

Arbeidsglede

Mer enn vafler og fredagskaffe

Pasientsikkerhetskonferansen

22. november 2024



Arne Magnus Elvegård

Organisasjonspsykolog og rådgiver for Kontinuerlig forbedring, UNN



Andreas Danielsen

Akuttsykepleier og rådgiver for Kontinuerlig forbedring, UNN



Kontinuerlig forbedring

Dette er ikke noe som kommer i tillegg – dette er måten vi jobber på



Bilder: Kommunikasjonssenteret/UNN

Kontinuerlig forbedring - Unive x +

unn.no/kontinuerlig-forbedring/

UNIVERSITETSSYKEHUSET NORD-NORGE
DAVVI-NOROGGA UNIVERSITEHTABUOHCEVISSU

Forside > Kontinuerlig forbedring

Kontinuerlig forbedring

Dette er ikke noe som kommer i tillegg - dette er måten vi jobber på

Forbedringspoliklinikken: Vi kan bidra på veien fra idé til forbedring →

Kontinuerlig forbedring er UNNs langsiktig utviklingsarbeid med fokus på daglige, pasientnære forbedringer. Gjennom kompetanseutvikling og trening i team og i partnerskap med pasienter og brukere, skal vi bygge kultur for kontinuerlig, varig og virkningsfull forbedring av våre arbeidsprosesser.



Engasjert: UNN brukerbank

Engasjert: UNN brukerbank skal lage strukturer og klare retningslinjer for å sikre og forbedre brukermedvirkning på tjenestenivå ved UNN.



Arbeidsglede

Vi bruker arbeidsglede som overskrift for fem tjenesteområder med tilhørende verktøy som vi tilbyr på alle nivåer i hele organisasjonen: forelesninger, prosessarbeid, veiledning og lederstøtte.



Forslag til forbedring i UNN? Ta kontakt med forbedringspoliklinikken

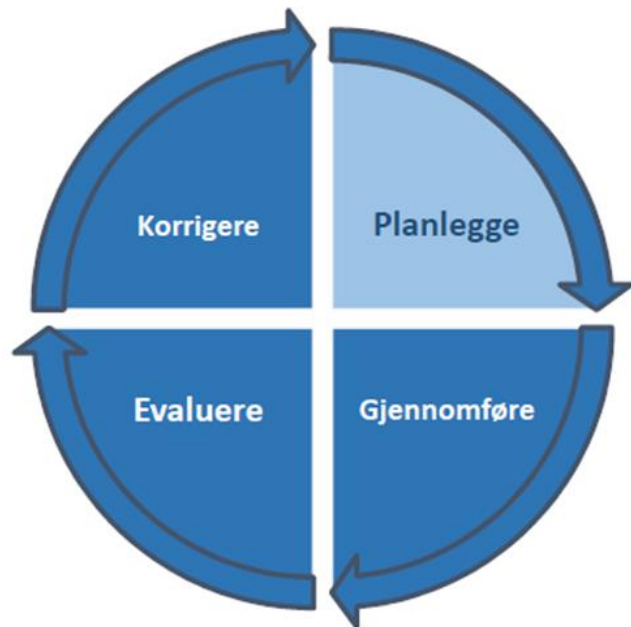
Vi jobber hver eneste dag med å forbedre pasientens helsetjeneste ved UNN. Nå skal klinikere og rådgivere med bred erfaring bidra til å styrke partnerskapet mellom ansatte og sykehusets mange brukere ytterligere. Også DU..

I denne sesjonen vil du få:

1. Kunnskap om en faglig evidensbasert tilnærming til arbeidsglede, hva arbeidsglede er og hvorfor det er viktig for rekruttering og stabilisering, og for kvaliteten på tjenestene og pasientsikkerheten.
2. Lære om hvordan man kan jobbe systematisk med arbeidsglede ved hjelp av forbedringsmetodikk, og hvilke konkrete verktøy som kan benyttes.
3. Ideer og tips til hvordan tilrettelegge for å engasjere og involvere alle medarbeidere i dette arbeidet.



Forbedringsmodellen



Bilde: UNN



Bilde: I trygge hender 24-7



Bilde: I trygge hender 24-7



Bilde: Colourbox



Hvorfor kontinuerlig forbedring?

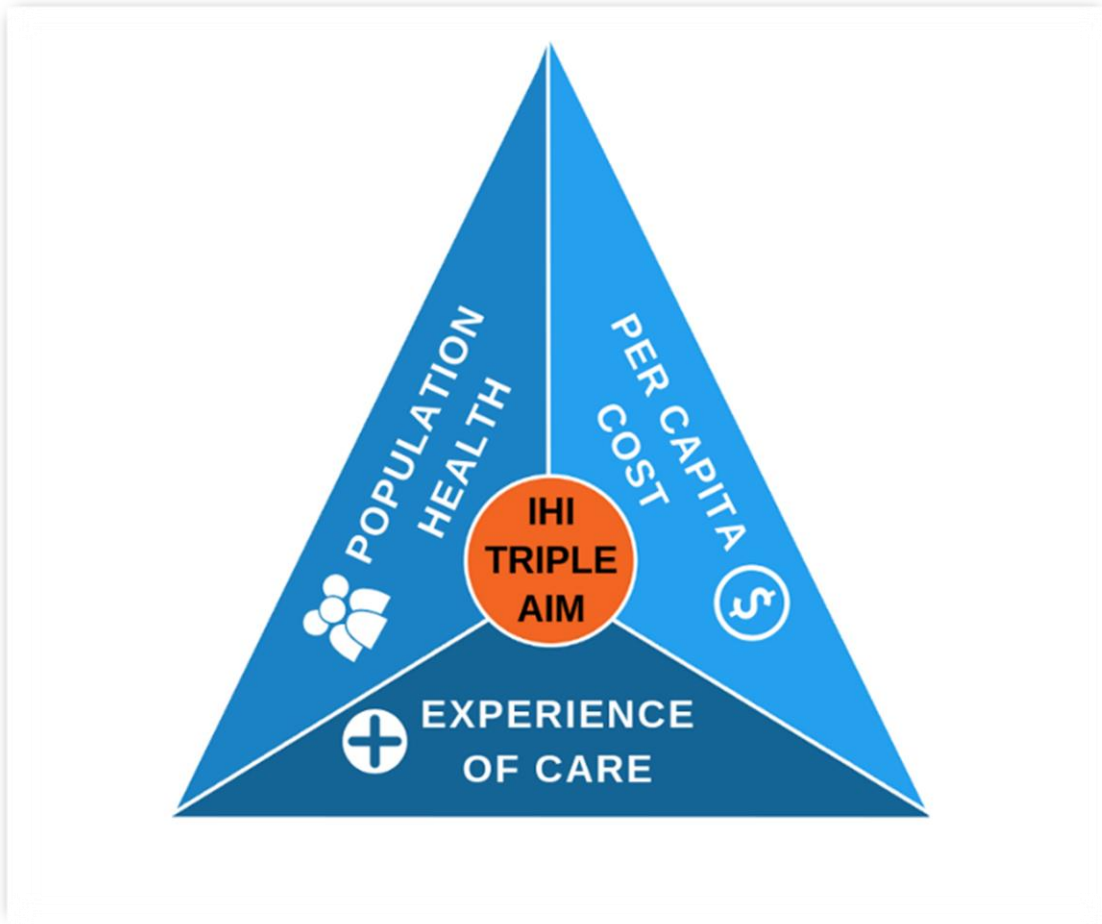
Ressursbruk i
helsetjenesten i
dag



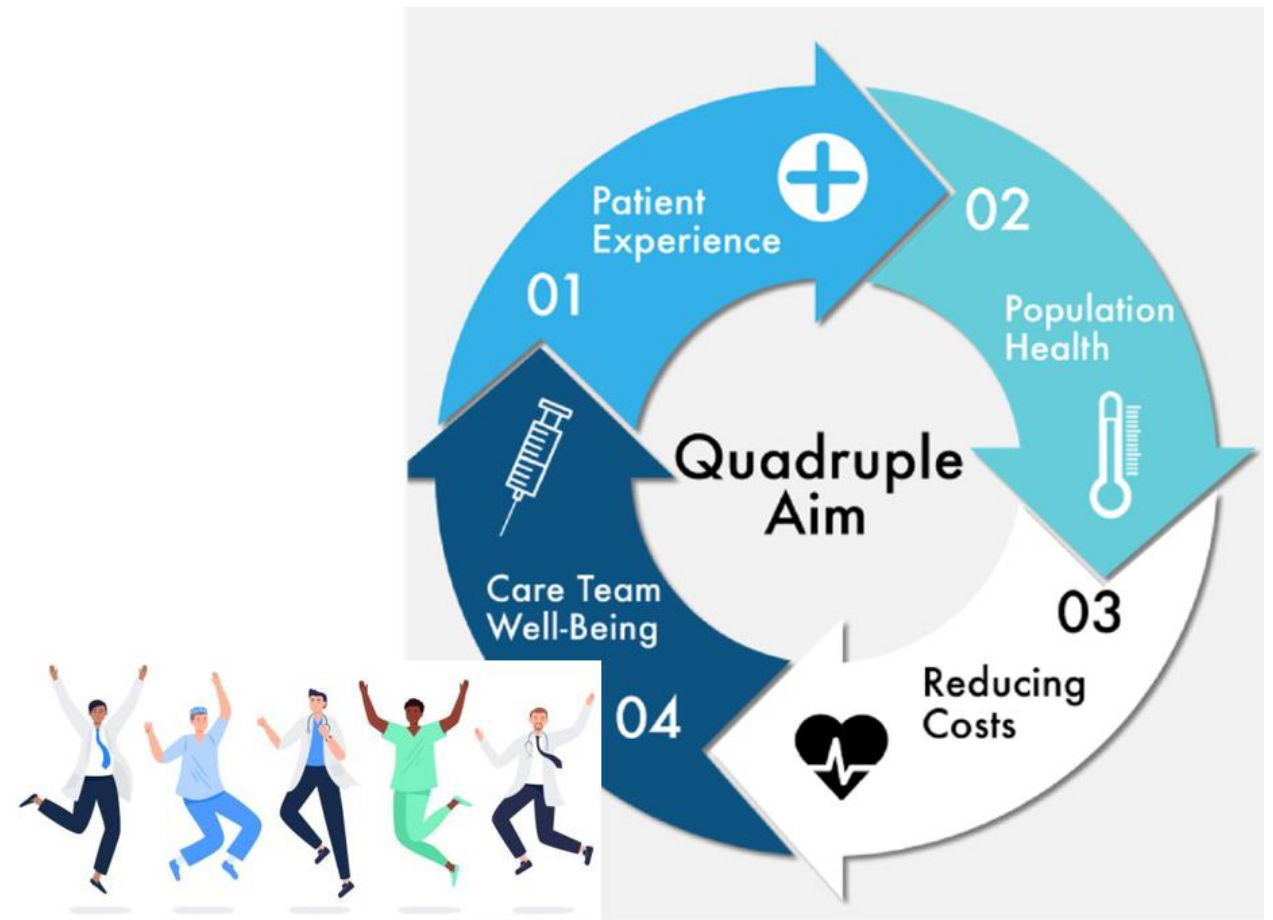
Frigjøre disse
ressursene for å øke
kvalitet og
tilgjengelighet



Fra tredelt til firedelt målsetning



Bilde: Institute for Healthcare Improvement



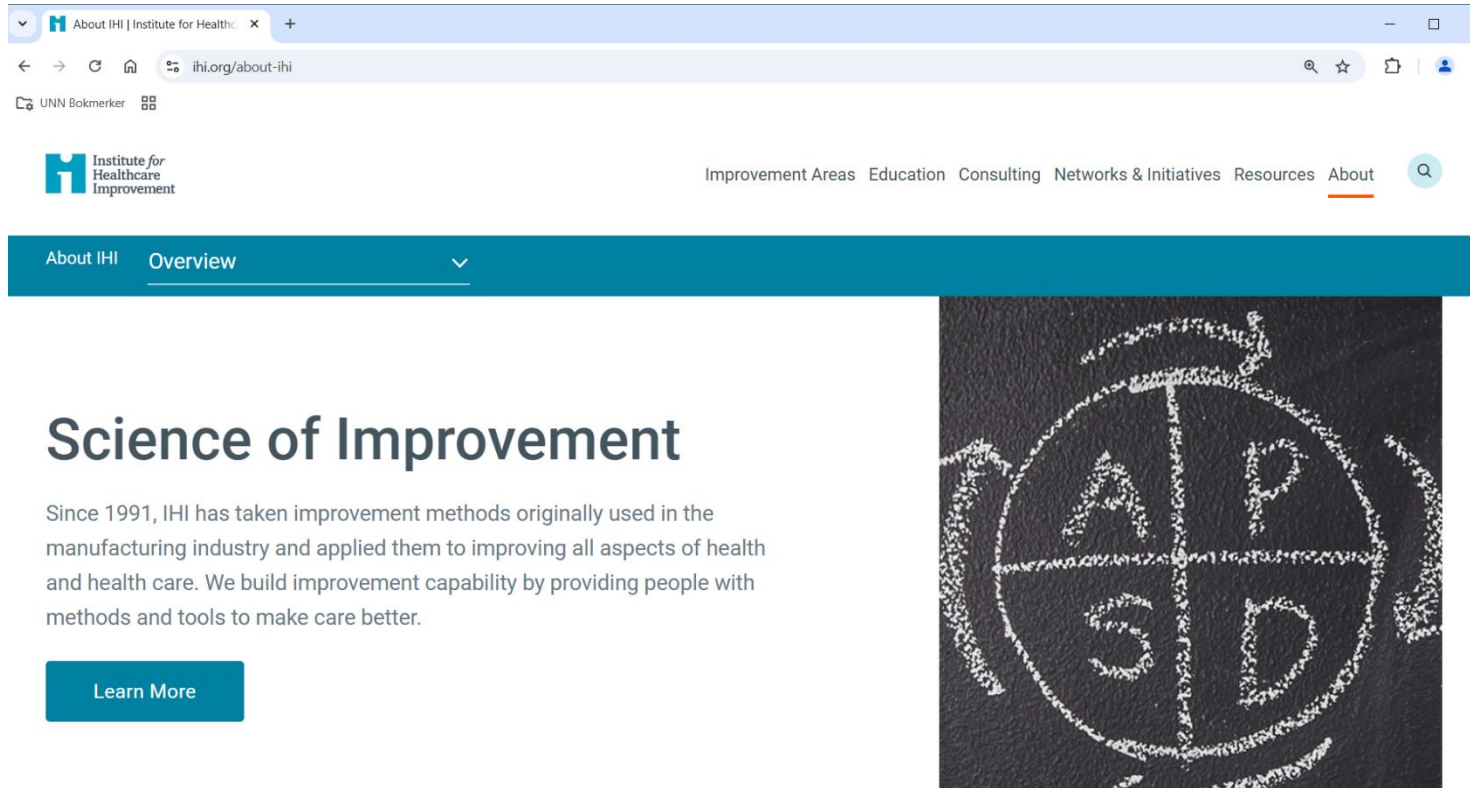
Bilde: istockphoto.com

Bilde: Institute for Healthcare Improvement

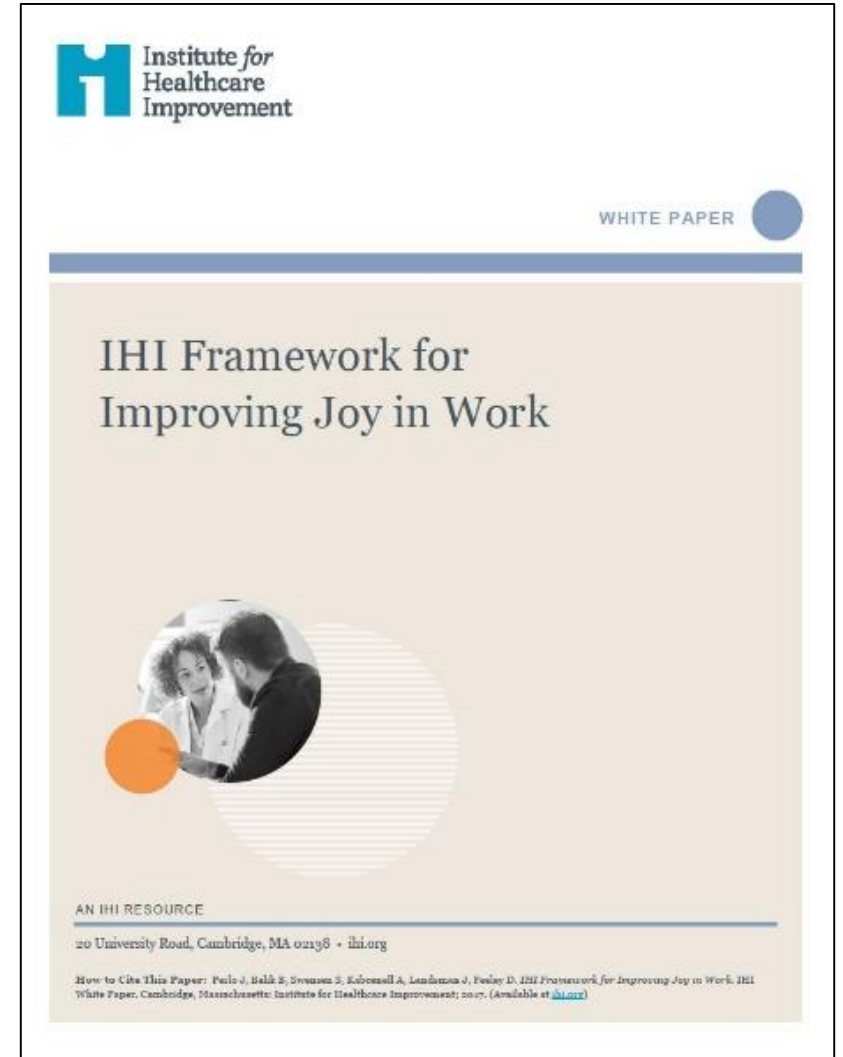


Arbeidsglede - IHI «Joy in work»

Evidensbasert og faglig forankring



The screenshot shows the IHI website's 'About IHI' page. The browser address bar displays 'ihi.org/about-ihi'. The navigation menu includes 'Improvement Areas', 'Education', 'Consulting', 'Networks & Initiatives', 'Resources', and 'About'. A dropdown menu for 'About IHI' is open, showing 'Overview' as the selected option. The main content area features the heading 'Science of Improvement' and a paragraph: 'Since 1991, IHI has taken improvement methods originally used in the manufacturing industry and applied them to improving all aspects of health and health care. We build improvement capability by providing people with methods and tools to make care better.' A 'Learn More' button is located below the text. To the right of the text is a large image of a chalkboard with a circular diagram divided into four quadrants labeled 'A', 'P', 'S', and 'D', with arrows indicating a clockwise cycle.



The image shows the cover of a white paper titled 'IHI Framework for Improving Joy in Work'. The IHI logo is in the top left corner. The text 'WHITE PAPER' is in the top right corner. The title 'IHI Framework for Improving Joy in Work' is centered in a large font. Below the title is a circular image of two people in a professional setting. At the bottom, it says 'AN IHI RESOURCE' and provides the address '20 University Road, Cambridge, MA 02138 • ihi.org'. A small note at the bottom right says 'How to Cite This Paper: Paul J. Balch, E. Swenson S. Robinson, A. Landrum, J. Peck, D. IHI Framework for Improving Joy in Work. IHI White Paper, Cambridge, Massachusetts: Institute for Healthcare Improvement; 2017. (Available at [ihi.org](#))'.

Bilder: Institute for Healthcare Improvement



Hva er arbeidsglede?

Hva forbinder du med ordet arbeidsglede?

- *3 minutter individuell refleksjon – finn 2-3 ting*
- *4 minutter deling rundt bordet*
- *Skriv ned 3-4 ting som gikk igjen på bordet*
- *Deling i plenum*



Bilde: istockphoto.com



Hva er arbeidsglede?

Definisjon av arbeidsglede («Joy in Work»), mer enn fredagskaffe og vafler:

“Med glede, refererer vi til følelsen av mestring og oppnåelse som resultat av meningsfullt arbeid”.

“By joy, we refer to the feeling of success and fulfilment that results from meaningful work”. (Sikka R, Morath JM, Leape L. The Quadruple Aim: care, health, cost and meaning in work. BMJ Qual Saf. 2015;24:608-610.)



Bilde: istockphoto.com



Hva er arbeidsglede?

Men også noe mer enn bare en god følelse . . .

“Intellektuelt, atferdsmessig og emosjonelt engasjement til meningsfullt og tilfredsstillende arbeid”

Intellectual, behavioral and emotional commitment to meaningful and satisfying work. (Sirota D, Klein D. The Enthusiastic Employee: How Companies Profit by Giving Workers What They Want (2nd edition). Pearson FT Press; 2013.)



Bilde: istockphoto.com



Hva viser forskningen?

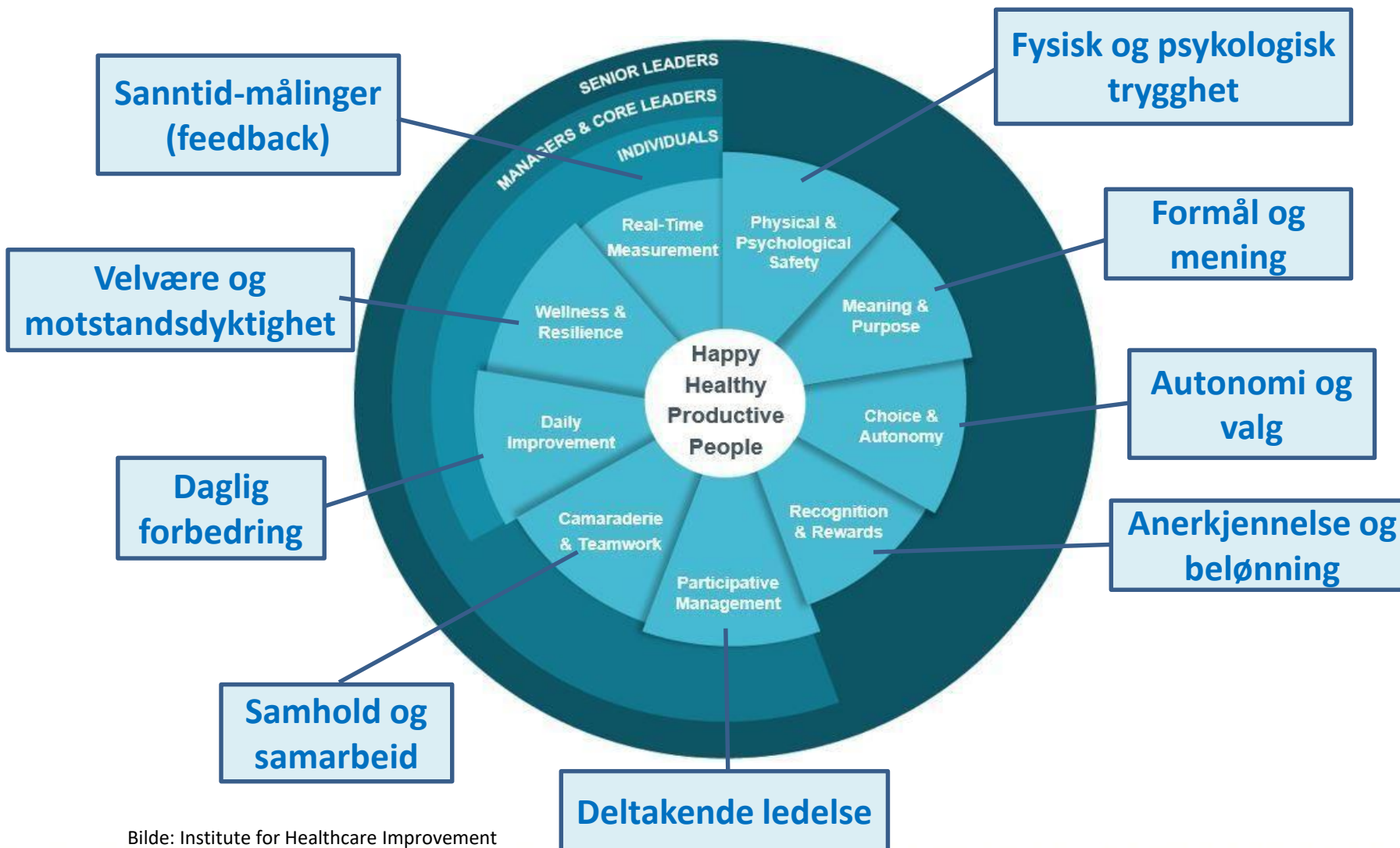
Økt arbeidsglede:

- Øker engasjement og involvering
- Forbedrer arbeidsmiljøet
- Reduserer utbrenthet
- Styrker jobbtilfredshet
- Stabiliserer arbeidsstyrken
- Bedrer pasienterfaringer
- Øker pasientsikkerheten

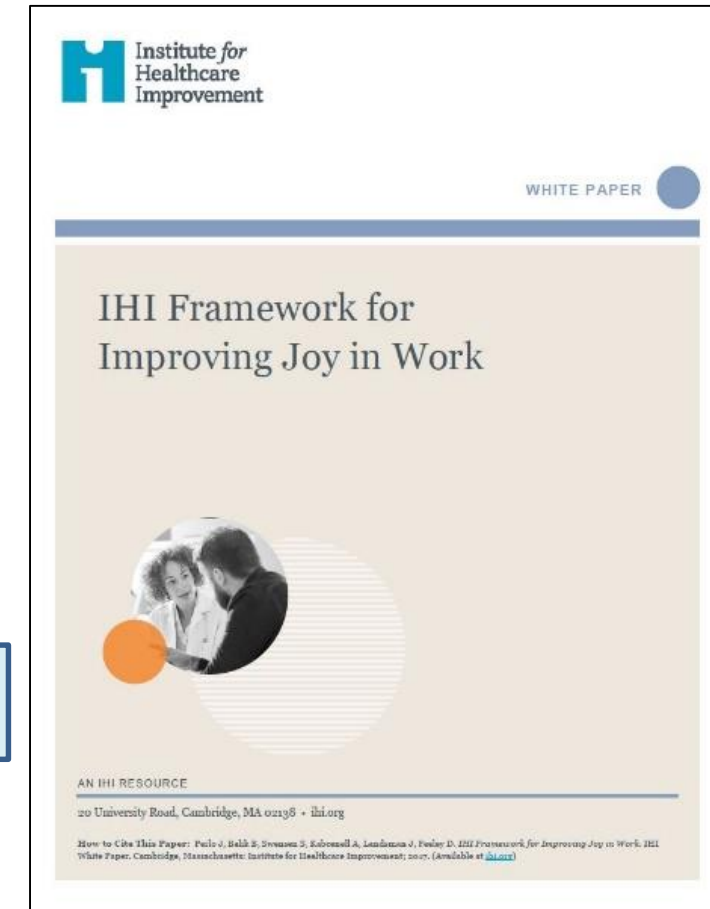


Bilde: Flickr/UNN

Glade, friske, produktive ansatte?



Bilde: Institute for Healthcare Improvement



Hvordan nå målet om tilfredse og engasjerte ansatte?

RESULTAT:

↑ Pasientopplevelse

↑ Økt arbeidsglede

↑ Organisasjonens måloppnåelse

↓ Ansattes utbrenthet

4. Bruk forbedringskunnskap til å teste ut tilnærminger for øke arbeidsglede i din organisasjon

3. Anvend systemtilnærming for å gjøre arbeidsglede til et delt ansvar i organisasjonen

2. Identifiser spesifikke hindringer for arbeidsglede i en lokal sammenheng

1. Spør de ansatte: Hva er viktig for deg i din arbeidsdag?

Arbeidsglede

1. Forelesning

- Bestilles som forelesning eller innledning til 2.
- 45-90 min (tilpasses etter behov)

2. Prosessarbeid

- Kan bestilles sammen med forelesning og/eller som en forberedelse til utviklingssamtalen
- Halv/hel dag (tilpasses etter behov)



Bilde: UNN



I forlengelse av medarbeidersamtalen

Utviklingssamtale

Navn:

Enhet:

Leder:

Dato:

Følgende fire spørsmål sendes ut til arbeidstaker sammen med invitasjon til samtale.

1. Hva er viktig for deg i din arbeidshverdag?
2. Hva bidrar til en god dag på jobb?
3. Hva gjør deg stolt av å jobbe her?
4. Hvordan kan jeg som leder bidra til at du gjør en god jobb?

Ev tilleggsspørsmål tilpasset lokale forhold.

Utviklingsplan

Hva skal gjøres	Hvem skal gjøre	Innen når

Evaluere:

Oppfølging av utviklingsmålene i tidligere plan

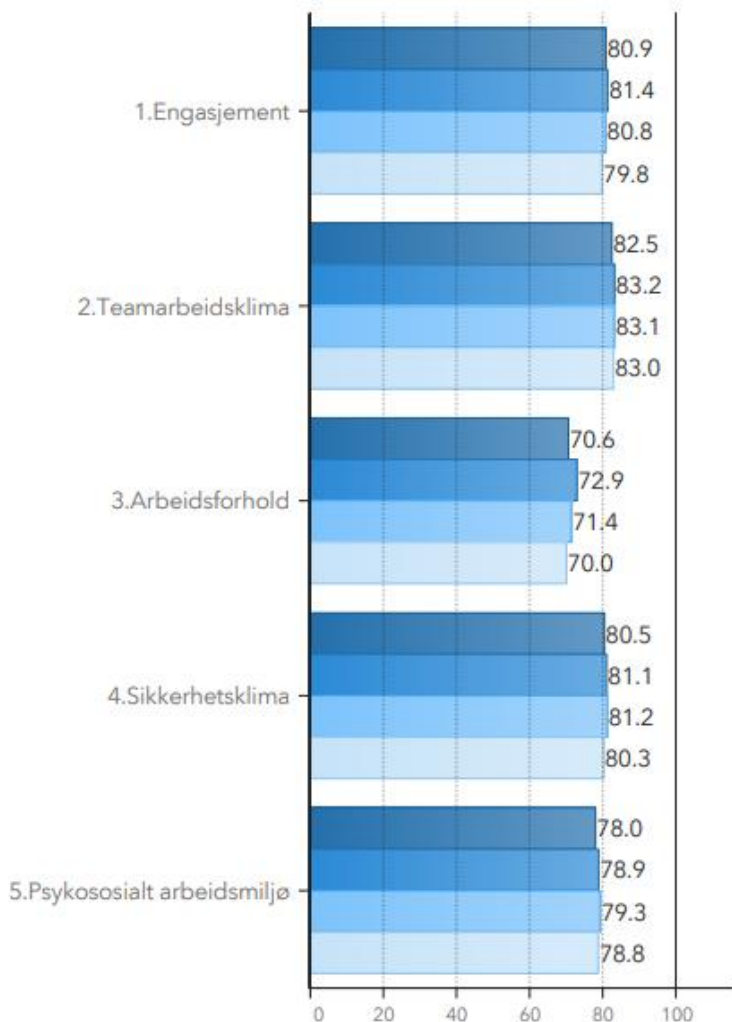
Korrigere:

Revidere utviklingsplanplan med korrigerende tiltak, nye mål eller nye tidsfrister ved neste samtale

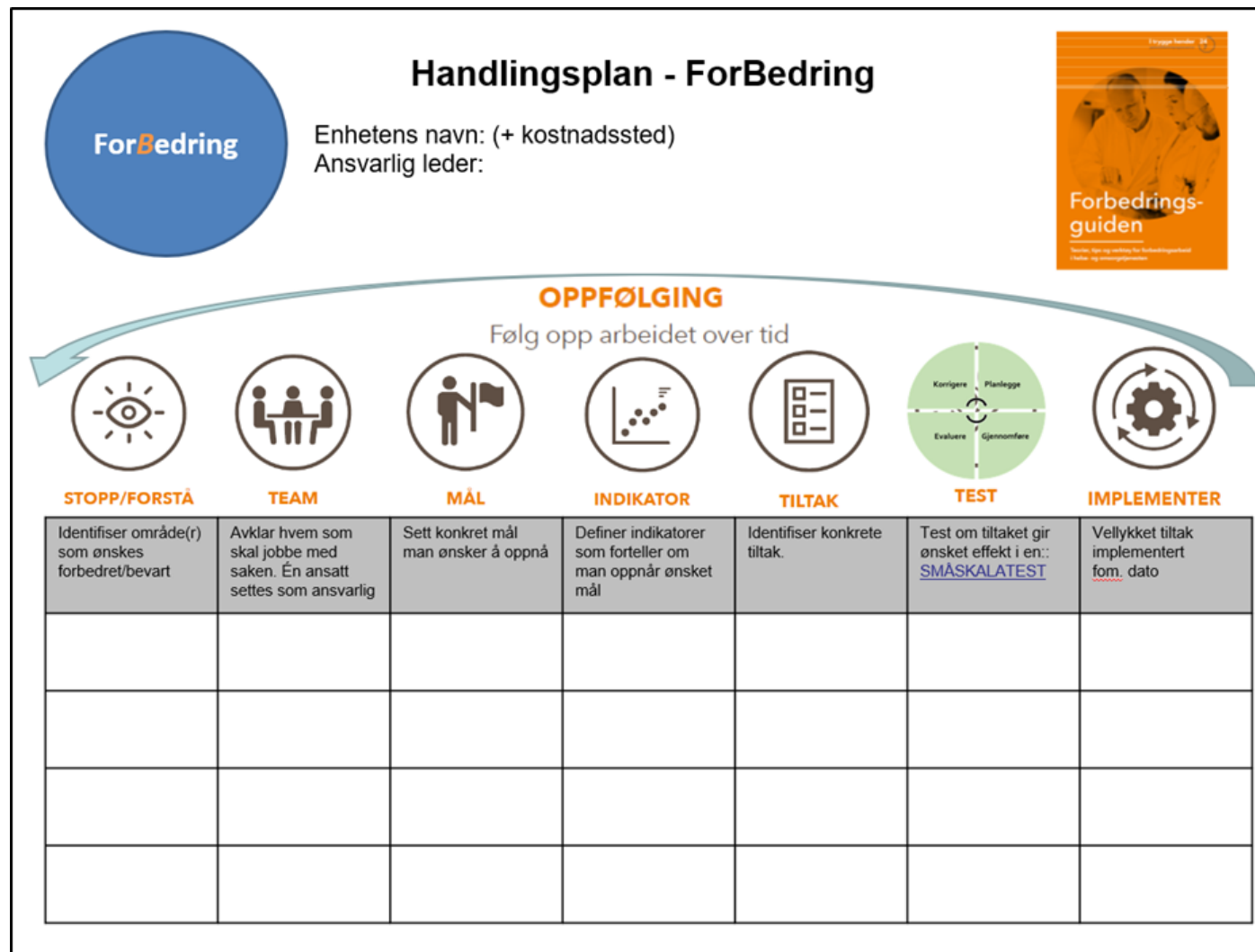


Bilde: UNN

I forlengelse av medarbeiderundersøkelsen



Bilde: UNN



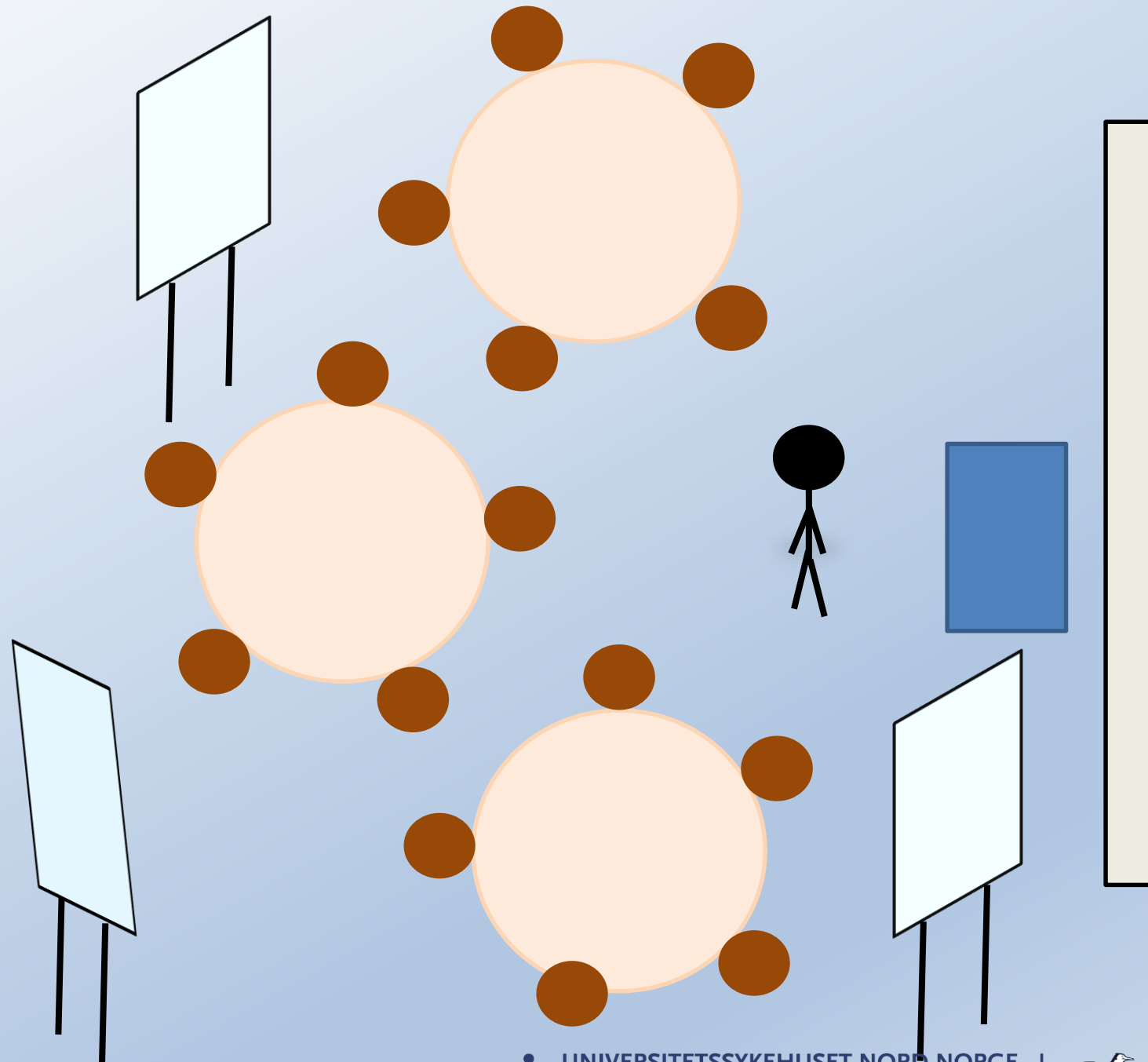
Arbeidsglede

1. Forelesning

- Arbeidsglede



Bilde: UNN



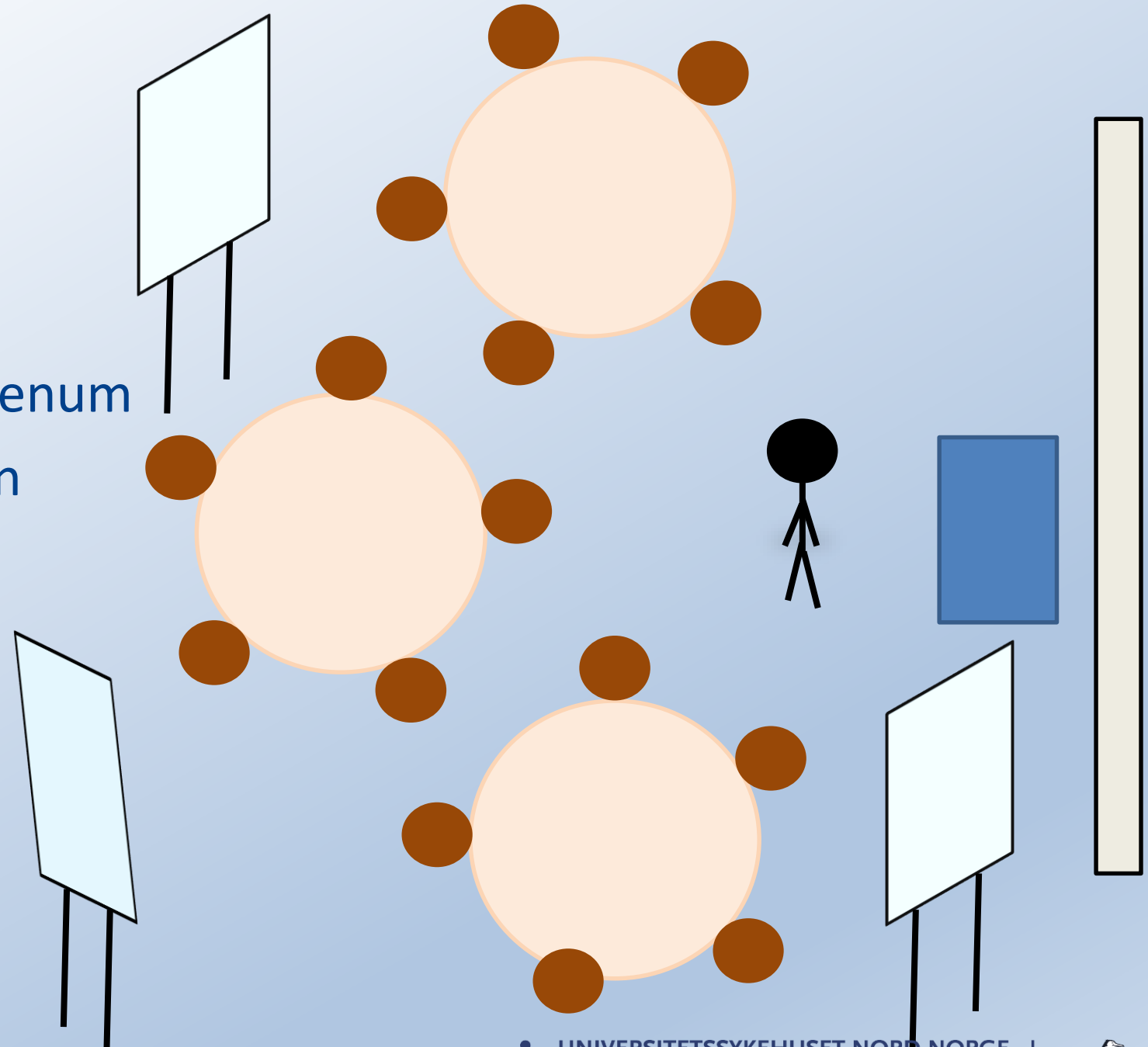
Arbeidsglede

2. Prosessarbeid

- Grupper 7 +/-2
- **IGP: Individuelt - Gruppe - Plenum**
- F.eks: 5 min - 10 min – 15 min



Bilde: UNN



1. Hva er viktig for deg i din arbeidshverdag?

- Gode kollegaer
- Godt arbeidsmiljø
- Humor
- Meningsfylte arbeidsoppgaver
- Opplæring
- Lokalteter
- Utstyr og verktøy
- Tid til å gjøre oppgaven skikkelig

2. Hva gjør deg stolt av å jobbe her?

- Vi gjør viktig arbeid
- Høy kompetanse
- Støtter og hjelper hverandre når det kniper
- Gode tilbakemeldinger fra pasienter
- Godt arbeidsmiljø
- Når mål (f.eks ventetid, fristbrudd, sykefravær)
- Godt omdømme – studenter søker seg hit

3. Hva hindrer arbeids glede hos oss?

- Sure folk – både kolleger og pasienter
- Negativitet
- For få folk på jobb
- Feil folk på jobb
- Mangel på utstyr
- Dårlige lokaler

4. Hvordan kan vi arbeide for å øke arbeidsgleden hos oss?

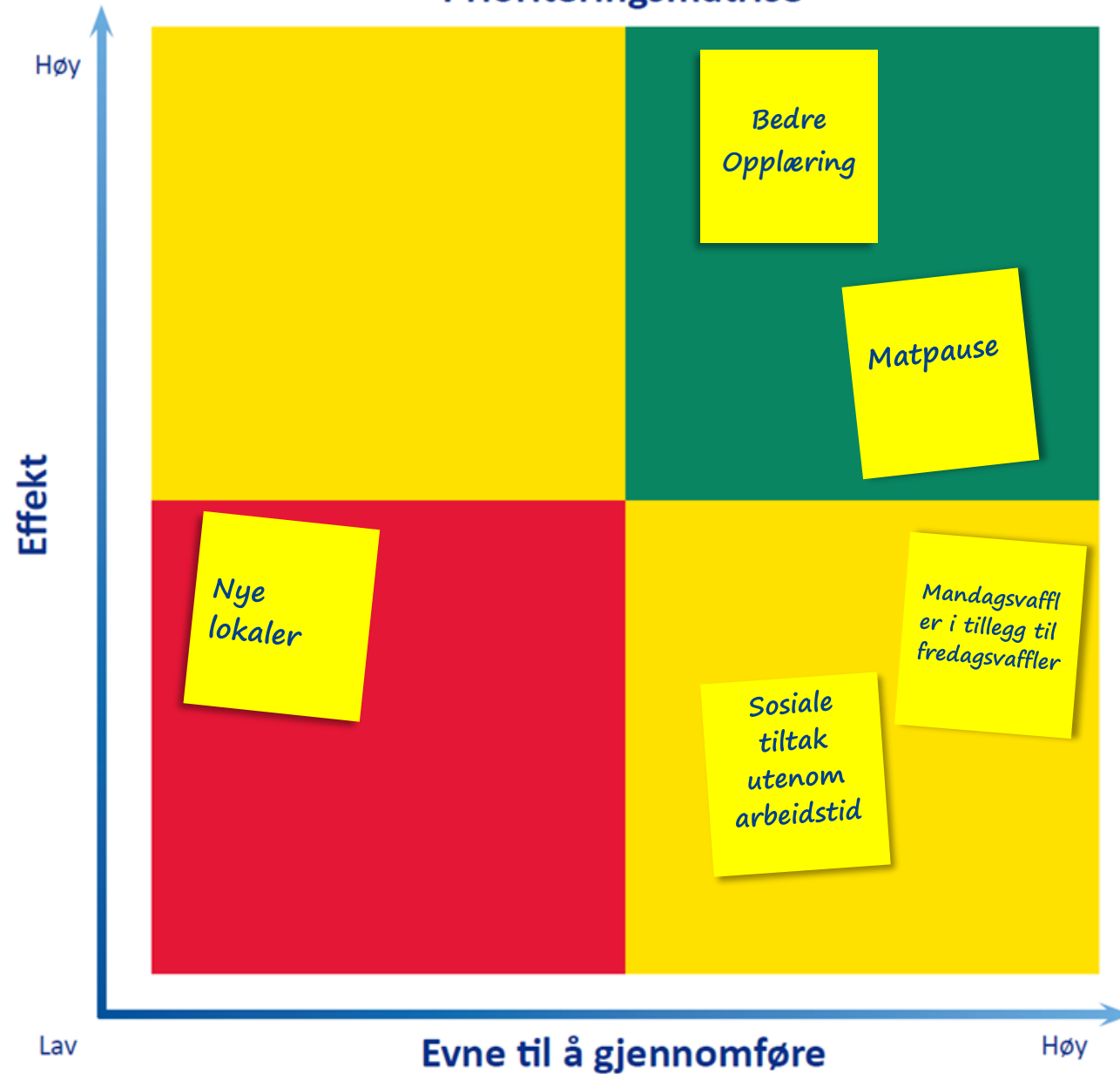
- Bedre opplæring
- Mentorordning
- Jobbe med psykososialt arbeidsmiljø
- Styrke kommunikasjon og samarbeid
- Matpauser
- Debriefing
- Nye lokaler
- Sosiale tiltak utenfor jobb
- Mandagsvaffler

Prioriteringsmatrise

Tema:

Dato:

Tittel:



Bilde: Colourbox



PDSA-sirkel/småskalatest

Tiltak / endring

Hvilken tiltak/endring ønsker vi å teste? (spørsmål nr 3 i forbedringsmodellen)

Innføring av lunsjturnus
– alle skal få tid til matpause

Test nummer

1

Arbeidshypotese (Hvis A, så B)
Hvilket svar forventer vi?

Hvis de ansatte får tatt matpause vil det øke arbeidsgleden

Neste skritt besluttes

- Testen er vellykket: Test hypotesen på flere og/eller under andre omstendigheter eller betingelser.
- Testen er delvis vellykket : Endre eller juster hypotesen.
- Testen er ikke vellykket: Forkast hypotesen og utarbeid en ny hypotese.

- Testen er delvis vellykket
- Tester ut 2-delt lunsjturnus

A 

Planlegg både testen og innsamling av informasjon

- Hva?
- Hvem?
- Hvor?
- Når?
- Hvordan?

P 

- Sette opp en daglig oversikt
- Seksjonsleder setter opp tidsskejma hver morgen
- 3 delt lunsjturnus

Analysér og lær

- Sammenlign resultatet av testen med arbeidshypotesen
- Gikk det som forventet? Hva gikk ikke som forventet? Hvorfor?
- Hva lærte du?

- Antar økt arbeidsglede
- Gode tilbakemeldinger
- Må ikke bli for avansert men gjøre det enkelt

S 

D 

Utfør testen

- Kan det planlagte gjennomføres?
- Beskriv hva som faktisk skjedde under testen, og eventuelle uforutsette problemer og hendelser
- Noter eventuelle resultater eller data som er samlet inn i forbindelse med testen

- Kunne gjennomføres
- Men litt mye logistikk med 3-delt if.t. planlegging og gjennomføring
- Gode erfaringer med fast tid



Arbeidsglede

Våre erfaringer

- Virker det?
- Gode prosesser
- Videreføres i en viss grad

Videreutvikling

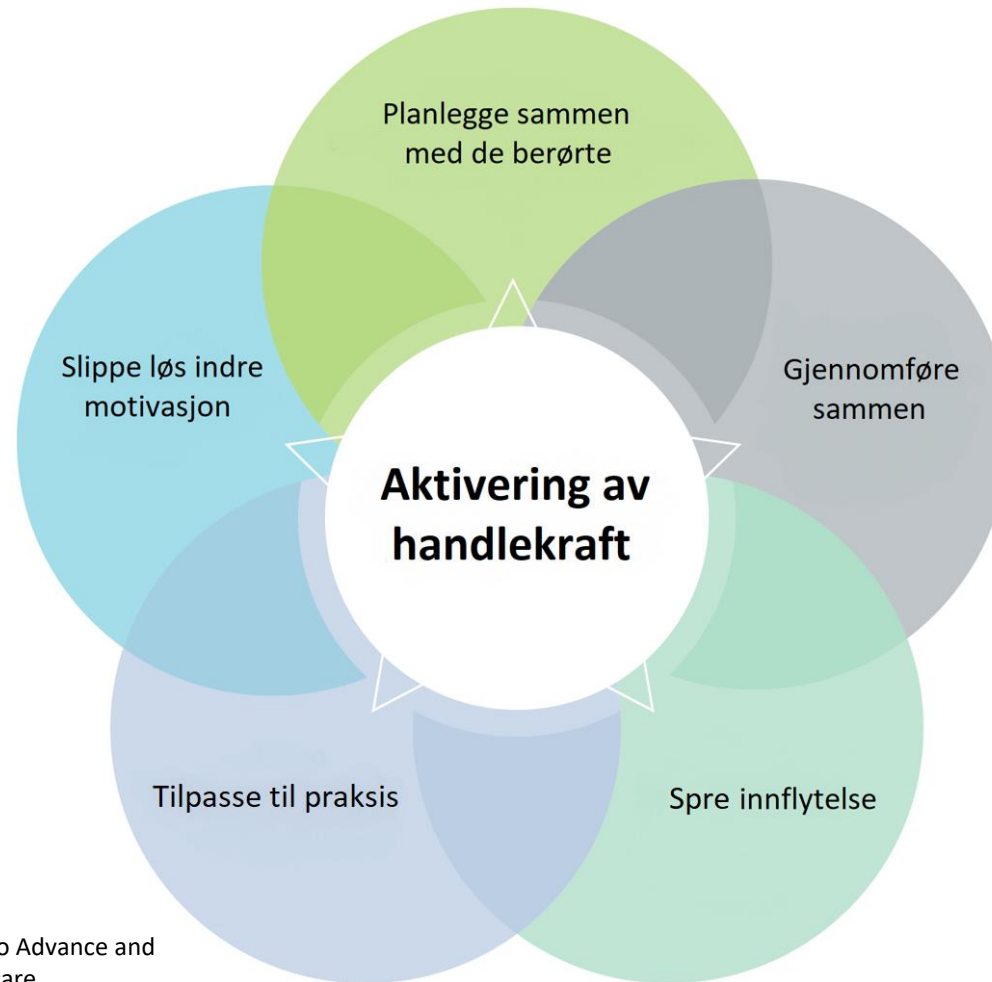
- Evaluering
- Oppfølging
- Måling?



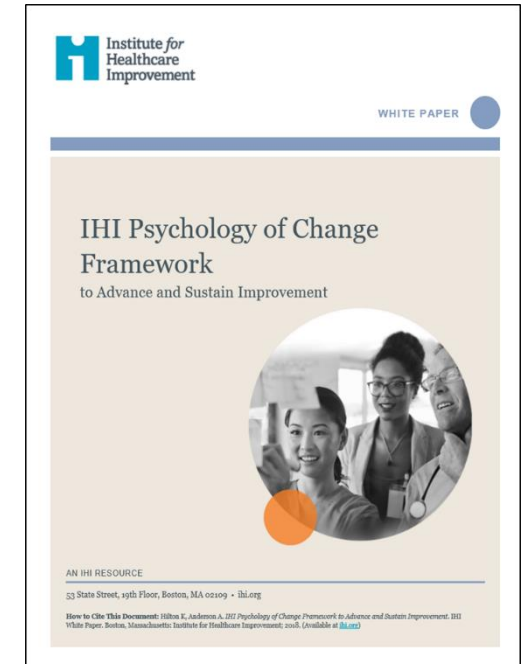
Bilde: UNN



Motivasjon og handlekraft



Figur: Hilton K, Anderson A. IHI Psychology of Change Framework to Advance and Sustain Improvement. Boston, Massachusetts: Institute for Healthcare Improvement; 2018. (Available at ihi.org)



Bilde: Institute for Healthcare Improvement



Arbeidsglede

Er dette et opplegg som ditt arbeidssted kunne ha hatt nytte av?

Reflekter 2 min individuelt

Del rundt bordet



Bilde: UNN



Spørsmål?



Kort evaluering



Takk for oss!



Arne Magnus Elvegård

Organisasjonspsykolog og rådgiver for Kontinuerlig forbedring, UNN



Andreas Danielsen

Akuttsykepleier og rådgiver for Kontinuerlig forbedring, UNN



Bilde: Flickr/UNN

