

5P – En arbetsmodell

P

Purpose Syfte

- Varför finns vi till?
- Vilket värden ska vi skapa?
- Vad skulle hända om inte vi fanns?

P

Patient/Kund

- Vilka är 10 vanligaste behoven?
- Vilka kundvariationer har vi (Ankomst, Behov, Kunskap, Personlig preferenser, Ansträngning)
- Hur involverar vi dem mer?
- Hur fångar vi nya behov?

P

People/ medarbetare

- Hur nyttjar och tillvaratar vi medarbetarnas kompetens på bästa sätt?
- Hur involverar vi dem mer i utvecklingsarbetet?
- Hur ökar vi medarbetarnas förståelse för sin uppgift?

P

Processer/ flöden

- Hur lär vi oss mer om våra processer?
- Hur använder vi oss av resultatet?
- Hur blir vi bättre på skapa bra flöden?
- Vilka av de 8 olika slöserier finns?

P

Patterns/ mönster

- Hur utvärderar vi variationer i arbetet?
- Hur märker kunden att vi gör ett bra jobb?
- Hur synliggör vi data i vardagsarbetet?
- Skiljer sig resultaten åt vad gäller beroende på kön, etnicitet, sexuell läggning?

Att kartlägga, reflektera, samtala och systematiskt förbättra

Ref: Batalden, Godfrey, Nelson

- **Purpose (syfte)**

Syftet beskriver varför vi finns till som organisation eller enhet. Vilka behov ska vi möta?

- **Prestationer**

Hur ser variationen ut i våra processer? Vilka resultat gör vi utifrån värde för kunden? Hur mäter vi och följer upp? Hur lär vi oss av våra mätningar?

- **Personal (medarbetare)**

Vilka är våra medarbetare? Hur bygger vi teamet utifrån kundens behov. Vad brinner de för? Vilka dolda talanger har de? Hur involveras de i utvecklingsarbete?

- **Patient (kund)**

Att inte veta vem kunden är leder till förvirring och onödiga diskussioner.

Vi behöver veta vilka våra kunder är. Inte bara vilka diagnoser och/eller problem som de har. Vi funderar på och tar reda på vilka önskningar våra kunder har, hur de vill att våra tjänster ska levereras. Vi behöver mäta och följa upp kundnöjdhet och serviceresultat lika självklart som vi följer upp kliniska resultat.

Att arbeta utifrån ett behovsstyrt arbetssätt förhindrar dubbelarbete. Vi kallar inte till besök om vi kan lösa problemet på ett enklare sätt för patienten och vi använder arbete som redan är gjort tidigare i vårdkedjan. En viktig fråga är hur vi kan involvera våra patienter i producerandet av tjänsten, men också hur vi kan involvera patienten i vårt utvecklingsarbete.

- **Processer**

Vilka processer har vi som skapar värde för våra patienter? Hur identifierar vi slöseri i våra processer? Hur arbetar vi med att utveckla våra processer? Hur arbetar vi mer effektivt? Detta är viktiga frågor i arbetet med verksamhetsprocesser. Processer finns överallt oavsett om vi väljer att se dem eller inte.

En del är nya och outvecklade. Det saknas både dokumentation och är knappt känd för mer än de som arbetar i processen. Andra processer är mycket välkända. De är dokumenterade och förbättras och följs upp regelbundet. Löneutbetalningsprocesser och faktureringsprocesser tillhör ofta den senare kategorin. Hur många gånger har du fått ringa till lönekontoret för att din lön inte blivit insatt på kontot? Processerna behöver också viktas för att beskriva relationen till organisationens övergripande syfte och mål.

Har man detta klart för sig blir det enklare att prioritera vilka processer vi ska börja med när vi ska förbättra. Processerna är de flöden som bygger upp vårt system. Förändras en process kommer det med säkerhet att påverka andra delar i processen. Att allt hör ihop och det jag gör påverkar