

# Når retningslinjer og intentioner møder virkeligheden

Ved Tina Lyngø Chefkonsulent

Kl. 10.30 - 11.50

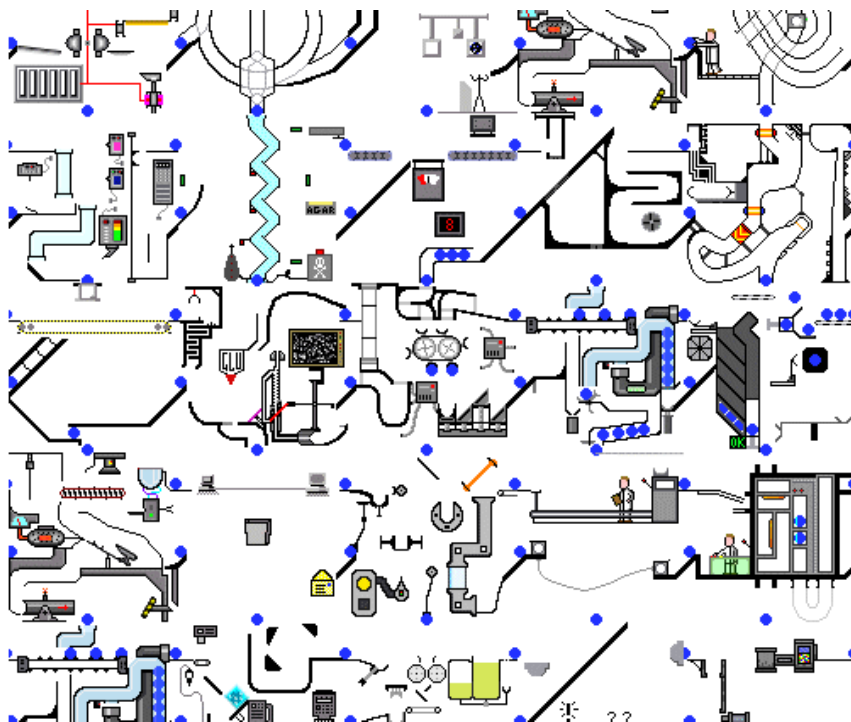
# Formålet med sessionen

- At blive introduceret til arbejdsgangsanalyse som et redskab til at forstå systemer og lære af og om hinandens forskellige perspektiver.
- At komme i gang med en arbejdsgangsanalyse som I kan bruge i det videre arbejde.

# Diskuter ved bordet

- Hvad oplever i som det største problem hos jer?
- Hvordan kan man hos jer få viden om hvad der foregår i ?

# Forstå systemet



*” Et system består af indbyrdes afhængige elementer, mennesker og processer, der arbejder sammen mod et fælles mål”*

# Arbejdsgange i systemet

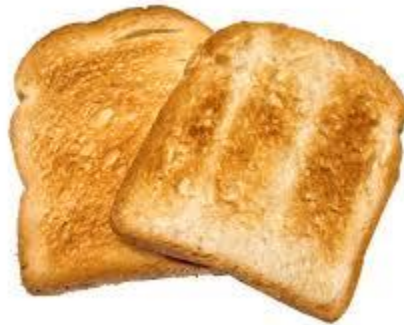
## Proces



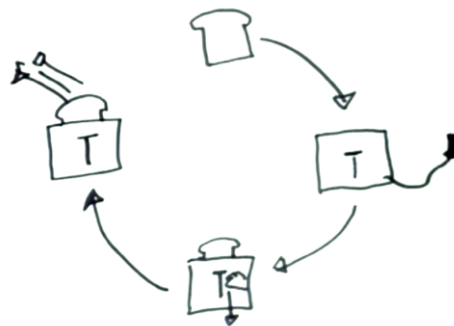
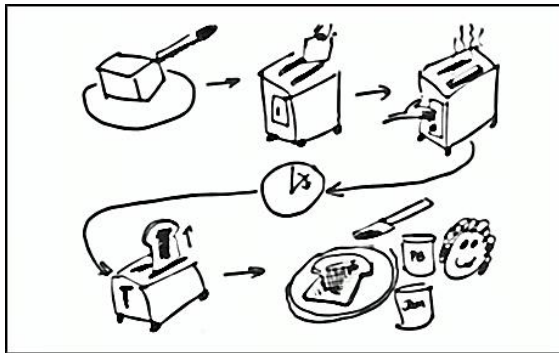
# Øvelse

- Individuelt 5 min
- Tegn processen:

Hvordan man laver en toast

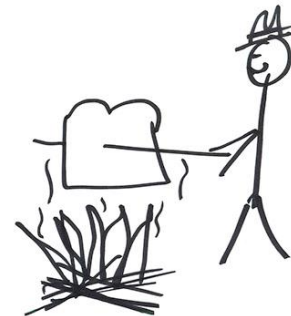
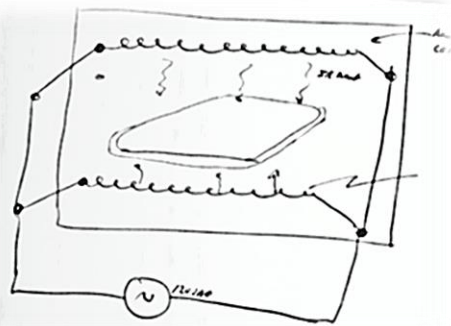
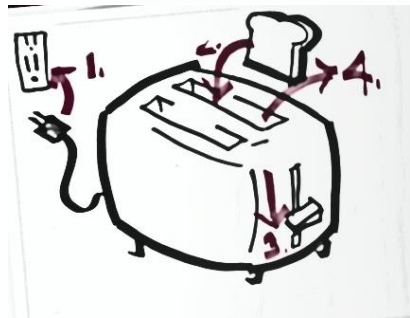
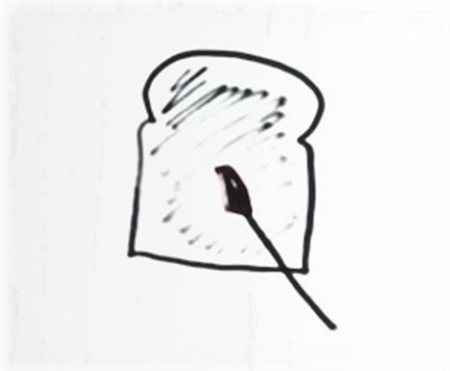
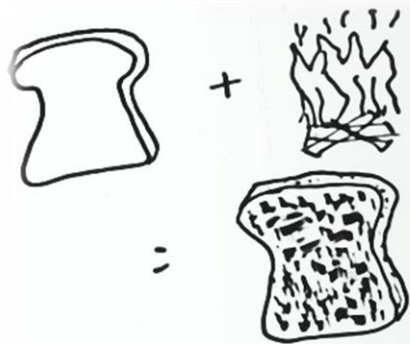


# Forskellige eksempler



Tom Wujec <http://www.drawtoast.com/>

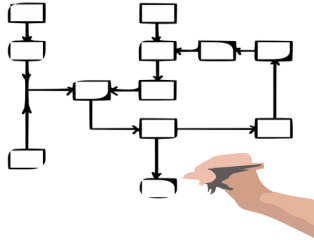
# Forskellige eksempler



Tom Wujec <http://www.drawtoast.com/>



# - Der er normalt tre udgaver af en arbejdsgang



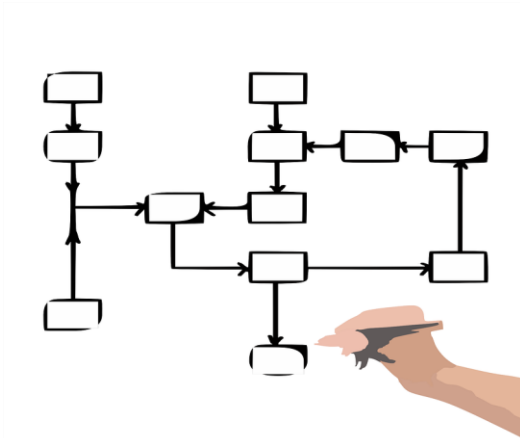
Den som er defineret og dokumenteret

Den som gennemføres i praksis

Den arbejdsgang vi ønsker...

# Hvad er en arbejdsgangsanalyse?

En arbejdsgangsanalyse er en systematisk kortlægning af hvordan en arbejdsgang forløber i praksis, og bruges til at identificere muligheder for forbedring.



# Hvorfor arbejdsgangsanalyser?

1. Fælles overblik over nuværende arbejdsgang
2. Identifikation af arbejdsstrin, der påvirker borgernes livskvalitet og oplevelse af kvalitet
3. Hjælpsomt til at identificere muligheder for forbedringer
  - Revidere processen eller
  - udarbejde en ny proces
4. Selve processen med at lave arbejdsgangsanalysen er ofte meget værdifuld i sig selv

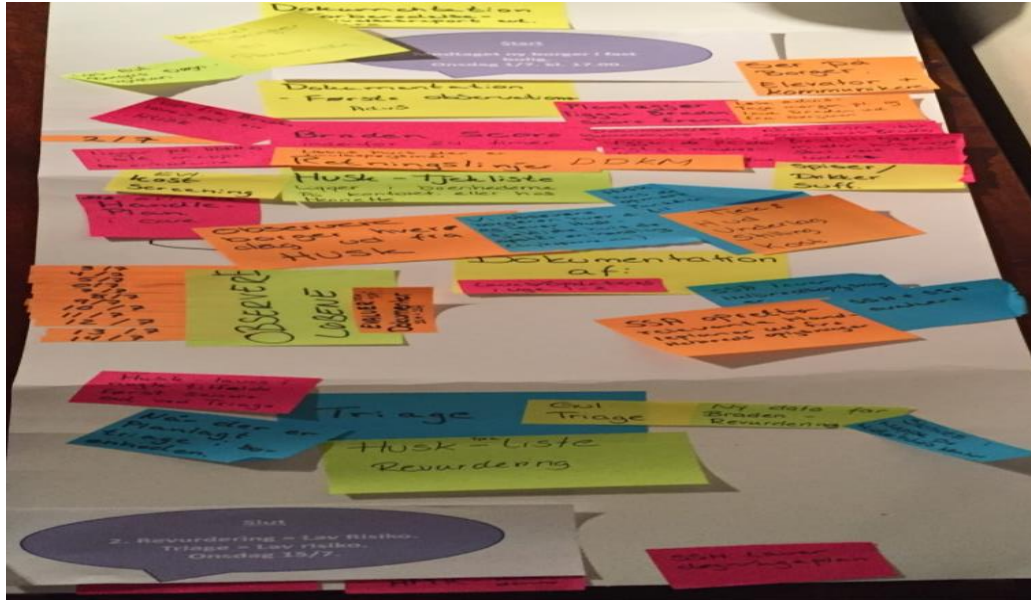
# Arbejdsgangsanalyse - hvordan?

- Gå ud at snakke - observere
- Lav en simulationsøvelse
- Følg i fodsporene af hinanden, en borger, medarbejder mv.
- Beskriv praksis med post its

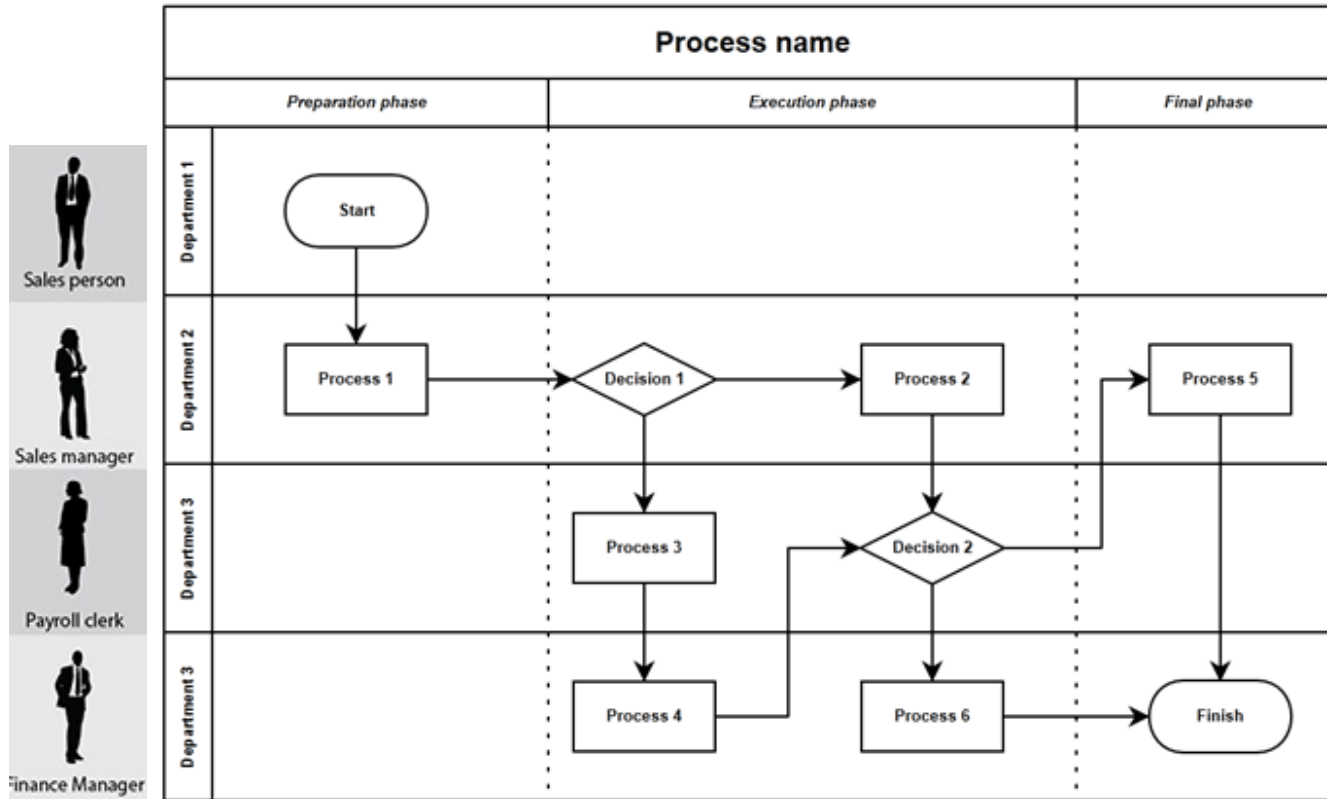


# Skabeloner til arbejdsgangsanalyser:

Der er forskellige slags



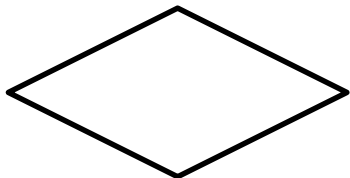
# Swimlane/ svømmebandediagram



# Symboler der kan bruges



Indikerer en aktivitet



Indikerer et beslutningspunkt

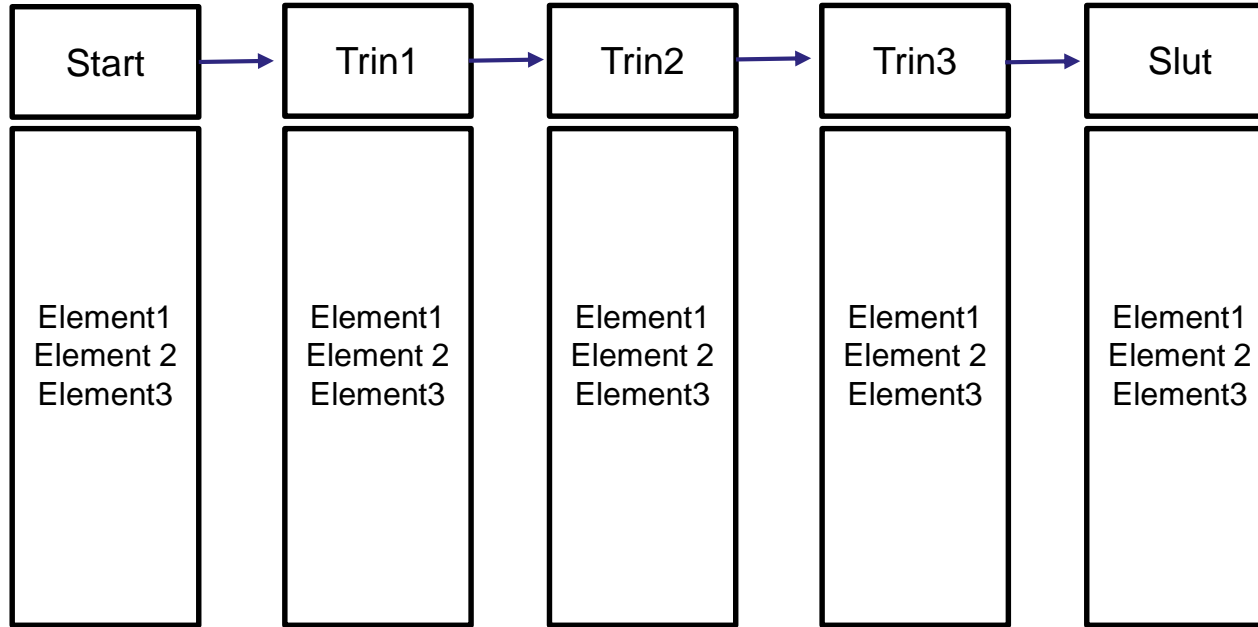


Terminalpunkt (start- eller slutpunkt)



Indikerer et dokument

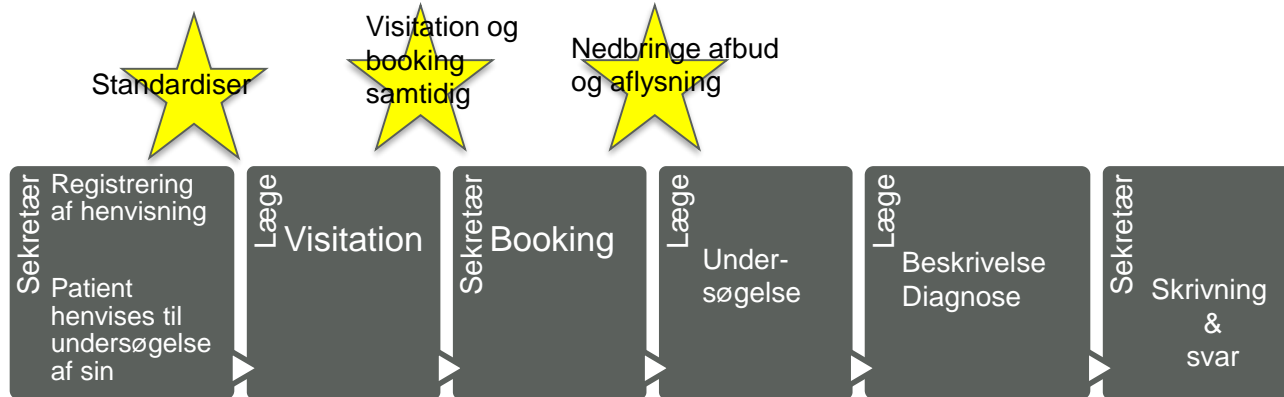
# Top/Down





# Eksempel på flow diagram

Patient henvises fra egen læge



Egen læge og patient får resultat

# Flow diagram efter simplificering

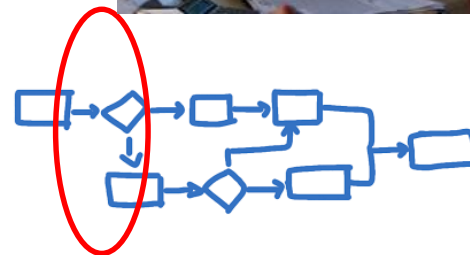
Patient  
henvises  
fra egen  
læge

Egen  
læge og  
patient  
får  
resultat



# Hvordan kommer man i gang?

- Udvælg den proces, der er mest nødvendig af forbedre og har størst effekt på målopfyldelsen
- Involver de personer/faggrupper som er en del af arbejdsgangen til at deltage i kortlægningen
- Gå så langt som muligt tilbage i processen
- Hvad er de overordnede trin i processen
- Fold trinnene ud



# Hvordan kommer man i gang?

Afgræns din arbejdsgang ved at definere start og slut på processen



# Hvorfor arbejdsgangsanalyser?

1. Fælles overblik over nuværende arbejdsgang
2. Identifikation af arbejdsstrin, der påvirker kvaliteten og patientsikkerheden samt patientoplevelsen
3. Hjælpsomt til at identificere muligheder for forbedringer
  - Redesigne processen eller
  - Designe en ny proces
4. Processen med at lave arbejdsgangsanalysen er ofte meget værdifuld i sig selv

# Øvelse start på jeres egen arbejdsgangs analyse



# **Opsamling fra arbejdsgangsanalyserne i plenum**

# Hvad er næste skridt.

Tina Lynge - Vibeke Rischel



# Handleplan

- Sæt jer sammen i team- kommune
- Brug skabelonen som hjælp til at lægge en fælles plan for det videre arbejde 30 min
- Tilbage melding i plenum 5 min pr. kommune