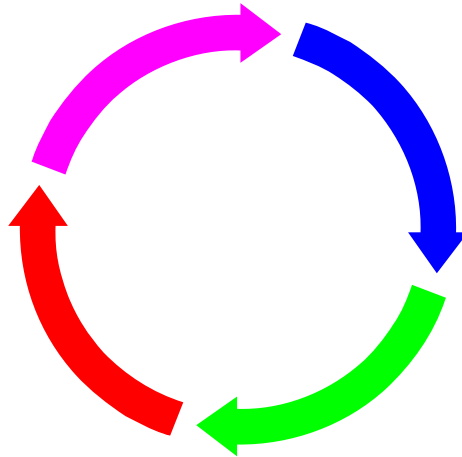


PERSONLIG KVALITETFÖRBÄTTRING

PROJEKTARBETSBOK



PERSONAL QUALITY IMPROVEMENT WORKBOOK

SILVIA KASHKOSH

CASE WESTERN RESERVE UNIVERSITY

DUNCAN NEUHAUSER

CASE WESTERN RESERVE UNIVERSITY

FARROUKH ALEMI

CLEVELAND STATE UNIVERSITY

FIFTH EDITION SEPTEMBER 1998

ÖVERSATT OCH OMARBETAD 2007

MICHAEL BERGSTRÖM

AVD FÖR VÅRD OCH OMSORG

SVERIGES KOMMUNER OCH LANDSTING



FÖRORD

Sedan 1996 har Case Western Reserve University i USA haft tvärprofessionella kurser i kontinuerlig kvalitetsförbättring. Ett viktigt inslag i dessa kurser har personliga förbättringsprojekt. Där har man använt denna arbetsbok.

Studenterna förväntas genomföra ett personligt kvalitetsförbättringsprojekt med hjälp av den under en period på 5-6 veckor, genom att arbeta med något som de kan mäta ofta/dagligen och förbättra steg för steg. Därefter redovisar de sina resultat på en poster för resten av gruppen.

Under 1998 började även andra universitet i USA och England att använda detta sätt. Arbetsboken har successivt fått en stor internationell spridning och finns översatt till bl.a. svenska, norska, ryska, kinesiska, turkiska.

Syftet med arbetsboken är att hjälpa studenter och andra intresserade med att starta personliga förbättringsprojekt, i vilka de använder olika kvalitetsverktyg, och därmed underlättas lärandet av förbättringskunskap på en personlig nivå. En kunskap som de sedan kan använda i det professionella arbetet tillsammans med andra för att förbättra och utveckla hälso- och sjukvården.

Arbetsboken har nu använts av många i Sverige och har varit till hjälp i lärandet av förbättringsmetoder. I Norge har Jane Mikkelsen doktorerat på användning av arbetsboken.

Du som fått denna bok i din hand – det är din tur nu!.

Varför inte?

Michael Bergström

michael.bergstrom@skl.se

PERSONLIG KVALITETFÖRBÄTTRING

PROJEKTARBETSBOK

Introduktion	4
Bakgrund	4
Nolans modell	6
PDSA cykeln	6
Kvalitetsverktyg	8
<i>Flödesschema</i>	
<i>Fiskbensdiagram</i>	
<i>Kontrolldiagram</i>	
<i>Histogram</i>	
<i>Linjediagram</i>	
<i>Paretodiagram</i>	
<i>Sambandsdiagram</i>	
Poster	22
Checklista för utvärdering av poster	23
Referenser	24
Länkar mm.	25

INTRODUKTION:

Syftet med denna arbetsbok är att hjälpa de som vill starta och utveckla personliga förbättringsprojekt. Ett annat bakomliggande syfte är att skapa förståelse för förbättringskunskap på en personlig nivå, en kunskap som därefter kan bli användbar i det professionella arbetet.

Tankar om förbättring

*Innan du försöker lösa ett problem – försök förstå det
Innan du försöker kontrollera en process - försök förstå den
Innan du försöker kontrollera allt - försök identifiera det som är viktigt*

Bakgrund

Vid första tanken så kan uppgiften att skapa en personlig förbättringsplan se ganska utmanande ut. Du kanske frågar dig själv; Vad menas egentligen med personlig kvalitetsförbättring? Hur kan jag förbättra något viktigt för mig? Kommer det att ta lång tid? Vad kommer jag att få ut av det? Hur kommer detta att hjälpa mig i mitt dagliga arbete?

Vad är personlig kvalitetsförbättring?

Detta är ett begrepp som används för att identifiera de områden i våra personliga liv som gör mindre god nytta av våra ansträngningar att göra något bättre eller förhållanden som har med livsstil och hälsa att göra. Den första uppgiften är att identifiera områden som kan benämnas ”förbättringsmöjligheter”; t.ex. Vad gör du för närvarande, som antingen kan göras bättre, snabbare eller med mindre slösande av dina resurser? Studenter har tidigare genomfört projekt, med fokus på; t.ex. att komma i tid, att bättre använda tiden för studier, att träna mer, egen astmabehandling, ändra sömn- eller matvanor samt att förbättra sin ekonomi.

Hur kan jag förbättra?

När du har identifierat ett förbättringsområde, börja med att kartlägga och samla data om processen. Om du t.ex. vill förbättra din ekonomi – börja **idag!** Skriv ner alla dina utgifter. När du har samlat relevanta data, så kan du börja analysera. Genom att använda de olika verktyg som du kan finna i denna arbetsbok, så kan du utvärdera dina data och urskilja trender samt identifiera förbättringsmöjligheter. Att få ner data på papper kan i många fall öppna dina ögon. Studenter har, efter att ha samlat data i veckor, förvånats över hur mycket pengar de spenderat på mindre nyttig mat och hur mycket tid de kastat bort i dåliga arbetsprocesser. Med hjälp av insamlade data så får du ett faktaunderlag som utgångspunkt för förbättringar och mer faktabaserade beslut. Det är att rekommendera att börja med små förändringar. Testa i liten skala, se på dina resultat, analysera och lär för fortsättningen.

Kommer det att ta lång tid?

Poängen är att det rör sig om en kontinuerlig process – den slutar inte. Genom att arbeta med små förändringar, så kan man skapa långsiktiga förbättringar och möjligheterna till misslyckande minskas. Först prövar man i mindre skala och på grundval av detta genomförs förbättringar. Positiva resultat kan leda till ytterligare förbättringsprojekt i allt större skala, genom att man använder samma principer och verktyg man använt i de personliga projekten. På kort tid så kan du ha flera parallella projekt på gång samtidigt, både på det personliga och professionella planet.

Vad får jag ut av det?

Med tanke på en kurs, så kommer ett fullgörande av ditt projekt att bidra till ditt kursintyg. Sedan kan man anta att *DU* är intresserad av det större sammanhanget. Att lära sig verktyg och metoder kommer att hjälpa dig att förstå de omständigheter, vilka kan bidra till slöseri med både din professionella och din personliga tid. Du kommer att bättre förstå metoder som kan användas för att förbättra många områden. Detta kan leda till förbättringar, t.ex. mer fritid, bättre hälsa, en bättre arbetsmiljö, bättre resultat för patienterna och en bättre arbetsmiljö

Hur kommer det att hjälpa mig i det dagliga arbetet?

Om ditt förbättringsprojekt handlar om att komma i tid, så är ju svaret ganska klart. Att försöka förstå förbättringsprocessen på ett personligt plan gör det lättare att lära av erfarenheterna. Det skapar en känsla av att man åstadkommit något och den känslan kan vara smittsam för andra. När du en gång har genomfört det första projektet, så blir det andra inte så svårt. Erfarenheterna och verktygen kan bli till en god hjälp i det professionella arbetet. Starta i liten skala, gör förändringar, analysera resultaten och lär av dina försök – och fortsätt sedan!

Förslag: Gör någonting som du kan mäta ofta kanske t.o.m. dagligen. Om du bara kan mäta det en gång i veckan, så kommer det att ta lång tid innan du kan visa på en signifikant skillnad. Bra exempel att börja med för att de kan mätas frekvent är; träning, kosthållning, studievanor, tidsanvändning mm.

I tillägg till detta – kan du som en ledare, genom att demonstrera personligen förbättringsteknikerna skicka starka signaler där du studerar/arbetar om ditt engagemang för förbättringar.

Råd:

Definiera klart dina mål för varje förändringscykel – skriv ner dem!

För logg- eller dagbok om dina framsteg.

Datasamling bör ske ofta, helst dagligen – starta genast!

Mät över tid och visa grafiskt. (Se verktygsavsnittet)

NOLANS MODELL FÖR FÖRBÄTTRING

*Alla förändringar är inte förbättringar,
men alla förbättringar innebär förändring*

Langley, Nolan och . Nolan har skrivit mycket om förbättringsprocesser. Förbättringar kommer genom att vi använder kunskap. Därför kan förbättring baseras på att vi bygger kunskap och använder den på lämpligt sätt. De menar att det finns tre basala frågor, vilka utgör basen för ”**Förbättringsmodellen**” (”**The Model for Improvement**”)

1. *Vad försöker du uppnå?*
 - * Skapa ett mål för förbättringsarbetet
 - * Håll ansträngningarna fokuserade
2. *Hur kommer du att veta att en förändring är en förbättring?*
 - * Identifiera mått för att avgöra om förändringen har gett en förbättring. Mått kan vara för en specifik test och för att kunna mäta mot det övergripande målet.
 - * Om mätningarna visar förbättring som står sig över tiden, så kan man påstå att förändringen är en förbättring
3. *Vilka förändringar kan vi göra som kommer att resultera i en förbättring?*
 - * Testa i liten skala
 - * Tester görs för att förutsäga effekten av förändringen. De ger flexibilitet för ändringar i våra ansträngningar. (se PDSA-cykeln)

PDSA CYKELN (PLAN-DO-STUDY-ACT): PLANERA – GÖR – STUDERA – LÄR

PDSA cykeln (fig. 1) är en metod där små förändringar kan göras i liten skala och analyseras, innan vi fortsätter med ytterligare förändringar. Det är viktigt att ha tydliga mått för att studera över tid.

Metod: Starta med att identifiera ett personligt förbättringsområde; (ex; att minska frekvensen av småätande och att öka antalet fysiska träningstillfällen). Se till att ditt förbättringsfokus tillåter lämplig datainsamling (något som du ofta/dagligen kan mäta). Börja din datainsamling *direkt!* Värdet av att mäta ökar med fler mätningar över tid.

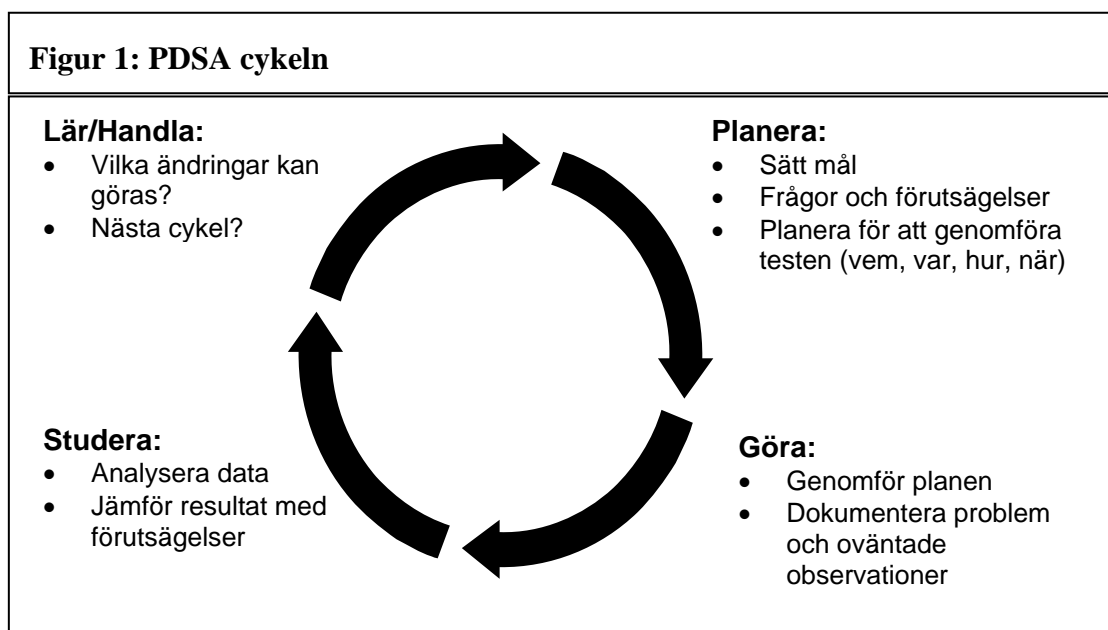
När du har identifierat en process att förbättra, utveckla en **plan** som du tror kommer att hjälpa dig att nå målet. Skriv ner denna plan med så tydliga mål som möjligt. En personlig plan kan t.ex. vara att vakna tidigare, att avsätta mer tid för fysisk träning eller att läsa ett visst antal sidor per dag. Nästa steg är att **genomföra** planen. Det är viktigt att vara noggrann med datainsamlingen för att kunna avgöra om din plan varit framgångsrik eller inte.

Efter att du har genomfört planen en tid – **studera** dina resultat. Stödjer insamlade data en förbättring? Behöver du modifiera planen eller göra andra ändringar?

Om modifieringar är nödvändiga, gör dem och **lär**. Det är också viktigt i lärfasen att agera för att upprätthålla, stärka och stödja förändringen som uppnåtts. Detta kräver energi och vilja – utan det så tenderar saker och ting att återgå i ett oförändrat gammalt mönster – status quo.

Cykeln kan börja om. På samma gång som den första planen förändras, så skapas en ny plan och processen fortskrider; dvs. gör en ny PDSA cykel ännu en gång.

Figur 1. PDSA



Exempel:

Henrik har bestämt sig för att förbättra sin hälsa. Ett sätt för honom att göra det är att gå ner 7 kg i vikt. Han vet att han kan göra det genom ett antal olika metoder, inkluderande fysiska aktiviteter och förändrad kost. Den första metoden, som han vill pröva är att hålla en låg fett/kaloridiet. Hans PDSA cykel kan se ut på detta vis:

Planera: Han går till biblioteket och letar böcker om nyttig mat. Därefter planerar en meny för en vecka som har ett lågt fett/kalori innehåll. Henriks mål för första cykeln är att gå ner 1.5 kg på en vecka.

Gör: I början av experimentet väger han sig på morgonen och noterar sin vikt. Han håller dieten under en vecka. Varje dag väger hon sig och noterar vikten.

Studera: I slutet av den första veckan har han gått ner i vikt som han tänkt sig – således en rätt diet. Om inte så behöver han omvärdera sin diet.

Lär: Om dieten fungerar så kommer hon att fortsätta processen tills hon nått sitt mål. Alla som har försökt gå ner i vikt vet att arbetet inte slutar när målet är nått. Ytterligare ansträngningar behövs för att hålla vikten!

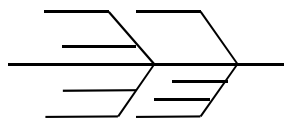
Sju kvalitetsverktyg:

Den följande delen innehåller diverse diagram och verktyg som används i förbättringsarbetet. Dessa verktyg kan användas för att bättre förstå processen, så att den kan förbättras. Alla verktyg kommer inte att vara tillämpliga för de data som just du samlar. Fundera först på vilken information du skulle kunna ha nytta av och välj sedan ett lämpligt verktyg. Fler än ett kan vara användbart för att mäta olika aspekter av din studie.

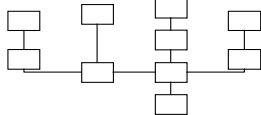
Figur 2: Sju nyttiga kvalitetsverktyg

Sju
kvalitetsverktyg
till hjälp

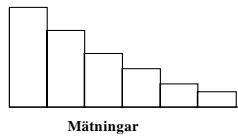
Orsak/verkansdiagram



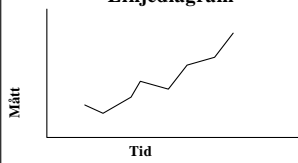
Flödesschema



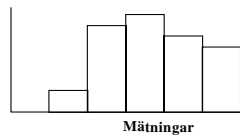
Pareto Diagram



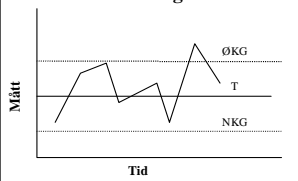
Linjediagram



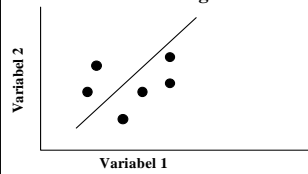
Histogram



Kontrolldiagram



Sambandsdiagram



FLÖDESSCHEMA - PROCESSKARTLÄGGNING

Meningen med ett flödesschema är att synliggöra processen som den verkligen ser ut. Vidare kan också sammanhangen mellan olika aktiviteter i processen bli tydligare. För komplicerade processer är det viktigt att ha deltagande från alla medverkande i processen, så att alla steg kan beskrivas på ett lämpligt sätt.

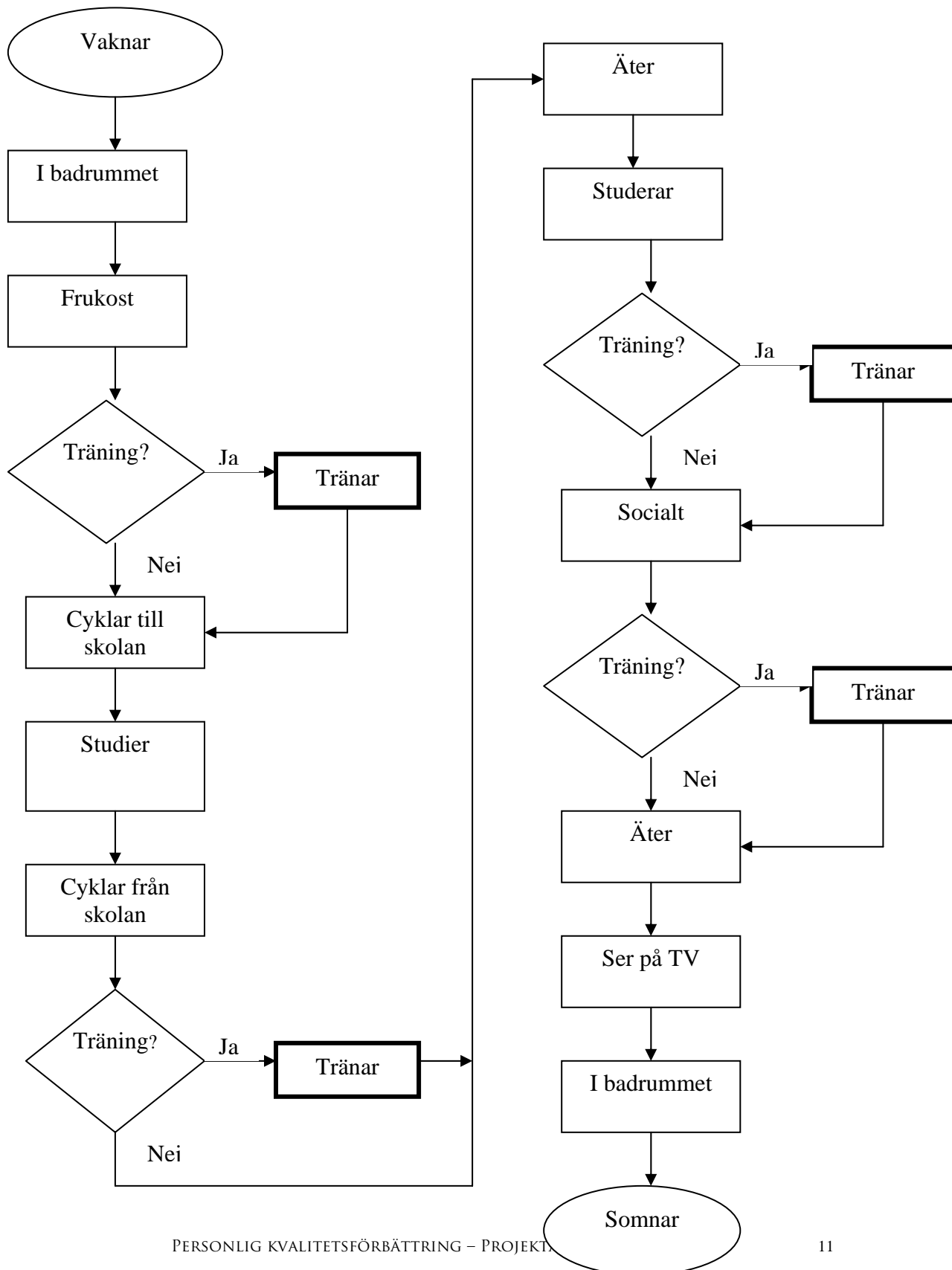
Metod: Samla (om möjligt) alla deltagare som är med i processen. Börja med att definiera processen – var startar den och var slutar den? Skriv ner på papper de steg som ingår i processen – alla handlingar och beslutssteg. Här kan man ha hjälp av gula post-it lappar. Koppla dessa steg samman med pilar för att visa riktningen. Det kan vara till hjälp att rita en karta över området i vilket processen rör sig. Se till att du inte missar några steg.

Fördelar: De som arbetar i processen förstår den bäst. När processen väl är kartlagd så är det lättare att se vilka förbättringar som kan göras.

Fällor: Kan vara tidskrävande. Svårigheter att koordinera deltagande från de berörda. Alltför många varför-frågor ställs vid första försöket. Det är viktigt att beskriva processen som den ser ut idag – analysera sedan.

Studentprojekt: Ett nyligen genomfört studentprojekt handlade om att skapa utrymme för fysisk aktivitet i ett redan fulltecknat veckoschema. Han gjorde ett flödesschema för att se på de olika stegen som behövde integreras i hennes dagliga schema. En kopia av hans flödesschema finns på sidan 14 – ”Träningsmöjligheter” (fig. 3)

Figur 3: Flödesschema: "Träningsmöjligheter"



FISKBENSDIAGRAM – ISHIKAWADIAGRAM – ORSAK/ VERKAN DIAGRAM

Syftet med ett fiskbensdiagram är att på ett systematiskt sätt visa på sammanhang mellan orsaker och verkningar.

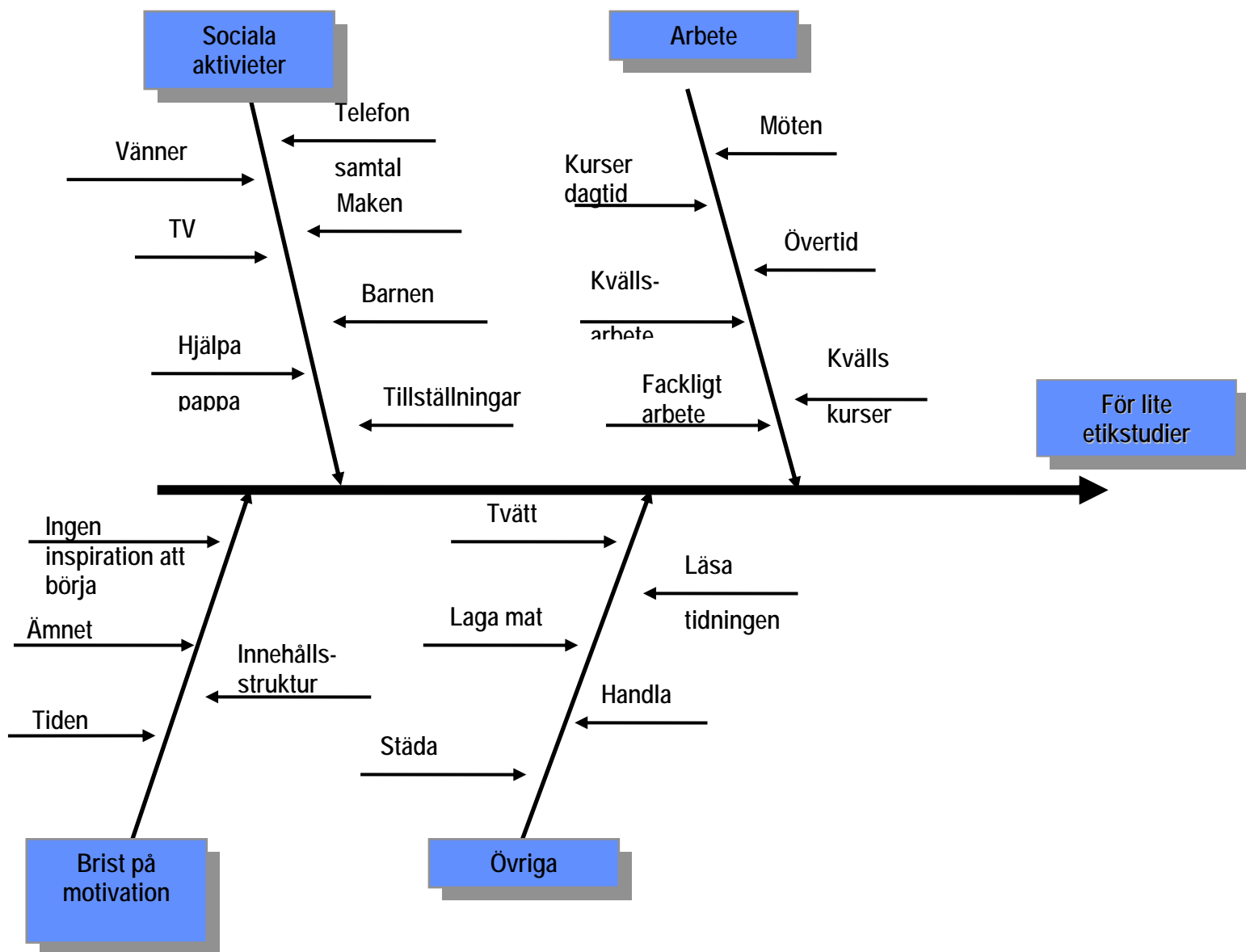
Metod: Bestäm det du vill förbättra (verkan). En god idé är att skriva ner detta. Lista alla saker som påverkar denna effekt. Dessa blir då huvudben. Ta fram förstoringsglasat och undersök vad som bidrar till dessa huvudben. Se på sakerna så brett som möjligt. Mycket av det som kan komma fram kanske ligger utanför din kontroll, men det faktum att de kommer fram i ljuset underlättar förståelsen av deras betydelse.

Fördelar: Kan med fördel användas för att underlätta brainstorming genom att fokusera på de aktuella frågorna.

Fällor: Kan bli väldigt komplext. Det kan också vara svårt att hitta relationerna inom vissa områden och få dem ner på pappret.

Studentprojekt: Ett annat förbättringsprojekt blev genomfört av en student som ville förbättra sina studievänor relaterat till etikstudier. Efter att ha noterat sina aktiviteter under en vecka så gjorde hon et fiskbensdiagram för att identifiera de underliggande orsakerna till att hon fick för lite etik läst. Du kan se i hennes diagram "För lite etikstudier" i figur 4 att hon har satt ut fyra huvudorsaker som bidrog till studievänorna.

Orsaks-/verkansdiagram – ”Tid för etikstudier”



KONTROLLDIAGRAM

Ett kontrolldiagram är ett diagram som visar de data som insamlats i processen och som kan visa variationer över tid. I detta system kan man lägga in toleransen för variationen (övre och nedre kontrollgränser). Identifieringen av punkter utanför kontrollgränserna kommer att bidra till förståelsen av vad som skapar dessa stora variationer. Syftet är här inte att redesigna (fundamentalt omforma) en hel process utan att finna de faktorer som orsakar denna stora variation.

Metod: Samla data från processen som du mäter över ett antal dagar. Beräkna medelvärdet och variationsvidden. För att beräkna de övre och nedre kontrollgränserna använd medelvärdet +/- 3 standardavvikelse

Övre kontrollgräns = medelvärdet + standardavvikelsen x spännvidden

Nedre kontrollgräns = medelvärdet – standardavvikelsen x spännvidden

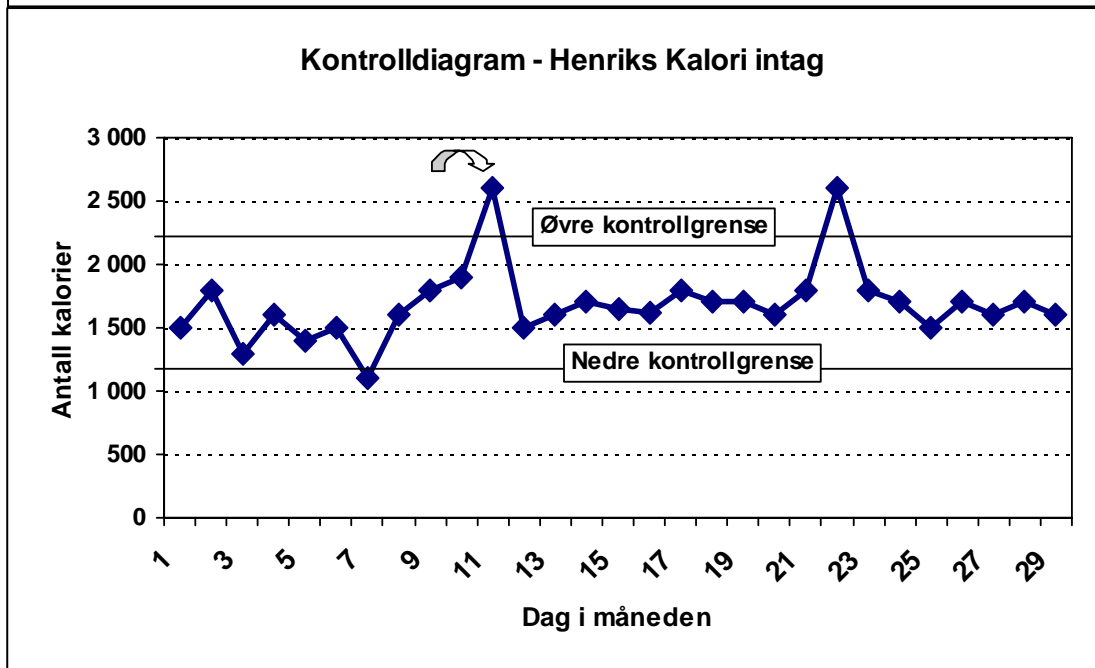
Om vi använder Henriks exempel för att gå ner i vikt så kan han t.ex. vilja följa sitt kaloriintag. Han kan starta med att räkna de kalorier som han konsumerar dagligen under tvåveckor. Därefter kan han beräkna medelvärdet och de övre samt nedre kontrollgränserna. När han har gjort detta – vad betyder då dessa siffror för henne?

Om han fortsätter att räkna kalorierna och sätta ut dem på kurvan så kan han bedöma om han håller sig inom det område som han har bedömt behövas för hans viktnedgång. Om han ser att vissa dagar så ligger han inte innanför gränserna så kan han bedöma om detta beror på ändringar i hans matvanor eller speciella orsaker (ex en födelsedagsfest!). En generell ändring av matvanorna till det sämre kan åtgärdas. En födelsedagsfest inträffar ju bara en gång om året och skall kanske inte tillmätas alltför stor betydelse (i vikhänseende).

Fördelar: En lätt sätt att visa data och snabbt bedöma om processen är under kontroll eller inte.

Fällor: Kurvan kan visa på punkter som inte ligger innanför kontrollgränserna, men ger inte automatiskt orsakerna till dessa eller hur de kan kontrolleras. Beroende på data som insamlas så kan ju de representera en ostabil process. T.ex. om du följer din joggarhastighet så kan den ändras över tid och en omvärdering av kurvan är nödvändig.

Figur 5: Kontrolldiagram: "Henriks kaloriintag



HISTOGRAM - STAPELDIAGRAM

En bildsammanfattning av variationen i en datasamling.

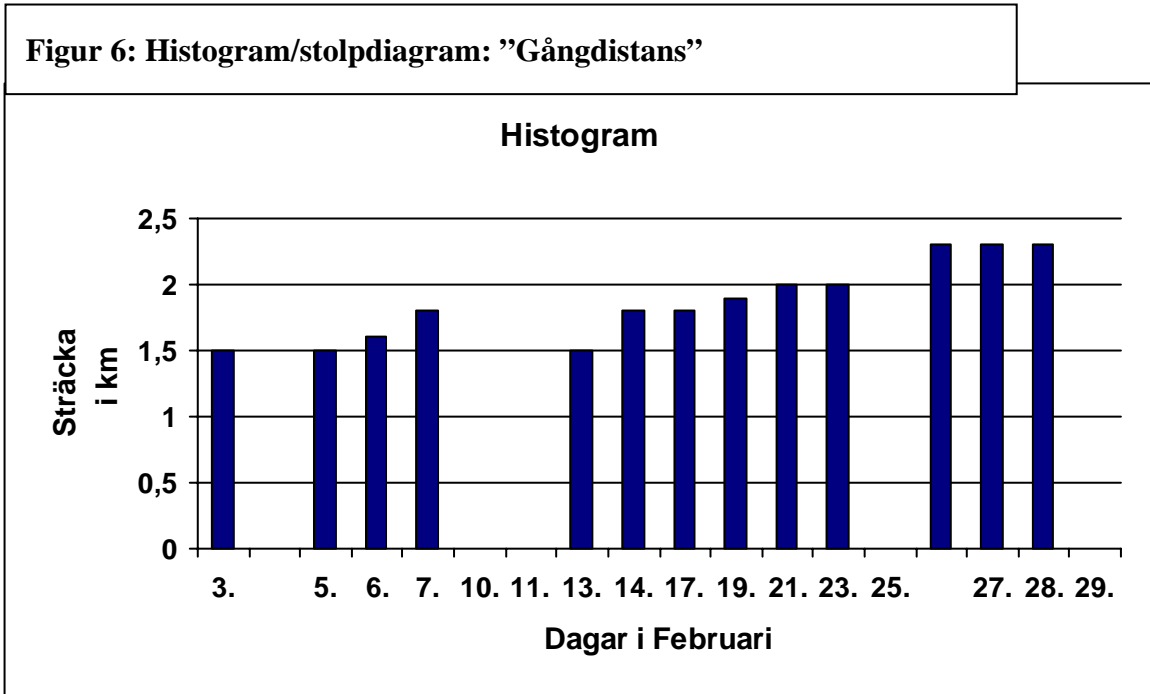
Metod: När data har samlats under en tid, så kan de plottas i ett stapeldiagram för att representera variationen. Om man vill se på insatserna kan ett histogram/stapeldiagram vara ett gott redskap för att t.ex. se vilka dagar som insatsen är störst.

Fördelar: Data kan ibland vara överväldigande, en bild kan vara lättare och snabbare att tolka. Genom att visa i bild så kan eventuella mönster lättare urskiljas.

Fällor: Slutsatser skall inte dras från för små urval. Genom ett större urval kan mer säkra slutsatser dras av toppar och dalar.

Studentprojekt: Figur 6 visar ett exempel på ett histogram som gjorts av en student som ville öka sin fysiska aktivitet genom promenader. Resultaten visas i ett histogram som visar klart en ökning av distanserna som hon gått under halvtimmespass.

Stapeldiagram exempel:



LINJEDIAGRAM

Ett enkelt sätt att visa *data över tid* som kan tolkas från det mönster som skapas.

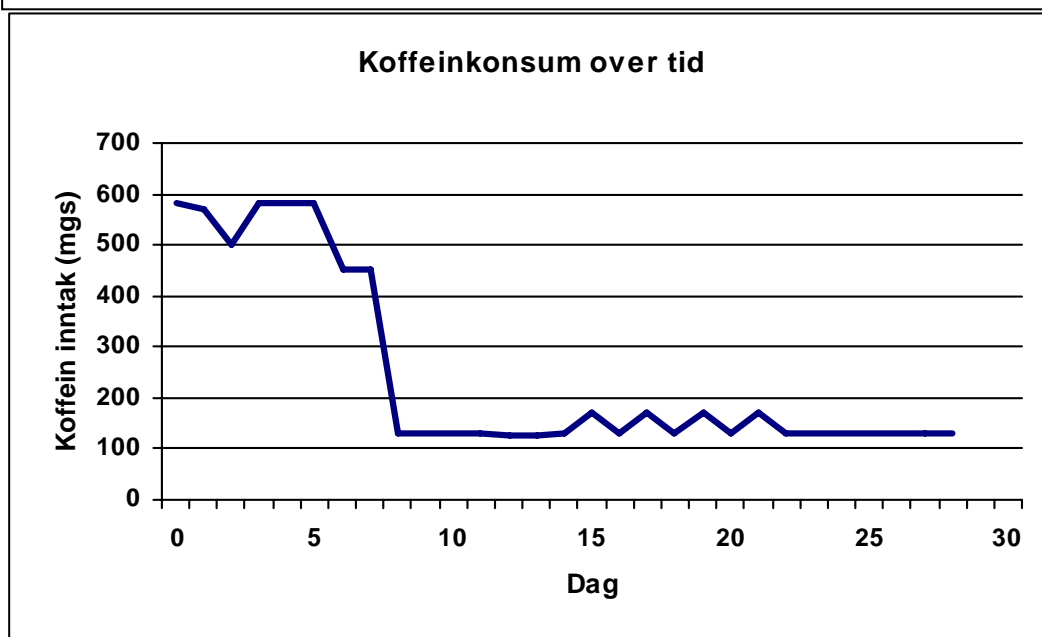
Metod: Skapa ett diagram som underlättar för användaren, att inte bara plotta data utan också urskilja trender direkt.

Studenten som skulle finna tid till etikstudier kan använda denna typ av kurva för att se på sina studievanor. X-axeln kan visa "veckodagar" och Y-axeln kan visa "antal minuter läst". Var dag registrerar hon sin använda tid för läsning och sätter en punkt i diagrammet.

Fördelar: Ett snabbt sätt att visa utvecklingen.

Studentprojekt: Baserat på en veckas datainsamling så bestämmer sig en student för att reducera koffeinkonsumtionen. Hon kommer att byta ut koffeinhaltiga drycker mot andra. Hon använder ett linjediagram för att plotta sina värden över tid. Hennes exempel visas i figur 7. Efter den första veckan, när hon satte igång med sin förändring så visar kurvan en nedgång.

Figur 7: Linjediagram: "Koffeinkonsumtion över tid"



PARETODIAGRAM – ”STÖRST – FÖRST” - DIAGRAM

Ett Paretdiagram visar en ojämn fördelning eller hur ett stort antal problem beror på ett litet antal faktorer. 20 % av faktorerna står för 80 % av problemen, eller 80-20 regeln brukar det också kallas. Syftet är att identifiera de viktigaste faktorerna som det ger störst utbyte av att ge sig på.

Metod: Data samlas om en speciell funktion t.ex. ett orsaksförhållande. Denna information plottas på ett diagram och visas med de mest frekventa orsakerna placerade till vänster och med de följande i fallande ordning längs med axeln. Tillsammans skall alla orsakerna utgöra 100 %.

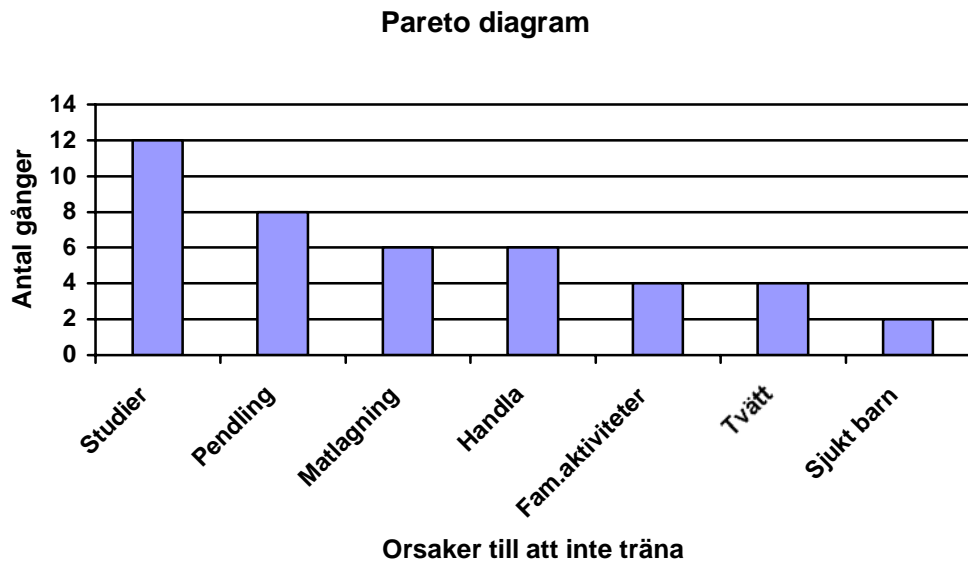
Om vi går tillbaka till studenten som ville finna tid till etikstudier, ser vi i orsak/verkansdiagrammet fig. 4 att det var fyra huvudorsaker till för lite etikstudier. När hon ser alla orsakerna, vilka bidrar egentligen mest? För var dag hon inte studerar sätter hon ett streck vid orsaken. Efter en tids datainsamling gör hon ett Paretdiagram. Hon ser att även om hon skrivit upp fyra huvudorsaker, så visar det sig att de mest framträdande orsakerna vara tidningsläsning och långa telefonsamtal. Med hjälp av denna kunskap kan hon göra ändringar i sitt program.

Fördelar: Hjälper till att identifiera de betydelsefulla faktorerna. Bidrar till fokusering av förbättringsarbetet.

Fällor: För mycket data kan försvåra denna bild, så kategoriseringen är viktig.

Studentprojekt: En student var frustrerad över sin brist på träning, trots att det fanns många alternativa möjligheter. En del av hennes personliga förbättringsprojekt innebar mätning av skälen till inställda träningstillfällen. Efter 28 dagar så gjorde hon ett Paretdiagram med hjälp av dessa skäl – se figur 8. Baserad på diagrammet så insåg hon att studerande var huvudskälet.

Figur 8: Paretodigram – Orsaker till att inte träna



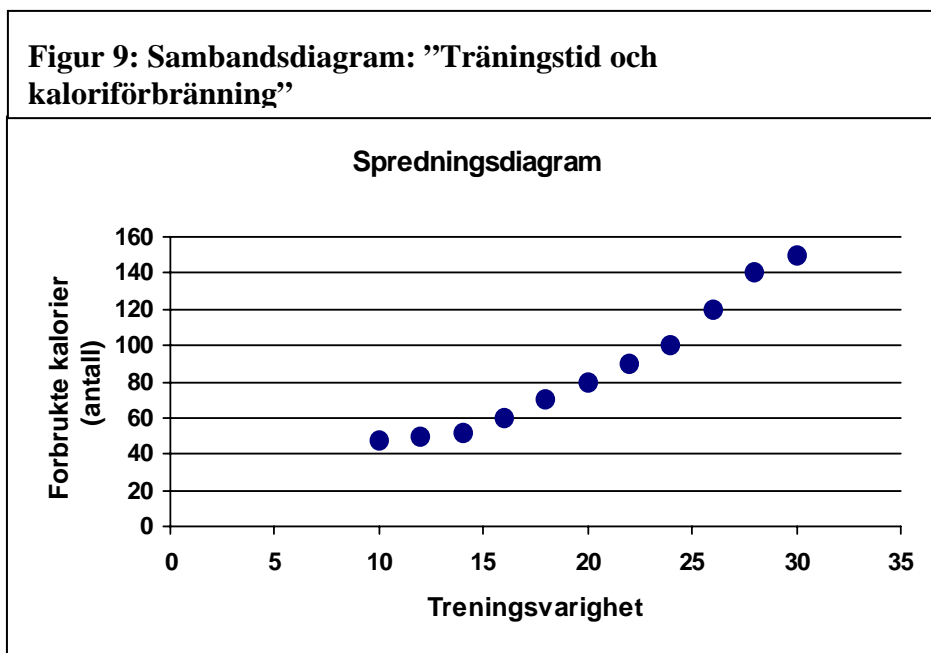
SAMBANDS-DIAGRAM.

Det är en icke-matematisk metod för att visualisera relationen mellan två faktorer.

Metod: Data plottas i ett diagram med faktorn på y-axeln som vi skulle vilja förutse och faktorn på x-axeln för den faktor vi använder för förutsägelsen av relationen.

Fördelar: En metod för att avgöra huruvida det finns ett samband mellan två faktorer.

Fällor: Bara för att faktorerna ser ut att relatera till varandra, så behöver detta inte vara fallet. Diagrammet visar endast styrkan hos sambandet mellan två variabler. Ju starkare samband, desto större är sannolikheten att en förändring i en variabel påverkar den andra variabeln. Det kan finnas andra faktorer som påverkar denna relation.



TIPS:

När du arbetar med ditt personliga förbättringsprojekt så är det ett antal nyckelfrågor du behöver tänka på:

Formulera tydligt målet med projektet

Starta datainsamlingen direkt

Försök göra ett antal PDSA-cykler

Sätt in dina data i ett eller flera typer diagram

Analysera om förbättring nåtts eller ej

Skapa en ”nästa-steps-process”

Poster

Poster är ett sätt att visa hur ditt projekt ser ut för andra. Den skall presentera information på ett sådant sätt att förståelse underlättas. Det finns inget ”rätt sätt”, men vanligtvis skall följande information visas:

- * Ditt namn
- * Titeln (Förbättringsmöjligheten)
- * Ditt fokus som valdes och varför
- * Dina PDSA-cykler
- * Data och diagram
- * Resultat (vad var en förbättring och hur mättes den?)
- * Slutsatser och nästa steg

Checklistan på nästa sida kan med fördel användas för att utvärdera och reflektera över andras förbättringsprojekt.

Checklista för att utvärdera Personliga Förbättringsprojekt redovisning/poster

Värdera på en skala 1-5 (1: mindre bra, 3: medel, 5: bra)

Presentation nr

Kriterium	1	2	3	4	5	6
1. Finns ett tydligt syfte eller mål för projektet?						
2. Är verktygen för förbättring korrekt använda? (Flödes-, Fiskben-, Paretodiagram m.fl.)						
3. Är utgångsdata (baseline) samlade?						
4. Är resultaten mätta ofta?						
5. Finns en förståelse för orsaker till variationen i resultatmätningarna?						
6. Är testerna (PDSA-cyklerna) beskrivna, genomförda och analyserade?						
7. Finns det en summering eller slutsats?						
8. Visar detta projekt prov på kreativitet?						
9. Kan man förstå postern utan ytterligare förklaring?						
10. Finns det en beskrivning om framtida planer eller nästa steg?						
Summa poäng						

av Jane Mikkelsen 2004 – Svensk översättning Michael Bergström

REFERENSER:

Alemi F., Neuhauser D., Ardito S., Headrick L.A., Moore S., Hekelman F. & Norman. (2000) Continuous Self Improvement: Systems Thinking in a Personal Context. *The Joint Commission Journal on Quality Improvement* 21 (2), 74-86.

Sveriges Kommuner och Landsting: *Gör & Lär. Ett smakprov på förbättringskunskapens teori och praktik i hälso- och sjukvården*. Stockholm. Uppdaterad version finns att ladda ner på: www.skl.se. Sök under publikationer.

Langley G, Nolan K, Nolan T (1994); *The Foundation of Improvement*. Quality Progress June 1994:81-86

Langley G, Nolan K, Nolan T, Norman C, Provost L (1996): *The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance*. San Francisco. Jossey-Bass Publishers, 1996

Roberts H, Sergesketter B. *Quality is Personal*. (The Free Press, New York.1993.)

Kyrkjebö J.M., Hanestad B.R; *Personal improvement project in nursing education: learning methods and tools for continuous quality improvement in nursing practice*. Journal of Advanced Nursing 2003. 41(1) 88-98.

Batalden P, Davidoff F. *What is "quality improvement" and how can it transform healthcare?* Qual.Saf.Health Care 2007;16;2-3

EXEMPEL PÅ RESURSLÄNKAR

www.skl.se/usf
<http://www.skl.se/loppedel.asp?C=1535>

www.ihl.org

Exempel på några svenska utvecklingsenheters webbsidor:

www.vll.se/memeologen/

www.kulturum.se

www.skane.se/utvecklingscentrum

ARBETSMATERIAL FÖR TVÄRPROFESSIONELLT FÖRÄNDRINGSARBETE:

Värdekompassen

Materialet om Värdekompassen och Orienteringsbladet är utvecklat för att vara till stöd för enskilda arbetsgrupper som vill förbättra sina processer och därigenom öka värdet av vårdens insatser för patienterna. Värdekompassen och Orienteringsblad för förbättringsarbete är de bearbetade och prövade svenska versionerna av The Clinical Value Compass and The Clinical Improvement Work-sheet, vilka har skapats av professorerna Paul Batalden och Eugene Nelson vid Dartmouth Medical School, New Hampshire, USA.

<http://www.skl.se/artikel.asp?A=6399&C=3483&ArticleVersion=4>

Kliniska mikrosystem

Ett mikrosystem i hälso- och sjukvården kan definieras som en kombination av *en liten grupp* människor som regelbundet arbetar tillsammans – eller samlas som det behövs runt patienten – för att skapa vård tillsammans med *de individer* som får vård (en viss grupp patienter). Systemet har kliniska och ekonomiska *mål*, länkade *processer*, en delad *informationsmiljö* och åstadkommer service och vård, vilka kan mätas som “performance *outcomes*”. Dessa system *utvecklas* över tid och är inbäddade i större system/organisationer.

Det är “platsen” där patienter och familjer och vårdteam möts. ***Det är där värdet skapas tillsammans med patienterna.***

Mer på: www.clinicalmicrosystem.org