

Kvalitetsledning – Q + P + I

Bli bättre på att bli bättre
med

TRYGGHET - RESPEKT - OMSORG



- Norska Handbollstjejer
- Varje system är perfekt designat.....





“Du kan inte beträda någon värld
som du inte har ett språk för.”

Ludwig Wittgenstein



A poet Tomas Tranströmer wrote **Further In**

On the main road into the city,
When the sun is low
The traffic thickens, crawls
It is a sluggish dragon glittering.
I am one of the dragon's scales.



Suddenly the red sun is right in the middle of the
windshield streaming in.
I am transparent and a writing becomes visible
inside me - words in invisible ink
That appear when the paper is held to the fire!



Further in

I know I must get far away straight through the
city and then further until it is time to go out
and walk far in the forest.

Walk in the footprints of the badger. It gets
dark, difficult to see.

In there on the moss lie stones. One of the
stones is precious.

It can change everything

It can make the darkness shine.

It is a switch for the whole country.

Everything depends on it.

Look at it, touch it...





-
- För ett bra liv i ett attraktivt län



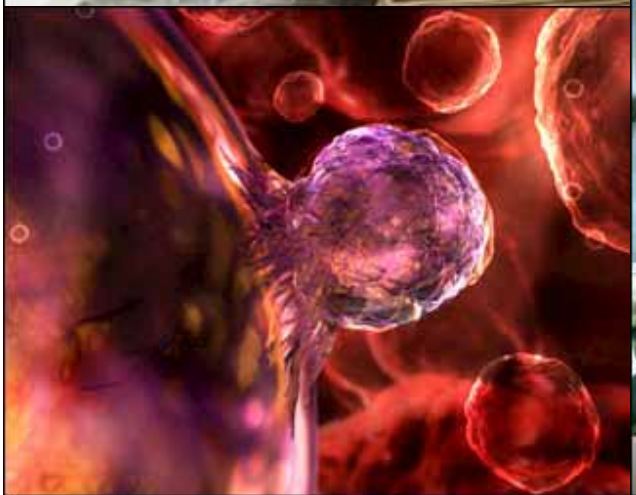


Ledningssystemet i Landstinget

- 13 grundläggande värderingar
- Vision och mission
- 6 övergripande strategiska mål
- En gemensam systemkarta
- En karta på patientens process
- Balanced scorecard
- Ledningskraft och årliga berättelser i säkerhet
- Ett System för hur vi fångar information om hur vi presterar
- 6 strategiska förbättringsområden
- Handlingsplan för förbättringsarbete







Ett nytt "mindset"

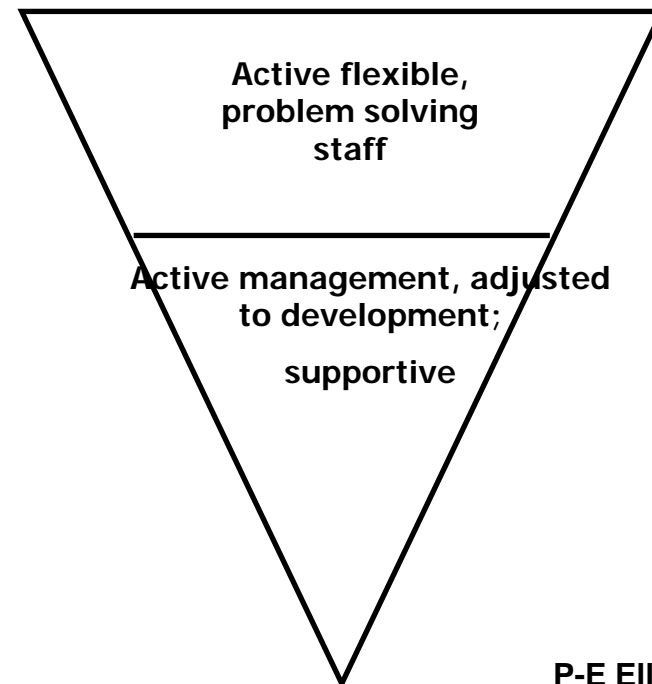


**Från planeringstänkande till att det är
systemets resultat som räknas**

“Vision 1920”



“Vision 2000”



P-E Ellström





Landstinget
i Jönköpings län

Öppenhet och en arabisk vår Kärnkraft – Utöya – Inbrott ...stora utmaningar!!



Obegänsad öppenhet

Nästa generation?

http://www.youtube.com/watch?v=iEN-kHe5o_Y



Utmana Gapen

$$\text{Värde} = \frac{\text{TK} + \text{SK}}{\text{Resurs}}$$

Bristande värde

Höga kostnader

Flöde av
nya saker

Ingen budget
baserad på pop.

Den som producerar
kontrollerar
efterfrågan

Låg kvalitet

För högt förtro-
ende på prof.
Mngt. kap

Få
internationella
Jmfr som
system

Undervärdering av
system kunskap

Utmana gapen!

”Det går inte att arbeta med säkerhet i ett system som har långa väntetider

- **Lågt inflytande**
- **Bristande tillgänglighet**
- **Preventions arbetet ej integrerat**
- **Patientens process ej i fokus**
- **Suboptimering**
- **Brist i användning av ”special cause variation”**

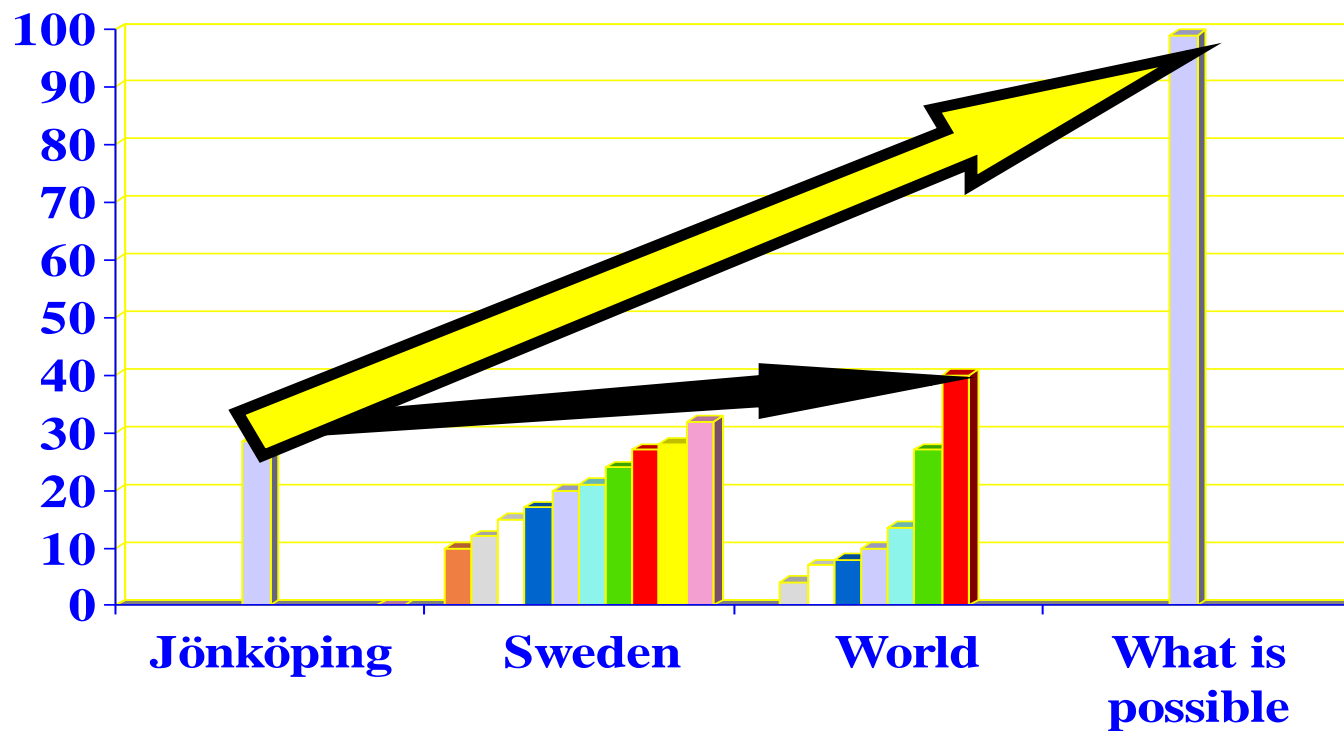


Utgångspunkter för förbättringarbete (Disseminating Innovations in Health Care; JAMA April 16, 2003, Berwick)

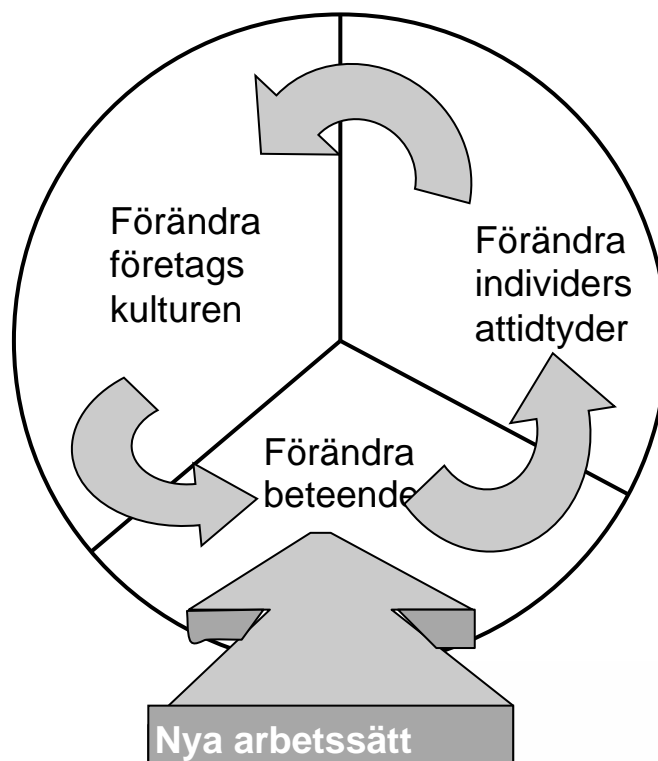
- What´s in it for me? – vad betyder det för mig?
- Compatibelt – Utbytbarbart - Att det stämmer med de värderingar och den kultur som man befinner sig i
- Enkelhet
- Utvecklingsbart – börja i liten skala
- Observerbart – att andra kan följa och se styrkorna



Best possible!



Att åstadkomma utveckling innebär att utveckla



Se mig varje gång

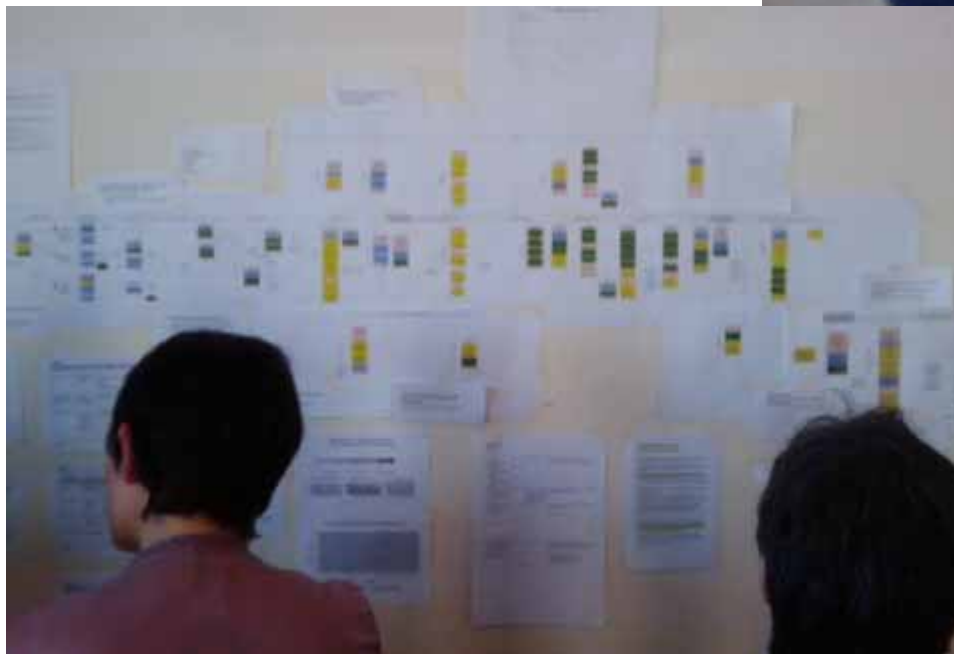
Vård för mig är..

- Att möta kunniga medarbetare
- Känna att jag är välkommen
- Att utveckla en relation
- Bli sedd för den jag är
- Ett personligt mottagande
- En knytning till LIVET

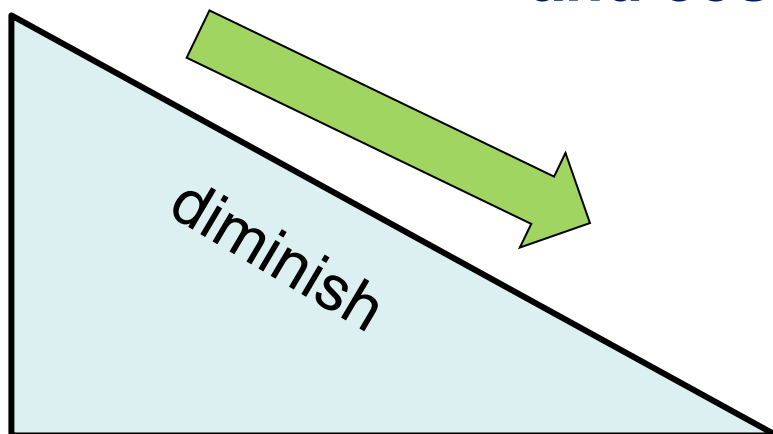
Boken: "Smaken av vatten"



- Multi disciplinära Team
- Design av med alla involverade
- Patient dagböcker
- Noga med datafångst och anlays



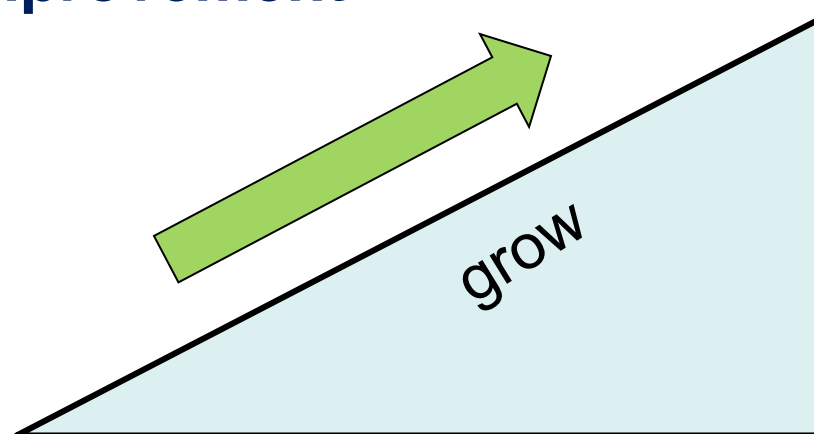
This makes the difference to... resources for quality and cost improvement



Economic resources

diminish with use of

- money
- materials
- technology

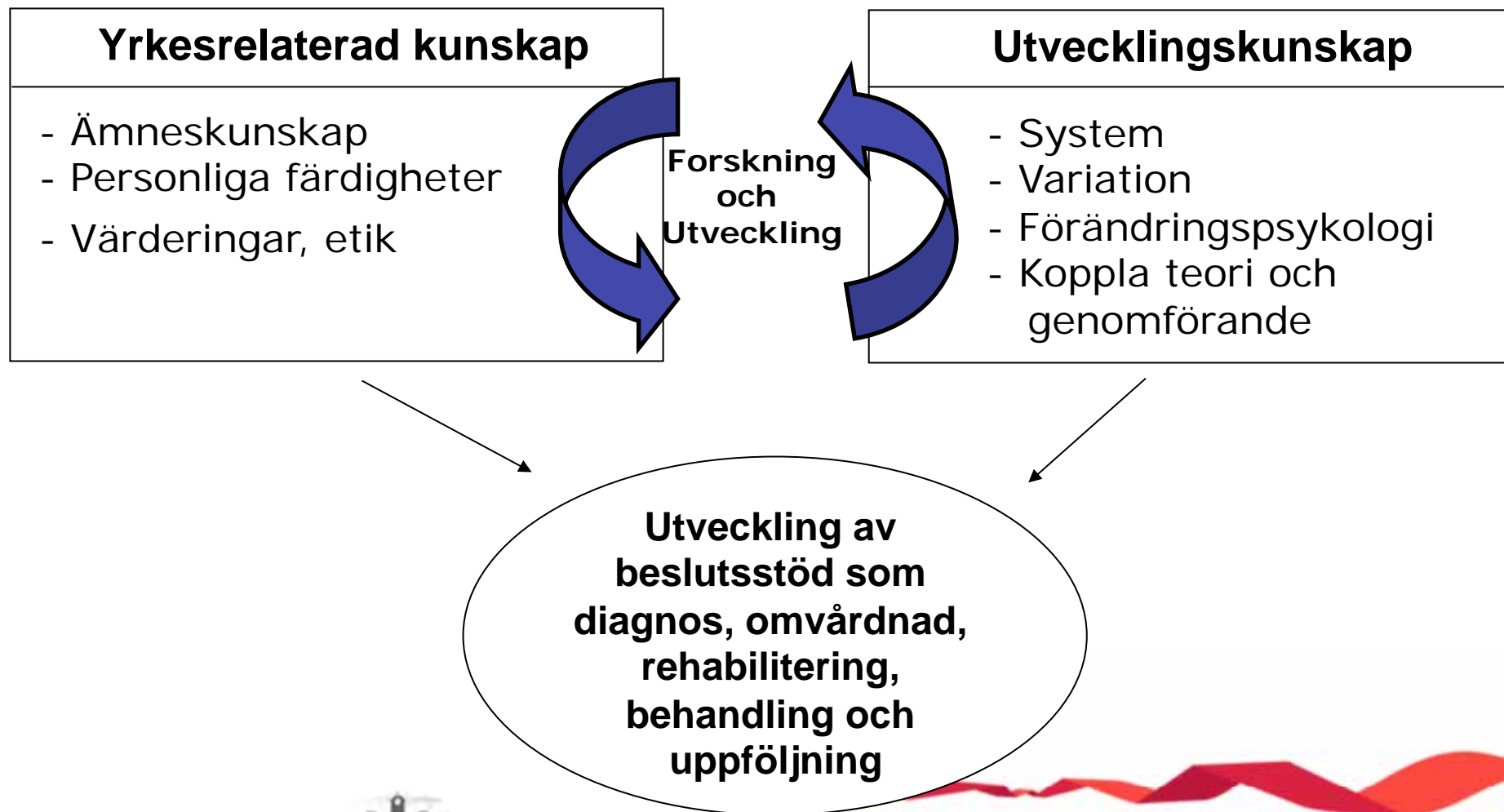


Natural resources

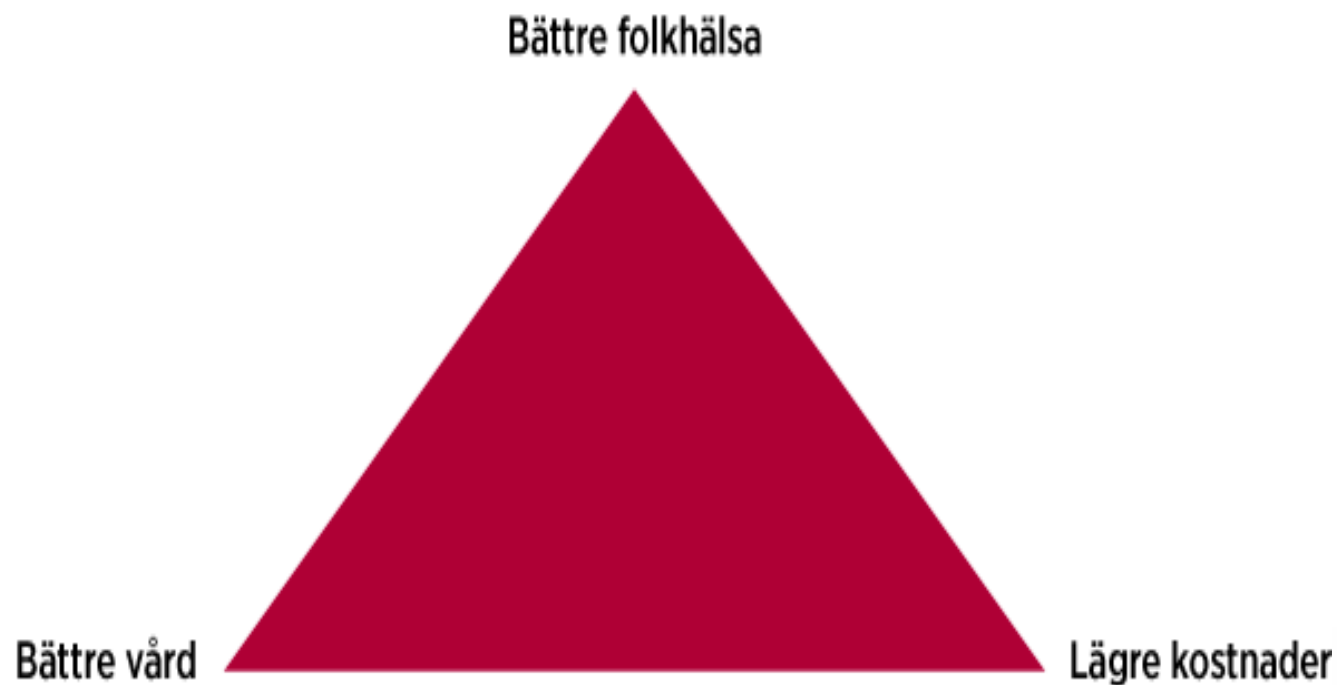
grow with use of

- relationships
- commitment
- discretionary effort

*Based on principles from Albert Hirschman,
Against Parsimony*

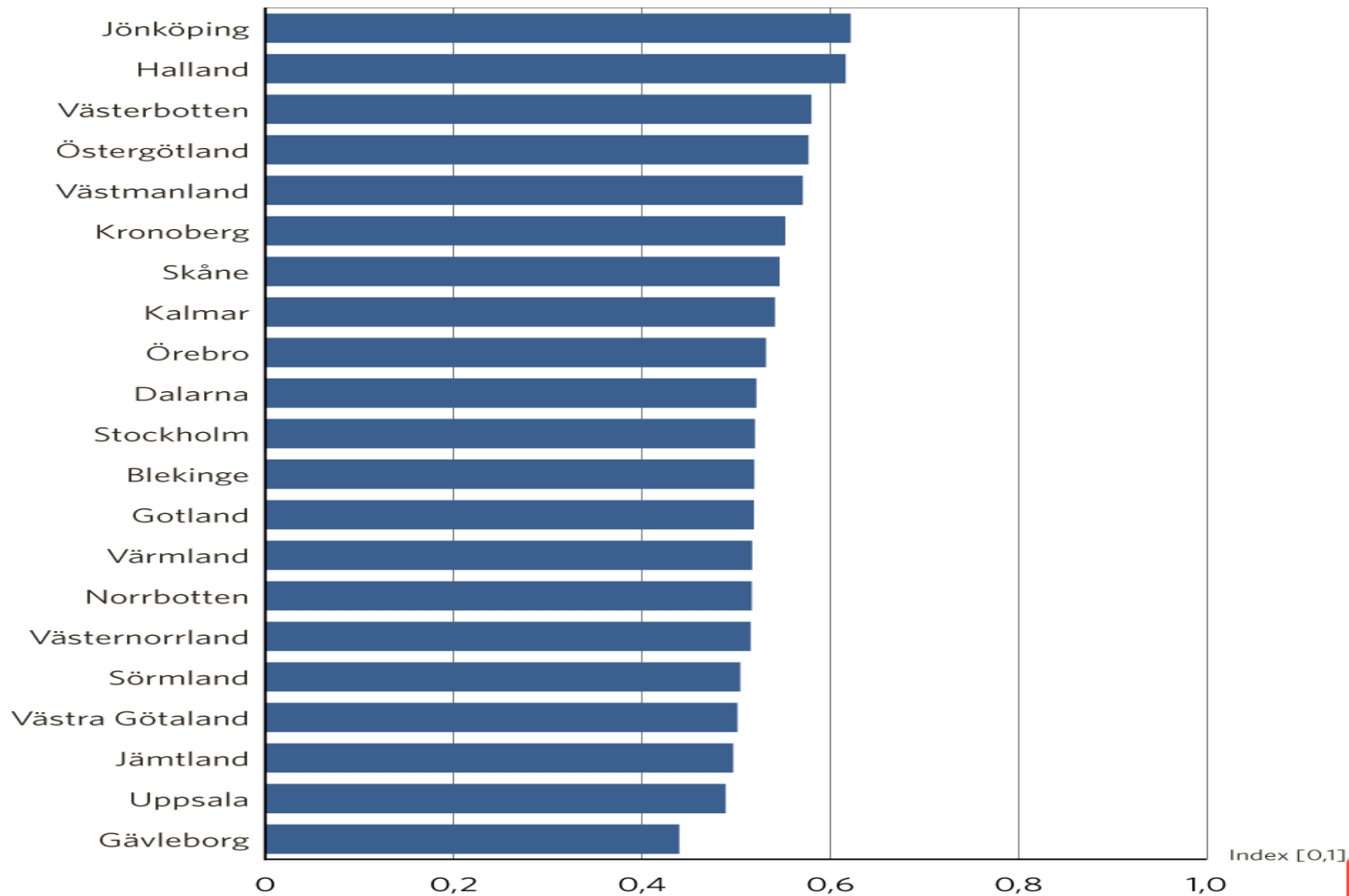


Kraftsamlings



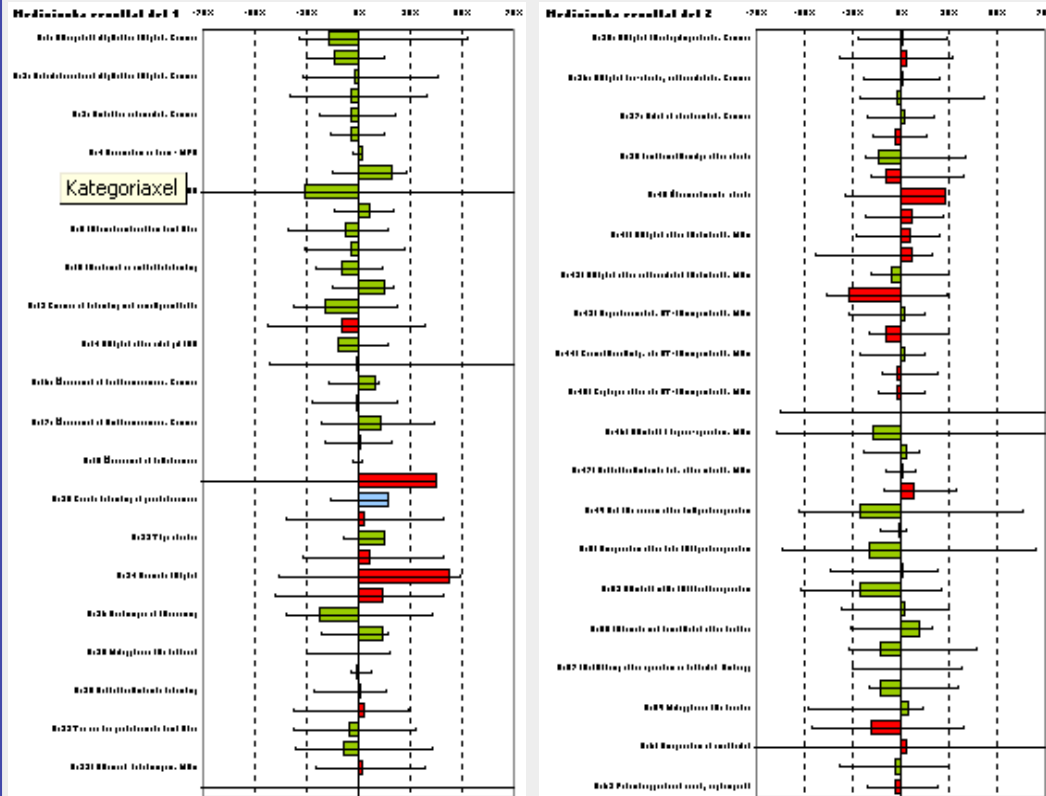
Municipality	Average days on sick leave (paid sick days) July 2009	Percentage of 19 years old without dental caries 2008	Percentage of 4 year olds with overweight and obesity Born 2002-2004	Percentage of pregnant women smoking 2006	Children per 1000 births with low birth weight 2005-2007	Percentage of inhabitants with good self-perceived health (W/M)	Percentage of inhabitants with high alcohol consumption (W/M)
Jönköping	31,5	30%-53%	14,6%	5,8%	32,7	65/73	7/14
Habo	28,4	35%	12,9%	9,2%	21,6	73/74	6/15
Mullsjö	37,7	30%	16,4%	9,6%	28,1	73/67	7/14
Tranås	39,0	42%	12,6%	9,1%	20,3	69/73	7/22
Aneby	34,5	48%	16,3%	10,9%	58,8	68/70	7/13
Eksjö	35,0	48%-59%	13,8%	9,3%	22,8	67/70	5/14
Nässjö	35,4	28%-30%	13,9%	9,8 %	21,7	68/75	6/15
Sävsjö	35,2	41%-54%	12,5%	8,4%	20,4	70/67	8/8
Vetlanda	33,4	35%-42%	15,8%	8,8%	39,2	72/73	9/14
Gislaved	31,3	33%-35%	16,9%	13,6%	33,8	71/73	7/14
Gnosjö	29,2	29%	15,8%	8,9%	32,9	74/72	10/12
Vaggeryd	29,0	28%	14,3%	6,7%	35,6	72/70	9/14
Värnamo	26,7	27-38%	15,3%	8,8%	23,4	76/75	5/11
County	32,0	38%	14,7%	8,1	30,1	70/73	7/14
Sweden	34,1	-**	-	7,5	31,1	67/69	10/16

Total index 104 indicators

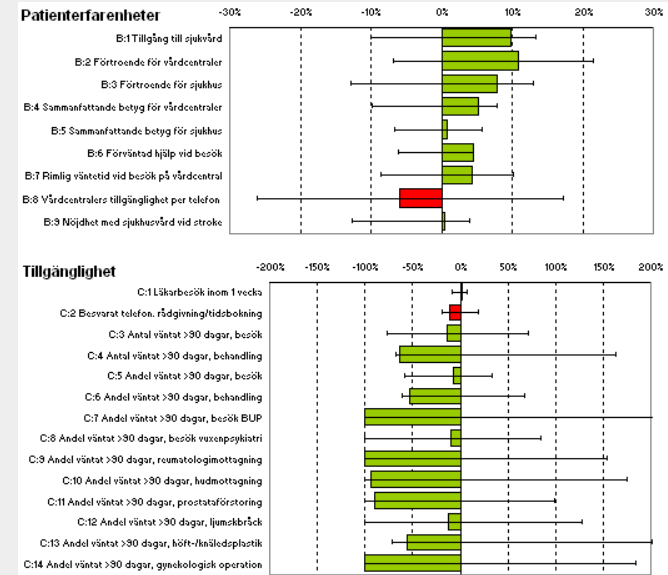


The overall Trippel Aim

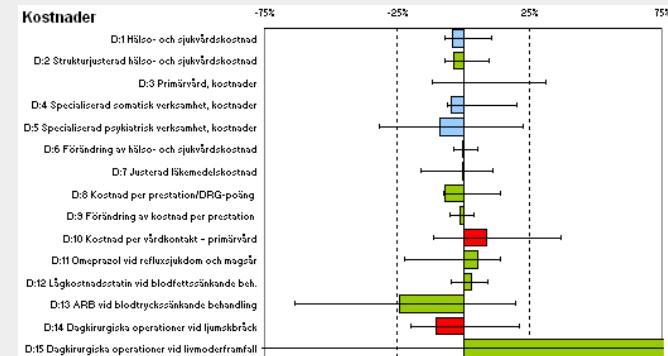
Processer

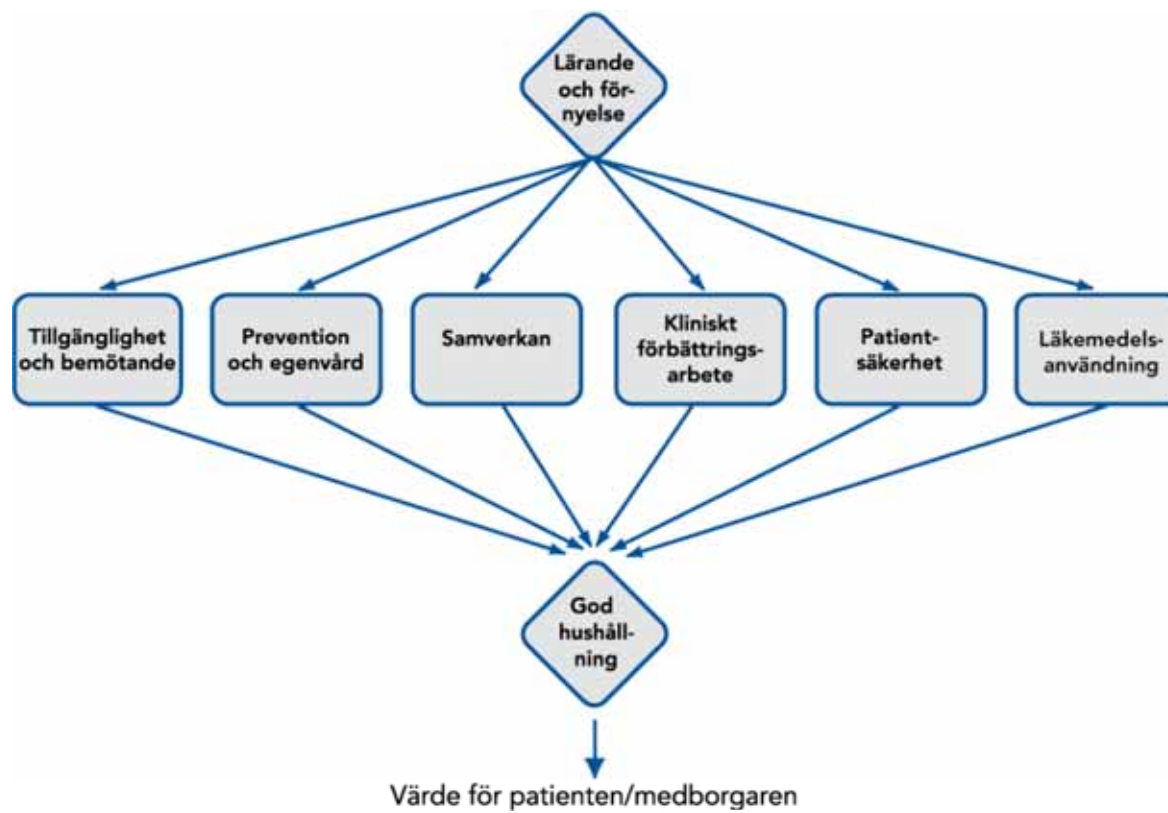


Befolkning/patienter



Ekonomi





Vi leder, samordnar och utvecklar genom:

Invånarinflytande
Val
Medborgarpaneler

Beslut och ledning
Budget o verksamhetsplanering
Balanced Score Card med handlingsplaner
Mötesplatser

Omvärldsbevakning
Öppna jämförelser
Folkhälsoläge
Regler och program
Kongresser, seminarier, litteratur

Systematiskt förbättringsarbete
Ledarutveckling
Microsystem
Patientsäkerhet
Professionell kunskapsutveckling
Forskning

Resultatuppföljning
Bokslut
Rapporter
Resultattavlor
Kvalitetsregister
Revision

Så arbetar vi för att möta invånarens behov:

Landstingets vision: För ett bra liv i ett attraktivt län

Skapa kontakt
Bemötande
Telefoni
Mina vårdkontakter

Analysera, åtgärd och följa upp behoven inom hälso- och sjukvård och tandvård
Prevention
Diagnostik
Behandling
Omvårdnad
Rehabilitering

Förbättra folkhälsan

Utbilda
Folkbildning för demokrati och ökad sysselsättning

Stimulera regional tillväxt
Företagsutveckling
Turism
Internationell samverkan

Ge stöd till egenvård
E-hälsa
Lärcaféer

Skapa kulturintresse
Scenkonst
Utställning och utsmyckning
Mötesplatser

Underlätta resande med kollektivtrafik

Samverkan i systemet och med kommuner, myndigheter, regionen och civilsamhället.

Så arbetar vi för att utveckla och stödja verksamheten:

Resursfördelning
Vårdpeng
Anslag
Ersättningssystem
Avgifter
Frisktvård

Personalutveckling
Löner
Rekrytering
Arbetsmiljö
Jämställdhet
Mångfald
Kompetensutveckling

Ge service
It och telefoni
Varu- och tjänsteförsörjning
Hjälpmedelsservice
Transporter
Vaktmästeri
Medicinsk teknik
Kost
Administration
Lokalförsörjning
Städ

Kommunikation
Intern/extern
Webbutveckling

Utvecklingsarbete
Metodutveckling
Utbildning

Miljöarbete

Seven questions showing the way

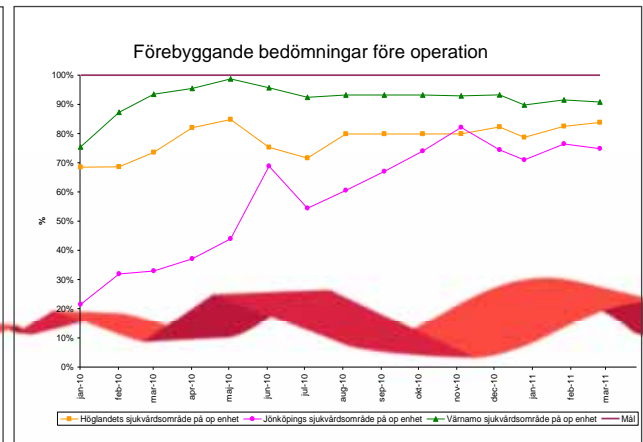
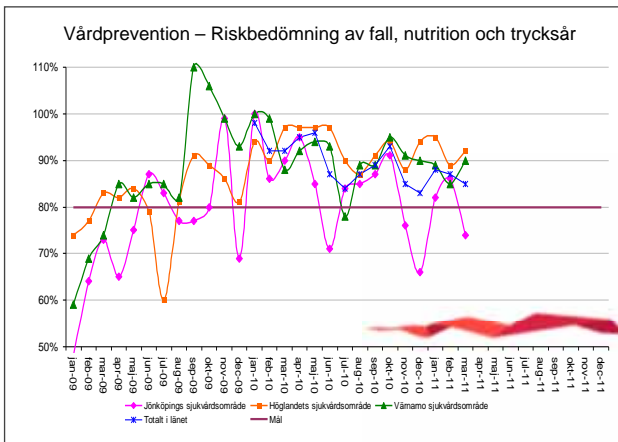
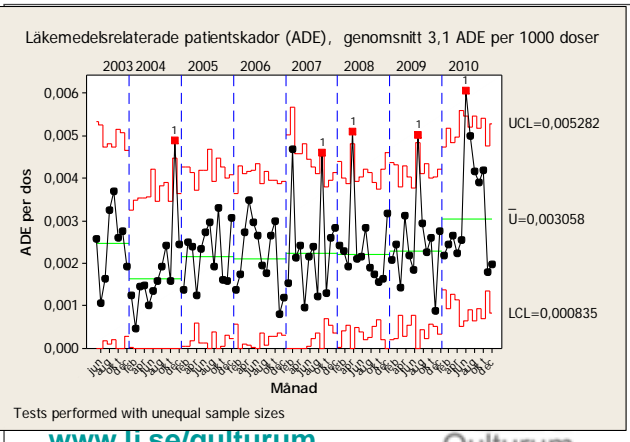
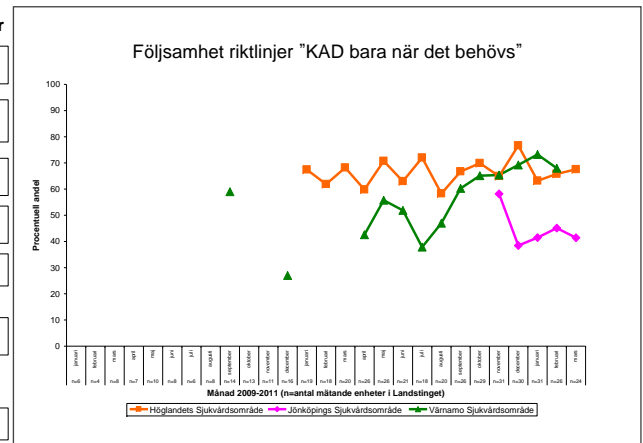
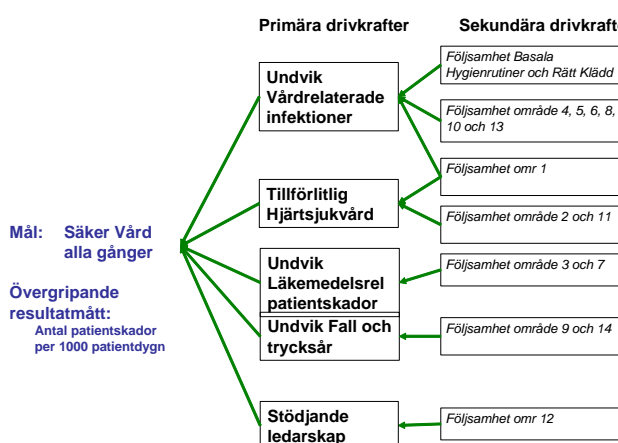
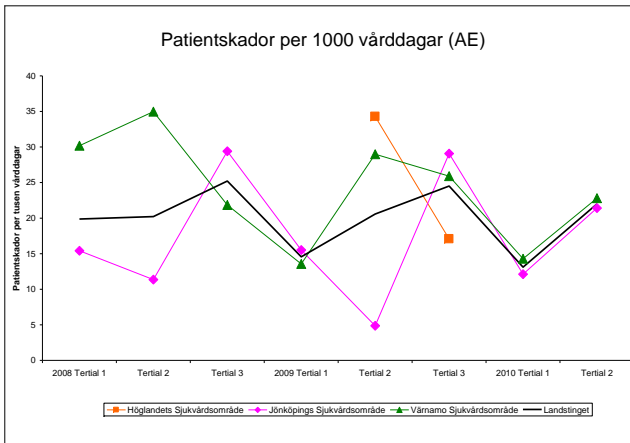
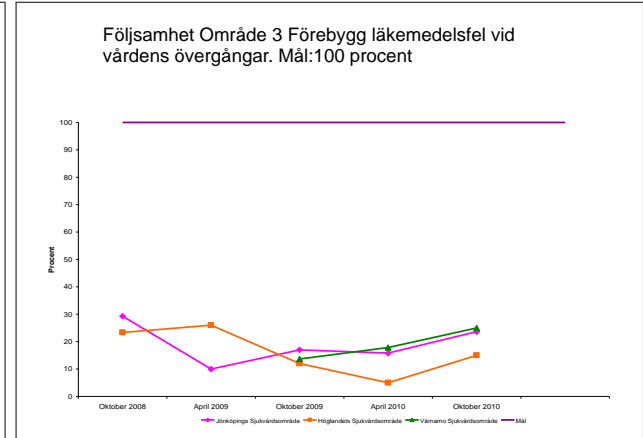
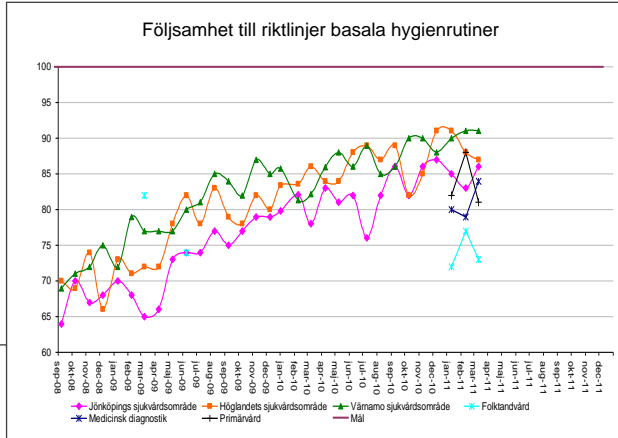
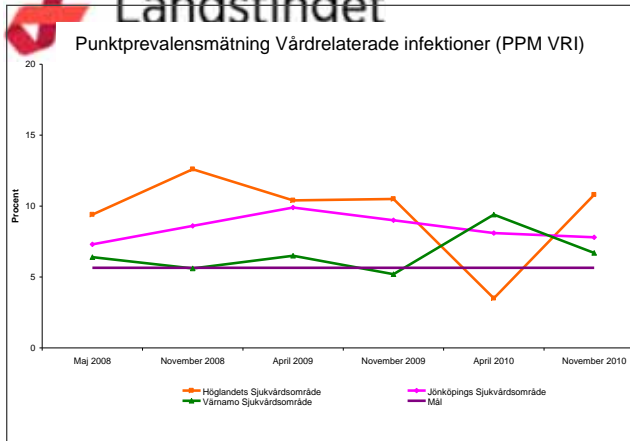
for the microsystemteam on their journey to the best possible results.



Dashboards



Påverkansanalys Säker vård – alla gånger Mars 2011 (uppdaterad 110426)





"KAD - bara när det behövs"

VAD KOSTAR DET?

Gammalt arbetssätt jämfört med nytt

KAD kvarliggande urinkateter.
BLADDER-SCAN används för att undersöka urinblåsans tömningsförmåga.
URINRETENTION oförmåga att tömma urinblåsa med kvarstående urinvägsinnehåll >400 ml.
RIK ren intermitterande katetrisering

Bakgrund: Patienter med höftfraktur har hög risk för urinretention. Idag finns kunskap om hur man kan förebygga, tidigt upptäcka och behandla urinretention för att få ett minimum av komplikationer. I Jönköpings län vårdas cirka 600 patienter med höftfraktur per år.

Syftet med att byta arbetssätt är att Astrid ska få en god, evidensbaserad och kostnadseffektiv vård.
Målet är "nolltolerans" mot skador på urinblåsan och vårdrelaterade urinvägsinfektioner som går att förebygga.
Metoden är artikelgranskning, intervju av sjuksköterska och kostnadsberäkning.

Astrid får en höftfraktur och vårdas på sjukhus

Gammalt arbetssätt

Det görs ingen bladderscan på akutmottagningen. På vårdavdelningen, under natten, behandlas Astrid med en KAD. I journalen finns som enda anteckning "Fått KAD". KAD-behandlingen avslutas tre dagar efter operationen.

Astrid kan inte "kissa". Bladderscan görs med cirka 8 timmars mellanrum. Astrids urinblåsa blir uttänjd med 700 - 900 ml vid minst tre tillfällen. Hon behandlas med en ny KAD. Efter tio dagar får hon symptom på UVI och behandlas med antibiotika.

Förlängd vårdtid med två dagar – kostnad: 18 400 kronor

När Astrid flyttar till särskilt boende efter 14 dagar har hon kvar behandlingen med KAD. I Astrids medicinska journal står ingenting alls om urinretention, indikation för behandling med KAD eller planerad behandlingstid.

Ökad sjuklighet och större vårdbehov – kostnad: ? kronor

Patienter med höftfraktur:
50 - 80 % drabbas av urinretention
80 % behandlas med KAD >24 timmar
25 % får urinvägsinfektion
10 - 15 % behandlas med KAD vid utskrivning från sjukhuset - information om indikation och planerad behandlingstid finns oftast inte med till nästa vårdgivare

I våra beräkningar får minst 47 % av Jönköpings läns 600 patienter med höftfraktur urinretention och/eller KAD-behandling och/eller vårdrelaterad infektion och därmed förlängd vårdtid med 2 dagar.

Sammanlagd kostnad: **5,2 miljoner kr per år.**



Astrid vill inte bli "blåst" på sin blåsa

Nytt arbetssätt

Bladder-scan görs på akuten efter att Astrid har försökt att "kissa". Hon kan bara "kissa" en liten skvätt och har kvar 450 ml urin i blåsan. Hon behandlas med RIK.

Astrid kontrolleras sedan med bladderscan enligt det tidsschema som finns i riktlinjerna. Hon behandlas med RIK ytterligare vid två tillfällen och med KAD i samband med operationen (behandlingstid: 20 timmar).

Astrid får sedan hjälp upp på toaletten på regelbundna tider (hon är förvirrad och kan inte säga till själv). Efter 4 dygn är Astrid bättre och kan med lite hjälp och tillsyn sköta sina toalettbesök själv.

Ökat behov av omvårdnad – kostnad: 450 kronor

Patienter med höftfraktur:
10 - 15 % drabbas av urinretention
60 % behandlas med KAD under 24 timmar
5 % får urinvägsinfektion
5 % behandlas med KAD vid utskrivning från sjukhuset – indikation och planerad behandlingstid finns med till nästa vårdgivare

I våra beräkningar ökar behovet av omvårdnad för alla 600 patienter i Jönköpings län med 1224 timmar till en kostnad av **269 353 kronor per år.**

Mer information:
Rose-Marie Johansson, projektledare
rose-marie.johansson@lj.se
Ingegerd Christensson, controller
Ingegerd.christensson@lj.se
Landstinget i Jönköpings län

- *Gammalt*
- *arbetssätt:*
- *5,2 mkr*
- *Nytt*
- *arbetssätt:*
- *269 353 kr*



Gör det över webben!

Klamydiatest via webben

Uppföljningsrapport

(efter sex månaders drift 18 maj–30 november 2009)

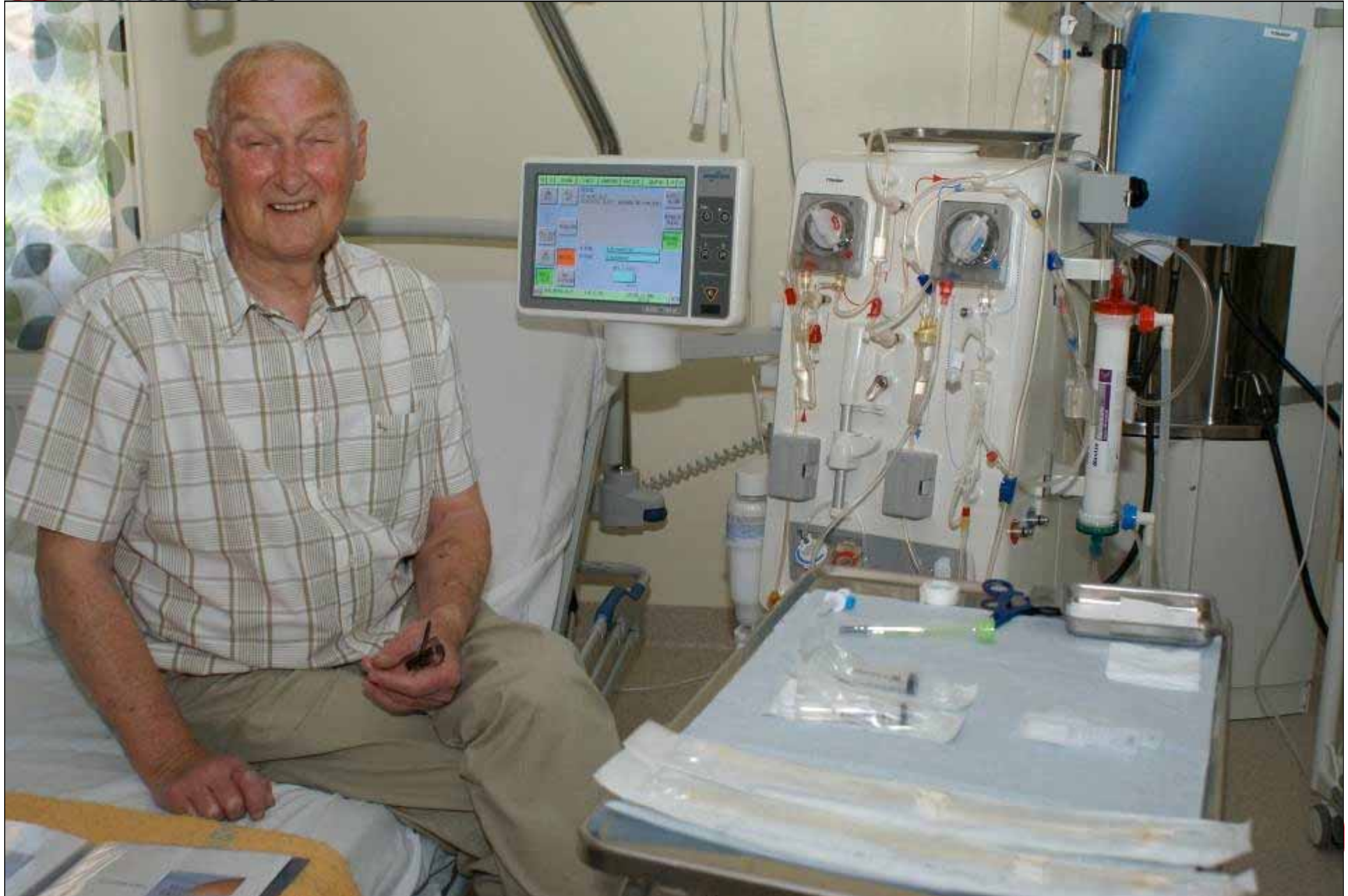
Therese Rostedt, Veronica Gustavsson, Lisa Stark, Fredrik Sargren, Christine Sundin



Jönköping County Council
www.lj.se/qulturum





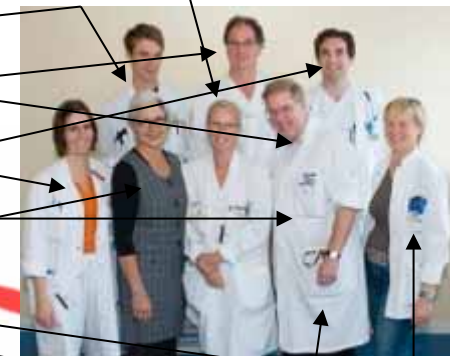
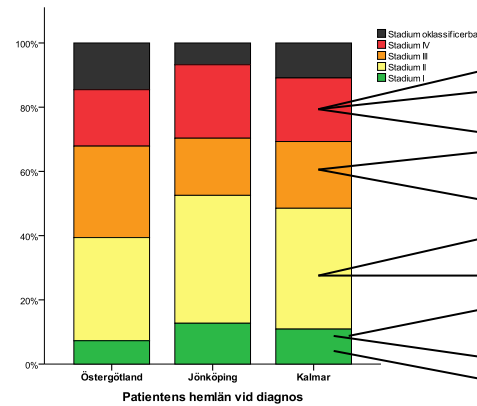
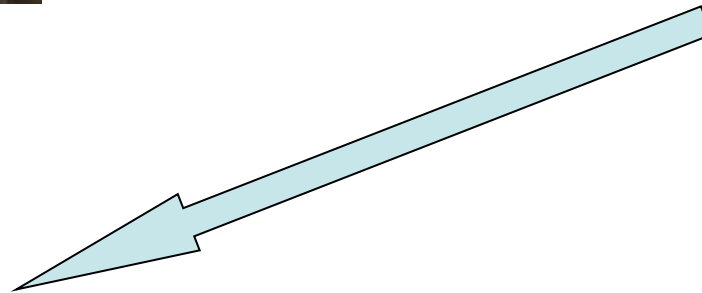


"Matchmaking"



Vad är bäst för
var och en

Samma behov?
Samma situation?
Samma individual val?



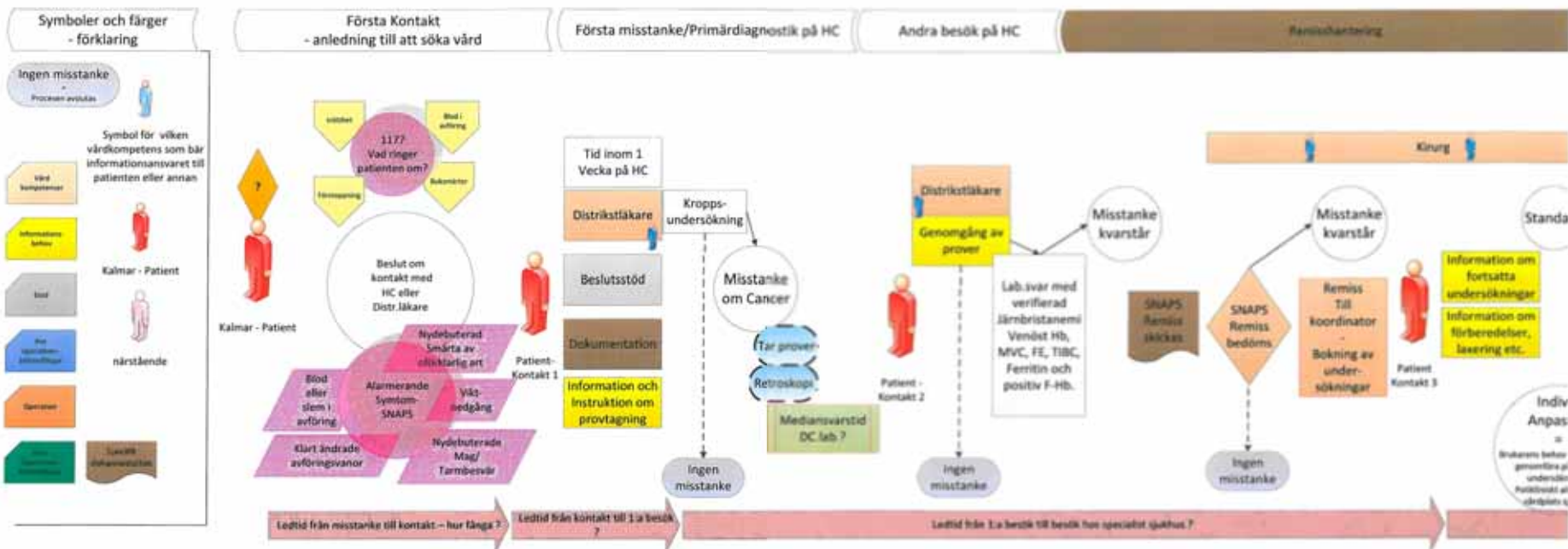


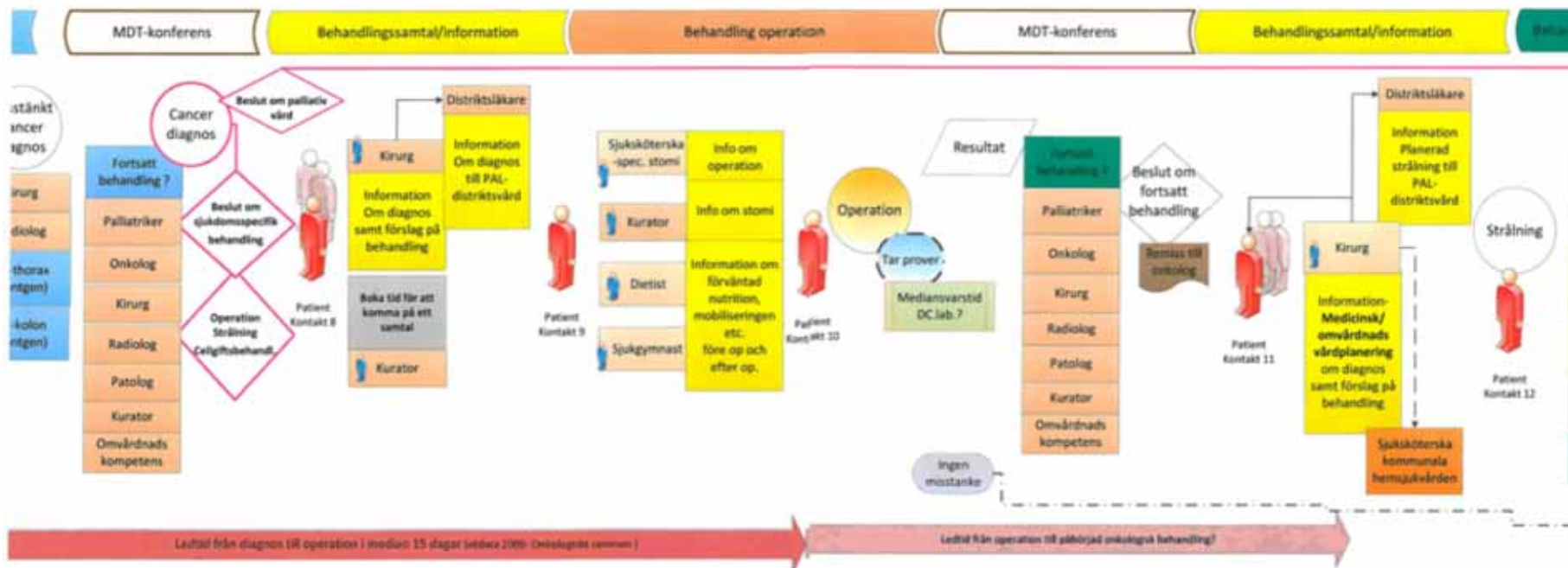
Promises by the board of the “Regional Cancer Center South East”

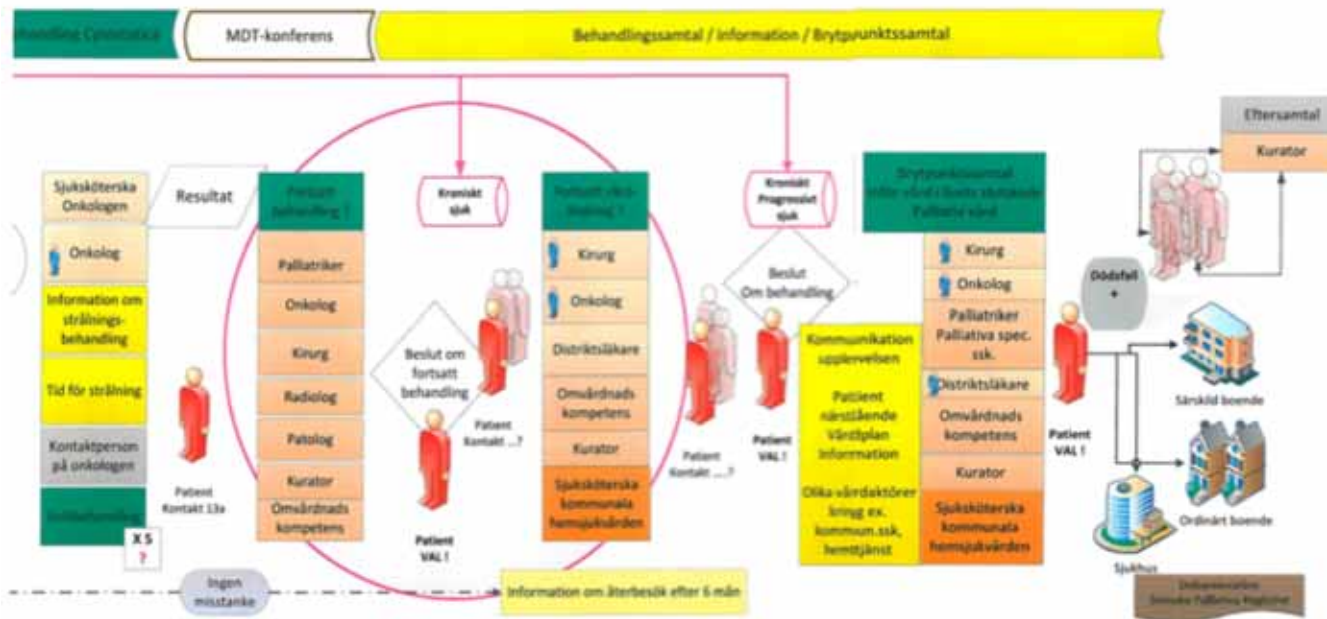
WE PROMISE THAT:	GOAL	GOAL 2012b
You do not have to wait more than 4 weeks the most before investigation and adequate treatment for cancer	Contact with healthcare - diagnosis 2 weeks	T ½
	Diagnosis – treatment 2 weeks	T ½
You are offered diagnostic and treatment for your cancer according to “best practice”	We must have Care program (CP) for 90 % of tumours.	T ½
	Commitment to the CP we have 80%	T ½
You are well informed / taking part in the whole care chain	Time schedule to next step shall be offered at every healthcare contact	80 %
You who are in the end of life will have the same good care where ever you live in the region	Access to palliative care. 24 hours after breakpoint	T ½
No difference between different inhabitant groups in the region when getting cancer	Smoking reduced in youth groups	T ½
	Coverage screening program X %	T ½
Health care prioritizes patient close research within the area cancer.	Share/part of cancer patients that will enter into research projects	T ½

T½= Halving the gap from to day's result to the goal. E.g. current status 30 d, goal14 d.

T½ = 22 days before Dec. 31th 2012.







Current status

The "ward round" is a central activity of a hospital ward. It is often preceded by the doctor and the responsible nurse, in the corridor or in an office before meeting the patient bedside. This was also the tradition of the gastroenterological ward at the Highland Hospital in Eksjö, Jönköping County, Sweden. We perceived that this format did not fulfil the requirements for high quality care. Each patient was to be seen individually in a separate office, when needed, by a multi professional team.

The aim of the redesign is to enhance patient privacy, empowerment and inter-professional communication. By this increasing the value of the care offered as well as lowering the cost for this central activity of hospital care.

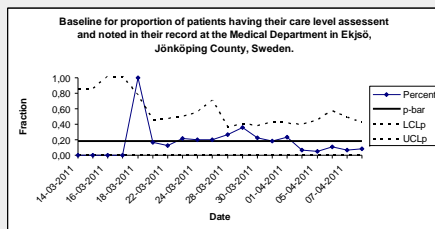
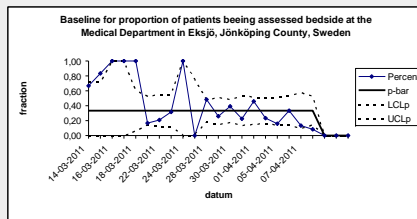
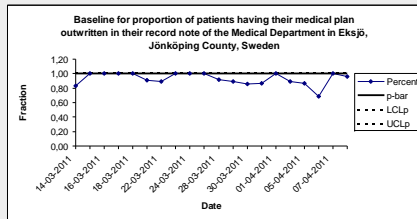
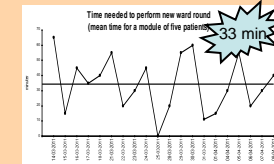
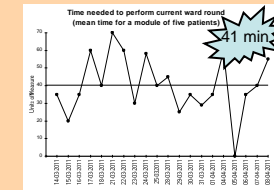


The transition of the ward round from a "parade" to a round table consultation

Economics

In tests the time needed for the ward round was decreased with approximately 8 minutes.

Upscaled to a Department level this equals 300-400000 dollars a year of savings



Fraction of record notes about (se below) was measures:
 Medical plan
 Social plan
 Care level

SBAR – leks akut situation	
S Situation	Anges Sjukt namn, tillstånd, diagnoser, ålder, kön, vikt, blodtryck, sår, etc. Jag berättar dig för att...
B Bakgrund	Information om Sjukens och närstående anamnes, tillstånd, tidigare sjukdomar och operationer, mediciner, allergier, etc. Sjukens och närståendes önskemål och förväntningar om vården.
A Aktuellt tillstånd	Redovisning av patientens tillstånd, symtom, vitala tecken, diagnostik, etc. Jag berättar dig för att...
R Rekommendation	Anges ... vilka åtgärder jag önskar, övervakning, mediciner, etc. Övervakning, diagnostik, etc. Hur ofta...? Hur länge...? Vad för åtgärd...? Är det nödvändigt...?
S Sammanfattning	Anges Sjukt namn, tillstånd, diagnoser, ålder, kön, vikt, blodtryck, sår, etc. Jag berättar dig för att...

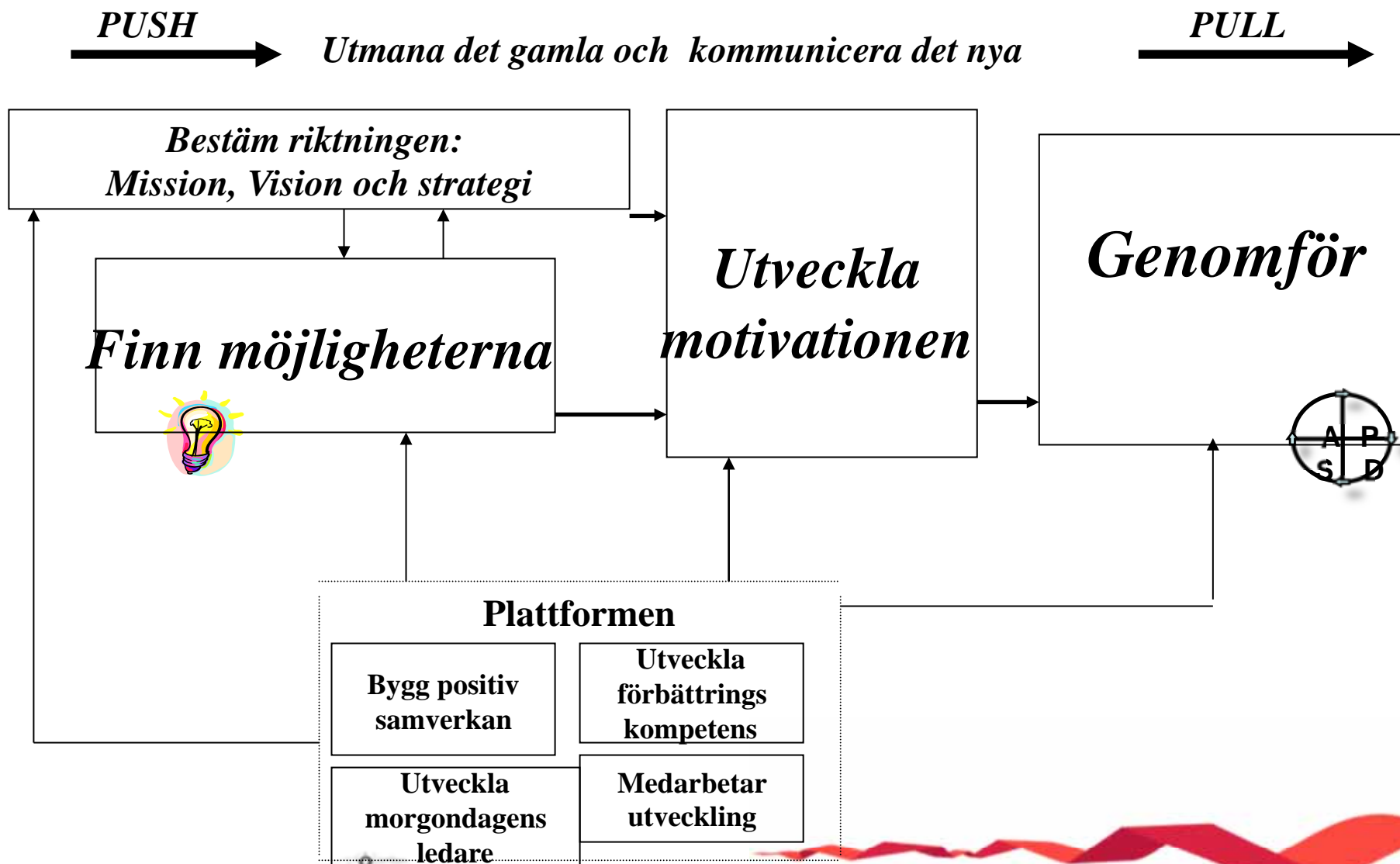
Handover according to SBAR

"Today every one in the staff knows what is going to happen the coming day" staff



New status
 Rapid improvement cycles were adapted in a multifaceted strategy. Hand overs were structured according to SBAR. Baseline measures for notes about the assessment of medical, social and care level was performed as well as for the time needed for the two ward round formats. The intended redesign became the daily routine of the ward. Preliminary results show possible improvements for the value of the offered care as well as time savings. Staff reports "Today every one in the staff knows what is going to happen the coming day" pointing to a better interprofessional communication.

Ett system för att bli bättre på att bli bättre



...limits?



Openess and passion

Society change

<http://www.youtube.com/watch?v=zqfFrCUrEbY>



The Clearing

- Deep in the forest there's an unexpected clearing that can be reached only by someone who has lost his way.

– Tomas Tranströmmer



A Care preventive process



Using evidence-based instruments for each patient \geq 65 years to diagnose risk of pressure sores, malnutrition or fall



Patients at risk are investigated and a plan for preventive measures



All patients registered in the registry - Senior Alert - which is available in all hospitals, primary care and in the municipality .



Evaluation of results is done in a clinical registry - Senior alert

	Den hårda traditionen	Den mjuka traditionen
Syn på organisation	Sociala entiteter som sätter upp och försöker uppnå mål	Sociala entiteter som försöker hantera relationer
Syn på informationssystem	Ett stöd i beslutsfattande i strävan efter måluppfyllelse	En del i tolkningen och begripliggörandet av världen i relation till hantering av mänskliga relationer
Underliggande systemtänkande	Hårt systemtänkande: världen antas vara systemisk	Mjukt systemtänkande: utredningsprocessen i världen antas vara möjlig att organisera som ett system
Forsknings- och utredningsprocess	Grundar sig på hypotestänkande: om möjligt kvantitativ	Grundar sig på att nå insikt och förståelse: kvalitativ
Social teori	Funktionalism (med härstamning från Durkheim)	Tolkande (med härstamning från Weber)
Filosofi	Positivism	Fenomenologi

Tabell 1. Två traditioner inom IS-fältet, fritt efter Checkland och Holwell (1998)

Integration – att göra allt på samma gång



	Improvement projects	Process redesign	System transformation
Measurement	Will		
Analyzes		Ideas	
Actions			Execution

Utmana gapen!

Hotbilder i Jönköping

- **Teknologins snabba utveckling**
- **Kompetensbrist**
- **Silostänkande**
- **Kongruensbrist mellan ledning/
kärnverksamhet och stödsystem**
- **Kongruensbrist mellan
specialistkunskaper**

