



Velkommen til kurs for ansatte Kontinuerlig forbedring (Lean)

– 23. og 27. oktober, 3. november 2017



Vestvågøy kommune
Kontinuerlig forbedring



Mål for dagen



- Bli bedre kjent med deg selv og dine kolleger
- Lære om kontinuerlig forbedring
- Se på begrepet «arbeidsprosess»
- Lære om forbedringstavle og tavlemøter
- Få tilbakemelding fra fokusintervjuene

Hvem er vi?

Enheter/avdelinger som skal starte nå:

- Eiendomsdrift KF
- Flyktning og innvandrere
- Hjemmesykepleie – Borge
- Hjemmesykepleie – Fagutvikling
- Hjemmesykepleie – Stamsund
- Lekneshagen – fløy 3
- Lekneshagen – fløy 4

Enheter/avdelinger som skal «restarte» med forbedringstavler/ tavlemøter nå:

- NPU / Plan-byggesak-geodata
- Tildelingsenheten

Tillitsvalgte

Prosessveilederne for Kontinuerlig forbedring (Lean)



Plan for dagen

08:30: Velkommen, hvem er vi

08:40: Kommunikasjon (Diversity Icebreaker)

10:00: Pause

10:15: Hva er kontinuerlig forbedring (Lean)

10:30: Verktøy i forbedringsarbeidet

11:00: Gruppeoppgave: Prosesskartlegging (med «ferskfesk»!)

11:45: Lunsj

12:15: Forbedringstavler og tavlemøter

12:45: Gruppeoppgave: Trene på å gjennomføre tavlemøte

13:45: Pause

14:00: Gruppegjennomgang: Oppsummering fra fokusintervjuene

15:00: Slutt for dagen, evaluering



Bli litt bedre kjent med deg selv og andre....



Vestvågøy kommune
Kontinuerlig forbedring



Diversity Icebreaker®



Makes people reflect, ask, listen and talk



Et enkelt verktøy for å bevisstgjøre og forbedre samarbeid og kommunikasjon

Er DNV-sertifisert som utviklingsverktøy for seminarbruk

Besvare spørreskjema

Fordel 6 haker på utsagnene på hver linje.

Enhver kombinasjon er akseptabel så lenge summen blir 6:

6-0-0



5-1-0

4-2-0

4-1-1

3-2-1

2-2-2

**Human Factors AS**
Samarbeid på tvers av forskjellighet

Dette selvutfyllingsskjemaet er laget for å bevisstgjøre og forbedre samarbeid og kommunikasjon. Etter at du har fylt ut skjemaet, kan du rive av forsiden og finne veiledning til å beregne dine preferanser.

Fordel 6 haker på hver horisontale linje slik at du rangerer utsagnene avhengig av hvor passende de er for deg. Du trenger ikke tenke lenge. Kryss gjerne av det som faller deg inn først. Hvis du opplever at det er helt umulig å rangere mellom de horisontale utsagnene, kan du plassere 2 haker ved hvert utsagn. Hvis et utsagn er helt uaktuelt, kan du la være å sette hake. Du kan også sette alle 6 haker ved ett utsagn. Her ser du et eksempel:

Eks	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Jeg liker å dele tanker med andre	<input type="checkbox"/> Jeg trives i eget selskap	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Jeg liker å bruke hendene
-----	---	--	---

Her følger 14 linjer. Fordel 6 haker på hver linje:

1	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Jeg har begge beina på jorda	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Jeg liker å gjøre ting sammen med andre mennesker	<input checked="" type="checkbox"/> Jeg har ofte behov for forandringer
2	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Jeg liker å tenke logisk	<input checked="" type="checkbox"/> Jeg kan lett bli så oppslukt av en idé at praktiske detaljer overses	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Jeg trives med å omgås folk som jeg ikke kjenner godt
3	<input checked="" type="checkbox"/> Hvis noen skal påvirke meg bør de presentere overordnede tanker eller brede perspektiver	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Hvis noen skal påvirke meg bør de presentere fakta, detaljer og eksempler	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Hvis noen skal påvirke meg bør de være personlige og entusiastiske
4	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Jeg vil vite hvilke muligheter som åpner seg i fremtiden	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Jeg vil vite hvordan idéer kan brukes på en nyttig og praktisk måte	<input checked="" type="checkbox"/> Jeg vil vite hvordan forslag påvirker oss som mennesker





Oppsummere spørreskjema

Riv av det fremste arket

Legg sammen scorene i de Blå rutene og skriv svaret ved siden av den Blå boksen, og på forsiden.

Gjør det samme med Rød og Grønn

Sum score for Blå + Rød + Grønn=84



Human Factors AS
Samarbeid på tvers av forskjellighet

Dette selvtillingskjemaet er laget for å bevisstgjøre og forbedre samarbeid og kommunikasjon. De 3 preferansene blå, rød og grønn tar utgangspunkt i hvordan man foretrekker å kommunisere og behandle informasjon. Men selv om vi har en preferanse i en retning, så varierer vår atferd avhengig av hvem vi er sammen med og hva vi holder på med. Hvis du legger sammen dine svar tilhørende hver farge, vil du få et svar på din preferanse ut i fra denne modellen.

Summen av de 3 tall skal bli 84.

Fyll ut:

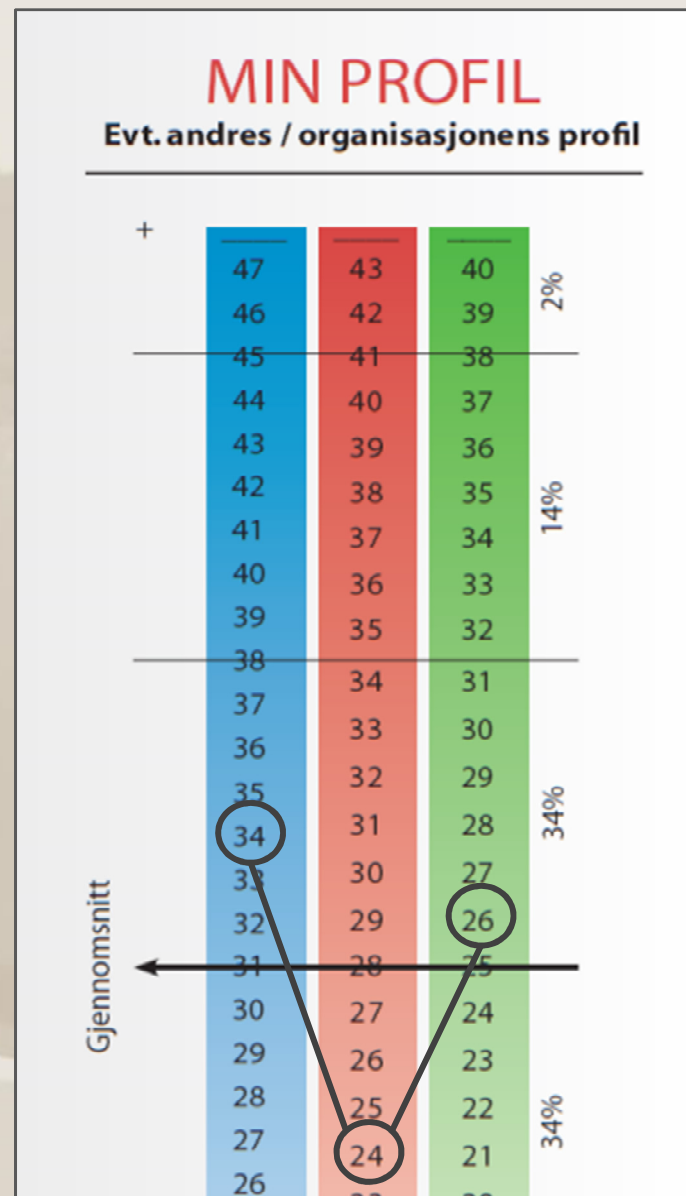
Blå:	Rød:	Grønn:	=84
34	24	26	

1	✓ ✓ Jeg har begge beina på jorda	✓ ✓ Jeg liker å gjøre ting sammen med andre mennesker	✓ Jeg har ofte behov for forandringer
2	✓ ✓ Jeg liker å tenke logisk	✓ Jeg kan lett bli så oppslukt av en idé at praktiske detaljer overses	✓ ✓ Jeg trives med å omgås folk som jeg ikke kjenner godt
3	✓ Hvis noen skal påvirke meg bør de presentere overordnede tanker eller brede perspektiver	✓ ✓ Hvis noen skal påvirke meg bør de presentere fakta, detaljer og eksempler	✓ ✓ Hvis noen skal påvirke meg bør de være personlige og entusiastiske
4	✓ ✓ Jeg vil vite hvilke muligheter som åpner seg i fremtiden	✓ ✓ Jeg vil vite hvordan idéer kan brukes på en nyttig og praktisk måte	✓ Jeg vil vite hvordan forslag påvirker oss som mennesker

Din profil / “farge”

Plasser din score på blå, rød og grønn på skalaen i heftet.

Der du er lengst «over streken» som markerer gjennomsnitt, viser din mest dominerende farge.



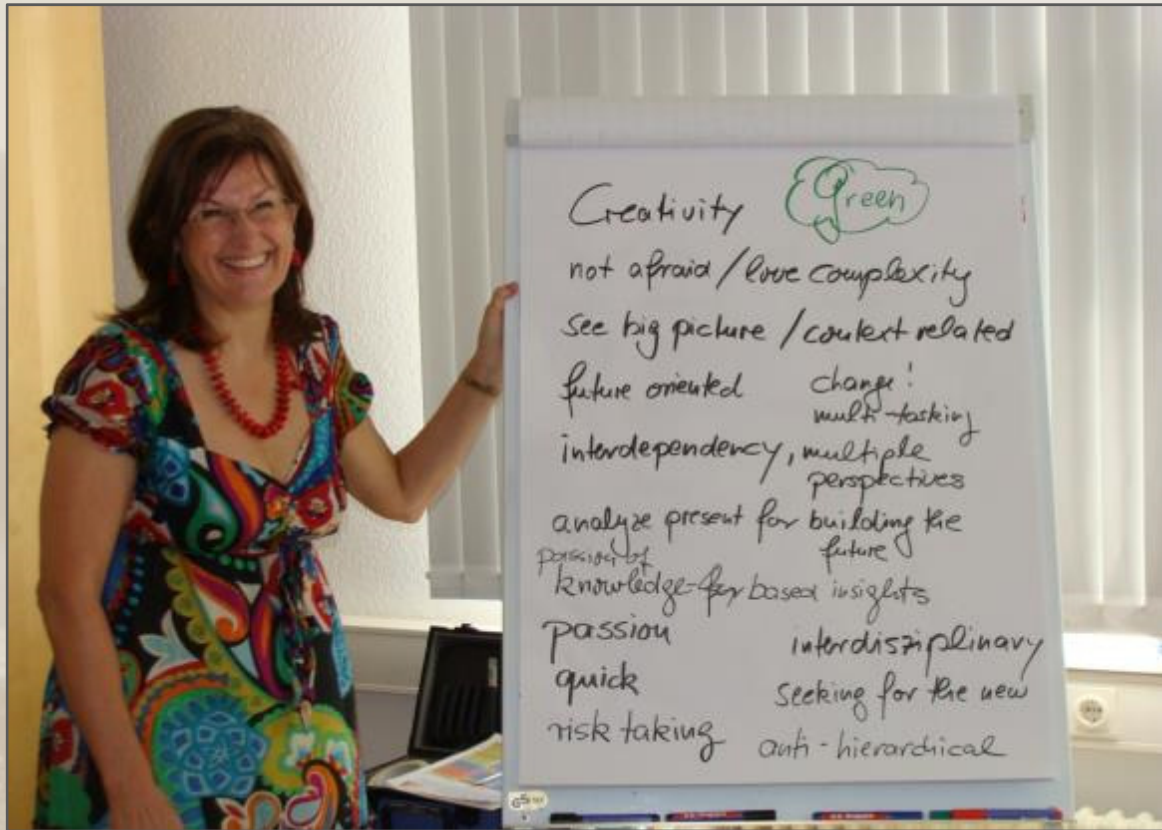
Gruppeoppgave

Gå sammen med de andre med din farge

1. Hva er styrker og svakheter til personer folk med din farge i samhandling med andre?
2. Ha mener du er styrker og svakheter til personer i de to andre farge-kategoriene?



Presentasjoner fra gruppene



1. Hva har dere skrevet om dere selv?
2. Hva har de andre skrevet om dere?



Hva kan vi lære av denne prosessen ?

Positive forventninger om gode dialoger.

Man kan bidra forskjellig i ulike faser av prosessen.

Vi har skapt vårt eget språk.

Vi forstår bedre dynamikken i gruppen.

Det er ok å være forskjellig hvis det blir oppfattet positivt av andre.

Kategoriene utfyller hverandre og er likeverdige

Ingen farge er bedre enn de andre.

Din annerledeshet er min utfordring.

Folk opptrer forskjellig i ulike situasjoner.

Når vi i lag skal forbedre tjenesten til brukerne, så må vi respektere og utfylle hverandre i prosessen



Samlet score i teamet

Fylle ut for teamet.

Hvordan er balansen i teamet?

Hvilke muligheter og utfordringer gir det?

Tildelingsenheten	Blå	Rød	Grønn
Alvrun			
Dirk			
Elizabeth			
Hanne			
Heidi			
Liss Eva			
Sylvia			



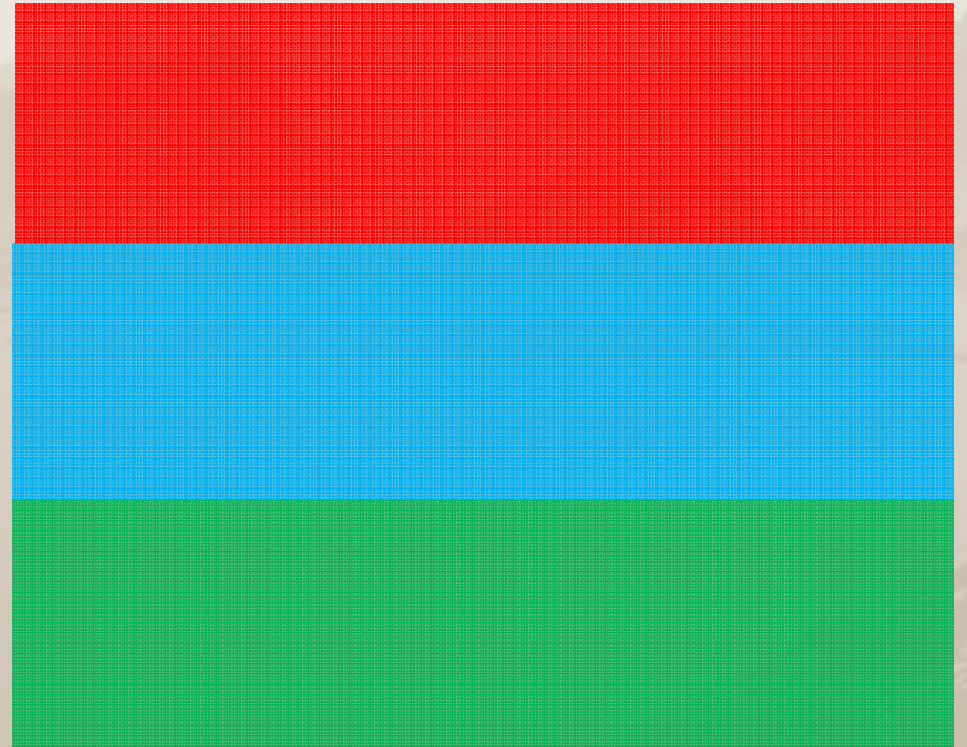
Fleksibilitet i roller

Ingen av oss er bare «en farge»!

Vi bruker ulike sider av oss selv i ulike roller og i ulike situasjoner.

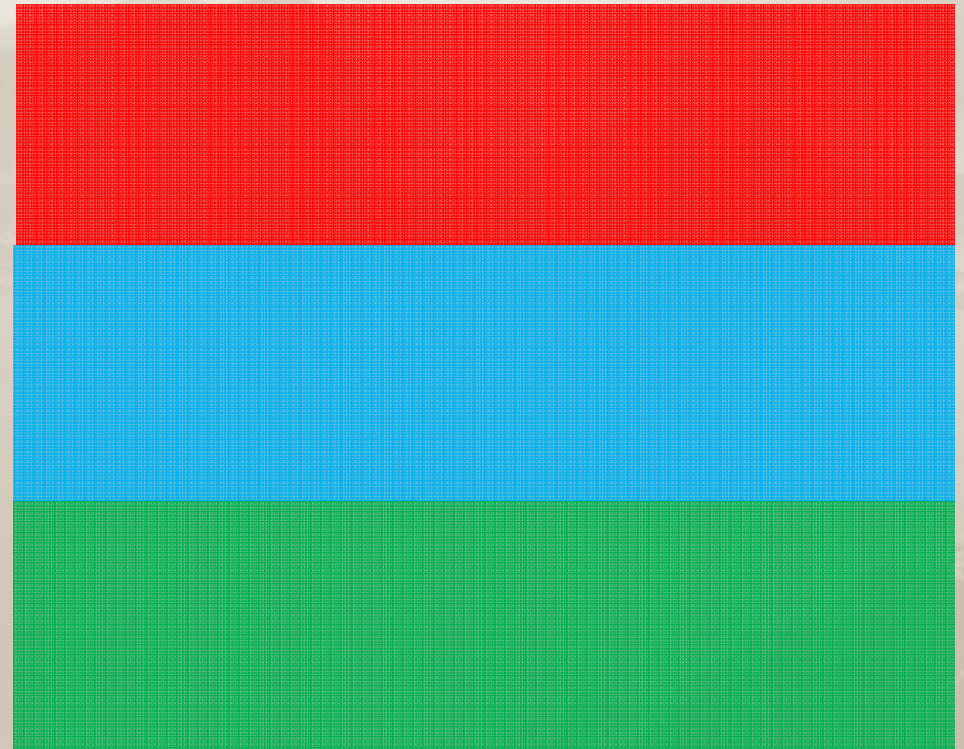
Jo høyere score over gjennomsnittet du har på en farge, jo vanskeligere kan det være å komme bort fra den.

Jo lavere score under gjennomsnittet du har på en farge, jo vanskeligere kan det være å bruke den.



Refleksjon i teamet

1. Hvilken rolle er vanskeligst for deg å ta?
2. I hvilke situasjoner er det lettest for deg å ta en annen rolle?
3. Hva er de andre medlemmene i teamet sin erfaring med deg i en slik rolle?
4. Hvordan kan du opptre for å komme ut av din vanlige rolle?



Plan for dagen

08:30: Velkommen, hvem er vi

08:40: Kommunikasjon (Diversity Icebreaker)

10:00: Pause

10:15: Hva er kontinuerlig forbedring (Lean)

10:30: Verktøy i forbedringsarbeidet

11:00: Gruppeoppgave: Prosesskartlegging (med «ferskfesk»!)

11:45: Lunsj

12:15: Forbedringstavler og tavlemøter

12:45: Gruppeoppgave: Trene på å gjennomføre tavlemøte

13:45: Pause

14:00: Gruppegjennomgang: Oppsummering fra fokusintervjuene

15:00: Slutt for dagen, evaluering



Endring og forbedring



Vestvågøy kommune
Kontinuerlig forbedring



Til ettertanke...

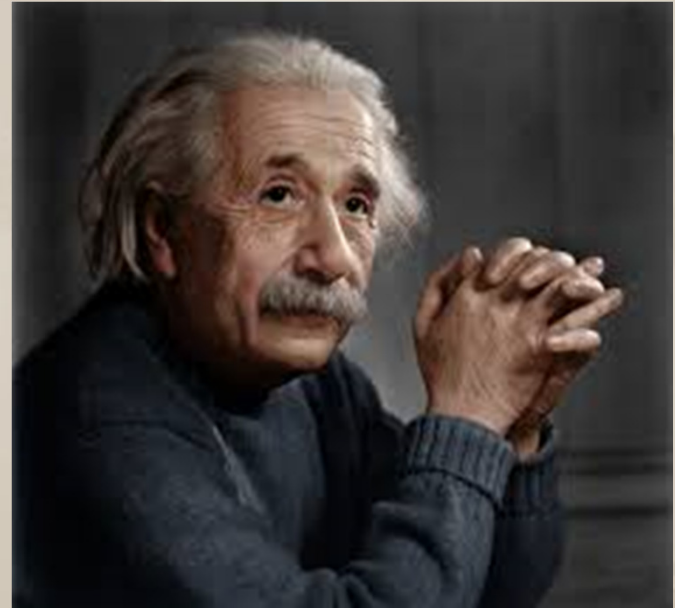
Enhver organisasjon
som står stille,
blir dårligere



Kong Harald

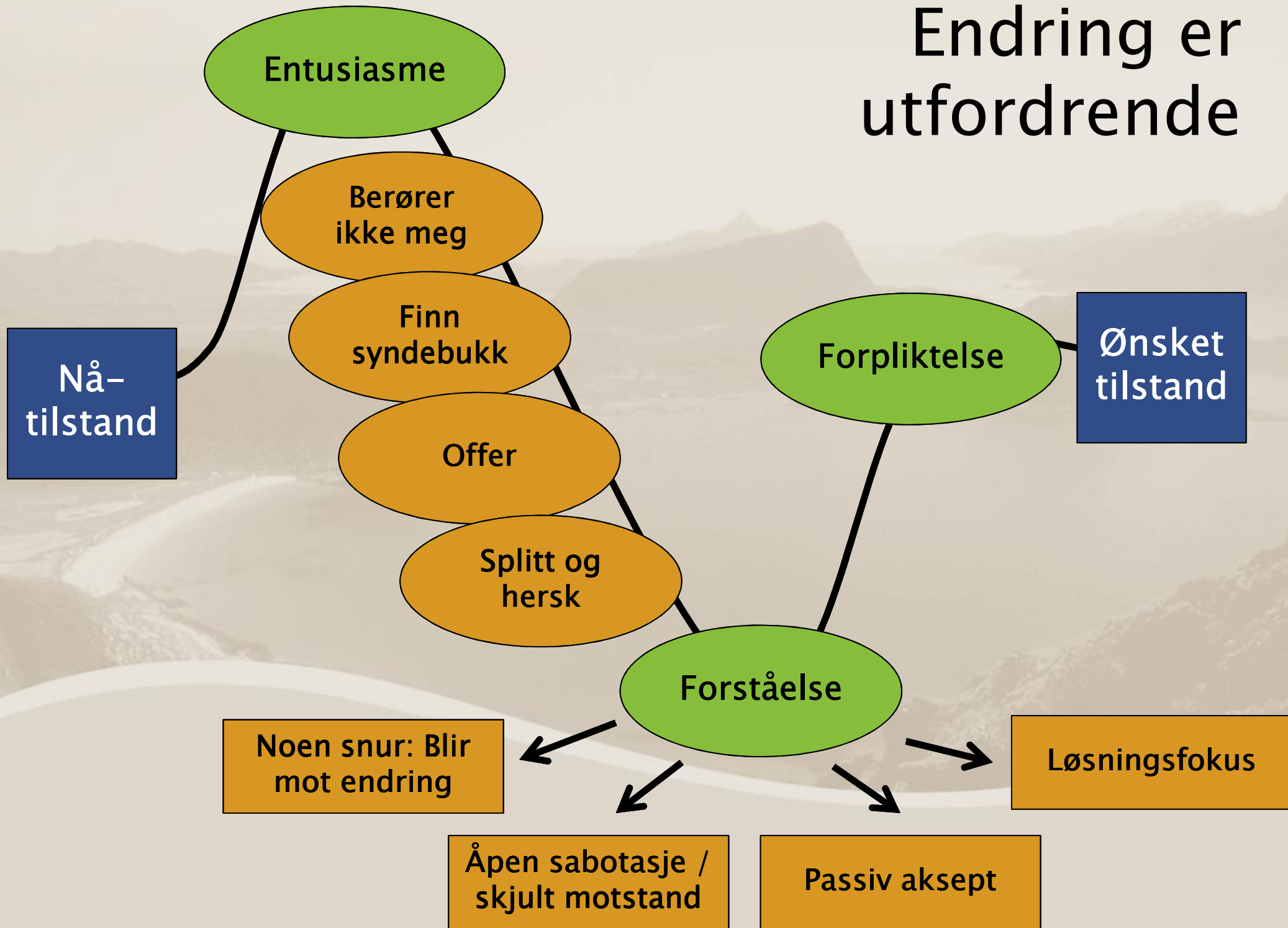
Til ettertanke...

Life is like riding a bicycle.
To keep your balance
you must keep moving.

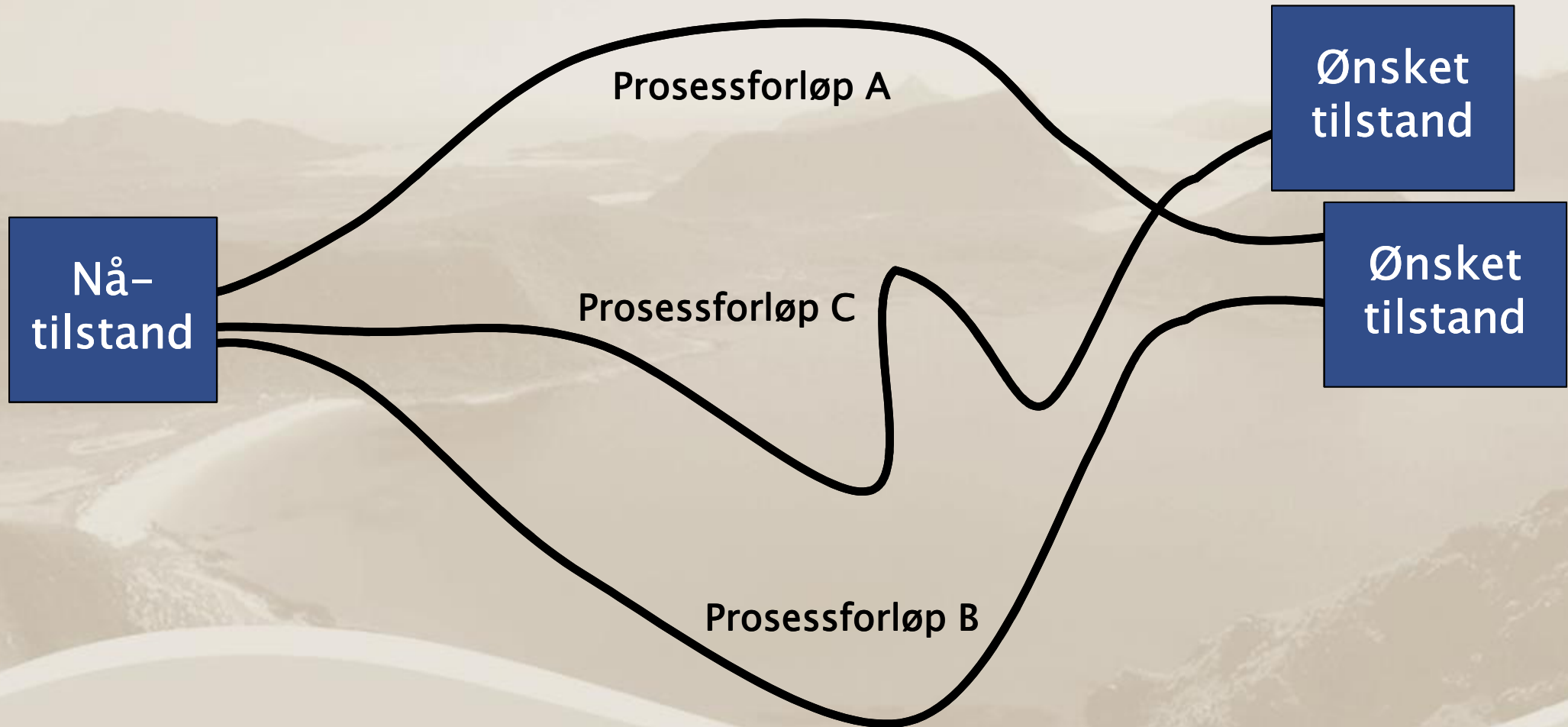


Albert Einstein

Endring er utfordrende

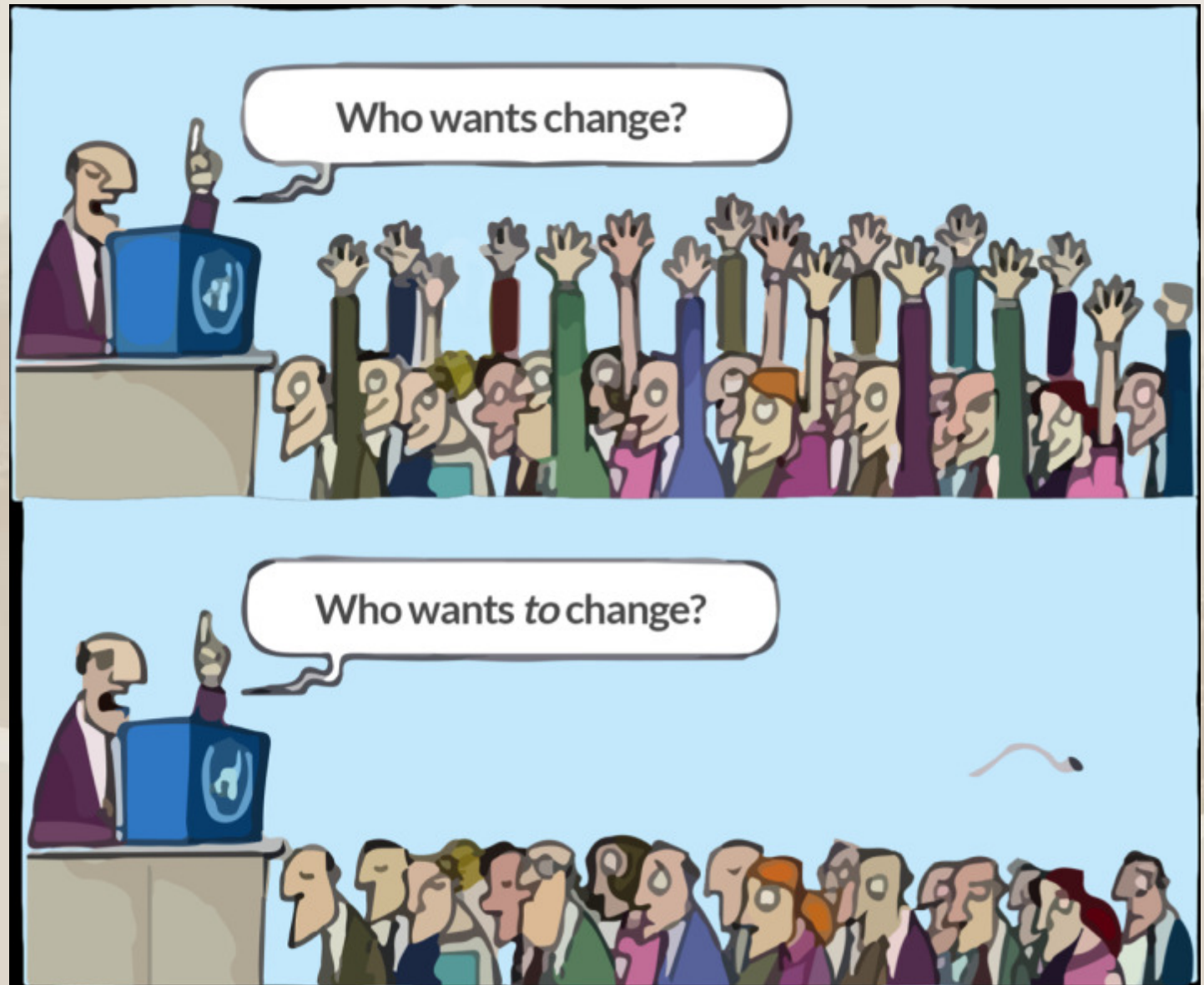


Men alle prosess-
forløp er ulike...



...og det er ikke
alt vi kan planlegge

Forbedringsarbeid?



Mål for forbedringsarbeidet



...vi ønsker fornøyde brukere...

...som mottar gode og tilpassede tjenester...

...fra engasjerte og dyktige medarbeidere...

Refleksjon: Hva legger du i ordene?

Felles bilder av framtid skaper handling i nåtid

Peter Senge



Peter Michael Senge (født 1947) er en amerikansk forsker og direktør ved Center for Organizational Learning ved MIT Sloan School of Management. Han er forfatter av den banebrytende boken «The Fifth Discipline: The art and practice of the learning organization» fra 1990.



Hva er Kontinuerlig forbedring (Lean)?



Vestvågøy kommune
Kontinuerlig forbedring



Hva er IKKE Lean?

Nedbemanning
og kutt



Stoppeklokke-
styring

«Ovenfra-og-ned»
– strategi



Definisjon av Lean

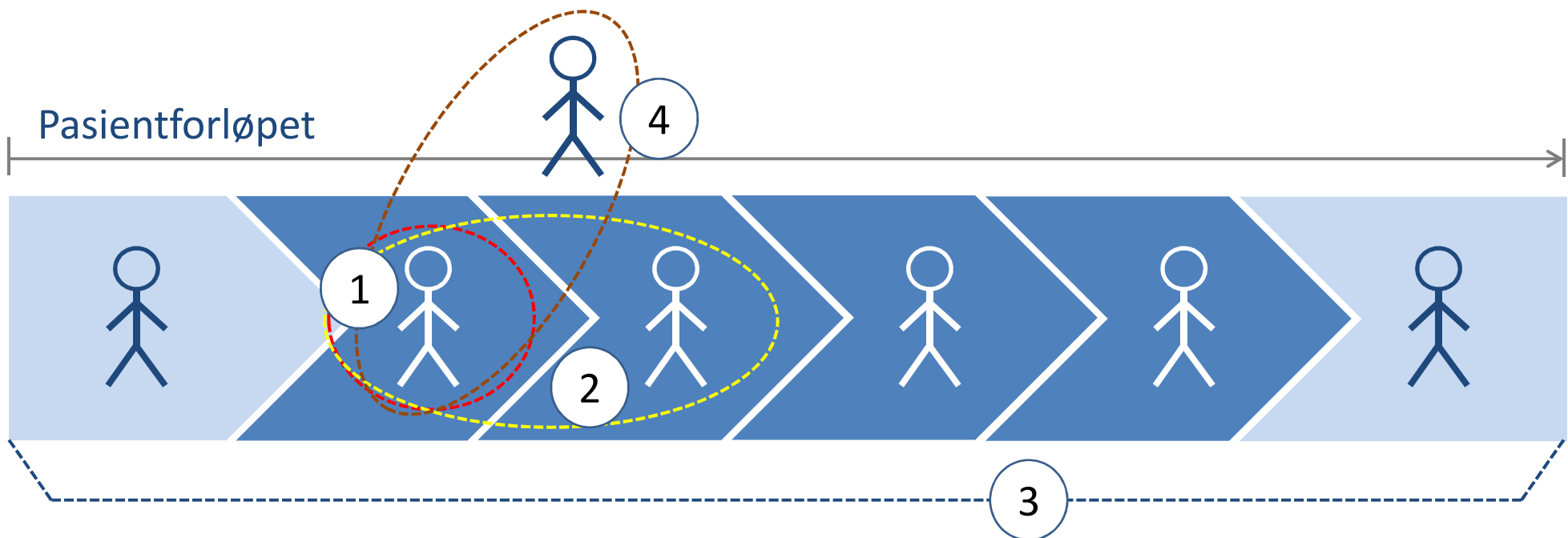


- Skape bedre flyt i arbeidsprosessene ved å fokusere på det som har verdi for brukerne eller innbyggerne, og fjerne unødvendige aktiviteter/oppgaver.
- Lytte til brukernes erfaringer med tjenesten og til hva som er viktig for dem.
- Gi den enkelte medarbeider helhetsforståelse, overblikk og direkte innflytelse over arbeidsprosessene.
- Ta i bruk en strukturert verktøykasse for å innhente, utvikle, velge ut og implementere ideer som kan forbedre prosessene og skape bedre resultater for brukeren



De 4 grunnregler i forbedringsarbeid (LEAN)

1. **Jobbe likt** – standardiserte, nøyaktige og konkrete beskrivelser av aktiviteter.
2. **Samhandle** – tydelige definerte roller og ansvar og alle ansatte må forstå sin rolle i pasientforløpet. Grensesnittet mellom to aktører i forløpet skal være definert.
3. **Skape jevn flyt** – det må være flyt gjennom prosessen. Flyten skal være definert.
4. **Kontinuerlig forbedring** – forbedringsarbeidet må være satt i system og problemene løses der de oppstår, med de involverte – og ledet av en coach.





Innføringsprosjektene

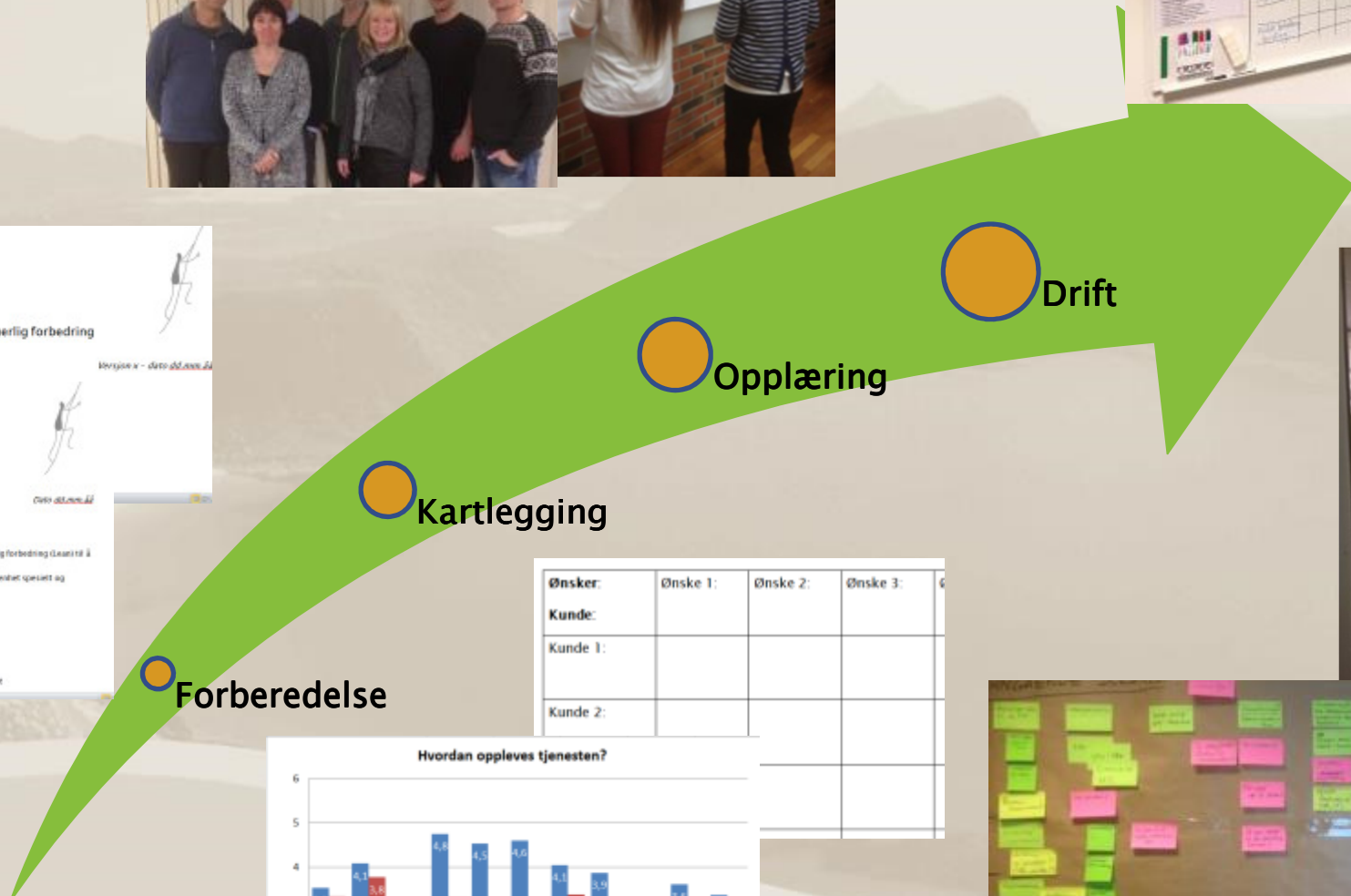


Vestvågøy kommune

Kontinuerlig forbedring



Innførings- prosessen



Vestvågøy kommune
Kontinuerlig forbedring

Plan for innføringsprosjekt Kontinuerlig forbedring
<enhet/avdeling>

1. Bakgrunn:

Vår enhet er klar for forbedringsprosesser!

- Vi er med fordivi skal lære å bruke tankemøte og workshop fra Kontinuerlig forbedring (Lean) til å forbedre arbeidsmetoder og prosesser
- Vi skal skape en sterk samarbeidsrelasjon med ambassadører fra forbedringsarbeid i egne enhet spesielt og kommunen generelt

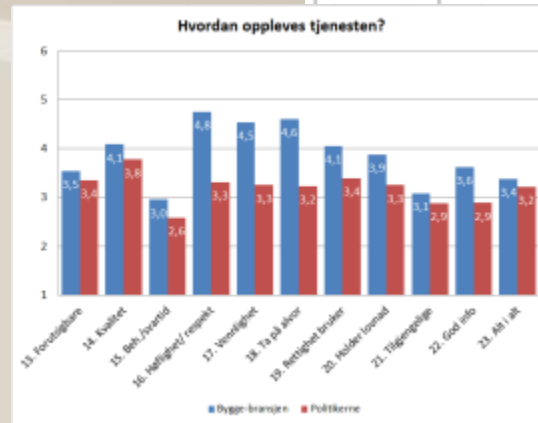
Egneskyløring:

Arbeids- og arbeidsmetoder Lean og uttrykker andre behov for endring

- Kommuner:

Kommuner og regioner med tanke på samarbeid og samarbeid mellom kommuner og regioner

Ønsker:	Ønske 1:	Ønske 2:	Ønske 3:	Ønske 4:
Kunde:				
Kunde 1:				
Kunde 2:				



	Forberedelse	Kartlegging	Opplæring	Drift
Mål	Forankre prosess Aktive, involverte og motiverte ledere	Kartlegge status Identifisere og prioritere utfordringer	Kompetanse og motivasjon til alle ansatte Bygge forbedringstavle	Kontinuerlig forbedring
Aktiviteter	Opplæring ledere (<i>kurs 1 dag</i>) Utarbeide og forankre egenerklæring og prosjektplan (<i>Møte 2 timer</i>)	Informasjonsmøte ansatte (<i>2 timer</i>) Fokusintervju? Brukerundersøkelse? Medarbeiderundersøkelse? Andre målinger. Interessentanalyse?	Opplæring ansatte (<i>kurs 1 dag</i>)	Ukentlige tavlemøter Bruke verktøy etter behov (brunpapir, 5S, osv) Tertialvis rapportering Jevnlige målinger
Deltakere	Kommunalsjef, enhets- og avdelingsleder, verneombud og tillitsvalgt Prosessveileder	Alle ansatte Brukergrupper? Leder Prosessveileder	Alle ansatte Leder Prosessveileder	Alle ansatte Leder Prosessveileder Kommunalsjef
Resultat / Dokument	Egenerklæring fra alle deltakere Prosjektplan med tydelige mål	«Styrketre» og «utfordringstre» Måleindikatorer med «nullpunktsmålning» Revidert plan?	Forbedringstavle med mål og målepunkt. Verdiplakat for enheten?	Kultur for / kompetanse om kontinuerlig forbedring Resultater som sikres



Verktøy i forbedringsarbeidet



Vestvågøy kommune

Kontinuerlig forbedring



Jeg hører og glemmer.

Jeg ser og husker.

Jeg gjør og forstår.

Konfucius



Konfucius var en kinesisk filosof og lærer som levde fra 551 – 479 f.Kr.
Konfucius laget ikke noe filosofisk system, men ga først og fremst praktiske råd og veiledning for samlivet mellom mennesker.

Fokusintervju

- Kartlegge alle ansattes opplevelse av dagens arbeidssituasjon, med fokus på positive forventinger. Få fram en felles forståelse av utfordringene på enhet/avdeling
- Gjennomføres i gruppe, eller individuelt
- Prosessveileder noterer ned utsagn fra alle deltakerne, og oppsummerer disse.
- Bruker et «styrketre» og et «utfordringstre» for å strukturere og sammenfatte det som kommer fram, og presenterer i for alle ansatte
- Utfra dette forsøker en å prioritere de viktigste utfordringene, og setter utfra dette mål for forbedringsarbeidet



Spørsmål	Svar
Hva fungerer i dag	
Hva fungerer ikke i dag	
Forventninger til prosessen	
Hvis du skulle ønsket deg noe, hva skulle være annerledes	

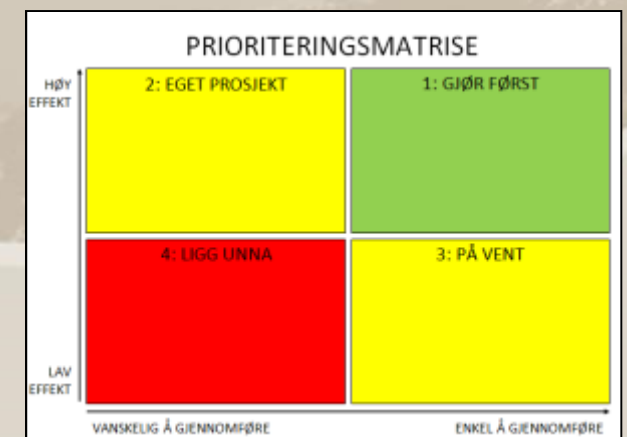
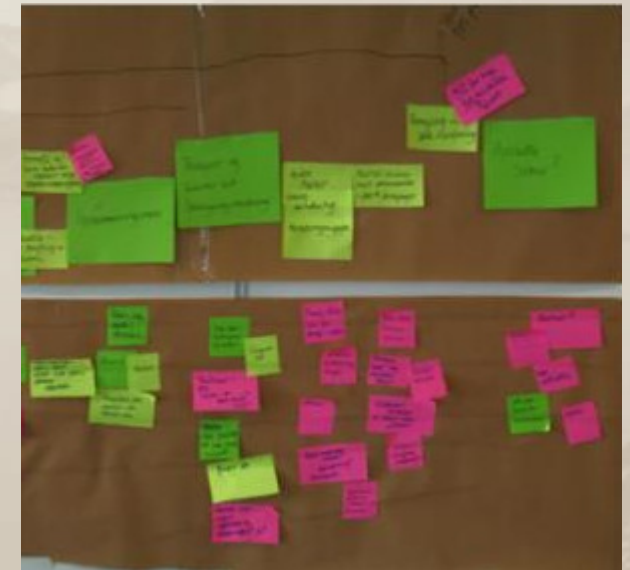
Tavler og tavlemøter

- Skape et overblikk over status for pågående forbedringsarbeid.
- Kommer fram til, prioritere og vurderer forbedringsideer.
- Systematisk og regelmessig dialog (møte) om hvordan forbedre eksisterende praksis.
- Visualiserer både mål, tiltak og resultater, og bidrar til å sette planer ut i livet.
- Ansvarliggjør ansatte for både forslag og gjennomføring av tiltak.
- Regelmessighet sikrer fokus og framdrift
- Arena for tydelig, synlig og visuell ledelse



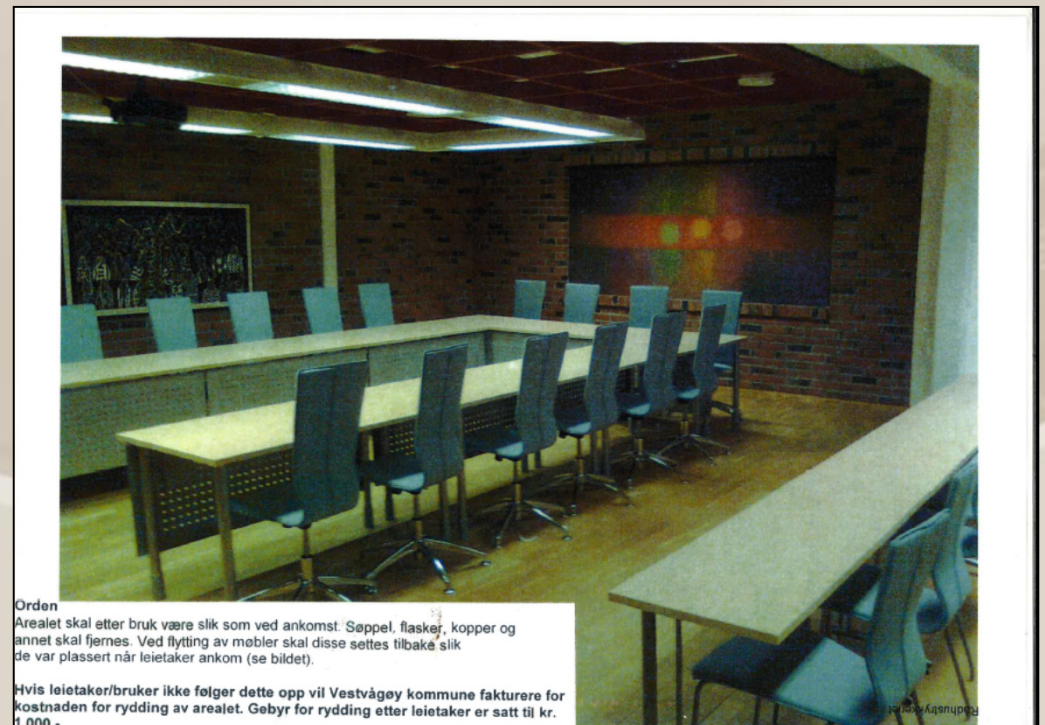
Verdistrømsanalyse (brunpapir)

- Brukes for å sikre involvering og eierskap i analysen av dagens arbeidsprosesser.
- Hensikten er å synliggjøre alle steg i arbeidsprosessen fra A til Å, og å visualisere dette på en lett forståelig måte.
- Ansatte deltar og beskriver hvordan dagens prosess gjennomføres.
- Dette er grunnlag for å definere og prioritere forbedringstiltak
- Bruker en prioriteringsmatrise der tiltak rangeres etter effekt og gjennomførbarhet.



5 S – Orden og system

- 5S er en filosofi og en måte å organisere arbeidsplassen.
- Hensikten er at alle til enhver tid vet hvor alt er og ikke bruker tid på å lete. Det skal være raskt å se at noe mangler fra sin plass.
- Oppbygging av de 5 S'ene:
 - Sortere
 - Systematisere
 - Skinne
 - Standardisere
 - Sikre



Orden

Arealet skal etter bruk være slik som ved ankomst. Søppel, flasker, kopper og annet skal fjernes. Ved flytting av møbler skal disse settes tilbake slik de var plassert når leietaker ankom (se bildet).

Hvis leietaker/bruker ikke følger dette opp vil Vestvågey kommune fakturere for kostnaden for rydding av arealet. Gebyr for rydding etter leietaker er satt til kr. 1.000,-

Interessentanalyse



- Kartlegge hvilke interessenter som kan påvirke eller bli påvirket av forbedrings-arbeidet. Gjøre seg opp en mening om hvilke ønsker disse har.
- Eksempler på interessenter kan være brukerne, ledelsen, leverandører, samarbeidspartnere, tilsynsmyndigheter, ..
 - Hvem som kan være interessenter?
 - Hva kan være mulige ønsker for tjenesten?
 - Hvilke ønsker som betyr mest for hvilke interessenter? Vet vi nok om dette, eller må vi spørre mere (f.eks. brukerundersøkelse)
 - Hvordan følge opp interessentene i prosjektet?

Ønsker:	Ønske 1:	Ønske 2:
Interessent:		
Interessent 1:		
Interessent 2:		
Interessent 3:		
Interessent 4:		
Interessent 5:		
Interessent 6:		

Trivselskuler/verdikuler

- Kartlegge «temperaturen» i arbeidsmiljøet og ansattes opplevelse av det hver dag.
- Fokus på trivsel, og på verdiene våre. Bruke noen av kommunes verdier, eller man ta andre verdier eller områder en vil fokusere på i en periode.
- Bruker 3 farger på kulene:
 - Grønn, god dag / har greid å praktisere verdier
 - Røde, dårlig dag / ikke greid å praktisere verdi
 - Gul, «halvgod» dag / blitt utfordret på verdier
- Legger kule når man går for dagen, teller opp hver uke. Kan være ett målepunkt som man kan bruke på forbedringstavla.



Verktøy

- Sjekk ut mere på hjemmesiden!



 Vestvågøy
kommune

Til forsiden Søk 🔍 Meny ☰

[Hovedportal](#) > [Politikk og organisasjon](#) > [Kontinuerlig forbedring \(Lean\)](#)

Kontinuerlig forbedring (Lean)

- [Hva er kontinuerlig forbedring \(Lean\)](#)
- [Verktøy i forbedringsarbeidet](#)
- [Innføringsprosjekt](#)
- [Prosessveiledere](#)
- [Erfaringer fra kommunen](#)



Brukere og brukermedvirkning

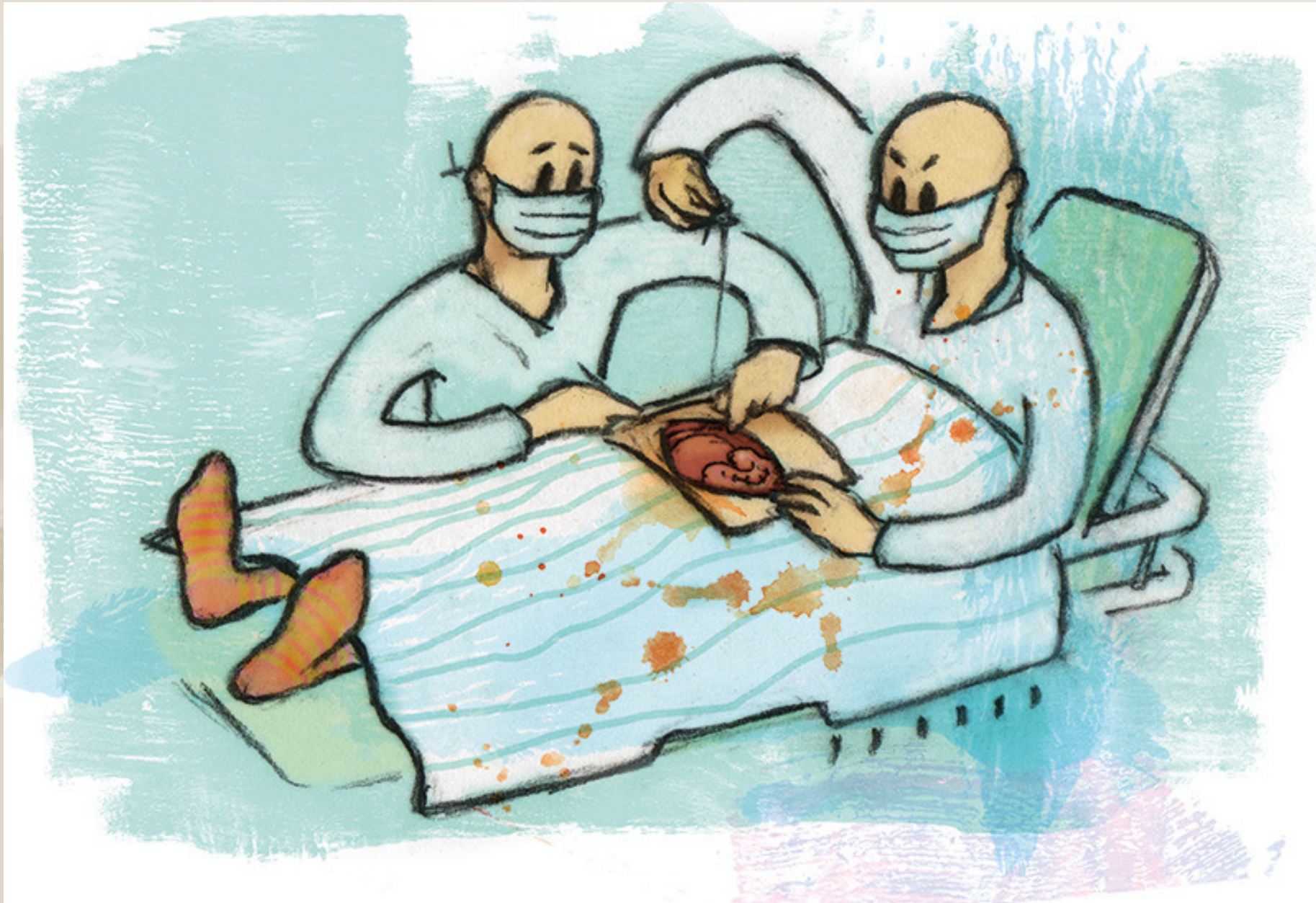


Vestvågøy kommune

Kontinuerlig forbedring



Brukere og brukermedvirkning



Brukere og brukermedvirkning



Ulike roller brukerne kan ha:

- Svare på spørsmål
- Delta i møter
- Yte frivillig innsats, være med på dugnader
- Være «tillitsvalgt» eller ombud
- Være med på å utvikle tjenestene («Samskaping»)

Brukere og brukermedvirkning



Ulike verktøy eller metoder:

- «Smileys» ved utgangen
- Spørreundersøkelser (papir, nett, SMS)
- Brukermøter
- Brukerrepresentanter
- Brukerutvalg



Gruppeoppgave: Proseskartlegging



Vestvågøy kommune

Kontinuerlig forbedring



Plan for dagen

08:30: Velkommen, hvem er vi

08:40: Kommunikasjon (Diversity Icebreaker)

10:00: Pause

10:15: Hva er kontinuerlig forbedring (Lean)

10:30: Verktøy i forbedringsarbeidet

11:00: Gruppeoppgave: Prosesskartlegging (med «ferskfesk»!)

11:45: Lunsj

12:15: Forbedringstavler og tavlemøter

12:45: Gruppeoppgave: Trene på å gjennomføre tavlemøte

13:45: Pause

14:00: Gruppegjennomgang: Oppsummering fra fokusintervjuene

15:00: Slutt for dagen, evaluering

Hva er egentlig en prosess?

- En prosess er et sett av aktiviteter som er koblet sammen i en tidsrekkefølge, og som sammen omskaper innsatsfaktorer (input) til resultater (output)
- Et prosesskart er en grafisk fremstilling av virkeligheten, for eksempel hvilke prosesssteg som går med for å lage ferskfisk, lever og rogn...



Hva er egentlig en prosess?

Gruppeoppgave:

Tegn opp de ulike stegene i prosessen med å servere ferskfisk, lever og rogn til storfamilien på kommende søndag



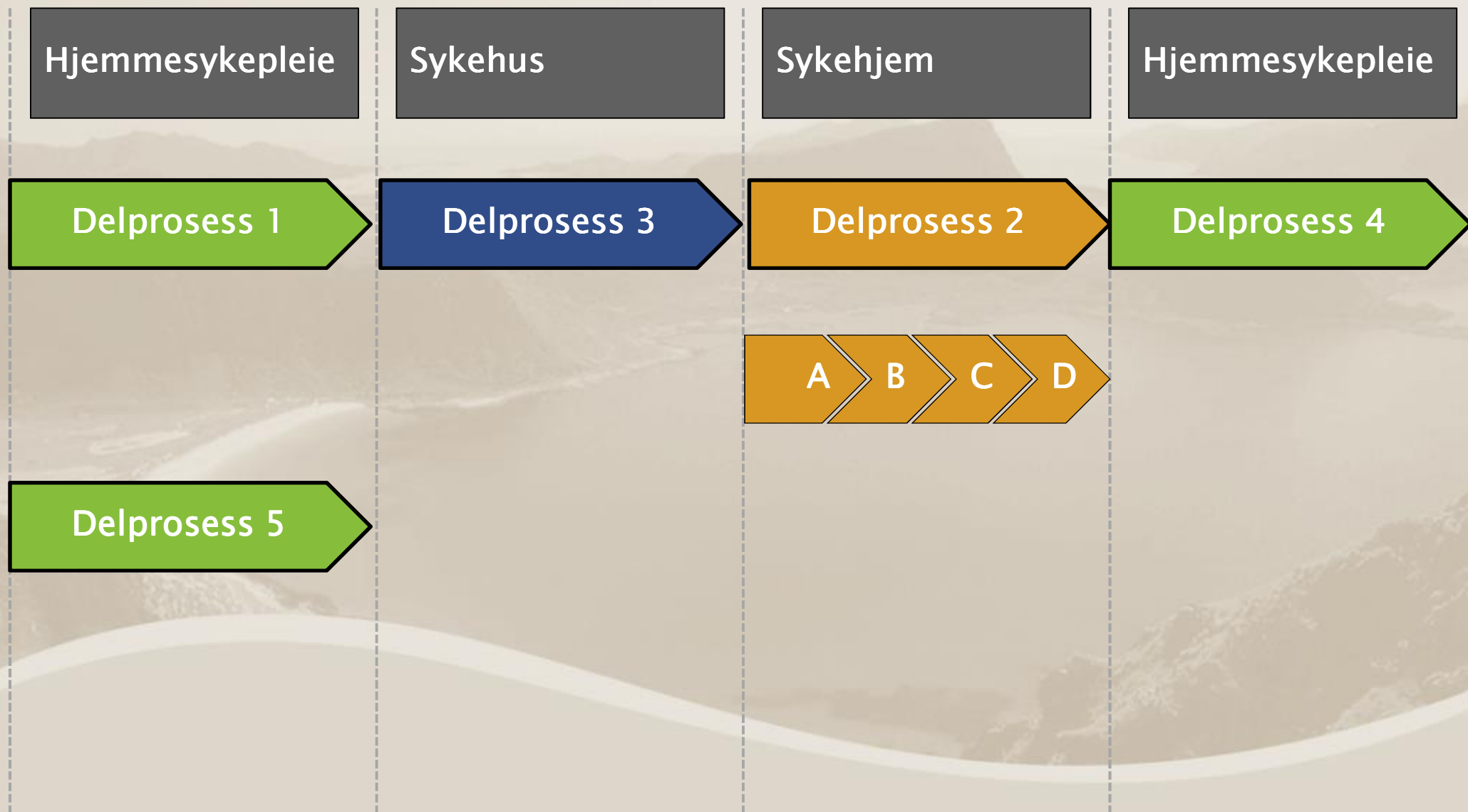
Hva er egentlig en prosess?

Viktige spørsmål:

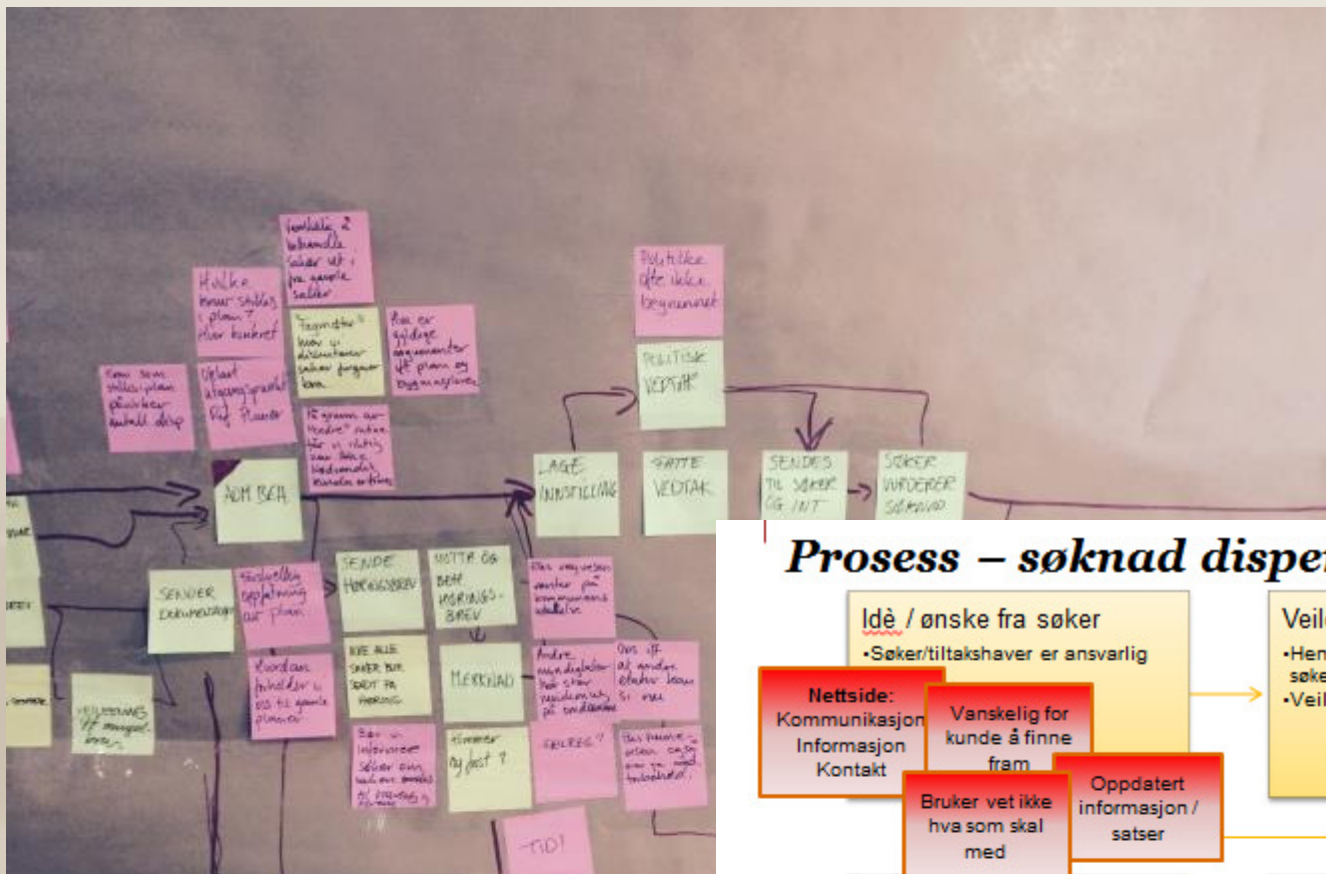
- Hvor detaljert skal prosessen beskrives?
- Hvor starter den og hvor slutter den?
- Må noen prosesser gå parallelt?
- Hva er «vår» prosess, hva er «de andres» prosess?
- Må ting gjøres på samme måte?



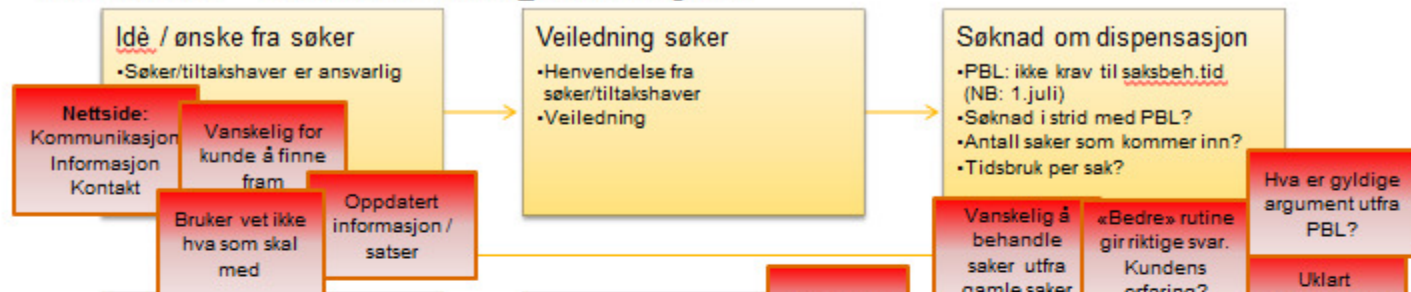
Prosesskart



Prosesskart



Prosess – søknad dispensasjon



Prosess – klage dispensasjon



Arbeid med kartlegging og forbedring av prosessene

- Brunpapiersesjoner brukes for å sikre involvering og eierskap i analysen av dagens prosesser
- Kommentarer og innspill fanges opp på post-it-lapper
- Det er tillatt å si at noe ikke fungerer uten å ha en løsning
- Hele prosessen gjennomgås
- Alle kan og bør delta aktivt i prosessen

Kommentarer til prosessen

Dette fungerer bra i dag

Dette har forbedrings-potensial

Proessorientert organisasjon

Funksjons /avdelingsorientert

Min avdelings oppgaver kommer først

Jeg trenger bare å forstå det jeg selv holder på med

Prosessfokus er på kontroll

Vi må kontrollere de ansatte

Vi må finne ut hvem som gjorde feilen

Beslutningen må tas av toppledelsen

Løsningen på å gjøre ting raskere er å tilføre ressurser

Ledelsen vet alltid best hvordan en skal løse problemet

Proessorientert

Brukerens behov kommer først

Jeg må forstå hvordan min jobb påvirker hele prosessen

Prosessfokus er å effektivisere og forbedre

Vi må veilede og følge opp de ansatte

Vi må forstå hvorfor feilen oppsto

Ledelsen må ha tillit og kunne delegere ansvar

Fjerne ikke verdiskapende aktiviteter, skape flyt og jobbe smartere

De ansatte som er nærmest problemet vet best hvordan problemet skal løses

Plan for dagen

08:30: Velkommen, hvem er vi

08:40: Kommunikasjon (Diversity Icebreaker)

10:00: Pause

10:15: Hva er kontinuerlig forbedring (Lean)

10:30: Verktøy i forbedringsarbeidet

11:00: Gruppeoppgave: Prosesskartlegging (med «ferskfesk»!)

11:45: Lunsj

12:15: Forbedringstavler og tavlemøter

12:45: Gruppeoppgave: Trene på å gjennomføre tavlemøte

13:45: Pause

14:00: Gruppegjennomgang: Oppsummering fra fokusintervjuene

15:00: Slutt for dagen, evaluering



Tavler og tavlemøter



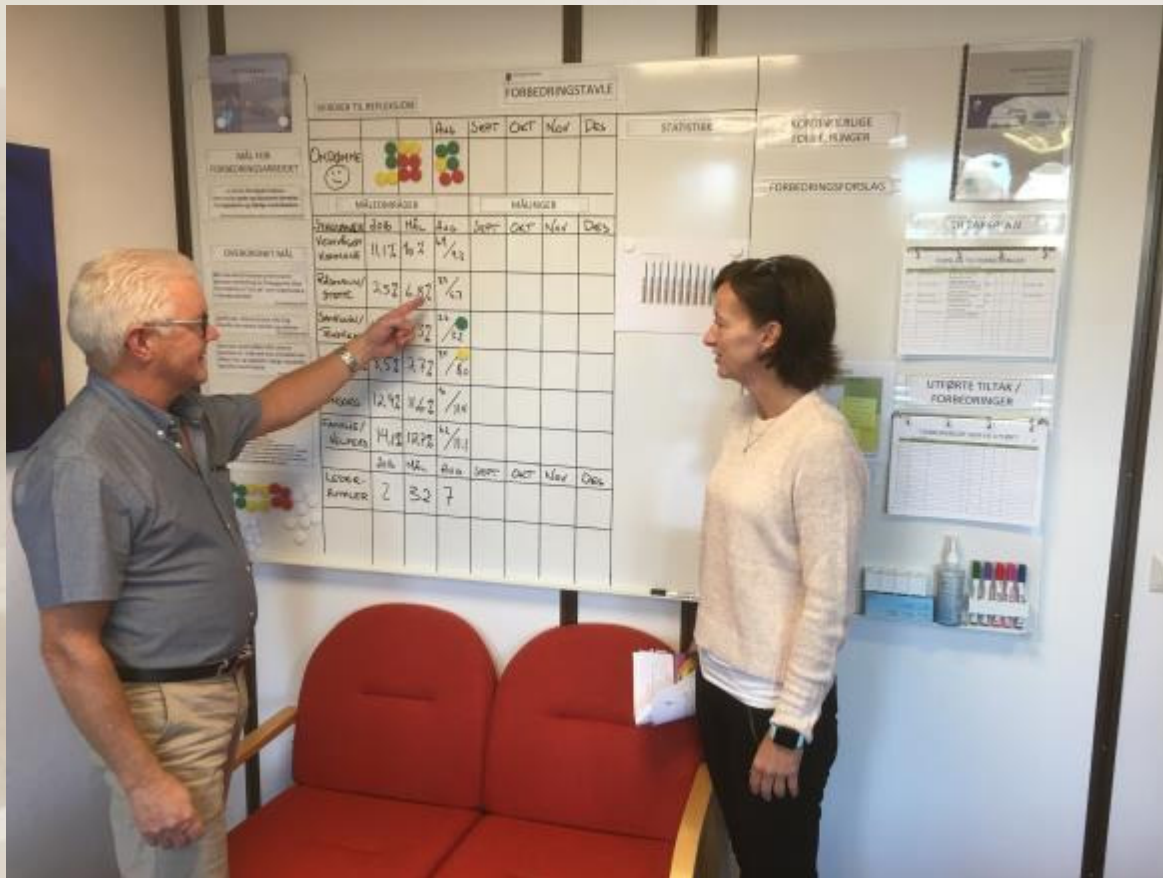
Vestvågøy kommune

Kontinuerlig forbedring



Ulike typer tavler:

- Forbedringstavle



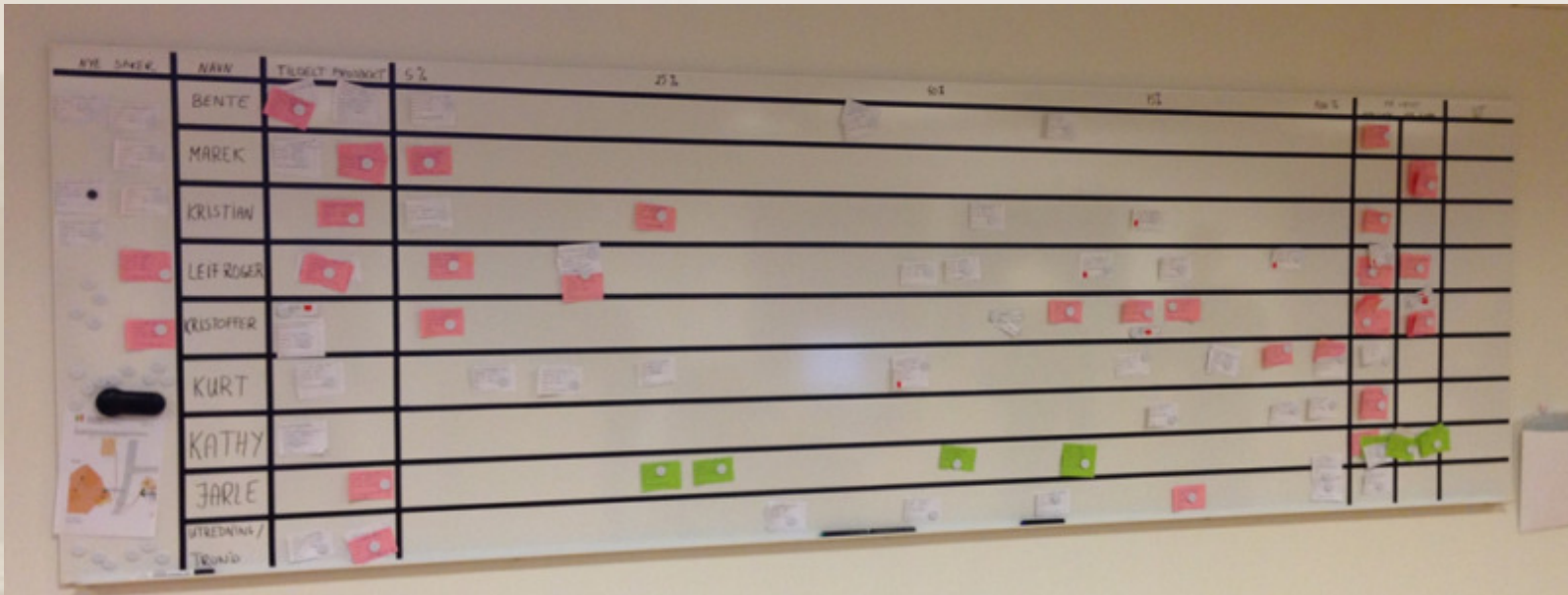
Forbedringstavle er hos oss inndelt i:

- Mål
- Verdier (til refleksjon)
- Målinger
- Statistikk
- Forbedringsforslag, prioriteringsmatrise, tiltaksplan, utførte tiltak

Brukes på jevnliges tavlemøter med alle ansatte

Ulike typer tavler

– driftstavle



Driftstavle brukes normalt for å planlegge / styre bruk av personellressursene opp mot arbeidsoppgaver / prosjekter.

Den deles ofte inn med én rad per ansatt.

Kolonnene kan enten være en tidslinje, vise framdrift på prosjekter, eller lignende.

Link mellom tavlene



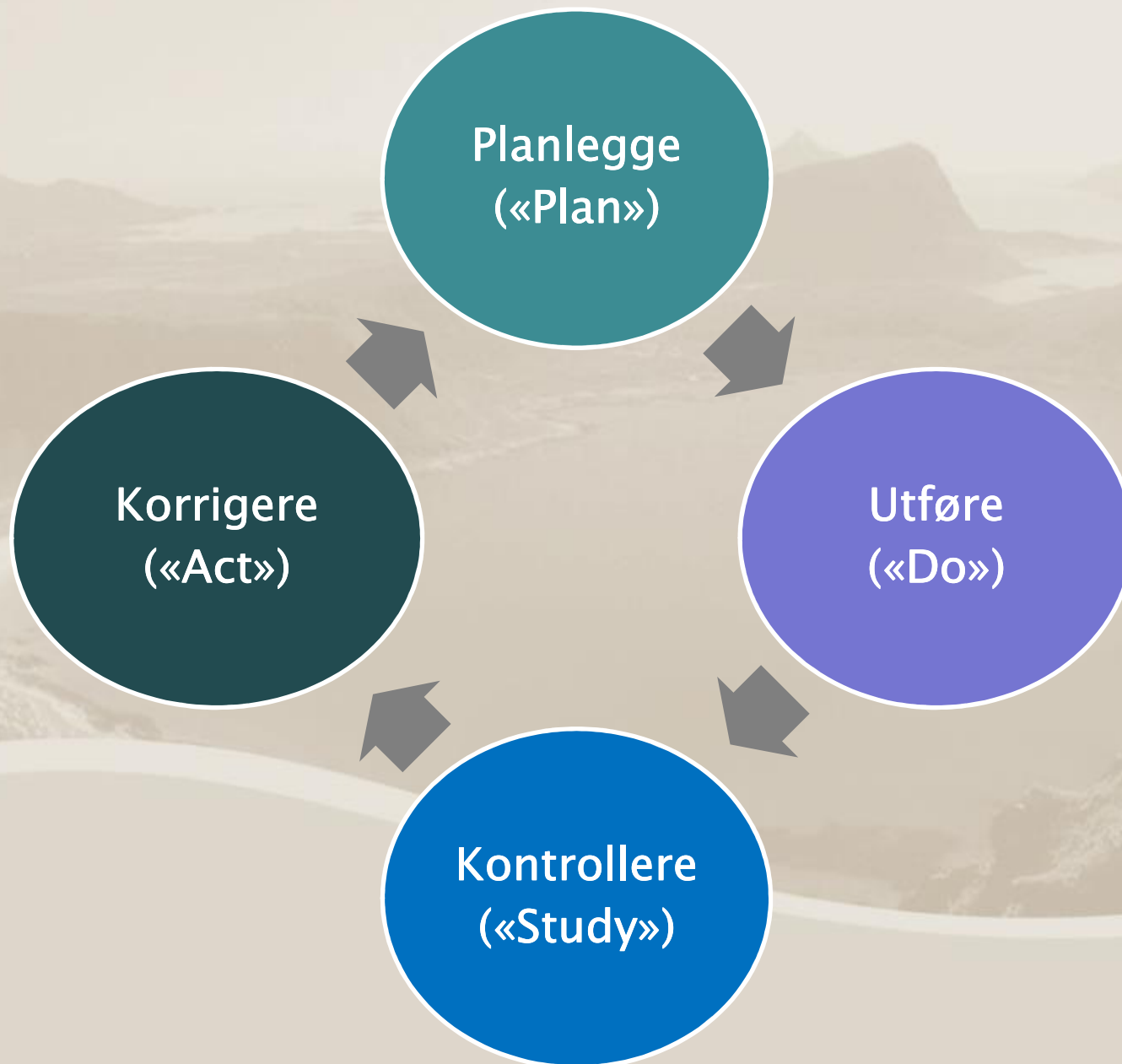
Forbedringstavle

Risikotavle

Driftstavle



Kvalitetssirkel (PUKK/PDSA/Deming)



Kvalitetssirkel (PUKK / PDSA / Deming)

1. Forberede

Felles erkjennelse av behovet for forbedring

Forankre og organisere forbedringsarbeidet

Klargjøre kunnskapsgrunnlaget - forskning, erfaring og brukerkunnskap

2. Planlegge

Kartlegge behov og dagens praksis

Sette mål

Velge måleverktøy

Finne / utvikle forbedrings-tiltak

Det vil ofte være nødvendig å gå tilbake til tidligere faser



3. Utføre

Prøve ut og tilrettelegge ny praksis

5. Følge opp

Implementere ny praksis

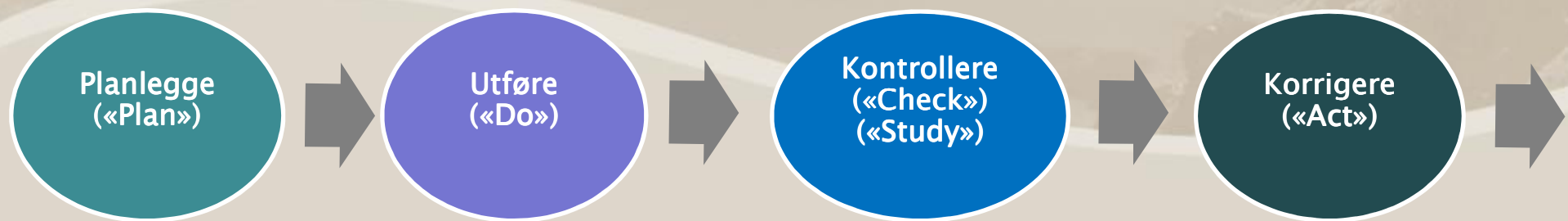
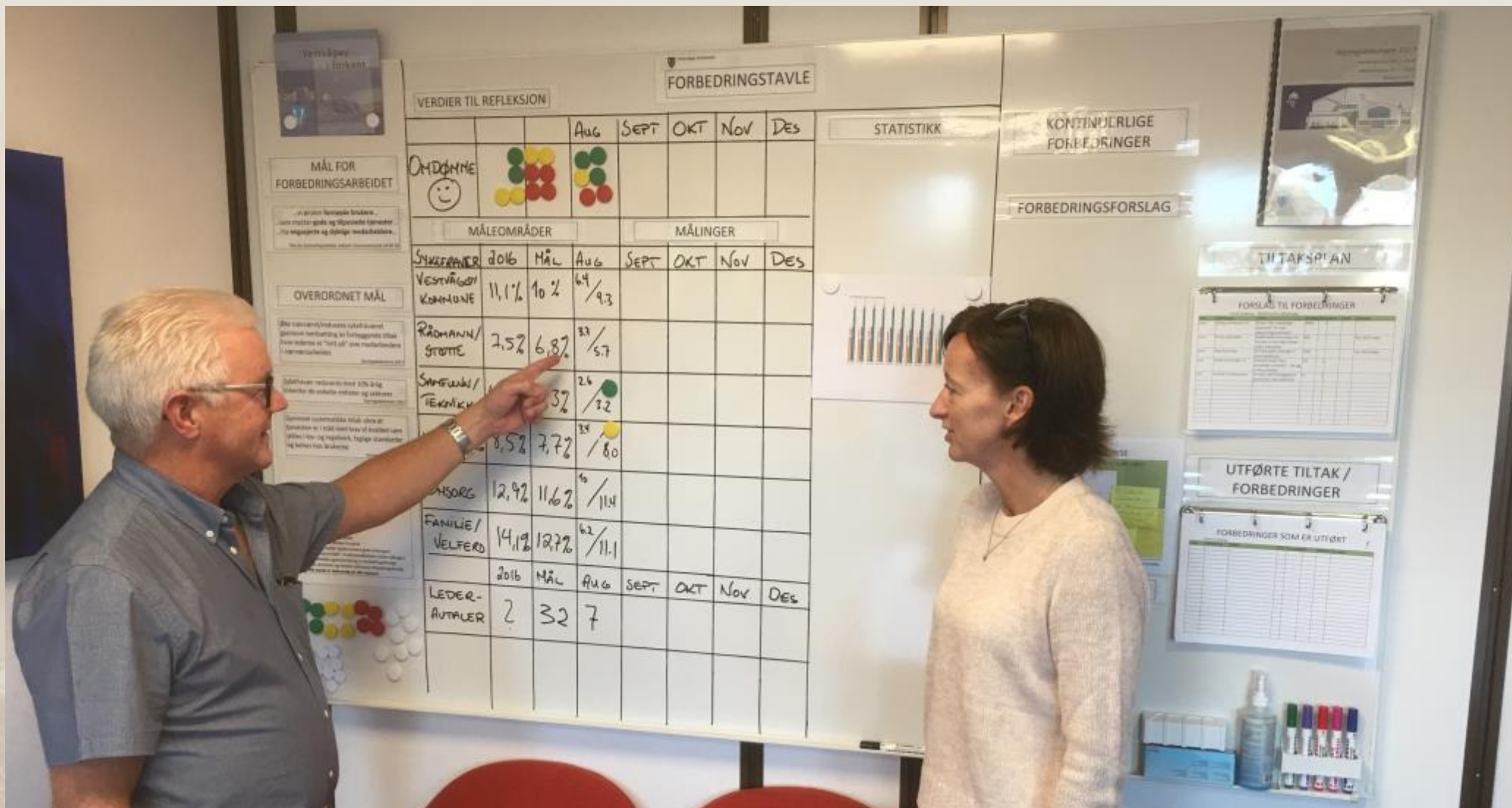
Sikre videreføring

Dele erfaringene med forbedringene

4. Evaluere

Måle og reflektere over resultater

Vurdere om forbedringen er tilstrekkelig og eventuelt justere



Tavla kan gi kontinuerlig fokus på kvalitetssirkelen!

Tenke helhet – også på tavla!



Vestvågøy kommune
Kontinuerlig forbedring

+

I trygge hender 24
pasientsikkerhetsprogrammet.no 7



= sant!



Vestvågøy kommune
Kontinuerlig forbedring

+

Det store heltidsvalget

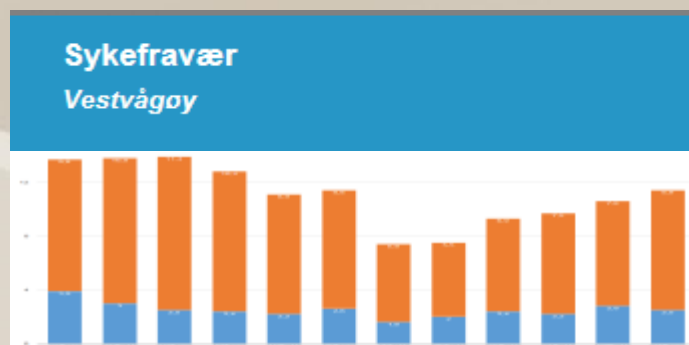


= sant!



Vestvågøy kommune
Kontinuerlig forbedring

+



= sant!

Gjennomføring av tavlemøter

Regler for tavlemøte:

- Tavlemøte tar 15–20 minutter, vi står «rundt» tavla
- Møte starter og slutter til avtalt tid, alle møter opp i tide
- Ingen telefoner tas i møtet
- Ingen spørsmål eller forslag er dumme



Gjennomføring av tavlemøter



Agenda for tavlemøte:

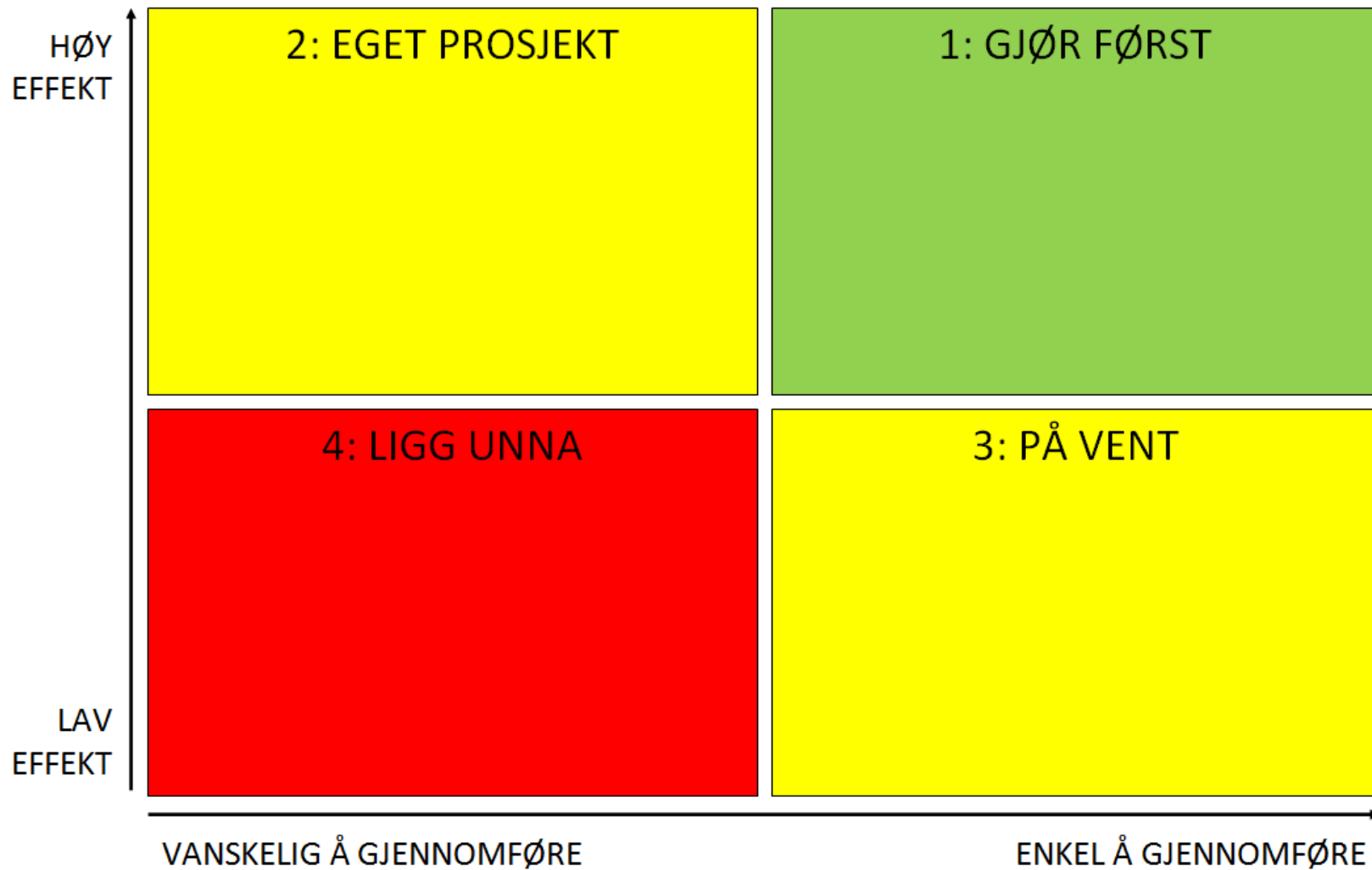
- Gjennomgå reglene for tavlemøte
- Gjennomgå målene vi ønsker å oppnå
- Refleksjon rundt verdier (gode/mindre gode erfaringer)
- Gjennomgå måleområder og målinger (siste periode)
- Status på tiltaksplan (gjennomføring av forbedringsforslag)
- Gjennomgå, prioritere og fordele innkomne forbedringsforslag

NB: Ikke alle punkt er nødvendig på alle møtene!

Prioritering av forbedringsforslagene



PRIORITERINGSMATRISSE



Gjennomføring av tavlemøter



Hva er det som ikke skal på tavlemøte....?

- Det som ikke handler om forbedring
- Det som ikke bidrar inn i målinger, forbedringsforslag eller tiltaksplan

Men husk:

- Ta vare på det som bør tas videre, for eksempel i personalmøte



Praktisk oppgave: Gjennomføre tavlemøte



Vestvågøy kommune
Kontinuerlig forbedring



Oppgave: Planlegge tavlemøte

- Vi har startet på arbeidet med forbedringstavle for deres enhet/avdeling
- Velg ut èn verdi som dere vil fokusere på i tavlemøtet nå:
 - Humor, ansvarlighet, respekt, mot, engasjement, raushet
- Som eksempel har vi valgt ut tre mål som dere skal bruke i dag:
 - Sykefravær (indikator: prosent fravær siste uke)
 - Kvalitet (indikator: antall avvik siste uke)
 - Mobilbruk (Sett mobilbruk nær bruker siste uke)

Oppgave: Gjennomføre tavlemøte

- Bruk 5 minutter til å bli kjent med tavla, og komme med noen kreative forbedringsforslag (på gule post-it-lapper)
- Bruk ca 20–25 minutter på å gjennomføre første tavlemøte

Oppgave: Evaluere tavlemøte

- Hver person bruker inntil 5 minutt på å vurdere hva som var bra i møtet samt forbedringsforslag.
 - Notere på grønn Post-it-lapp det som var bra og klistre opp på tavla
 - Notere på rød Post-it-lapp forbedringsforslag og klistre opp på tavla
- Oppsummere evalueringen

Plan for dagen

08:30: Velkommen, hvem er vi

08:40: Kommunikasjon (Diversity Icebreaker)

10:00: Pause

10:15: Hva er kontinuerlig forbedring (Lean)

10:30: Verktøy i forbedringsarbeidet

11:00: Gruppeoppgave: Prosesskartlegging (med «ferskfesk»!)

11:45: Lunsj

12:15: Forbedringstavler og tavlemøter

12:45: Gruppeoppgave: Trene på å gjennomføre tavlemøte

13:45: Pause

14:00: Gruppegjennomgang: Oppsummering fra fokusintervjuene

15:00: Slutt for dagen, evaluering



Oppsummering fokusintervju



Vestvågøy kommune
Kontinuerlig forbedring





Evaluering av dagen



Vestvågøy kommune
Kontinuerlig forbedring



Evaluering ift mål for dagen

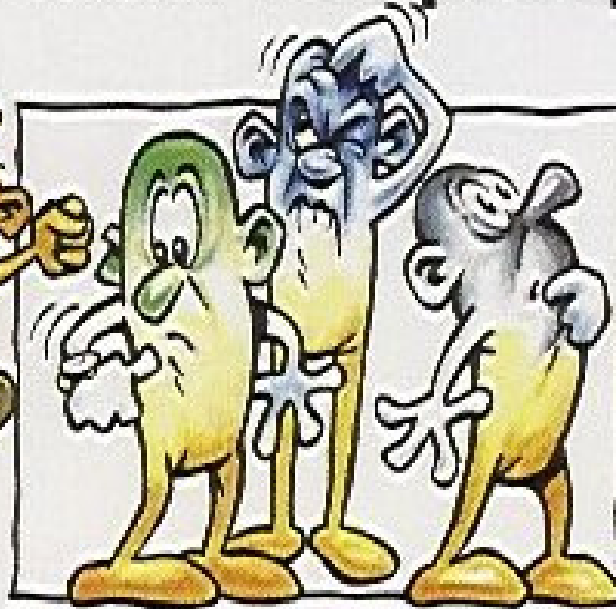


- Bli bedre kjent med deg selv og dine kolleger
- Lære om kontinuerlig forbedring
- Se på begrepet «arbeidsprosess»
- Lære om forbedringstavle og tavlemøter
- Få tilbakemelding fra fokusintervjuene

6 faser i et prosjekt



1. Begeistring



2. Forvirring



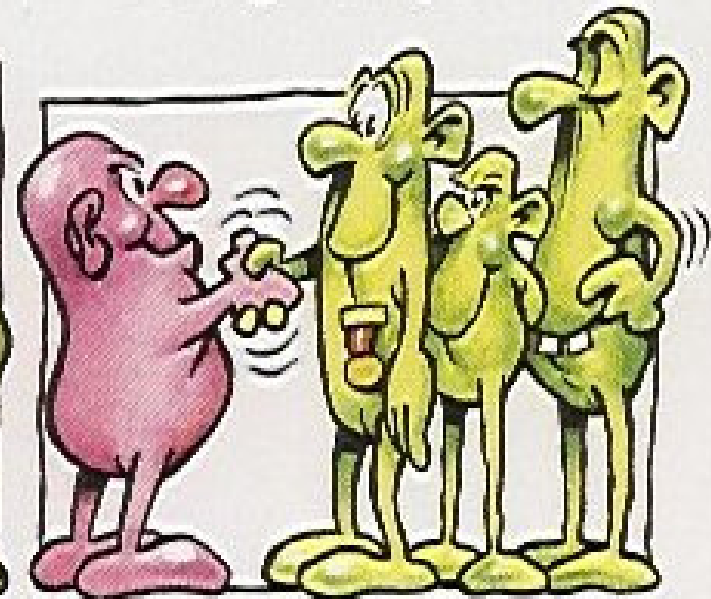
3. Dagen derpå



4. Jakt på de skyldige



5. Avstraffelse av de skyldige



6. Belønning av de som ikke deltok