

Manual för förbättringsarbete med hjälp av SKaPa

Inledning

För kvalitetsregistret SKaPa är det viktigt att stödja förbättringsarbete i tandvården. SKaPa har i samverkan med Qulturum, Region Jönköpings län tagit fram en modell för systematiskt förbättringsarbete. Modellen är avsedd att hjälpa verksamheten få struktur på det förbättringsområde man vill undersöka, åtgärda och följa upp. Den är tänkt att utgöra stöd för arbete med förbättringar utifrån registerdata men kan användas generellt i förbättringsarbetet. Arbetssättet har testats av ett antal tandvårds-

organisationer. Modellen utgår ifrån ämnesområdet förbättringskunskap och Nolans generiska förbättringsmodell. Vissa delar förekommer även inom förbättringsmetoden Lean.

Genom att använda ett strukturerat arbetssätt för att testa förbättringsidéer ges möjligheter att skapa ett lärande i verksamheten över tid. För detta behövs bra verktyg och att arbetet dokumenteras.

Modell

SKaPas modell för systematiskt förbättringsarbete innehåller följande fyra delar:

Del	Beskrivning	Innehåll/funktion	Verktyg/ Dokumentation
1	Kortfattad beskrivning av hela projektet.	- Utgångsläge - Analys och förbättringsarbete - Resultat	A3
2	Problembeskrivning; fördjupad analys av förbättringsområden.	Används för att ”bena upp”, analysera de olika beståndsdelarna i ett problem	Fiskbensdiagram
3	Hjälpmedel för att på ett strukturerat sätt testa olika förbättringsidéer	Innehåller fyra faser: • planera (P) • göra/pröva (G) • studera/analysera (S) • agera/lära (A)	PGSA-hjul
4	Dagboksanteckningar	Löpande dokumentation av vilka aktiviteter som genomförts	Loggbok

Efter avslutat förbättringsarbete är A3:an med tillhörande fiskbensdiagram och PGSA-hjul den dokumentation som krävs för att beskriva vad som gjorts. Det kan användas vid långtidsuppföljning i den egna verksamheten och som underlag för att sprida idéer till andra verksamheter. För det interna lärande är loggboken viktig för att kunna följa den egna utvecklingen.

Beskrivning av ingående delmoment

1. Kortfattad beskrivning av hela projektet (A3)

A3 (figur 1) är en kortfattad beskrivning som kan skrivas ut på pappersstorlek A3, därav namnet.

Den vänstra sidan av A3:an beskriver

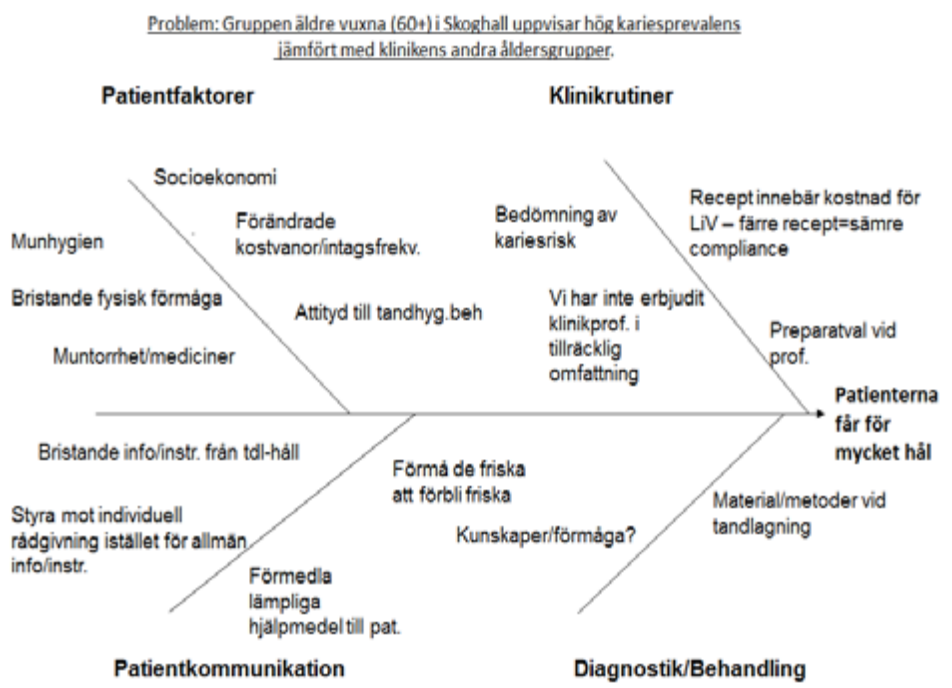
- utgångsläget (nuvarande situation),
- målet med projektet,
- mätmetoder och
- fördjupad analys av förbättringsområdena (problembeskrivning).

Den högra sidan beskriver de idéer som testas med hjälp av PGSA-hjul, analyser av genomförda förändringar och vilka erfarenheter som verksamheten fått.

<p>Mål och mätning- vad vill vi uppnå?</p> <p>Nuvarande situation - hur gör vi idag och hur ser våra resultat ut?</p> <p>Problembeskrivning- Vilka är våra problem och varför?</p>	<p>Vilka förändringar har testats?</p> <p>Analysera- vad visar resultaten? Hur tolkar vi dem?</p> <p>Rekommendationer - Hur handlar vi utifrån resultaten?</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Figur 1: A3:an används för att få en överblick över förbättringsarbetet.

2. Problembeskrivning; fördjupad analys av förbättringsområden (Fiskbensdiagram)



Fiskbensdiagram (figur 2) används för att gå till roten av ett problem och identifiera de grundläggande orsakerna.

Fiskbensdiagrammet kallas också *orsak-verkan-diagram* eller *Ishikawadiagram*, det senare efter den person som på 1950-talet presenterade diagrammet som ett grundläggande kvalitetsutvecklingsverktyg.

Figur 2: Folk tandvården Skoghalls fiskbensdiagram. Med hjälp av ett fiskbensdiagram "benas" ett problem ut och grupperas i kategorier.

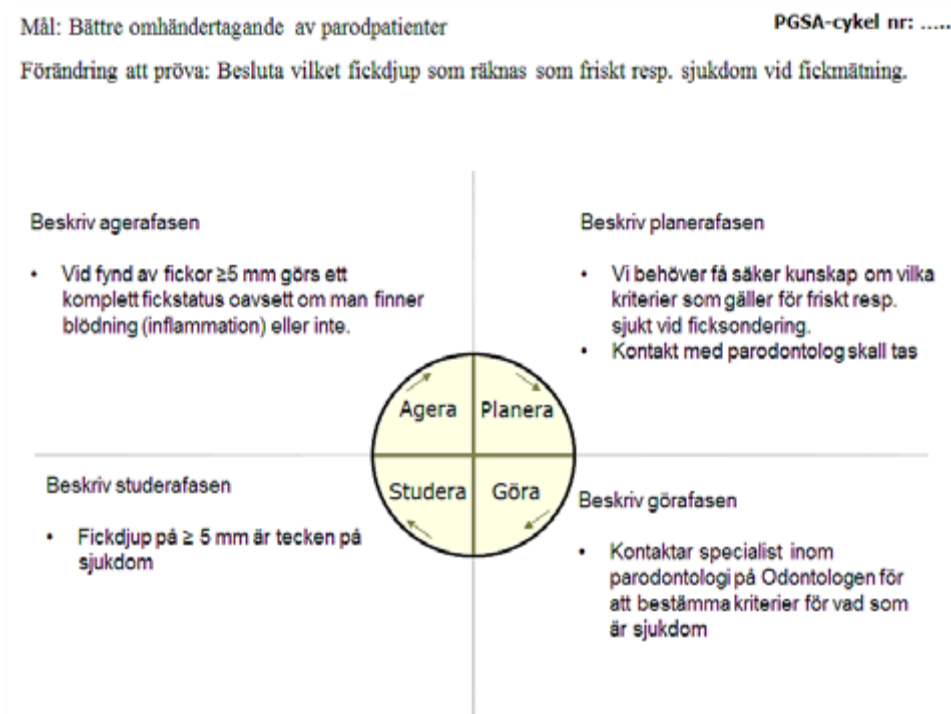
3. Hjälpmedel för att på ett strukturerat sätt testa olika förbättringsidéer (PGSA-hjul)

Varje förändring som vi hoppas ska leda till en förbättring testas med hjälp av PGSA-hjulet (figur 3).

Det består av fyra faser:

- planera (P),
- göra/pröva (G),
- studera/analysera (S) och
- agera/lära (A).

Med fördel testas olika förbättringsidéer samtidigt och därmed kan verksamheten ha flera PGSA hjul igång samtidigt. Det sistnämnda är möjligt då tanken är att alla inte testar allt, utan att olika personer kan testa olika idéer.



Figur 3: Ett av Folktandvården Norrahammars PGSA-hjul. För varje förbättringsidé gjorde teamen ett PGSA-hjul.

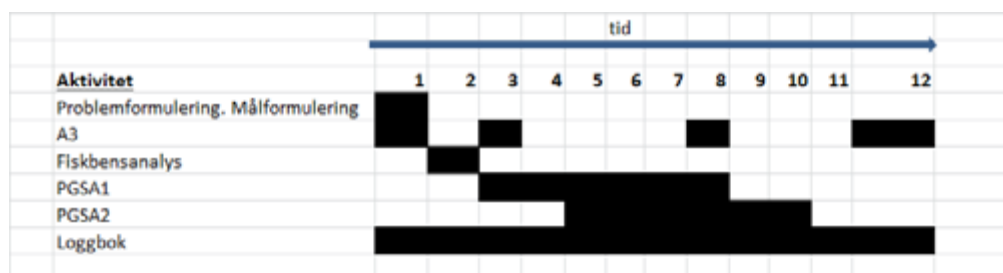
4. Dagboksanteckningar (Loggbok)

Som stöd i arbetet skrivs en loggbok. Det kan ses som en kortfattad "dagbok" förd av teamen med en detaljerad beskrivning av vilka steg varje team tagit i sin planering och det egna arbetet.

Så här gör man

- Arbetsgruppen samlas och diskuterar den valda problemställningen på en övergripande nivå.
Vad är problemet?
Vad leder detta till?
Hur vill vi ha det? (mål)
Hur ska vi veta om vi åstadkommer en förbättring (mätbarhet)?

Gruppen sammanfattar dessa punkter på A3:ans vänstra sida. Problem/mål förankras med all personal, exempelvis via information på arbetsplatsträffar och på intranät.
- Arbetsgruppen funderar sedan över orsakerna till varför problemet finns. (Fiskbensdiagram). Gruppens medlemmar skriver ner alla tänkbara orsaker på post-it-lappar, sk brainstorming. Lapparna organiseras sedan i kategorier t.ex. ”patient”, ”utrustning”, ”organisation” o.s.v. Orsakerna antecknas i fiskbenet. Problembeskrivningen utgör fiskens huvud. Analysen slutar med att man väljer ut den/de orsaker som verkar vara mest angelägna att åtgärda.
- Utifrån valda orsaker till problemet, formuleras förbättringsidéer. Dessa beskrivs i ett eller flera PGSA-hjul. Gruppen beslutar om hur och när förändringen ska ske. Med fördel testas i liten skala dvs en-två personer testar, om möjligt, något under en-två veckor. Gruppen bestämmer också hur man avser mäta resultatet av förändringen. När detta är gjort så bestämmer man när man ska anse förändringarna som lyckade. PGSA-hjulet kompletteras med information i takt med att förändringsarbetet fortskrider. Förändringsförslaget förankras på en arbetsplatsträff.
- Resultatet av förändringarna dokumenteras fortlöpande i PGSA-mallen och i A3:ans högra sida. Om förändringsförslaget blir framgångsrikt så kan det, efter uppföljning på en arbetsplatsträff, övergå till att bli en rutin.
- Arbetet dokumenteras fortlöpande på lämpligt sätt (loggbok). Att arbeta i en Powerpoint-presentation ger en bra möjlighet för uppföljning på klinikens arbetsplatsträffar.



Figur 4: Exempel på hur projektaktiviteter kan fördela sig över tid.