

Olika former av metodstöd

Processkartläggning är en viktig del av arbetet med verksamhetsutveckling för att bland annat definiera nuläget i den arbetsprocess som är tänkt att förändras. Samstämmighet kring hur flödet i arbetsprocessen ser ut skapar bra förutsättningar för arbetet. Detta bidrar till att underlätta identifieringen av det önskade flödet i arbetsprocessen, dvs det som ska uppnås genom mobil informationshantering.

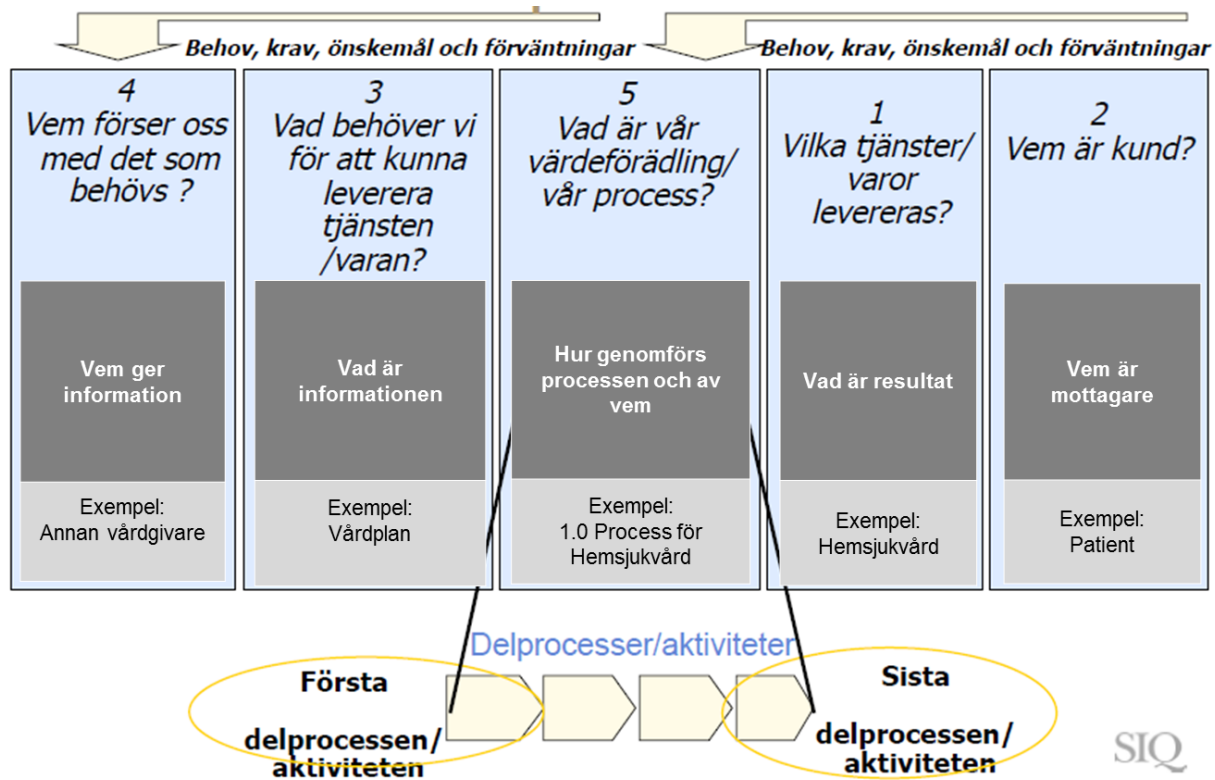
Det kan vara bra att genomföra en *undersökning* för att kartlägga hur personalen upplever arbetsprocessen, både före och efter ett test eller införande av mobil utrustning, inklusive informationshanteringen. Resultatet kan ge underlag till förädling, förbättringar, justeringar, kompletteringar och/eller ändrade beslut innan ett breddinförande av nya arbetssätt och IT-stöd införs. En inventering av förutsättningarna och val av teknisk utrustning bör genomföras innan beslut om vilken utrustning som ska testas/införas.

Processmetodik

Processmetodiken baserats på SIQs ramverk och metod för processbaserad verksamhetsutveckling. För ytterligare beskrivning hänvisas till Institutet för Kvalitetsutveckling, SIQ.se.

Metodiken i denna beskrivning bygger på följande steg:

1. Processerna definieras först utifrån vad som ska levereras som och vad som är målet med processen.
2. Därefter definieras vem som är mottagare av processens resultat, att kunden eller mottagaren definieras redan i detta läge (steg 2) är för att säkerställa att kunden/mottagarens behov och förväntningar alltid är det som ingående aktiviteter ska sträva mot.
3. När kunden/mottagaren är förankrad definieras vad som behövs för att kunna levereras avsatt resultat och möta kunden/mottagarens behov.
4. Därefter definieras vem eller vilka som förser processen med det som behövs.
5. Slutligen utefter definition av vad som ska levereras till vem och vad som behövs för att kunna definieras och beskrivs det arbetssätt med ingående aktiviteter som mest effektivt kan möta kundens behov.

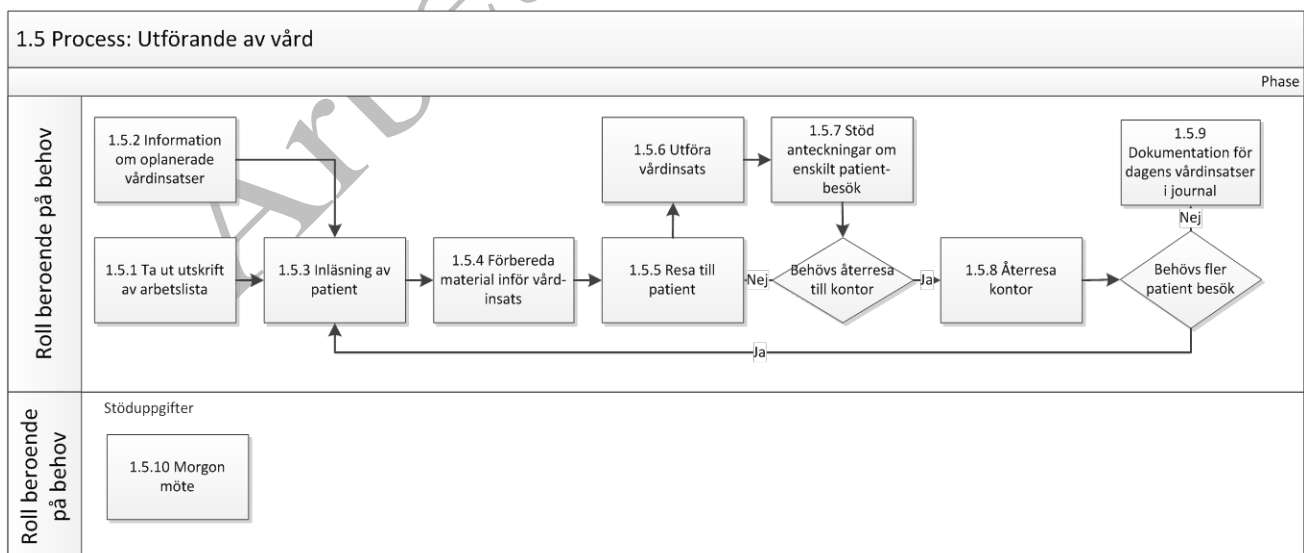


Arbetsm...

Processbeskrivning - ett exempel

I pilotprojektet som genomförts i Ovanåkers kommun har processbeskrivning över arbetsflöden inom den kommunala hemsjukvården genomförts. Syftet med processbeskrivningarna var att identifiera var i processerna, vid användning av mobil informationsåtkomst, nyttoeffekter kunde identifieras. Det övergripande målet med pilotprojektet var att säkerställa en effektiv och kvalitetssäkrad hemsjukvård till berörda patienter.

Nedanstående processbeskrivning är ett exempel på ett beskrivet arbetsflöde. Det framkommer var i processen effektiviseringar kan göras med hjälp av mobila lösningar för informationsåtkomst. I detta enskilda fall är förutsättningen via en läsplatta och med Tietos kommande produkt LifeCare mobilt hemsjukvård som ger åtkomst till verksamhetssystemet Procapita och som testades under hösten 2013.



Denna delprocess innehåller de arbetsflöden som omfattar utförandet av vården/omsorgen. Den beskriver vad som händer löpande under ett arbetspass. Där ingår förberedelser som inläsning av patientuppgifter, vad som ska göras under dagen samt sådant som kan ha tillkommit. Den beskriver vidare hur processen ser ut när det gäller utförandet av patients besök samt resor till och från kontor

för att slutligen avslutas med dokumentation i journal. Beroende på vad som uppstår under dagen så börjar processen om från 1.5.3.

ID	Beskrivning av nuläge	Beskrivning av förändringar
1.5.1	Tas ut i pappersform	Med Tietos mobila stöd laddas Att göra listan ned i Appen.
1.5.2	Information genom att läsa i journal på kontoret.	Med ett mobilt stöd kan journaler läsas oberoende av plats.
1.5.3	Se 1.5.2	Se 1.5.2
1.5.4	Samla eventuellt material som behövs vid patientbesöken.	Oförändrat.
1.5.5	Resor till patient sker med bil, cykel eller gång.	Oförändrat.
1.5.6	Åtgärderna utförs enligt beskrivning som finns på Att göra listan som personalen har med sig i pappersform.	Inläsning av åtgärder och beskrivningar kan göras med mobilt stöd ute hos patient vid behov. Eventuella frågor från patient kan besvaras mer korrekt eftersom åtkomst till journal är möjlig via det mobila stödet.
1.5.7	Eventuella anteckningar förs på papper och förs i journal när personalen åter är på kontoret.	Med den mobila lösningen så kan anteckningar göras löpande ute hos patient
1.5.8	Återresa till kontor för att eventuellt dokumentera och inhämta nya uppgifter från journalen.	Ingen återresa till kontor behövs när det gäller dokumentation eller inhämtande av nya uppgifter. Endast om material måste hämtas.
1.5.9	Journalföring av dagens eller delar av dagen görs inne på kontor.	Ett mobilt IT stöd ger möjlighet till att löpande göra delar eller hela journalföringen klar ute hos patient.
1.5.10	På morgonmötena fördelas de som ska göras utifrån Att göra listan. Även annan information kan ges angående patienter samt info om eventuellt nya patienter som kan bli aktuell.	Morgonmöten kan behövas fortsättningsvis för att få möjlighet att stämma av med varandra och att utbyta information.

Följande förändringar i arbetssätt observerades

Fördelar

- Hela processen gällande utförandet kan effektiviseras med ett mobilt IT-stöd. T ex behöver personal inte åka till kontor för att dokumentera eller söka information då detta kan göras mobilt. Arbetet kan planeras mer flexibelt över dagen. Det kan leda till mindre stress och bättre arbetsmiljö.
- Tillgången till uppgifter och dokumentation i realtid gör att innehållet/kvalitén kan förbättras och uppgifter till patienter, läkare, omvårdnadspersonal kan ges på ett snabbare och tillförlitligt sätt.

Nackdelar

- Skulle kunna leda till extra arbete istället för effektivare arbetssätt om de används felaktigt eller att inte rutiner och arbetssätt anpassas. Detta skulle kunna leda till mer stress.
- Om inte IT stödet upplevs som användbart eller tillförlitligt så kan det leda till att inte IT stödet används samt skapa frustration och stress.
- Bristande mobiltäckning gör att ny dokumentation inte kan skrivas eller läsas under den tid som personal befinner sig i dessa områden.

Rekommendation

Upprätta nya rutiner och integrera IT stödet med verksamhetens uppgifter. Syftet med ett IT-stöd är att det ska utveckla och förbättra arbetssättet samt förenkla arbetsmetoderna.

Ett standardsystem kräver ibland en viss anpassning för att få bästa möjliga prestanda. Ett exempel är att avslut av inaktuella journalanteckningar och åtgärder görs regelbundet för att minska storleken på data som ska laddas ned. Detta får i sin tur effekten av att journaler hålls aktuella.

Viktigt att IT-stödet används på de sätt som det är tänkt att stödja utförandet på och att de skapas rutiner på nya arbetsmetoder.

Se till att det finns personer i organisationen som kan stödja införanden och det fortsatta utvecklingsarbetet. Dessa personer måste finnas på plats i organisationen för att kunna driva utvecklingen vidare. Det räcker inte med den tid som man får via konsulter från leverantörerna eller tillfälliga projektanställningar vid själva införandet för att det ska hålla över tid.

Arbetsmaterial