

Manual - förbättringsarbete med hjälp av SKaPa

Inledning

För kvalitetsregistret SKaPa är det viktigt att stödja förbättringsarbete i tandvården. SKaPa har 2013 i samverkan med Qulturum, Region Jönköpings län tagit fram en modell för systematiskt förbättringsarbete, vilken senare modifierats. Modellen har tagits fram för att hjälpa verksamheten få struktur på det förbättringsområde man vill undersöka, åtgärda och följa upp. Den är framtagen för att arbeta med förbättringar utifrån registerdata men kan användas generellt i förbättringsarbetet. Arbets sättet har testats av ett antal tandvårdsorganisationer. Modellen utgår ifrån ämnesområdet förbättringskunskap och använder 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.

SKaPa:s modell för systematiskt förbättringsarbete innehåller följande fyra delar:

Del	Beskrivning	Innehåll/funktion	Verktyg/Dokumentation
1	Planering av projektet.	- Utgångsläge, problembeskrivning - Analys av nuläge, resultat och konsekvenser	PP (Powerpoint)
2	Problembeskrivning; fördjupad analys av förbättringsområden.	Används för att "bena upp", analysera de olika beståndsdelarna i ett problem	Fiskbensdiagram, PP
3	Hjälpmiddel 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, PP
4	Dagboksanteckningar	Löpande dokumentation av vilka aktiviteter som genomförts	Loggbok, PP

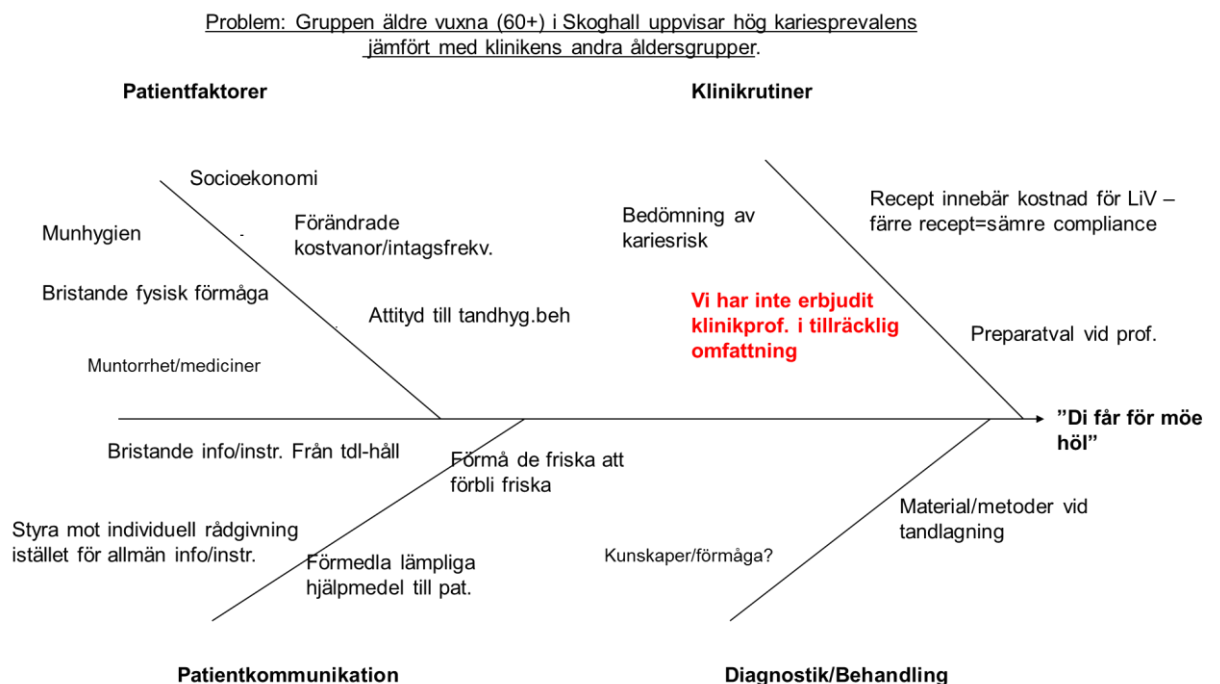
Efter avslutat förbättringsarbete är en Powerpointpresentation med tillhörande fiskbensdiagram och PGSA tänkt att vara den dokumentation som krävs för att beskriva vad som gjorts. Den kan med fördel och användas som underlag för att sprida idéer till andra verksamheter. För det interna lärande är loggboken viktig för att förstå den egna utvecklingen.

1. Planering av projektet (PP- Powerpoint)

Beskriver bakgrunden till valet av utvecklingsområde. En översiktlig problembeskrivning och vilka konsekvenser som detta leder till liksom målet med projektet.

2. Problembeskrivning; fördjupad analys av förbättringsområden (Fiskbensdiagram, PP)

Fiskbensdiagram (figur 1) används för att gå till roten av ett problem och identifiera de troliga grundläggande delorsakerna. Fiskbensdiagrammet kallas också orsak-verkan-diagram eller Ishikawadiagram, det senare efter den person som på 50-talet presenterade diagrammet som ett grundläggande kvalitetsutvecklingsverktyg.

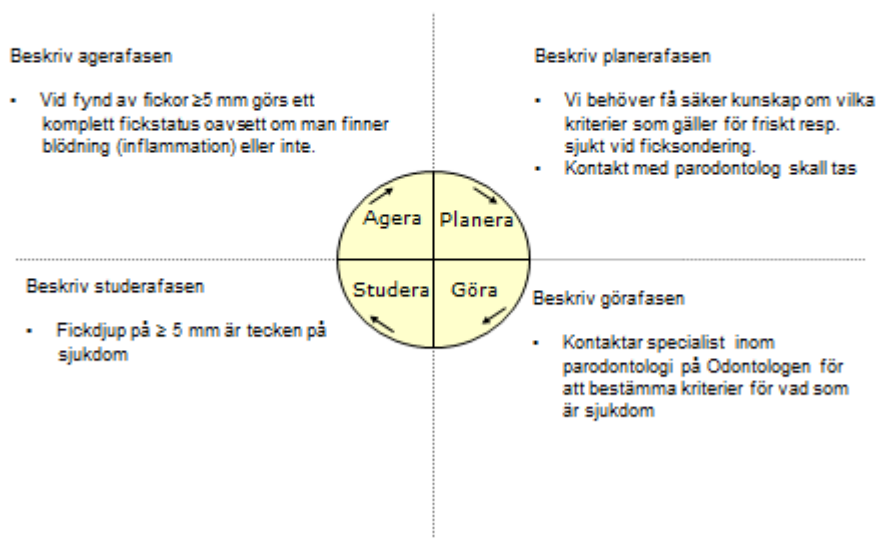


Figur 1: Folktandvården Skoghalls fiskbensanalys. Med hjälp av en fiskbensanalys "benas" ett problem ut och grupperas i kategorier. ("Di får för möe hål" = ett värmländskt ideom för "De får för mycket hål")

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

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 som pågår samtidigt. Det sistnämnda är möjligt då tanken är att alla behandlare/team inte testas allt, utan att olika personer kan testa olika förbättringsidéer.

Förändring att pröva: Besluta vilket fickdjup som räknas som friskt resp. sjukdom vid fickmätning.



Figur 2: Ett av Folk tandvården Norrahammars PGSA-hjul, för varje problemområde gjorde teamen ett PGSA-hjul.

4. Dagboksanteckningar (Loggbok, PP)

Som stöd i arbetet skrivs en loggbok. Det kan ses som en kortfattad "dagbok" för av arbetsgruppen med en detaljerad beskrivning av vilka steg varje team tagit i sin planering och det egna arbetet. Här dokumenteras även de erfarenheter som gjorts under arbetets gång.

Så här gör man:

1. Arbetsgruppen samlas och diskuterar problemställningen. Vad är problemet? Vad leder detta till? Hur vill vi ha det? Problem/mål förankras med all personal.
2. Arbetsgruppen funderar över orsaker till att problemet finns. (Fiskbensdiagram)
3. Förbättringsidéer formuleras och beskrivs i ett eller flera PGSA-hjul. Hur ska vi veta om en om vi åstadkommer en förbättring? Gruppen beslutar om hur resultatet av förändringen ska mätas och önskat målvärde.
4. Förändringsarbetet förankras och redovisas fortlöpande vid arbetsplatsträffar
5. Arbetet och utfallet dokumenteras på lämpligt sätt. Även erfarenheterna av förändringsarbetet noteras.

Fördelning av aktiviteter över tid – ett exempel

Aktivitet	Tid i månader																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Problemformulering, målformulering	■																	
Fiskbensanalys		■																
PGSA 1			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
PGSA 2				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
PGSA 3					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Loggbok	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Avslut																		■

