

Hvordan designer vi robuste processer?

Vibeke Rischel

Dansk Selskab for Patientsikkerhed

Pålidelighed

- Fungerer upåklageligt
- Driftsikkert

Robusthed

- Den iboende evne et system har til at tilpasse dets funktion før, under og efterændringer og forstyrrelser, så det kan fortsætte nødvendige processer, selv efter større uheld eller under kontinuerligt stress.

Nemeth C et al., AHRQ 2008

5 min



- Tænk på et produkt eller en service, som hver gang fungerer, lige meget hvornår det er eller hvilken situation det er
- Hvad der gør den robust

Høj sikkerhed – høj pålidelighed



Robuste processer

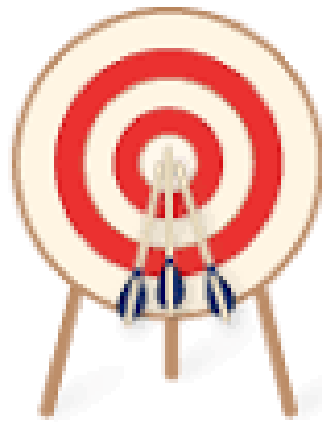


**Unskyld
Jeg
Kommer
For Sent!**

**KOMMUNALVALG
2017**



**Reliable but
not valid**



**Reliable
and valid**



**Unreliable and
hence not valid**

Design af robuste processer

- Robuste processer er planlagt/aktivt designet til at udvikle en standardiseret operationel procedure.
- Alle i teamet fokuserer på pålideligheden i processerne; og hvis noget afviger, hvordan det så kan forbedres.
- Afprøvninger foretages, indtil der opnås det ønskede resultat.
- Målinger foretages for at afprøve, om man får de resultater, man ønsker.

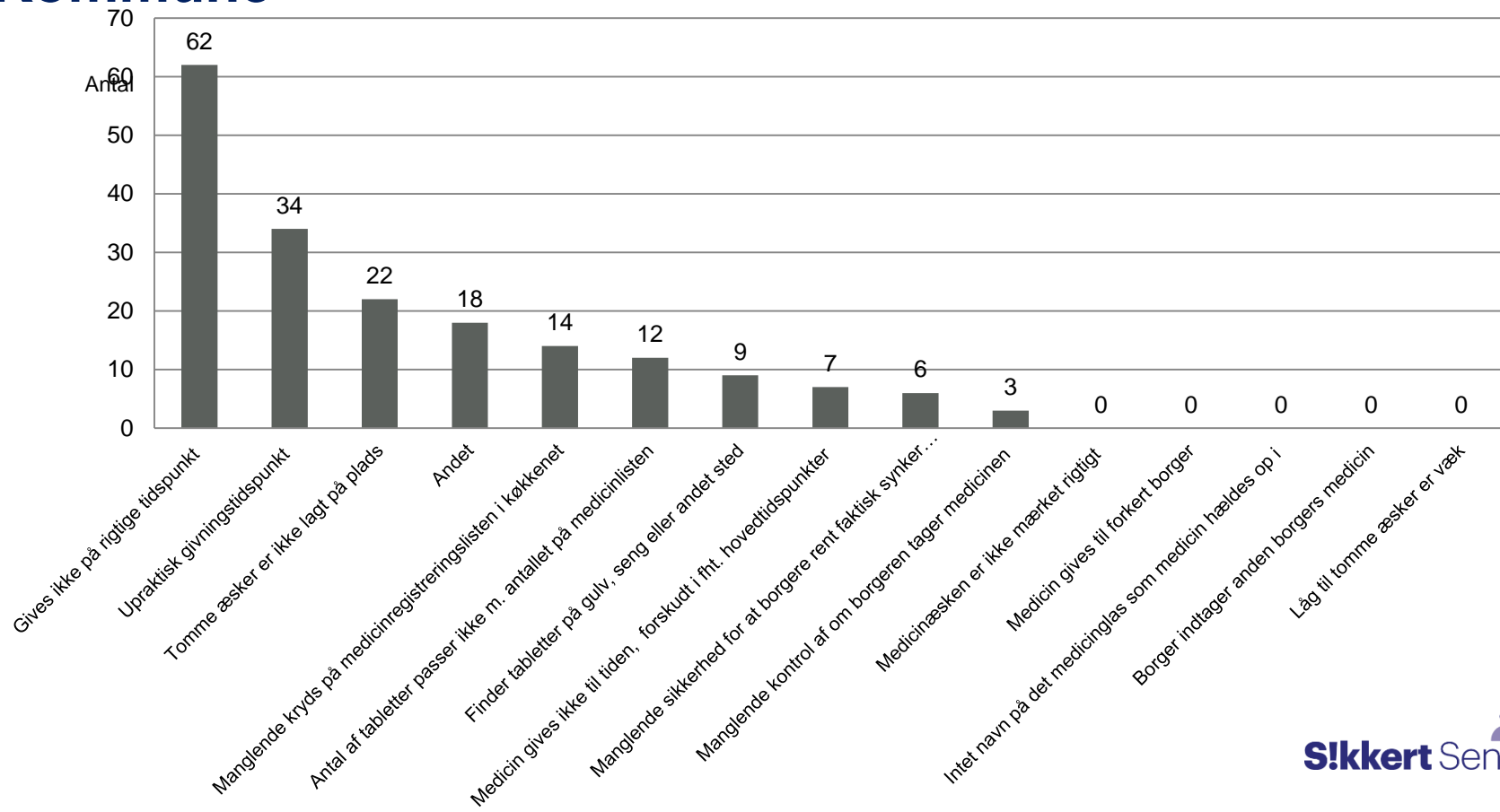
Hvorfor er nogle processer ikke robuste?

- Individuel autonomi til at gøre det på deres egen måde.
- Benchmarking - laveste fælles nævner.
- Undervisning – træning – hårdt arbejde.
- Gode resultater, men ingen stabile processer.
- Forventning om at politikker og vejledninger resulterer i direkte implementering

Standardisering?



Medicingivning Plejehjemmet Slottet Københavns Kommune



**“Quality means
doing it right
even when
nobody
is looking.”**

-Henry Ford

