

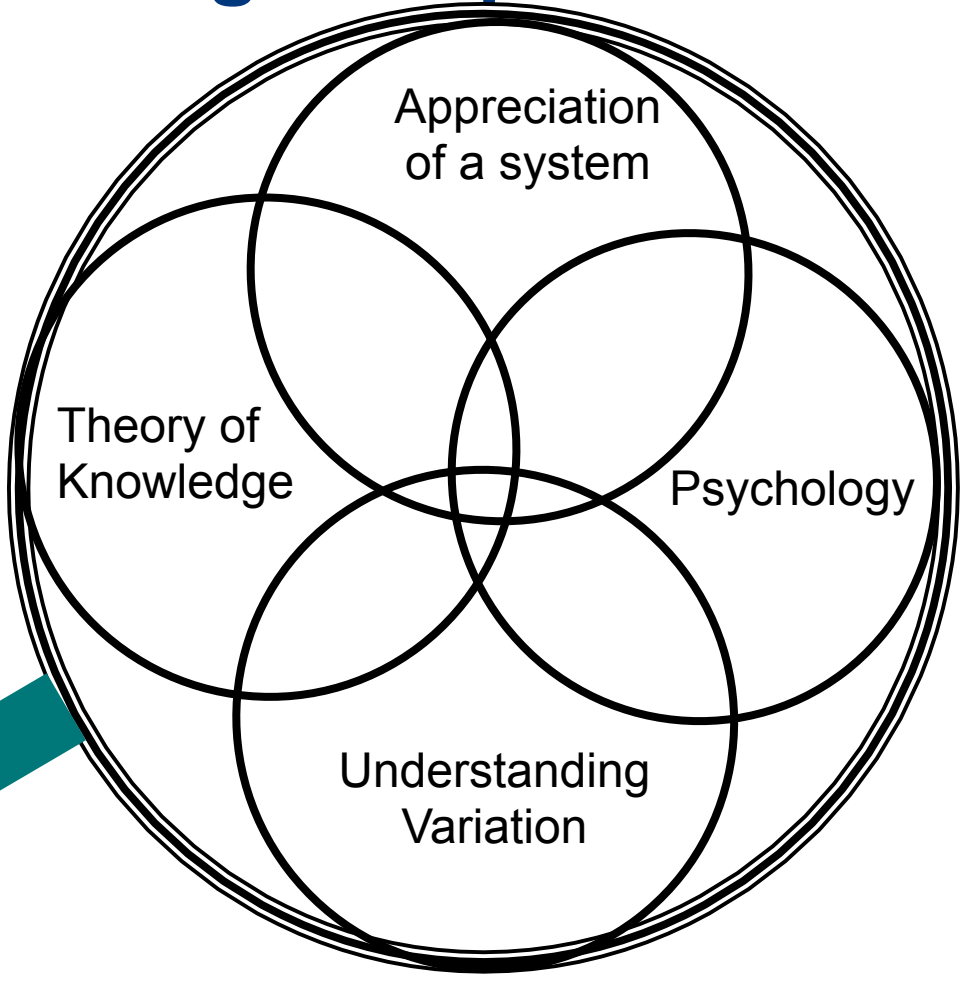
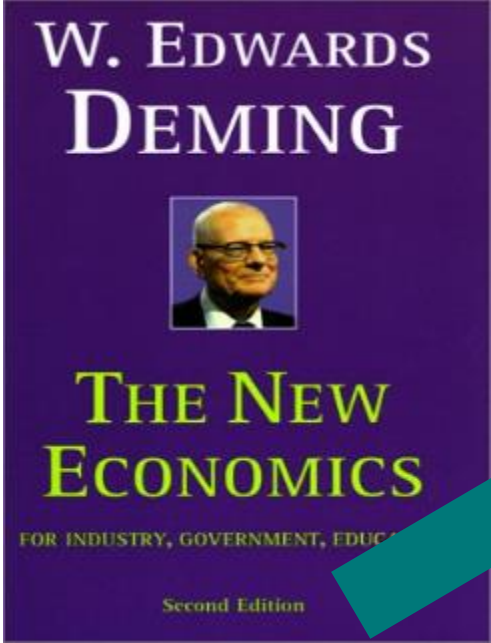
# Session 2

## System of Profound Knowledge – brug redskabet i dit daglige arbejde



# Deming's System of Profound Knowledge

## Deming's "redskab til at gå et spadestik dybere"



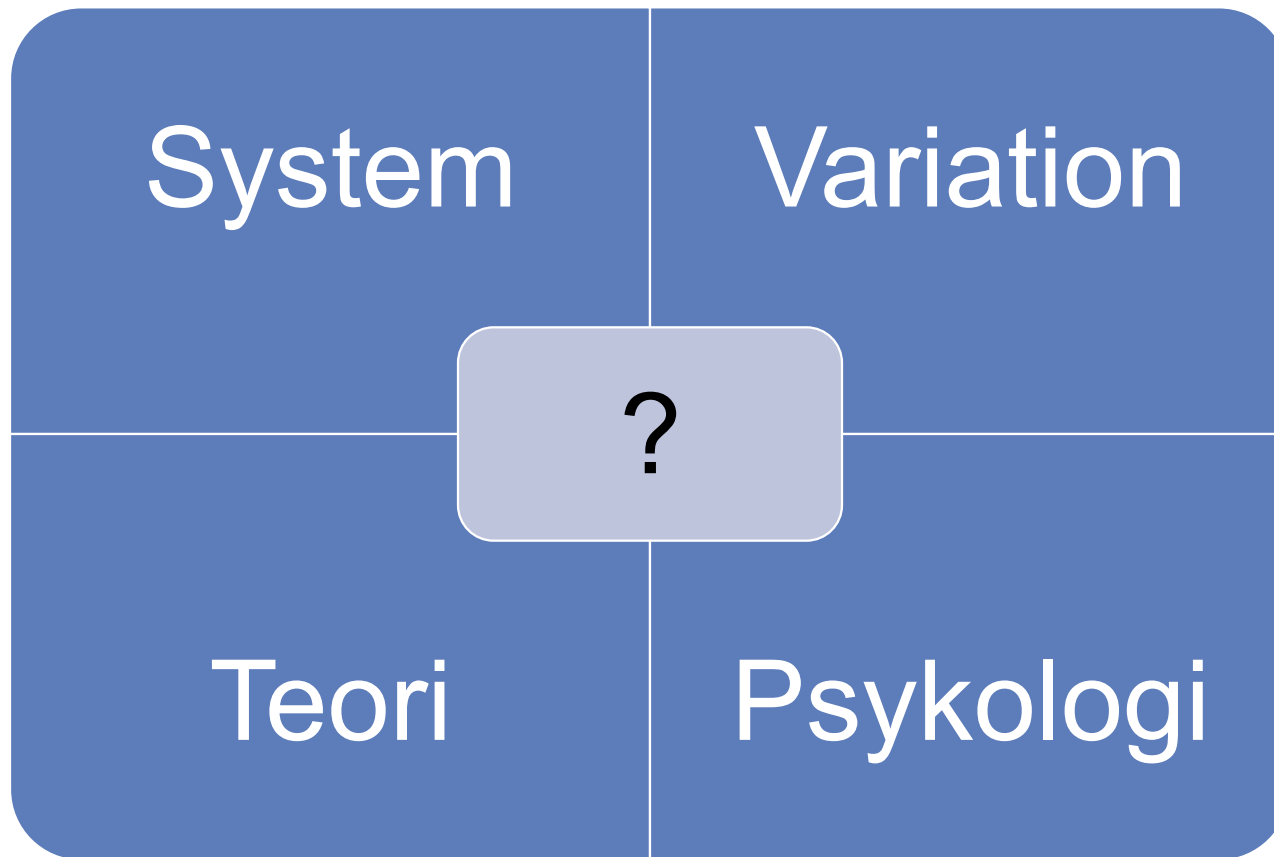
Ref. Langley et al,  
2009

# Den komplekse verden skal overskueliggøres

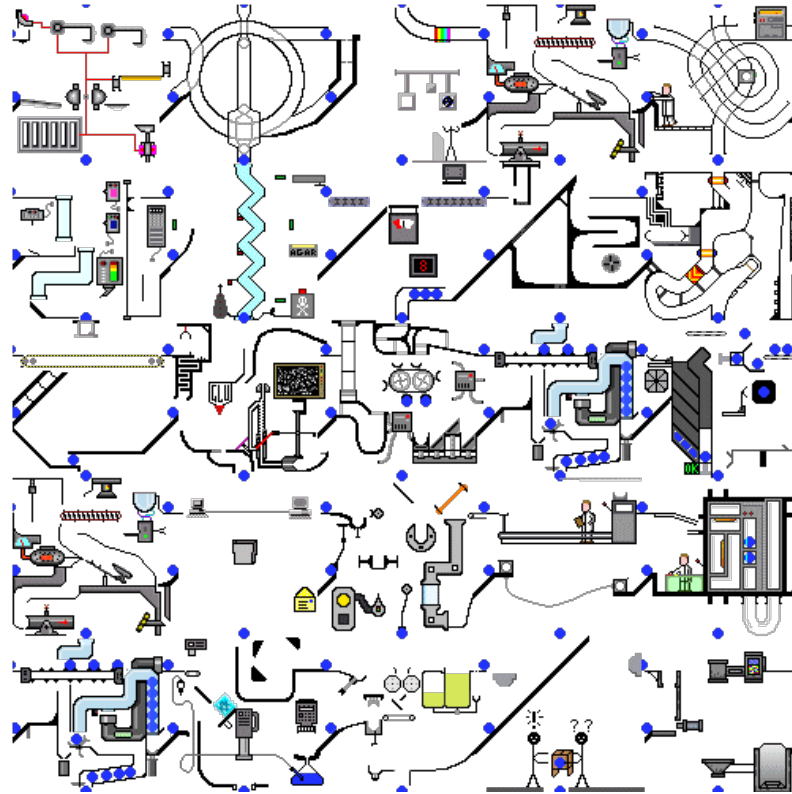
- Og vi skal et spadestik dybere i vores forståelse af problemet/resultatet
- Vi skal kunne strukturere vores ideer



# Redskab til at gå et skridt dybere



*Et system består af indbyrdes afhængige elementer, mennesker og processer, der arbejder sammen mod et fælles mål*



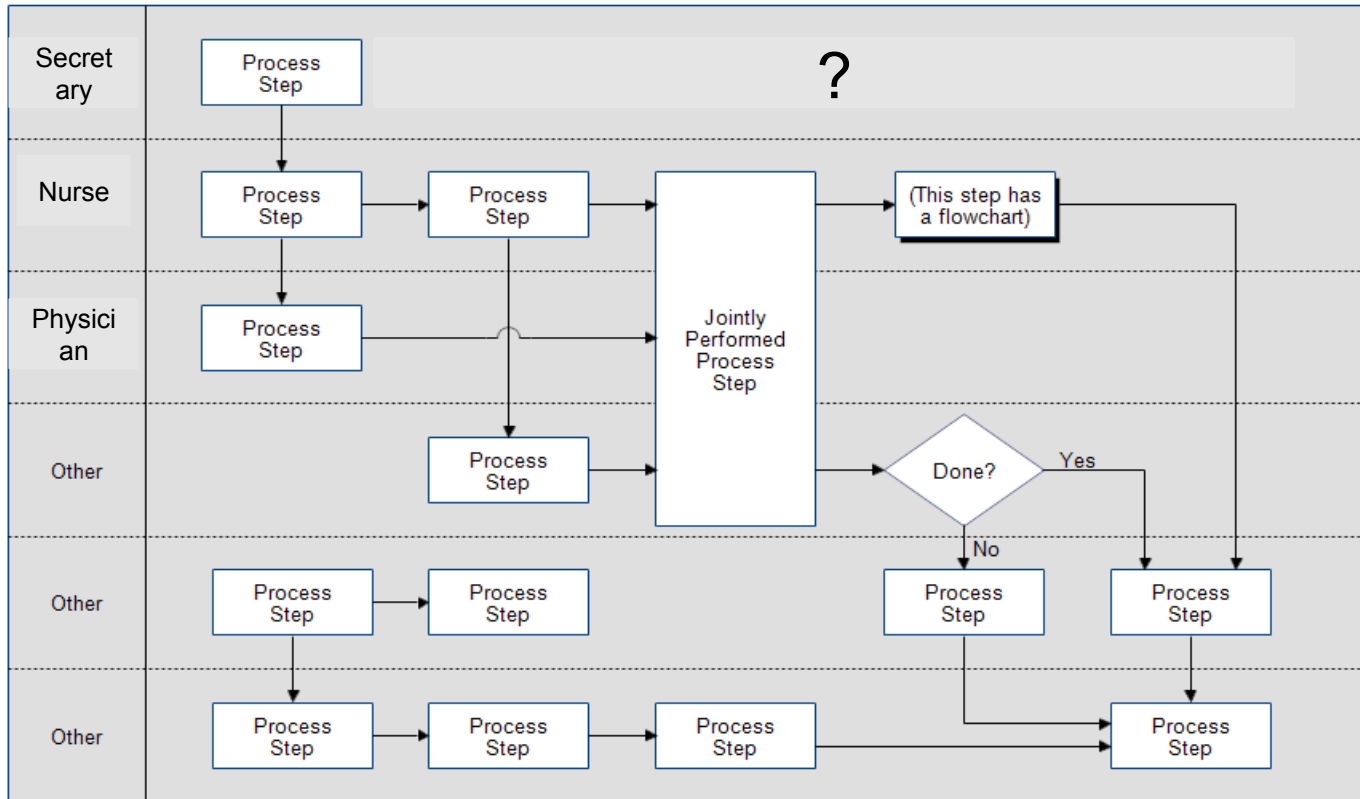
Et systems succes afhænger af integration af komponenter i systemet og ikke af enkelte komponenters præstationer



# System, fx risikovurdering

- Hvem laver risikovurdering? (læge, sygeplejerske, øvrige personalegrupper)?
- Hvad indeholder en risikovurdering?
- Hvordan dokumenteres risikovurdering?
- Hvilket værktøj? Veldefineret?
- Hvordan bruges den indsamlede viden?
  
- Arbejdsgangsanalyse...





# Variation





”No data no problem”  
”No problem no action”



# Psykologi – den menneskelige side af forandringer



# Adfærd - psykologi

- Modstand? – tungt og ressourcekrævende
- Ikke meningsfuldt?
- Opbakning på alle niveauer? Det er den måde vi arbejder på...
- Drive?
- Kultur og værdier?



# Målet – hvor skal vi hen?

- Skab opbakning til målet blandt dem, der har betydning for forbedringens gennemførelse
- Husk, at målet skal oversættes til alle dele og niveauer i organisationen



# *Der er en menneskelig side af forandring*

Vi er alle forskellige i forhold til holdninger, motivation, behov, værdier mv.

## Reducér modstand:

- Lad folk forstå **hvorfor** forandringen er nødvendig
- **Inddrag** kollegaer i forhold til at komme med ideer og lave afprøvninger
- **Orienter** om de løbende forbedringer der observeres
- Vær **åben** omkring hvordan forandringen vil påvirke medarbejderne
- Overvej hvordan forandringen stemmer overens med den nuværende **kultur** og **værdier**



# Teorier/viden



# Teori/viden om fx risikovurdering

- Hvad indeholder den?
- Hvad ved I om risikovurdering?
- Hvad er vores teori?
- Hvad har I lært om risikovurdering?
- Hvordan brugte I jeres nye viden i forbedringsarbejdet?
  
- Hvad har I lært ved pdsa'ere – opbygning af læring?

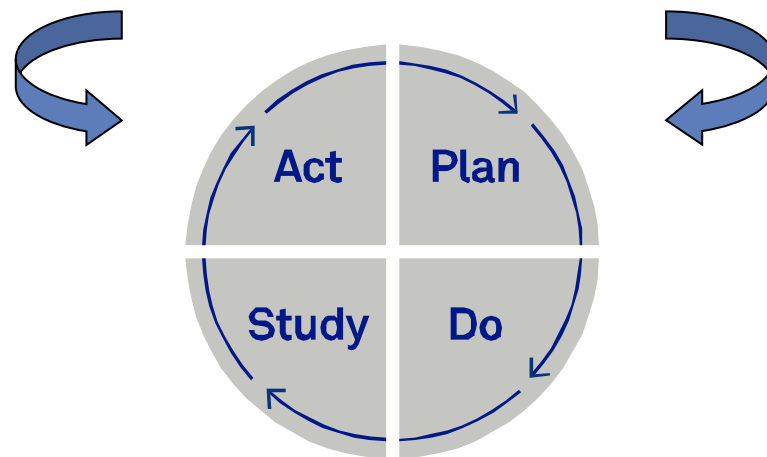


# Forbedringsmodellen

**Hvad ønsker vi at opnå?**

**Hvornår ved vi, at en forandring er en forbedring?**

**Hvilke forandringer kan iværksættes for at skabe forbedringer?**

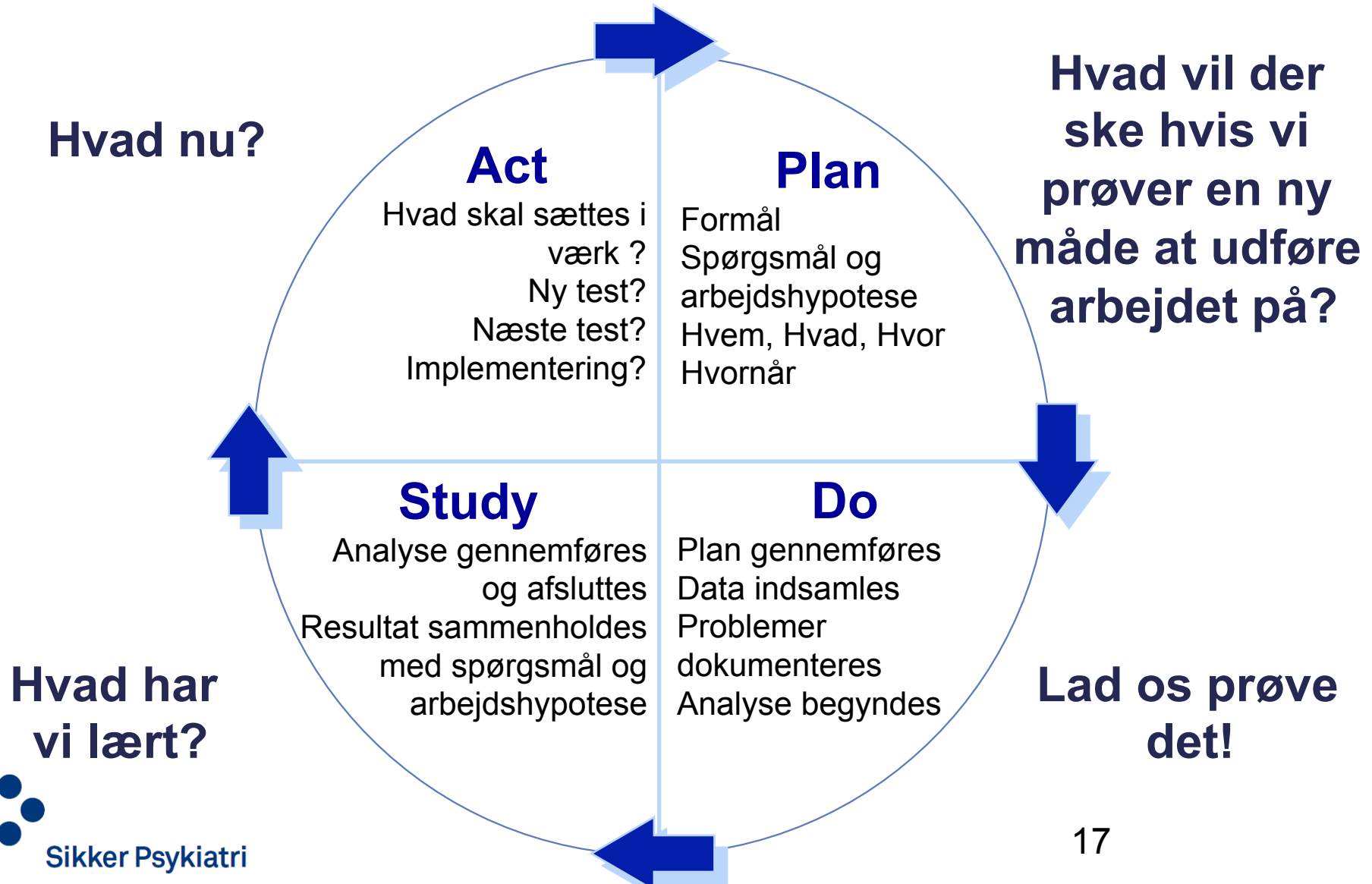


Ref. Langley et al,  
2009



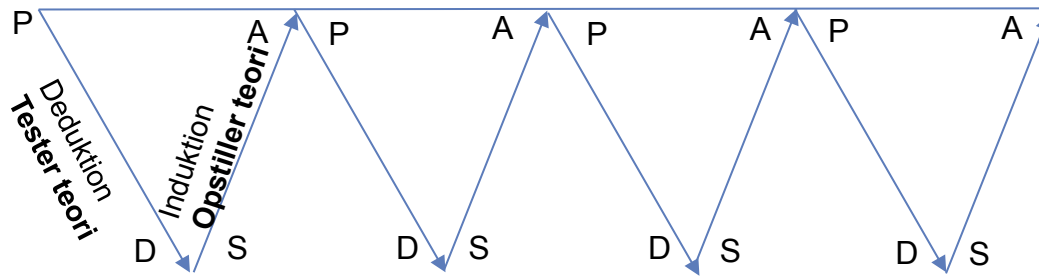
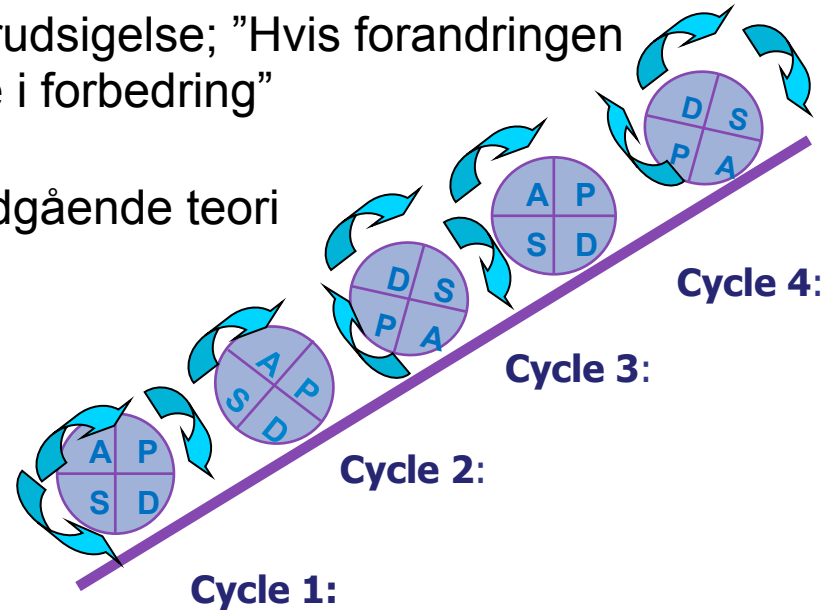


# PDSA Cirklen til læring og forbedring



# For at skabe udvikling må man arbejde med sin teori

- Forandring bygger altid på en forudsigelse; "Hvis forandringen gennemføres, så vil det resultere i forbedring"
- Forudsigelser bygger på en forudgående teori
- Vi udfordrer vores teori ved at observere vores forudsigelse
- Uden forudsigelse ingen læring

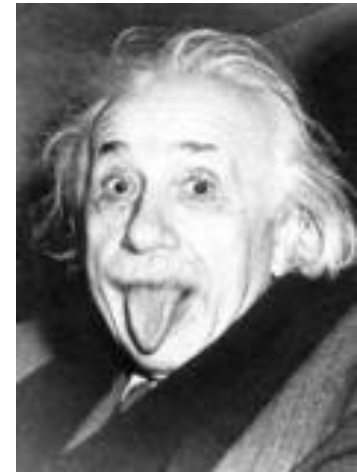


Vi forbedrer os i det tempo vi afprøver!!!



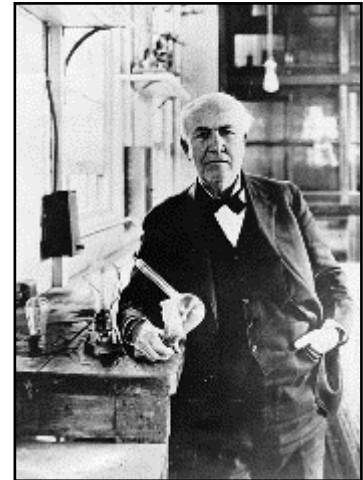
“Insanity: doing the same thing  
over and over again and  
expecting different results.”

Albert Einstein



“I did not fail one thousand  
times; I found one thousand  
ways how not to make a light  
bulb.”

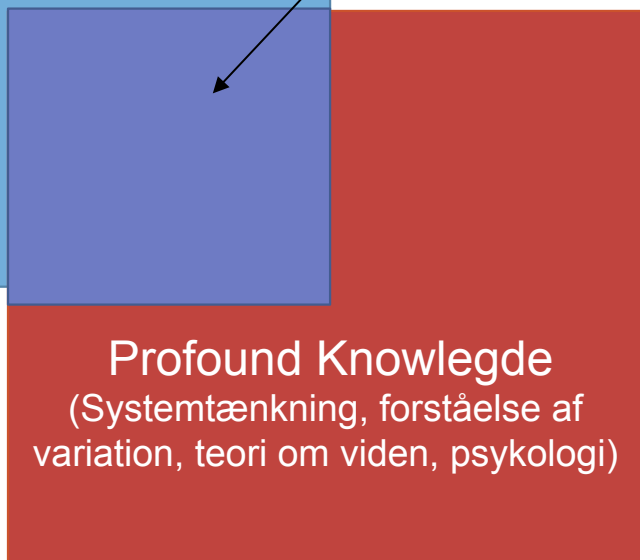
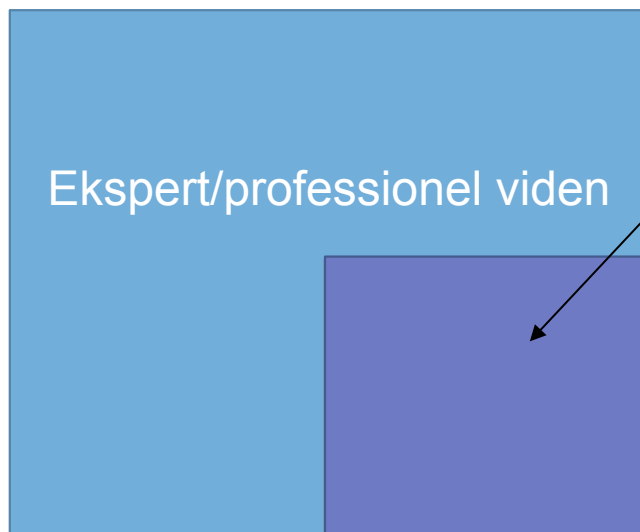
*Thomas Edison*



Ekspert/professionel  
viden

Profound Knowledge  
(Systemtænkning, forståelse af  
variation, teori om viden,  
psykologi)





**Forbedring:  
Når professionel  
viden og Profound  
Knowlegde  
kombineres**



**System:**  
Forstå systemet og  
hvordan elementer i  
systemet påvirker  
hinanden

**Variation:**  
Mål udviklingen med  
hyppig og tidstro  
dataindsamling

## Skab forbedringer

**Viden:**  
Reflekter og lær  
gennem  
forudsigelse og  
observationer -  
PDSA

**Mennesker:**  
Forstå dit team/  
kollegaer og hvad  
der motiverer dem



*Profound Knowledge er viden der skaber  
vilje, ideer og handling*



Kategori	Metode eller værktøj	Typisk brug eller metode for værktøj	Link, reference
Forstå systemer og processer	Blok diagram	Simple beskrivelse af proces eller system	
	Flow diagram/ arbejdsgangsanalyse	Beskriv/lav billede af proces. Kommuniker eller standardiser processer	<a href="http://www.ihl.org/resources/pages/tools/flowchart.aspx">http://www.ihl.org/resources/pages/tools/flowchart.aspx</a>
	SIPOC	Beskriv/lav billede af proces/system	
	System of profound knowledge	Få overblik over system, variation, viden og psykologi – alle elementer, der påvirker det samlede system	<a href="http://www.ihl.org/education/IHIOpenSchool/resources/Pages/AudioandVideo/Whiteboard1.aspx">http://www.ihl.org/education/IHIOpenSchool/resources/Pages/AudioandVideo/Whiteboard1.aspx</a>
Indsamle informationer	Dataindsamlingsmetoder	Plan for at indsamle data mv., herunder hvordan og hvordan, hvorfor	
	Spørgeskemaer	Indsamle informationer fra patienter, pårørende, personale	
	Benchmarking	Indsamle information fra andre organisationer	
	Kreative metoder	Udvikle nye ideer og retænkning (fx brainstorm, de bono six hats)	
	Affinity diagram	Organiser og opsummering af kvalitativ information	
	Følg en patient, personale, pårørende	At få viden om en proces, patienthistorie, eksemplificer problem	





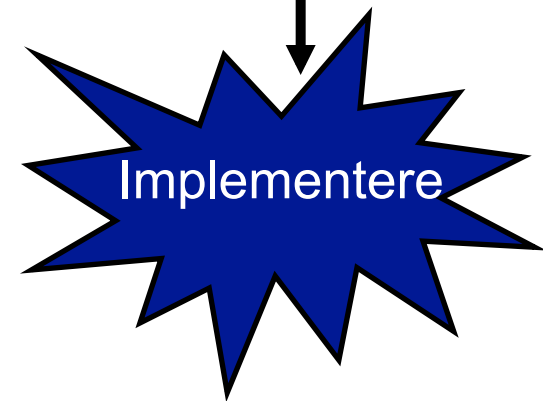
Organiser information	Force field analyse	Opsummerer ting, der fremmer et område og hvor der er udfordringer	
	Fiskebensdiagram/ årsags-sammenhæng- diagram	Indsamler, organiserer viden om potentielle årsager og sammenhænge om et problem eller variation	<a href="http://www.ihl.org/resources/pages/tools/causeandeffectdiagram.aspx">http://www.ihl.org/resources/pages/tools/causeandeffectdiagram.aspx</a>
	5 gange hvorfor	Bruges til at finde og forstå årsagen til et problem	
	Matrix diagram	Bruges til at organisere information og tage beslutninger på baggrund heraf	
	Driver diagram	Visualisering af forandringsteori – dynamisk dokument – bruges som arbejdsredskab i forbejdsringsarbejdet/overblik	<a href="http://www.ihl.org/education/ihlopenschool/resources/Pages/Activities/GoldmannDriver.aspx">http://www.ihl.org/education/ihlopenschool/resources/Pages/Activities/GoldmannDriver.aspx</a>
	Forstå variation	Seriediagram	Undersøg variation i data over tid, forstå om ændringer er forbedringer
Kontrolidiagram		Skelner mellem "special"- og "common"-cause ift. variation	<a href="http://www.ihl.org/education/WebTraining/OnDemand/Run_ControlCharts/Pages/default.aspx">http://www.ihl.org/education/WebTraining/OnDemand/Run_ControlCharts/Pages/default.aspx</a>
Paretoanalyse (80/20-analysen)		Identificer områder med størst potentiale for forbedring	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=zbDRH2ASyqQ">https://www.youtube.com/watch?v=zbDRH2ASyqQ</a>

# Implementering – traditionel tilgang

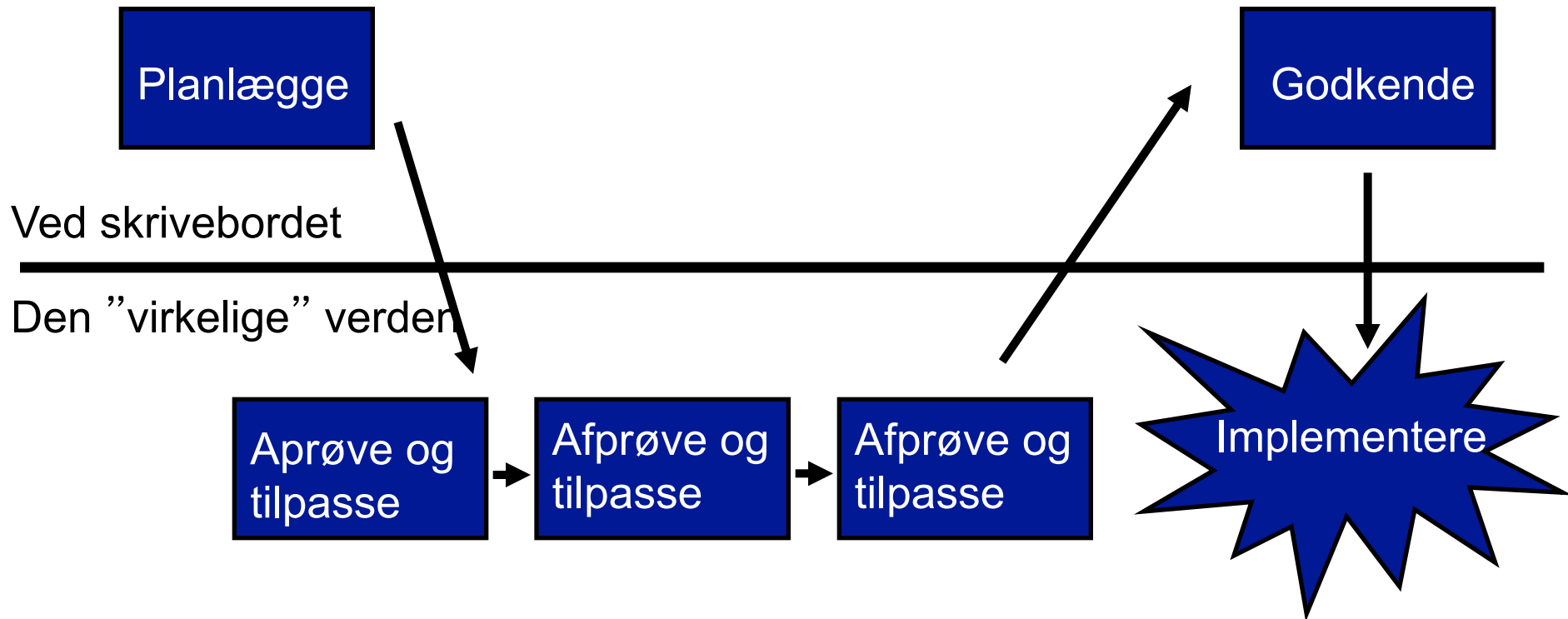


Ved skrivebordet

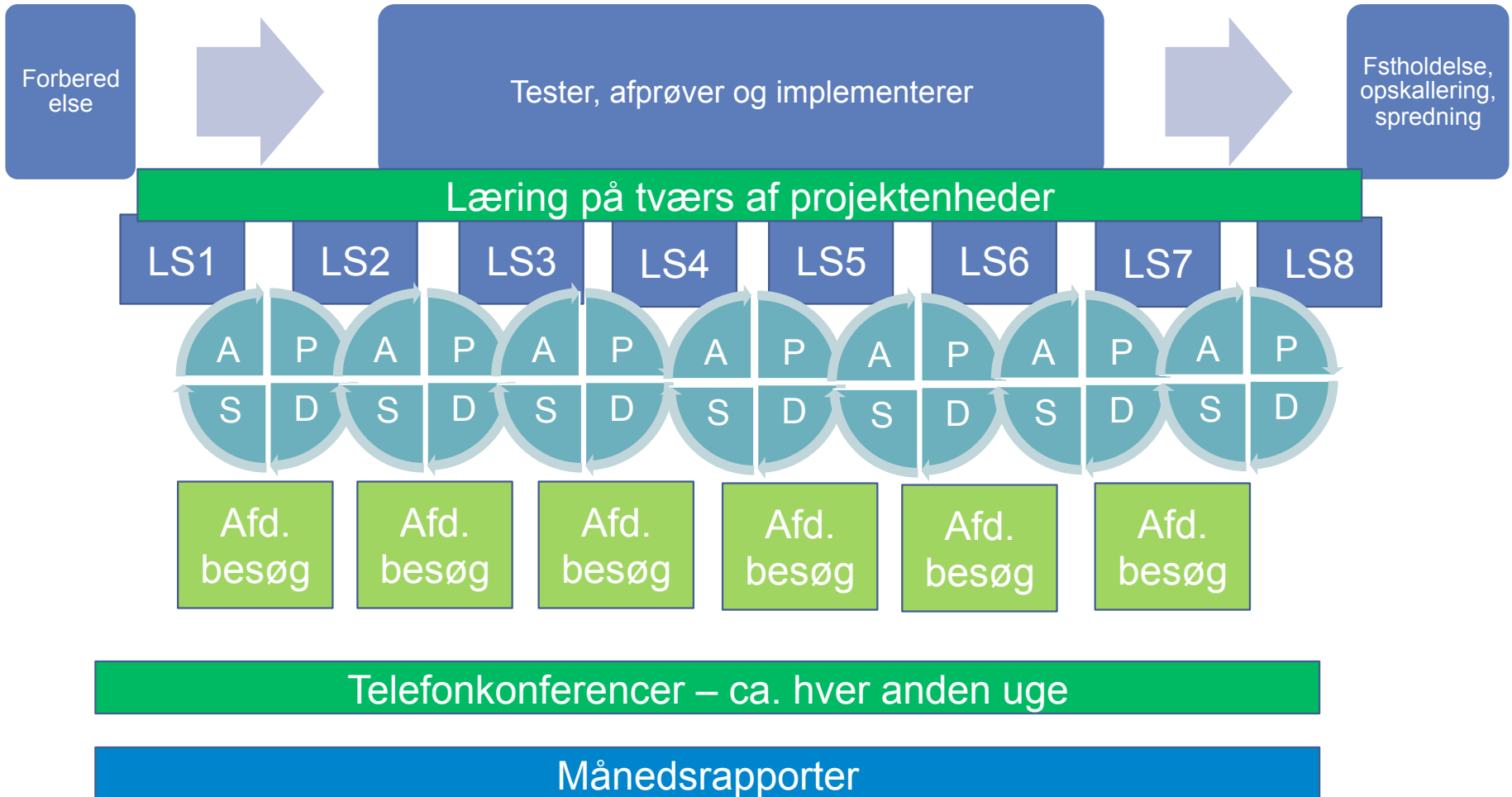
Den "virkelige" verden



# Implementering gennem tilpasning til lokal kontekst



# Læringsnetværk



# Husk på...

- Afprøvningen skal besvare et specifikt spørgsmål
- En afprøvning kræver en hypotese!
  - Vi forventer dette resultat af testen fordi...
- Afprøv i lille skala og saml data over tid
  - 1, 3, 5, 10
- Hver idé/forandring afprøves med multiple PDSA-cirkler
- Afprøv i mange forskellige situationer
- Tænk småt....



# Test af en forandring

Tre principper for test:

- Test i lille skala og opbyg viden sekventielt
- Saml data over tid
- Inkluder en bred vifte af forskellige forhold i sekvensen.

