



A3 – En metode for problemløsning

Pasientsikkerhetskonferansen 2024

Parallellsesjon 21.11.24

Kristin Johannessen og Yvonne S. Larsen

Om oss



- Scottish Quality and safety fellowship
- Helse Nords forbedringsutdanning
- Forbedringsveileder

Kristin Johannessen

Psykologspesialist

Fagutviklingsenheten

Psykisk helse og rusklinikken

Universitetssykehuset Nord-Norge

Kristin.Johannessen@unn.no



- Nordisk forbedringsutdanning
- Forbedringsveileder

Yvonne Solli Larsen

Fagkonsulent

Fagutviklingsenheten

Psykisk helse og rusklinikken

Universitetssykehuset Nord-Norge

Yvonne.Larsen@unn.no



Læringsmål forbedringsverkstedet



Hvordan bruke A3 problemløsningsverktøy i forbedringsarbeid

A3 PROBLEMLØSNING

Team

Hvem er involvert i prosessen som skal forbedres?
 Tverrfaglig sammensatt. Spikkbare roller:

- Teamleder
- Forbedringsagent
- Måleansvarlig
- Støttet på området som forbedres (ansatte)
- Brøker
- Veileder

Tips

- Bruk god tid i forståelsen av problemet – stopp og tenk!
- Analyser nåsatsjonen nøye for å identifisere feilkilder og beskriv problemet nøyaktig og tydelig
- Prioriter ved bruk av viktighet
- Spis målene ut og ut og ved flere mål, prioriter SMARTE- mål ved bruk av prioriteringsmatriser
- Implementering tar tid, monitorer resultatene over tid for å sikre endringene er en forbedring

Problem	Mål	Målinger	Tiltak/ideer	Plan (planlegg)	Do (gjennomfør)	Study (vurder)	Act (lær)
<p>Hva er problemet?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvem er det et problem for? • Hvordan påvirker problemet brukeren? • Hvor er problemet størst? • Er fakta relevante og forståelige? • Beskriv nåsatsjonen 	<p>Definer tydelig og målbart mål</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kor hvem? • Hvor mye? • Innen når? <p>Spesifikk MÅLTALL Aktivitet Beskrivelse Tidshorisont Evaluering</p>	<p>Identifiser indikatorer</p> <p>Planlegg hvordan og hvilke målinger skal tas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultatindikator • Prosessindikator • Skal måles • Indikator 	<p>Identifiser og prioriter tiltak</p> <p>Det handler om å finne måter vi kan gjøre ting annerledes for å oppnå forbedring</p>	<p>Hvilke tiltak/ideer ønsker vi å teste?</p> <p>Arbeidsprosedyre (HVA Å GJØRE)</p> <p>Planlegg både testen og innføring av tiltaket</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvor? • Hvor? • Hvor? • Hvordan? 	<p>Utfør testen</p> <p>Kan det planlegges gjennomføres?</p> <p>Skredder hva som faktisk utføres under testen, og eventuelt utførelseproblemer og forhindringer</p> <p>Noter eventuelle resultater eller data som er knyttet til tiltaket med testen</p>	<p>Analyser og lær</p> <p>Sammenlign resultatet av testen med forventningene</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gikk det som forventet? • Hva gikk ikke som forventet? • Hvorfor? • Hva lærte du? 	<p>Neste skritt besluttes</p> <p>Testen er vellykket Test tilgjengeliggjør flere og utfør under andre prosedyrer eller beredninger.</p> <p>Testen er delvis vellykket Diskuter eller juster typetesten.</p> <p>Testen er ikke vellykket Diskuter oppsettet og start på et nytt typetesten.</p>

A3 PROBLEMLØSNING

Tema: Laget av: Dato:

<p>Problem Er det et problem vi forstår og vil gjøre noe med?</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>	<p>Plan</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>
<p>Mål Hva ønsker vi å oppnå?</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>	<p>Do</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>
<p>Målinger Hvordan vet vi at en endring er en forbedring?</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>	<p>Study</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>
<p>Tiltak/ideer Hvilke endringer kan iverksettes for å skape en forbedring?</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>	<p>Act</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>

Før vi går i gang....

5 min.



Foto: Colourbox.com



Rolleavklaringer til gruppearbeidet

1. Avklar hvem som skriver
2. Hvem som tar tiden
3. Ordstyrer på bordet

1 min.



Foto: Colourbox.com



Team

Hvem er involvert i prosessen som skal forbedres?




































Sjekkliste for tverrfaglig sammensatte roller:

- Teamleder
- Forbedringsagent
- Måleansvarlig
- Ekspert på området som forbedres (ansatte)
- Bruker
- Veileder



Tips

- Bruk god tid i forståelsen av problemet – stopp og forstå
- Analyser nåsituasjonen nøye for å identifisere flaskehalsen og beskriv problemet
- Prioriter rotårsaker etter viktighet
- Spiss målene og ved flere mål, prioriter SMARTE- mål ved bruk av prioriteringsmatrise
- Implementering tar tid, monitorer resultatene over tid for å sikre endringene er en forbedring

 Problem	 Mål	 Målinger	 Tiltak/ideer	 Plan (planlegge)	 Do (gjennomføre)	 Study (evaluere)	 Act (korrigere)
<p>Hva er problemet?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvem er det et problem for? • Hvordan påvirker problemet brukeren? • Hvor er problemet størst? • Er fakta relevante og forståelige? • Beskriv nåsituasjonen 	<p>Definer tydelig og målbart mål</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hva? • For hvem? • Hvor mye? • Innen når? <p>Spesifikt Målbart Attraktivt Realistisk Tidsbestemt Evaluerbart</p>	<p>Identifiser indikatorer</p> <p>Planlegg hvordan og hvilke målinger man skal ha.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultatindikator • Prosessindikator • Balanserende indikator 	<p>Identifiser og prioriter tiltak</p> <p>Det handler om å finne måter vi kan gjøre ting annerledes for å oppnå forbedring.</p>	<p>Hvilke tiltak/ending ønsker vi å teste?</p> <p>Arbeidshypotese (Hvis A så B).</p> <p>Planlegg både testen og innsamling av informasjon.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hva? • Hvem? • Hvor? • Når? • Hvordan? 	<p>Utfør testen</p> <p>Kan det planlagte gjennomføres?</p> <p>Beskriv hva som faktisk skjedde under testen, og eventuelle uforutsette problemer og hendelser.</p> <p>Noter eventuelle resultater eller data som er samlet inn i forbindelse med testen.</p>	<p>Analyser og lær</p> <p>Sammenlign resultatet av testen med arbeidshypotesen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gikk det som forventet? • Hva gikk ikke som forventet? • Hvorfor? • Hva lærte du? 	<p>Neste skritt besluttes</p> <p>Testen er vellykket: Test hypotesen på flere og/eller under andre omstendigheter eller betingelser.</p> <p>Testen er delvis vellykket: Endre eller juster hypotesen.</p> <p>Testen er ikke vellykket: Forkast hypotesen og utarbeid en ny hypotese.</p>
<ul style="list-style-type: none">  Fiskebensdiagram  Flytskjema  Kraftfeltanalyse  Paretoanalyse  Interessentanalyse  Det grønne korset 	<ul style="list-style-type: none">  SMARTE mål 	<ul style="list-style-type: none">  Måleplan  Sjekkliste for utvikling av indikator  Statistisk prosesskontroll 	<ul style="list-style-type: none">  Nominell gruppeteknikk  Driverdiagram  Prioriteringsmatrise  Idemyldring  Kraftfeltanalyse  Multivoting 	<ul style="list-style-type: none">  Prioriteringsmatrise  Driverdiagram  Småskalatest 	<ul style="list-style-type: none">  Småskalatest  Sjekkliste 	<ul style="list-style-type: none">  Småskalatest  Sjekkliste  Statistisk prosesskontroll 	<ul style="list-style-type: none">  Småskalatest  Implementeringsplan  Kommunikasjonsplan



A3 PROBLEMLØSNING

Tema:

Laget av:

Dato:

Problem Er det et problem vi forstår og vil gjøre noe med?

Øker gjennomføringskraften

Plan

Standardisert og anerkjent problemløsningsverktøy

Mål Hva ønsker vi å oppnå?

A3

Do

?

Størrelsen på arket som benyttes – A3

Målinger Hvordan vet vi at en endring er en forbedring?

Study

Jobber man i team og følger «oppskriften» er en sikret en systematisk gjennomføringsplan for alle faser i et forbedringsarbeid

Tiltak/ideer Hvilke endringer kan iverksettes for å skape en forbedring?

Act



Problem

Er det et problem vi forstår og vil gjøre noe med?

5 min.

- Har vi et problem her og hvem er det ev. et problem for?
- Hvordan påvirker problemet pasienten?
- Hvor er problemet størst?
- Er fakta relevante og forståelige?

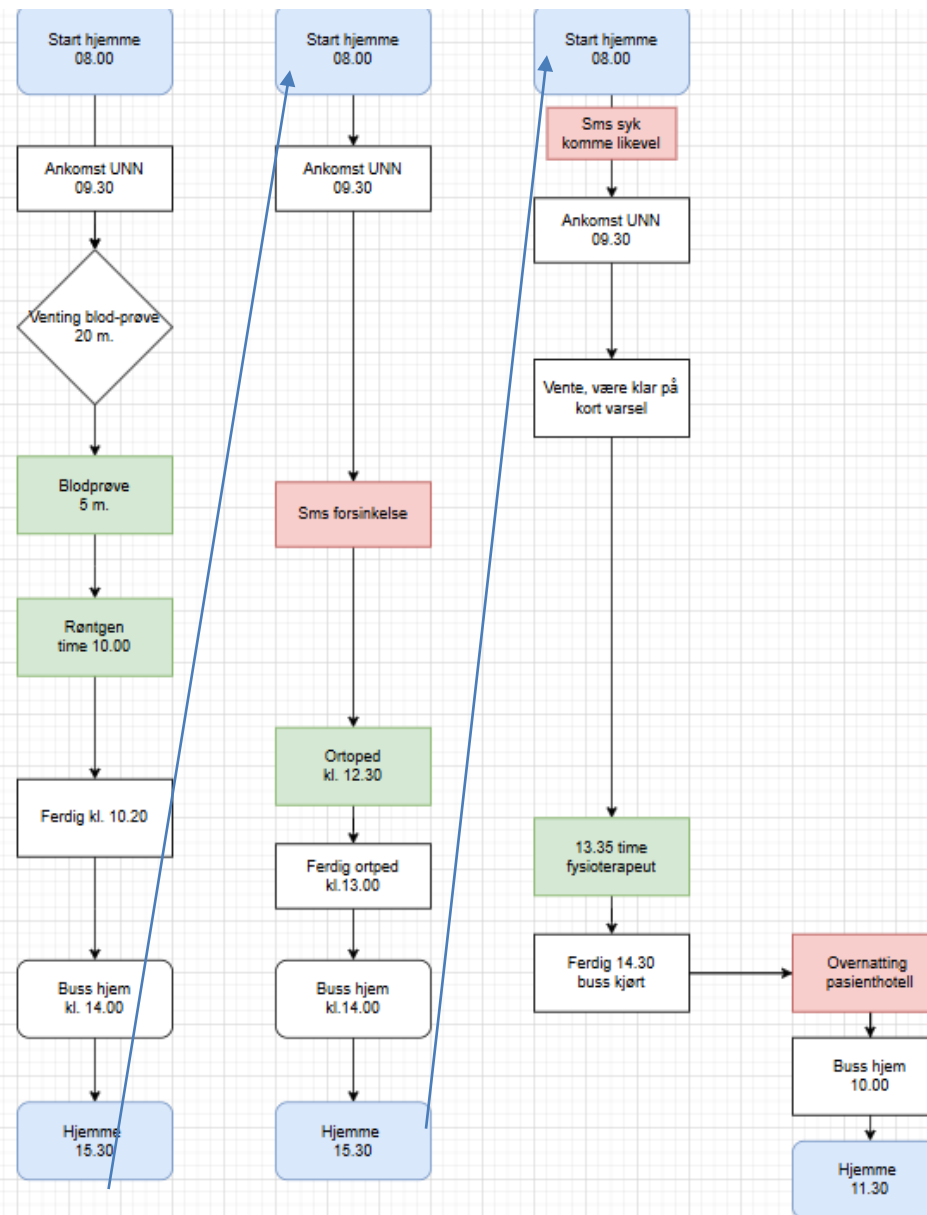


Foto: UNN

Beskriv nåsituasjonen:

-Bruk flytskjema:

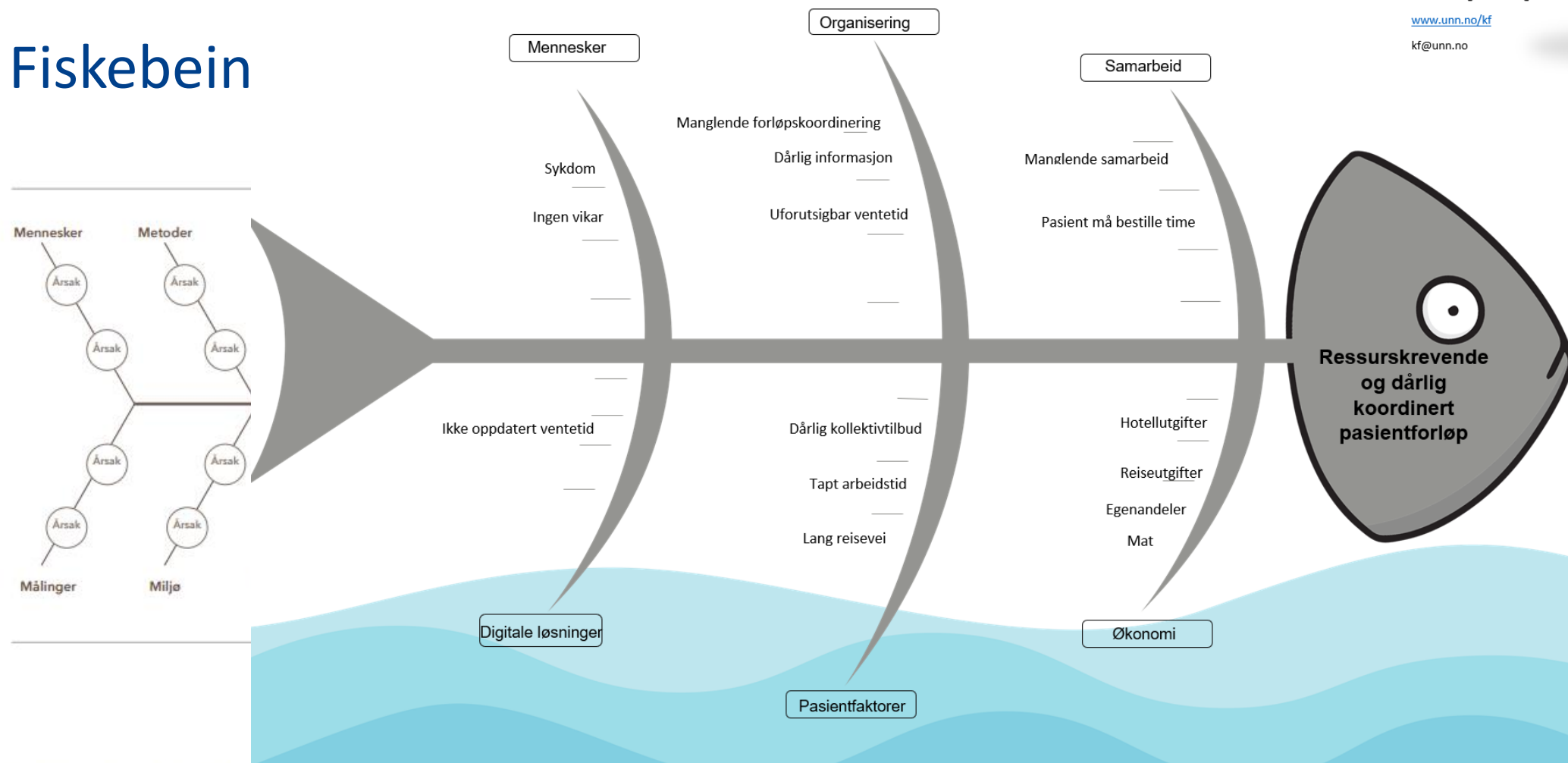
- Skaper felles forståelse av hvordan den aktuelle prosessen ser ut
- Gjør det lettere å identifisere forbedringspunkter
- Viser hvem som er involvert i prosessen (og som bør inngå i teamet, se hjelpesiden)



Sammensatte problemer : identifisere mulig årsak og virkning

5 min.

• Fiskebein



Mål Hva ønsker vi å oppnå?

Definer tydelig og målbart mål:

- *Hva?*
- *Hvor mye?*
- *For hvem?*
- *Innen når?*

- **Husk:** *Vi skal ikke definere en løsning, men et mål som vil løse problemet*

SMARTE mål:

Spesifikt

Målbart

Attraktivt

Realistisk

Tidsbestemt

Evaluerbart

Det ideelle forløpet ?

Hvem? Alle pasienter henvist for røntgenbilde og time hos ortopedisk poliklinikk

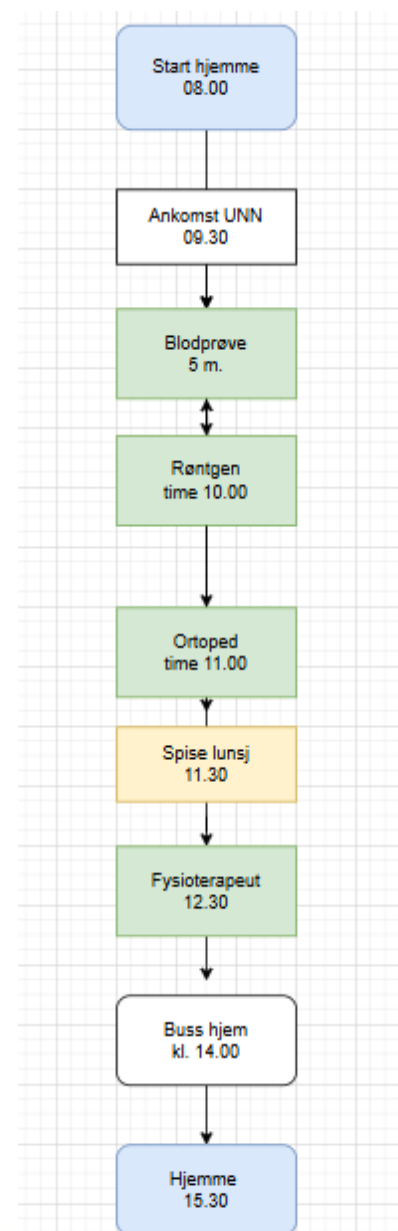
Hva? Med behov for oppfølging hos fysioterapeut

Hvor mye? skal få tilbud om alle timer samme dag

Innen når? Innen 6 mnd.

Målsetting:

Alle pasienter hos ortopedisk poliklinikk UNN i behov av røntgenbilde og oppfølging hos fysioterapeut skal få tilbud om timer samme dag innen mai 2025



Målinger

Hvordan vet vi at en endring er en forbedring?

5 min.

- Planlegg hvordan og hvilke målinger man skal ha
 - Tidsbruk per pasient per pasientforløp (totalt antall dager tilbragt på sykehuset)

A3 PROBLEMLØSNING Tema: Laget av: Dato:

Problem Er det et problem vi forstår og vil gjøre noe med?	Plan
Mål Hva ønsker vi å oppnå?	Do
Målinger Hvordan vet vi at en endring er en forbedring?	Study
Tiltak/ideer Hvilke endringer kan iverksettes for å skape en forbedring?	Act



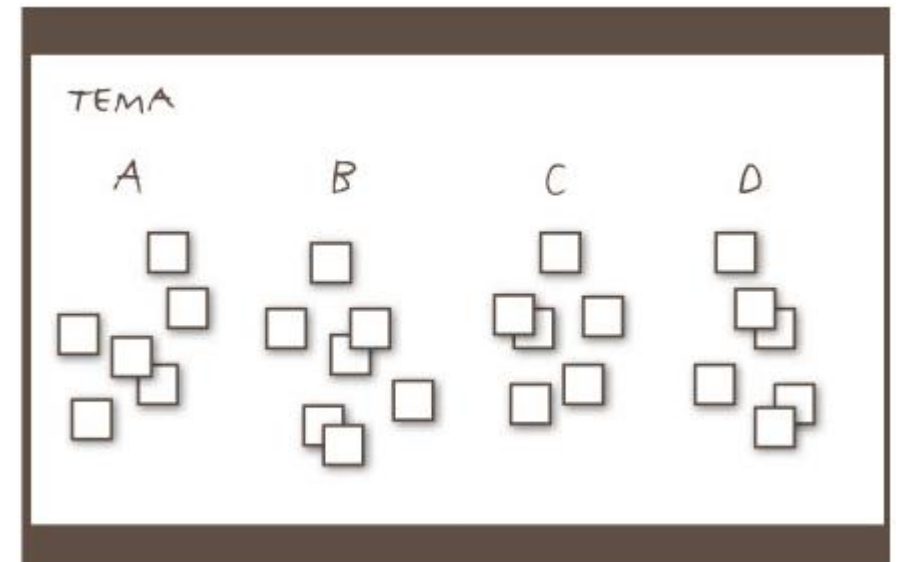
Tiltak/ideer Hvilke endringer kan iverksettes for å skape en forbedring?

9 min.

- Identifiser og prioriter tiltak
- Hva kan gjøres for å nå målsettingen?
- Det handler om å gjøre ting annerledes for å oppnå forbedring

Nominell gruppeteknikk:

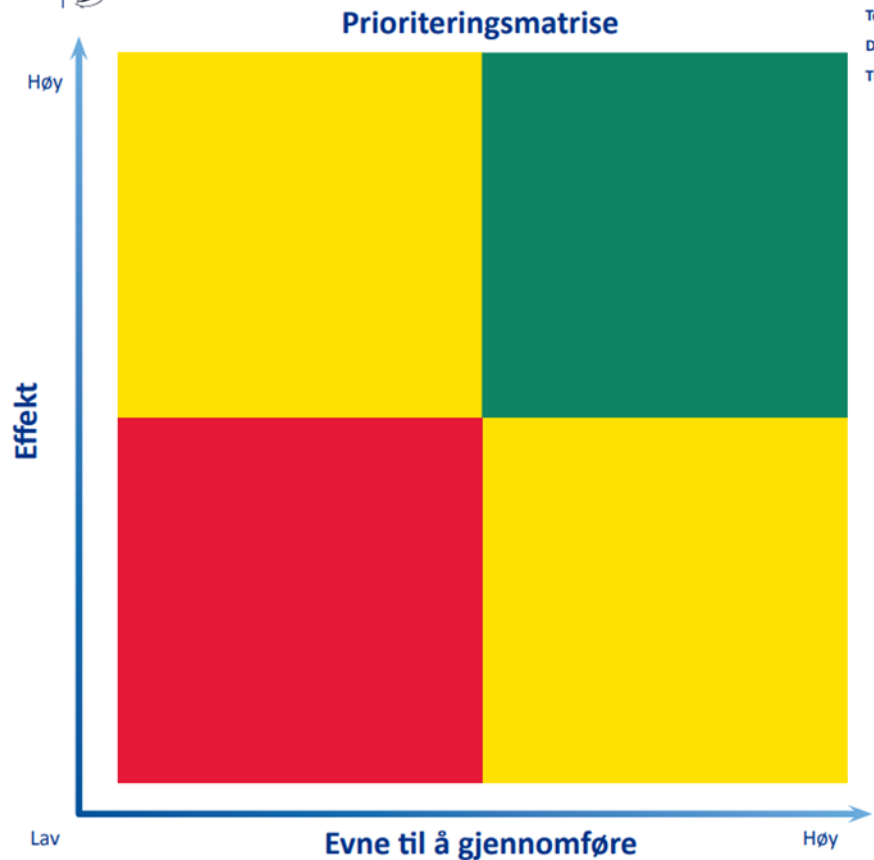
- Strukturert form for idemyldring
- Demokratisk og tidseffektiv verktøy
- Gir dere en prioritert liste av endringsideer som fører til måloppnåelse



Kilde: Forbedringsguiden



Prioriteringsmatrise



A3 PROBLEMLØSNING

Tema: Laget av:

Problem Er det et problem vi forstår og vil gjøre noe med?

Plan

Mål Hva ønsker vi å oppnå?

Do

Målinger Hvordan vet vi at en endring er en forbedring?

Study

Tiltak/ideer Hvilke endringer kan iverksettes for å skape en forbedring?

Act





Småskalatest

Tiltak / endring Hvilken tiltak/ending ønsker vi å teste? (spørsmål nr 3 i forbedringsmodellen)		Forbedringspoliklinikken «Vi hjelper deg på veien fra ide til forbedring» kf@unn.no www.unn.no/kf
Arbeidshypotese (Hvis A, så B) Hvilket svar forventer vi?		Test nummer
Neste skritt besluttes <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	Planlegg både testen og innsamling av informasjon <ul style="list-style-type: none"> • Hva? • Hvem? • Hvor ? • Når? • Hvordan? 	
Analysér og lær <ul style="list-style-type: none"> • Sammenlign resultatet av testen med arbeidshypotesen • Gikk det som forventet? Hva gikk ikke som forventet? Hvorfor? • Hva lærte du? 	Utfør testen <ul style="list-style-type: none"> • 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 	



Do

- 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

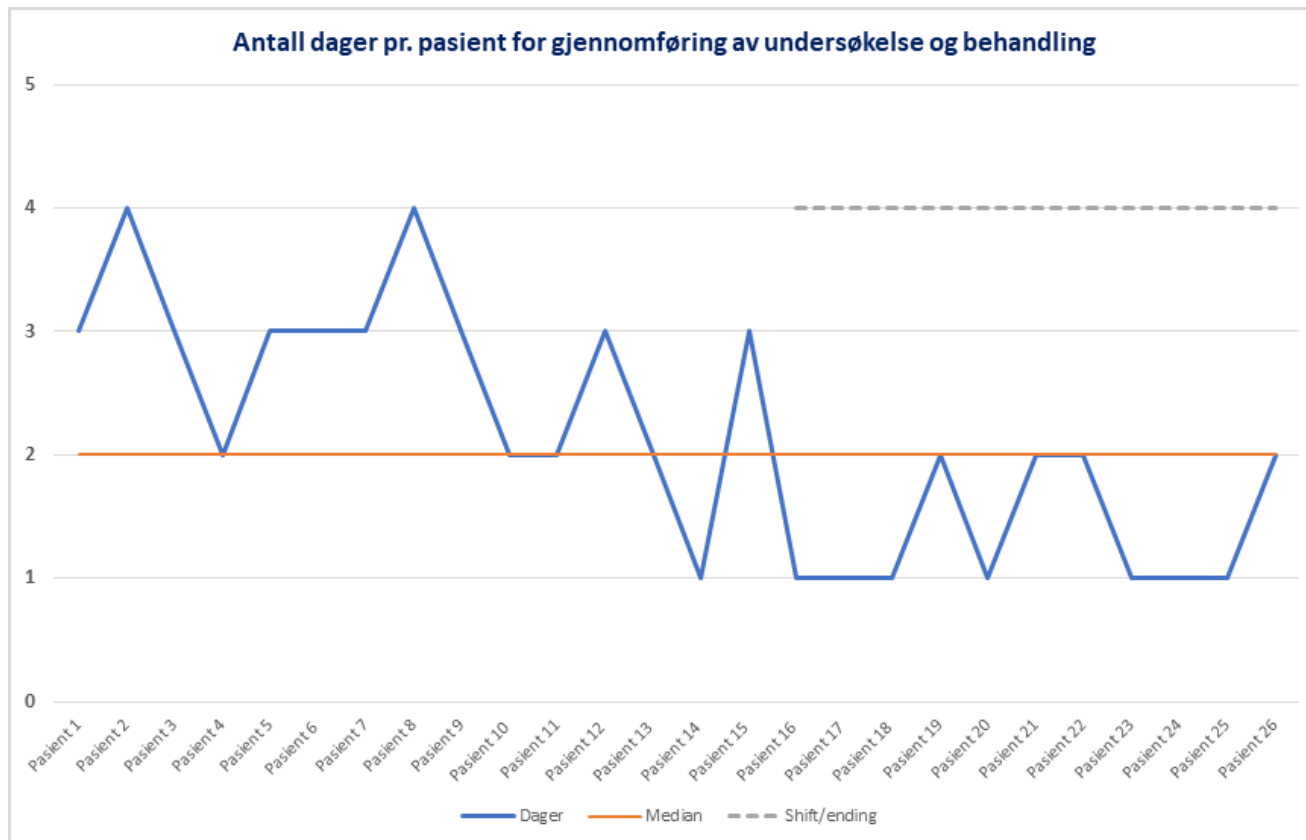
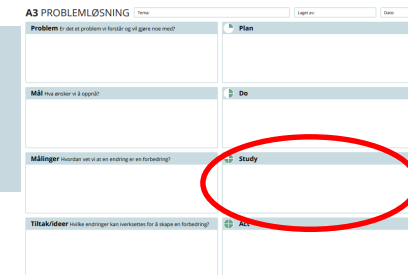
A3 PROBLEMLØSNING

Problem Er det et problem vi forstår og vil gjøre noe med?	Plan
Mål Hva ønsker vi å oppnå?	Do
Målinger Hvordan vet vi at en endring er en forbedring?	Study
Tiltak/ideer Hvilke endringer kan iverksettes for å skape en forbedring?	Act



Foto: Colourbox.com





Analyser og lær:

- Sammenlign resultatet med arbeidshypotesen
- Er det mulig å se at vi har løst problemet?
- Gikk det som forventet?
- Hva gikk ikke som forventet?
- Hva lærte du?
 - Var testen vellykket?

Rundiagram:

- Visualisering av hva dere har oppnådd i forbedringsarbeidet
- Fremstilles i sanntid.
- Motivere og delaktiggjøre kollegaer i forbedringsarbeidet



Neste skritt besluttes avhengig av testens vellykkethet:

- Er det vurdert hvordan nye problemer skal løses?
- Er implementering og deling av nye løsninger beskrevet?



Foto: Colourbox.com

Plan for implementering



Kilde: Forbedringsguiden



Kilde: Institute for Healthcare Improvement



Problem Er det et problem vi forstår og vil gjøre noe med?

- Ressurskrevende forløp for pas. og sykehus
- Manglende koordinering av pas.forløp
- Dårlig oppdatert informasjon til pas. underveis (forutsigbar ventetid)

Plan

1. Tiltak:
2. Tiltak:
3. Tiltak:
4. Tiltak:

Mål Hva ønsker vi å oppnå?

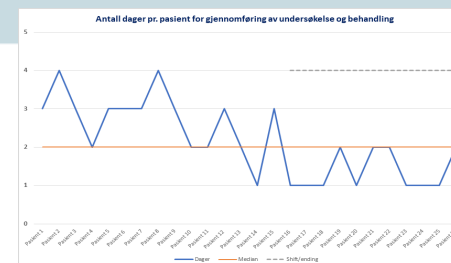
Alle pasienter hos ortopedisk poliklinikk UNN i behov av røntgenbilde og oppfølging hos fysioterapeut skal få tilbud om timer samme dag innen mai 2025

Do

1. Småskalatest tiltak 1
2. Småskalatest tiltak 2

Målinger Hvordan vet vi at en endring er en forbedring?

Tidsbruk per pasient per pasientforløp (totalt antall dager tilbragt på sykehuset)

Study**Tiltak/ideer** Hvilke endringer kan iverksettes for å skape en forbedring?

- Opprette «pakkeforløp»
- Koordinering av timer
- Bedre forløpskoordinering
- Estimert oppmøtetid til time

Act

- Endringer etter småskalatestene
- Plan for implementering videre



Spredning av forbedringsarbeid

Det er aldri for tidlig å starte planleggingen av hvordan forbedringer skal spres seg, jo tidligere i arbeidet du legger en plan for spredning, desto større sjansen for varig forbedring.



Gjør målene dine SMART

Som svar på forbedringsmodellens første spørsmål: «Hva ønsker vi å oppnå?», trenger du et konkret mål. Et godt mål er en motiverende faktor. Å bruke tid på å gjøre målet SMART gir deg og teamet ditt en klar retning å jobbe mot og kan gjøre...

Kraftfeltanalyse

Kraftfeltanalyse

Verktøyet gir økt oppmerksom på fremmere og hemmere i deres forbedringsarbeid, og danner grunnlag for hvordan fremmere kan forsterkes og uheldige effekter av hemmere reduseres.

Ta pulsen

Ta pulsen

Systematisk bruk av Tapulsen gir avdelingsledelsen unik innakt i enheten. Verktøyet kartlegger ressursbruk, flersidigheter, pasienttilfrednhet og tilfyll. Du står igjen med data som avdekket om deres avdeling tilbyr pasienten rette behandling...

Fiskebeinsdiagram

Fiskebeinsdiagram hjelper deg i å avdekke årsakene til problemet

Fiskebeinsdiagram, også kjent som et årsak-virkings diagram, er et verktøy som brukes til å kartlegge mulige sammenhenger mellom årsaker og virkninger.

Nominell Gruppeteknikk

Nominell Gruppeteknikk

På relativt kort tid kan dere på en systematisk og kreativ måte få opp gode forslag til forbedringsområder og annet innen en gruppe. Teknikken gir en prioritert liste som resultat, et godt grunnlag for videre forbedringsarbeid.



Det Grønne korset – pasientikkerhet hver dag

Det grønne korset er et verktøy som gir daglig fokus på uønskede hendelser, nestenhendelser og forbedringsforslag, og dermed på kvalitet, pasientikkerhet og arbeidsmiljø.



Utviklingsamtalen "Hva er viktig for deg?"

Utviklingsamtale «Hva er viktig for deg?» skal bidra til å øke arbeidsglede, ved å sette mål for bruk av dette verktøyet.



ForBedring – Ny handlingsplan

Den nye handlingsplanen til ForBedring har vi utviklet sammen med Personal- og organisasjonsressentret og Bedriftshelsetjenesten. Handlingsplanen fremmer forbedringsteknikk som metode i etterarbeidet.



Skygging – en metode for observasjon og refleksjon før forbedringsarbeid

Skygging er en måte å jobbe på for å forstå roller og perspektiver, og er et godt verktøy du kan ta i bruk i forkant av forbedringsarbeid. Gjennom skygging vil du se områder som du ønsker å forbedre, og skyggingen gir deg muligheten for...

Interessentanalyse

Interessentanalyse

Interessentanalysen er et nyttig verktøy som kan bidra til å veien fra ide til gjennomføring bli enklere.

Plunder og heft i helsetjenesten

Plunder og heft i helsetjenesten

Plunder og heft i helsetjenesten kan vi forstå som tid og ressurser som brukes på oppgaver og aktiviteter som ikke skaper verdi for pasienten eller ansatte.

<https://unn.no/kontinuerlig-forbedring>

Forbedringsmodellen

Forbedringsmodellen – en metode for å gjennomføre forbedringer

Forbedringsmodellen er en systematisk og strukturert metode som kan brukes når man skal gå med et forbedringsprosjekt. Modellen er todelt, der den første delen benyttes til å planlegge arbeidet, og den andre delen til å...

Driverdiagram

Driverdiagram – fra målsetting til konkrete tiltak

Driverdiagrammet visualiserer sammenhengen mellom forbedringsarbeids mål og de endringer og tiltak man tror kan ha effekt på målet.

Kommunikasjonsplan

Snakk med folk og ta dem med

Når noe skal endres, en avdeling skal flytte til et annet sted i huset, eller en ny prosedyre skal implementeres, Snakk med folkene rundt deg, og ta dem med deg i arbeidet på en strukturert måte.

Flytskjema

Flytskjema – en visuell framstilling av et forløp

Et detaljert flytskjema gjør det lettere å skape en felles forståelse av hvordan den aktuelle prosessen ser ut, og gjør det lettere å identifisere forbedringspunkter. Flytskjema brukes også til å planlegge helt nye prosesser.

Prioriteringsmatrise

Prioriteringsmatrise

En prioriteringsmatrise er et verktøy for å vurdere hvilke ideer dere bør starte med å teste ut dersom dere har flere forbedringsideer. Matrisen bidrar til å sortere ideene etter antatt effekt og hvor krevende de er å gjennomføre.



Ledelsesinformasjonssystemet HN-LIS

HN-LIS er et styringssystem for alle ledernivåer i UNN. Ledelsesinformasjonen er satt sammen av data fra mange ulike kilder, og HN-LIS gjør det også mulig å se ulike informasjoner i sammenheng. Eksempler på informasjonen blir...

5 x hvorfor

Finn den virkelige årsaken med «5 x hvorfor»

«5 x hvorfor» er et enkelt verktøy for å finne den grunnleggende årsaken til et problem, og å kalle rotårsaken.

Forbedringstavle

Forbedringstavle og tavlemøte

En forbedringstavle kan bidra til å gi systematisk og regelmessig dialog rundt forbedringsarbeid. Tabellen gir alle ansatte oversikt over status, fremdrift og resultater av forbedringsarbeid som pågår.

A3 problemløsning

A3 – en metode for problemløsning

A3 tar utgangspunkt i forbedringsringskolen, og følger man denne «oppskriften» er en sikret en systematisk gjennomføringsplan for alle faser i et forbedringsarbeid.

Evaluering



Foto: Colourbox.com

Med pasienten – for pasienten

