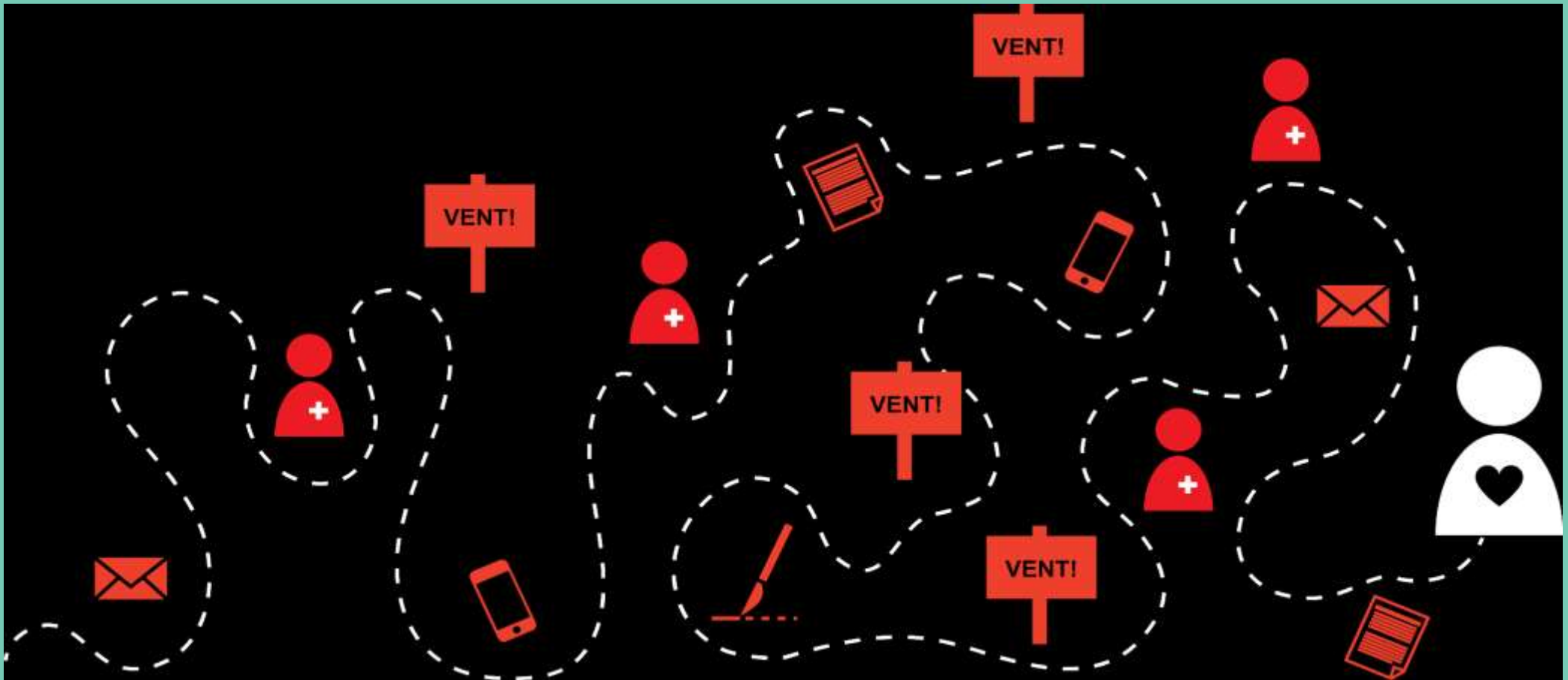


**SKAPE PASIENTENS  
HELSETJENESTE**

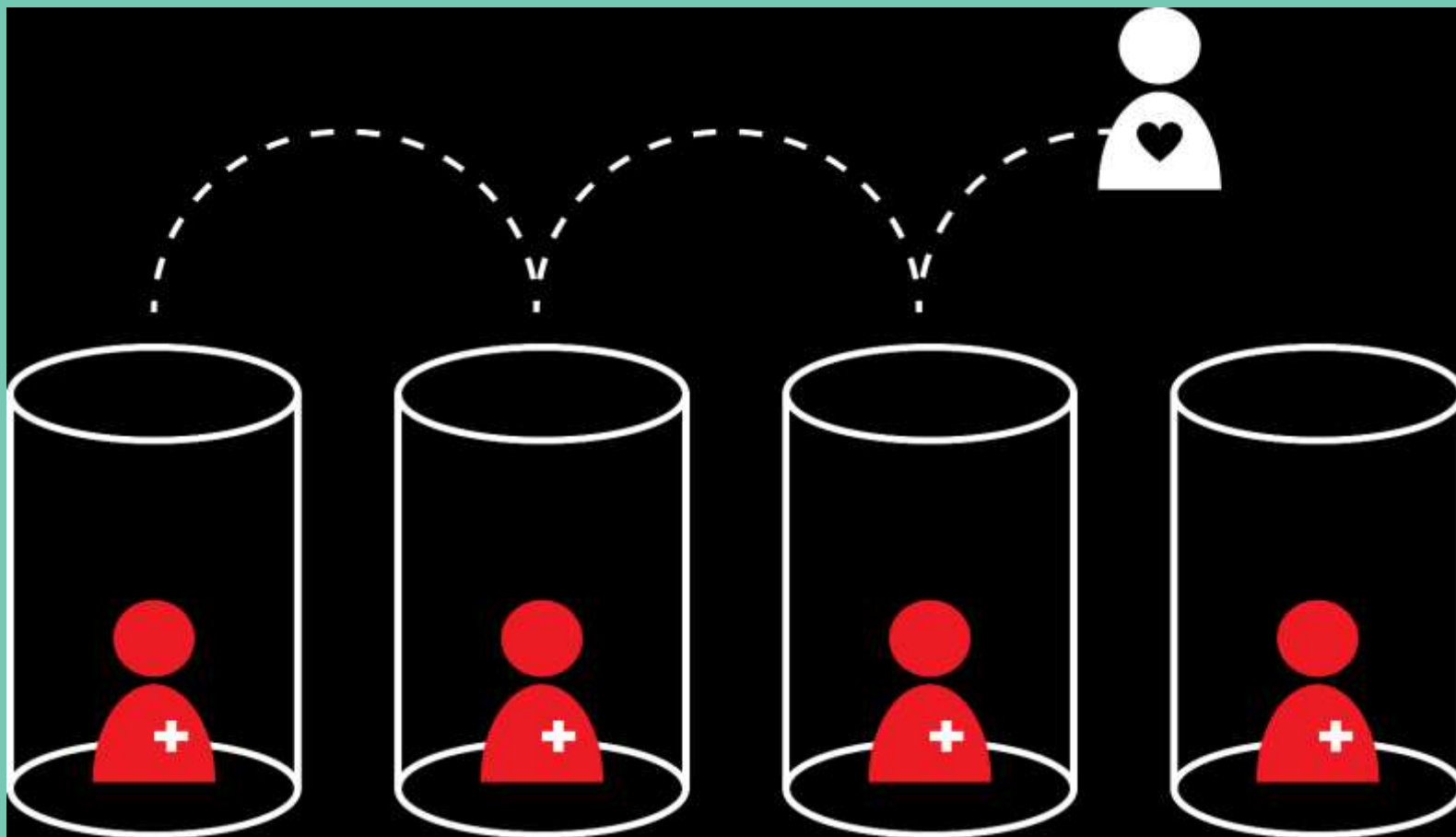
# Litt bedre – hver dag!

Designrevet innovasjon for selvforbedrende sykehus





**I DAG MÅ BRUKEREN TILPASSE SEG SYSTEMET, IKKE  
OMVENDT**



**SILOER SKAPER GAP FOR PASIENT**



# KJENNETEGN VED EKSEPSJONELLE VIRKSOMHETER

1. Flyt i prosessene
2. Forbedrer seg kontinuerlig

*Steven Spears*




## Vi vil!

- Skape mer verdi for pasient
- Fjerne tidstyver som unødvendig ventetid, dobbeltarbeid, flaskehalser, byråkrati og annen sløsing
- Styre etter kvalitetsindikatorer – ikke bare produksjonsmål
- Ha en kultur for systematisk og varig forbedring



***Hvorfor  
design-  
drevet  
innovasjon?***

**KAN VI GI VÅRE MEDARBEIDERE OG LEDERE ET ENKELT  
VERKTØY FOR SELV Å FORBEDRE PASIENTENS  
HELSETJENESTE?**



Involvere  
pasienten  
direkte

Dokumenter-  
bar effekt

Godt  
beskrevet  
konsept

Medarbeider-  
drevet

*Hva bad  
vi om?*

**ET VERKTØY SOM GJØR DET ENKELT Å FORBEDRE**

# Utvalgte resultater





A hand is shown reaching out from the left side of the frame against a blue background. A red dashed rectangular stamp is positioned in the upper right corner, containing the text 'BEDRE OG MER', 'EFFEKTIV', and 'PASIENTBEHANDLING' in bold, red, uppercase letters.

**BEDRE OG MER  
EFFEKTIV  
PASIENTBEHANDLING**

Pasientene ved sosialmedisinsk poliklinikk i Askim får  
bedre og raskere utredning



**BEDRE OG MER  
EFFEKTIV  
PASIENTBEHANDLING**

*Bruker*

*Det vi allerede gjør – fordi vi må, skal eller vil – bare på en litt annen måte.*

Kine Haugen, seksjonsleder



**BEDRE OG MER  
EFFEKTIV  
PASIENTBEHANDLING**

Flere pasienter får et bedre tilbud innen plastikkirurgi



**BEDRE OG MER  
EFFEKTIV  
PASIENTBEHANDLING**

*Bruker*

*«Dette er det første sykehuset jeg har jobbet på som virkelig er opptatt av å hele tiden forbedre seg»*

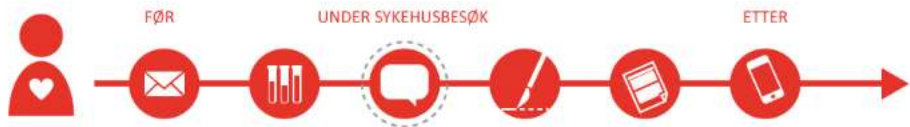
Torjus Wester, kirurg

# Smakebit verktøy og implementering



Pasient > Pasientforløpene i Sykehuset Østfold

**Pasientforløpene i Sykehuset Østfold**



- |  |  |   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ADHD barn og unge</li> <li>Akutt blindtarmbetennelse</li> <li>Akutt vertigo</li> <li>Analinsuffisient</li> <li>Carotisstenose</li> <li>Diabetes - barn og unge</li> <li>Emosjonelt ustabil personlighetsforstyrrelse</li> <li>Fedmekirurgi</li> <li>Føflekk kreft (malignt melanom)</li> <li>Galleblærebetennelse (cholecystitt)</li> <li>Glaukom</li> <li>Hjerneslag</li> <li>Hørselstap - barn</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Intox over 18 - beslutningsmatrise</li> <li>Katarakt</li> <li>Lindrende behandling</li> <li>Overvekt</li> <li>Pacemakerinnleggelse</li> <li>Påkeforløp kreft</li> <li>Pasientadministrativt forløp BUP</li> <li>Prostatakreft</li> <li>Psykose</li> <li>Rusmiddelproblemer - planlagt frivillig døgntilrettelagt behandling i TSB</li> <li>Sikkerhetspsykiatri</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Spiseforstyrrelser barn og ungdom</li> <li>Strabisme</li> <li>Syncop - vurdering i akuttmottak</li> <li>Syncop - utredning av bevissthetstap i primærhelsetjenesten, veileder</li> <li>Søvnelaterte respirasjonsforstyrrelser</li> <li>Testis tumor</li> <li>Traume - somatikk</li> <li>Tykk- og endetarmskreft</li> <li>Utposning på hovedpulsåren - Abdominalt aortaaneurisme</li> </ul> |
|--|--|---|

**Verktøy i systematisk prosessforbedring**

**5. FORBEDRE**

- Forbedringsmøtet
- Mal forbedringstavle
- Forbedringsstafett
- Forbedringsworkshop
- Pdf forbedringskort
- Pdf idekort
- Pdf forbedringsplakat og ideplakat

**4. FORSTÅ HVORFOR**

- Fiskebensdiagram
- Paretoanalyse



**1. HVORDAN VIL VI DET SKAL GÅ?**

- Hvilke erfaringer har pasient/bruker?
- Videointervju
  - Pasientreise
  - Mal pasientreise
  - Opplevelsesdetektiven
  - Bilde av fortell-oss button
  - Sitatbøler
  - Pdf sitatkort

**Hva er behovet?**

- Beskrive behovet

- Beskrive ønsket praksis
- Skygge pasient
  - Skygge arbeidsprosess
  - Verdistrømsanalyse
  - Mal verdistrømsanalyse gråpapi
  - Mal pasientforløp visio

**2. UTFØRE**

- Småskalatrest
- Mal småskalatrest

**PASIENTEN I FOKUS: VIDEOINTERVJU**  
Å finne interesser hos pasienter blir veldig effektivt og ikke ta mye tid.

**BEDRE OG MER EFFEKTIV PASIENTBEHANDLING**

**PASIENTEN I FOKUS: VERDISTRØMSANALYSEN**  
Tegn et barn over et forbedret pasientforløp/arbeidsprosess som ikke fungerer. Det kan hjelpe å vite ut i tillegg som ånd.

**PLANLEGG**

- Bare i samarbeid med pasienten eller med pårørende
- Kall inn en eller flere til et fortløp og/eller kall inn dem til et fortløp. (Fag, leder og pasient)
- Velg inn en gruppe til et fortløp
- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet
- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet
- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet

**DRAGTIL PASIENTEN**

- Forbered deg på å bli møtt med spørsmål og kommentarer
- Forbered deg på å bli møtt med spørsmål og kommentarer
- Forbered deg på å bli møtt med spørsmål og kommentarer

**FORBERED PASIENTEN**

- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet
- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet
- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet

**ØVRETT PASIENT**

- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet
- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet
- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet

**PASIENTEN I FOKUS: FORBEDRINGSMØTET**  
Møtet er den systematiske forbedringen; et utvalgt møte der medarbeiderne sammen kommer med løst, prioriterte, prøvet ut, evaluerte og implementerte nye løsninger.

**FORBERED**

- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet
- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet
- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet

**HVORDAN VIL VI DET SKAL GÅ?**

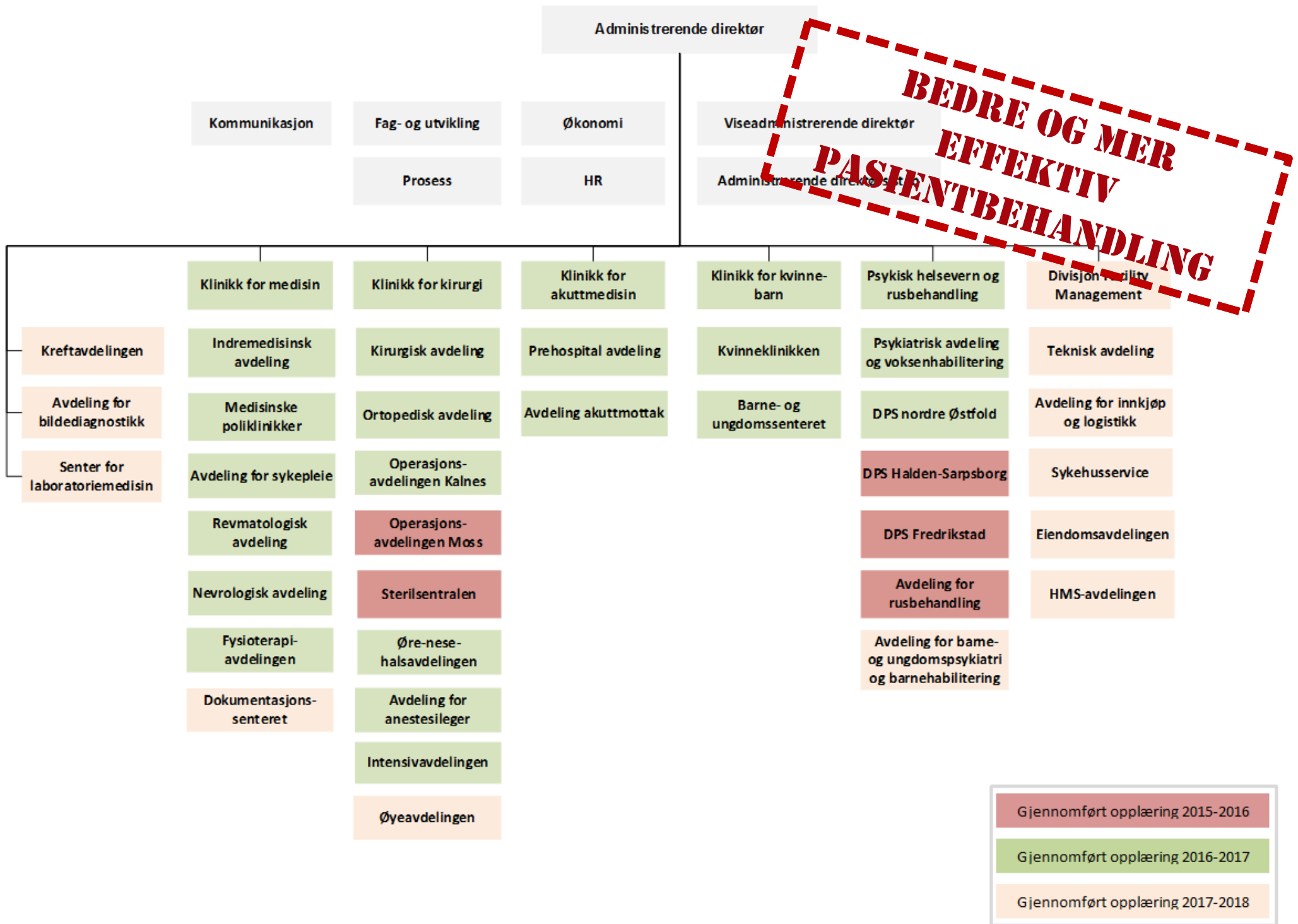
- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet
- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet
- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet

**SIKK DET SOM VI TENKTE?**

- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet
- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet
- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet

**ØVERSKRIFT**

- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet
- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet
- Hver deltaker skal ha en rolle i fortløpet



# Designernes bidrag

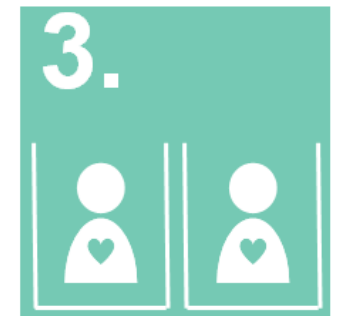
1. Ledelse av designdrevet innovasjonsprosess
2. Diagnose
3. Kompetanse tjenesteinnovasjon (inkl verktøy)
4. Visualisering og forenkling
5. Forenkle viderefremidling



Begrenset  
pasientinvolvering



Varierende  
motivasjon for  
forbedringsarbeid



Siloer og  
samarbeid





# Sykehusets bidrag

1. Kunnskap om pasient og organisasjon
2. Kompetanse forbedring (inkl verktøy)
3. Utviklet program for prosessforbedring
4. Fra konsept til fysisk løsning, inkl tilpasset design og videreutvikling av nye metodekort
5. Systematisk prosessforbedring utført av de spisskompetente fagfolk



**BEDRE OG MER  
EFFEKTIV  
PASIENTBEHANDLING**

# Oppsummering

- Pasienten først
- Enklere
- Nærere
- Mer effektivt

