
Arbeta med ständiga förbättringar

INLEDNING

Att arbeta med ständiga förbättringar är en viktig hörnsten i kvalitetsutveckling. Denna instruktion beskriver hur det systematiska förbättringsarbetet ska bedrivas inom Region Västmanland samt vilka modeller som kan användas. Det systematiska förbättringsarbetet beskrivs med hjälp av dokument eller grafiska processer, enligt riktlinjen för "[Ledningssystemets uppbyggnad, ansvar och innehåll](#)".

Det är i det dagliga arbetet som de ständiga förbättringarna genomförs. Förbättringsarbete sker utifrån ett patientsäkerhets- och arbetsmiljöperspektiv. För att förbättringsarbetet verkligen ska gynna patienterna, brukarna eller kunderna behöver det utgå från det värde som ska skapas. Detta förutsätter kunskap om behoven, vilket kan samlas in genom att patienten, brukaren eller kunden själv är med och bidrar med viktig kunskap om sina behov. Även olika kvalitetsregister är användbara verktyg för kliniskt förbättringsarbete med syfte att öka patientnyttan.

En utgångspunkt i det systematiska förbättringsarbetet är också arbetet med avvikelser och där åtgärder ska leda till förbättringar, se "[Avvikelsehantering](#)".

En viktig framgångsfaktor är ett engagerat ledarskap som avseende ständiga förbättringar genomsyrar organisationens alla nivåer. Detta innebär att kontinuerligt bevaka och följa upp de förbättringar som planeras samt som är under utförande i organisationen. Alla medarbetare arbetar med ständiga förbättringar i det dagliga och samverkar med varandra.

TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

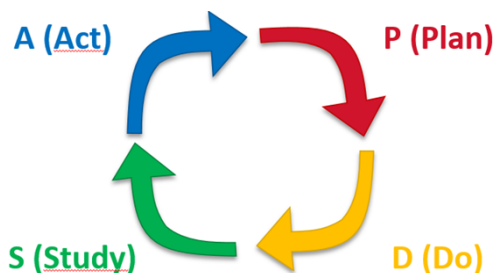
Det finns en mängd olika modeller att använda sig av vid förbättringsarbete. Vilken modell som väljs är inte det avgörande för att nå framgång, men det underlättar att ha ett strukturerad arbetssätt. I Region Västmanland utgår förbättringsarbete från PDSA vilken är en modell som beskriver ständiga förbättringar utifrån fyra olika steg.

Arbeta med ständiga förbättringar

PDSA (Plan, Do, Study, Act)

Förbättringscykler är viktigt inom ständiga förbättringar. Detta kan ses som en process som aldrig är färdig utan fortsätter mot nya mål efter tidigare uppnådda mål. Exempel på detta är PDSA-hjulet som innehåller stegen: planera, göra, studera och agera.

- **Planera**-samla in data och identifiera problemet och planera lösningar.
- **Göra**-genomför åtgärder, lösningar.
- **Studera**-utvärdera om åtgärderna har haft avsedd effekt.
- **Agera**-införa förbättringen och åter till planera för att förbättra på nytt.



Källa: Langley, K, Nolan, K and Nolan, T *et al.* (1996) *The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organisational Performance*, San Francisco: Jossey-Bass

Verktyg för förbättringsarbete

Dessa verktyg kan användas i alla former av förbättringsarbete både stora som små och de är oftast självinstruerande. Verktygen kan användas för att till exempel kläcka idéer, identifiera problem, beskriva flöden och skapa struktur.

- ["A3"](#) - metodik för att strukturera upp problematik och lösningsförslag.
- ["Brainstorming"](#) - metod som syftar till nya idéer och utveckla kreativt tänkande.
- ["Cafémodell"](#) – arbetsform som syftar till att lösa ett antal problem genom att diskutera frågeställningar.
- ["Fiskbensdiagram"](#) - metod som används för att få fram förändrings- och förbättringsidéer genom att bena upp vad ett problem beror på.
- ["Gröna Korset"](#) - Gröna korset är ett verktyg som syftar till patientsäker vård genom att gemensamt i arbetsgruppen identifiera risker och händelser i verksamheten. Utbildning erbjuds via Utbildningsenheten.
- ["Kaizen"](#) - verktyg för att utveckla och förbättra områden till exempel inom en verksamhet.
- ["PDSA \(Plan, Do, Study, Act\)"](#) – ifyllningsbar blankett för PDSA-hjulet.
- ["SWOT-analys"](#) - ett sätt att bedöma styrkor, svagheter, möjligheter respektive hot inom en verksamhet eller vid en förändring.
- ["Tjänstedesign"](#) - är en metod som kan hjälpa oss att ta reda på kundens/användarens behov och agera utifrån dem.
- ["5S-välorganiserad och funktionell arbetsplats"](#) - handlar om att skapa struktur och en välorganiserad och funktionell arbetsplats.

Arbeta med ständiga förbättringar

Modeller för förbättringsarbete

Förbättringsarbeten kan vara stora och omfattande och då kan de bedrivas genom modeller som kräver förkunskaper eller stöd:

- Regionens projektmodell "[Projekttil](#)". Ett projekt är en temporär utvecklingsinsats som är avgränsad i tid och omfattning, vars syfte är att uppnå överenskomna projekt- och effektmål.
- "[Kartlägga processen](#)" är ett sätt att skapa mer kunskap om processen och hur den relaterar till andra processer. Modellen "[Processöversyn](#)" avser verksamhetens arbete med att utveckla en process där det ingår att tydliggöra en problembild samt att beskriva ett gemensamt arbetssätt.
- "[FRÖ, Förbättrat Resultat över tid](#)". - modellen kan användas vid både små och medelstora förbättringsbehov, där modellen följer en viss struktur. Utbildning i Praktiskt förbättringsarbete erbjuds via Utbildningsenheten.

REFERENSER

Bergman & Klefsjö, *"Kvalitet från behov till användning"* Studentlitteratur 2012
Ljungberg & Larsson, *"Processbaserad verksamhetsutveckling"* Studentlitteratur 2012
Sörqvist, *"Ständiga förbättringar"* Studentlitteratur 2013
[Sveriges kommuner och regioner](#)
[Verksamhetsutveckling | Kunskapsstyrning vård | SKR \(kunskapsstyrningvard.se\)](#)