

Arbejdsgangsanalyse

En arbejdsgangsanalyse er et centralt element i forbedringsarbejde, hvor formålet er at skabe forbedrede eller nye arbejdsgange, der er mere effektive og har højere kvalitet til gavn for patienter og medarbejdere. Arbejdsgangsanalysen er relevant tidligt i forbedringsarbejdet, da den giver viden om processen og det system eller de systemer, som processen er en del af.

I en arbejdsgangsanalyse kortlægges det, hvordan en arbejdsgang eller en proces i praksis forløber. Man har ofte på forhånd en ide om eller en retningslinje for, hvordan den bør forløbe, men det er ikke altid sådan, tingene hænger sammen i virkeligheden. At forstå nuværende praksis er afgørende for at kunne forbedre den.

I arbejdsgangsanalysen defineres og beskrives alle trin og aktører i processen fra start til slut (fra input til output). Resultatet af analyserne er ofte, at man kan identificere overflødige aktiviteter, u hensigtsmæssige overgange, tidskrævende procedurer, usikre skift eller andre problemer i processen.

Der skelnes mellem tre forskellige versioner af den samme arbejdsproces;

1. Den som er defineret og dokumenteret (den proces retningslinjer og instrukser lægger op til).
2. Den som gennemføres i praksis (den proces man ser, når man følger den i virkeligheden).
3. Den proces man ønsker (den proces man godt kunne tænke sig fremover).

Typisk fungerer det godt at tage udgangspunkt i den proces, der gennemføres i praksis (nr. 2). En kortlægning af denne bidrager til at:

- Skabe overblik over og forståelse for arbejdsgangen.
- Vise de forskellige medarbejders input til arbejdsgangen.
- Give et billede af den virkelige arbejdsgang, som man kan identificere problemer ud fra og igangsætte forbedringer med afsæt i.

Arbejdsgangsanalysen bør udarbejdes i fællesskab med de medarbejdere, der i deres hverdag er involveret i processen. Ofte kan det være en god ide at udarbejde arbejdsgangsanalyser i starten af et forbedringsprojekt for at finde ud af, hvordan processerne faktisk forløber. Det er dog vigtigt at vende tilbage til ens arbejdsgangsanalyse undervejs i forbedringsprojektet,



da det er et dynamisk redskab, som man bør genbesøge for at justere processen og finde ideer til nye forbedringstiltag.

Vejledning til udarbejdelse af arbejdsgangsanalyse

At udarbejde en arbejdsgangsanalyse foregår lettest i hånden med brug af et stort stykke papir fx "brunt papir", post-it lapper og tusch. I praksis foregår en arbejdsgangsanalyse ved, at de enkelte trin i processen skrives ned f.eks. på post-it og placerer dem på et stort stykke papir, så det er nemt at flytte rundt, når man senere skal forsøge at forbedre processen.

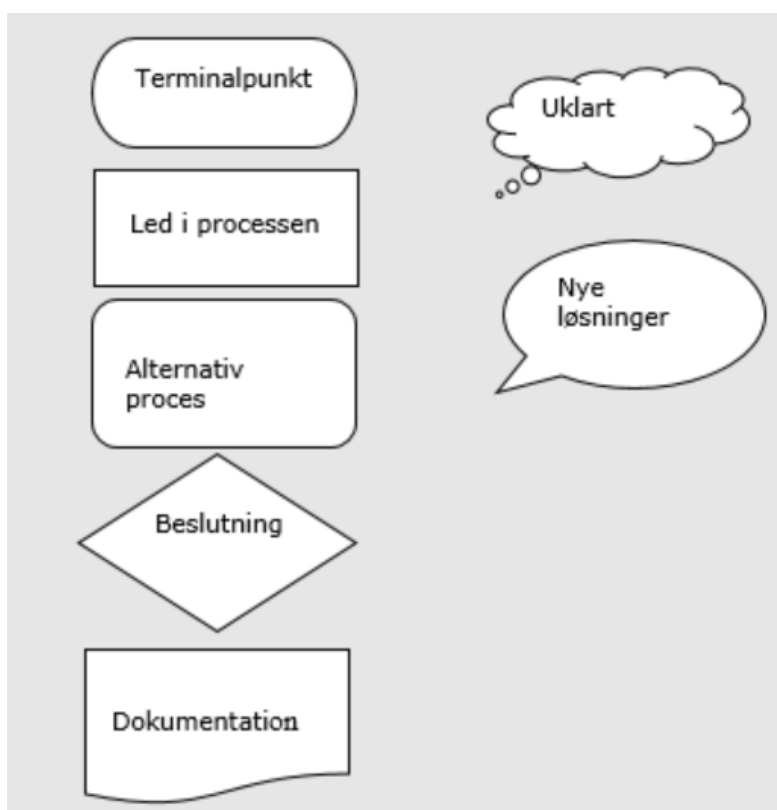
Trinnene i udarbejdelsen af en arbejdsgangsanalyse kan være:

- Bestem processens start- og slutpunkt, det vil sige, hvilket delforløb arbejdsgangsanalysen skal beskrive.
- Bestem hvilket detaljeringniveau arbejdsgangsanalysen skal have og marker, hvem der er ansvarlig for de enkelte elementer i hver boks.
- Kortlæg arbejdsgangen ved at udfylde en post-it lap for hver aktivitet. Post-it lapperne sættes på et stort papir f.eks. et stort ark "brunt papir" (minimum plakatstørrelse).
- Mens man kortlægger processen, opstår der ofte uklarheder. Disse kan markeres med et eget symbol – en tankeboble eller en "sky". Det er vigtigt, at man afsætter tid til at afklare disse punkter efterfølgende.
- Post-it lapperne kan flyttes rundt, mens man beskriver og kortlægger arbejdsgangen og bliver enige om, hvordan processen aktuelt ser ud i praksis.
- Når man er blevet enige om, hvor post-it lapperne skal placeres, tegnes pile på for at vise processens retning.
- Den færdige arbejdsgangsanalyse kan eventuelt renskrives i Word eller PowerPoint.



Symboler for arbejdsgangsanalysen

Man kan anvende forskellige symboler i arbejdsgangsanalysen, og der findes faste symboler for en arbejdsgangsanalyse, som er gode at kende til. Nedenfor er vist nogle af de mest brugte symboler. I tillæg hertil er der tanke- og talebobler, der kan udtrykke spørgsmål og forslag til processen.





Eksempel på arbejdsgangsanalyse

Nedenstående eksempel er fra det nationale Lærings- og Kvalitetsteam for Akut Kirurgi (LKT Akut Kirurgi), hvis overordnede formål er, at "sikre akutte højrisiko abdominalkirurgiske patienter (AHA-patienter) en ensartet høj kvalitet præoperativt, perioperativt og postoperativt".

Den aktuelle arbejdsgang viser processen inden for akut mave-tarm kirurgi, som er et område med stor dødelighed og risiko for postoperative komplikationer. Patienterne er ofte sårbare, ældre mennesker med konkurrerende sygdomme. Da denne patientgruppe ofte er meget dårlig eller er i risiko for at blive det, er det vigtigt, at der hurtigt stilles en diagnose ud fra CT-skanning, så patienterne hurtigt kan henvises til operation. Derfor er en af procesindikatorerne for LKT'et, at der skal foretages CT scanning inden for 2 timer efter ankomst til sygehus (målsætning >90 %), og det er denne proces, som arbejdsgangen skal vise.

Eksemplet viser, at patienten i sit forløb på sygehuset kommer gennem flere afdelinger, samt hvad der bør ske i den enkelte afdeling. I figuren angiver de røde cirkler uklarheder i processen, og den stiplede boks nederst i venstre hjørne viser utilsigtede konsekvenser.

