

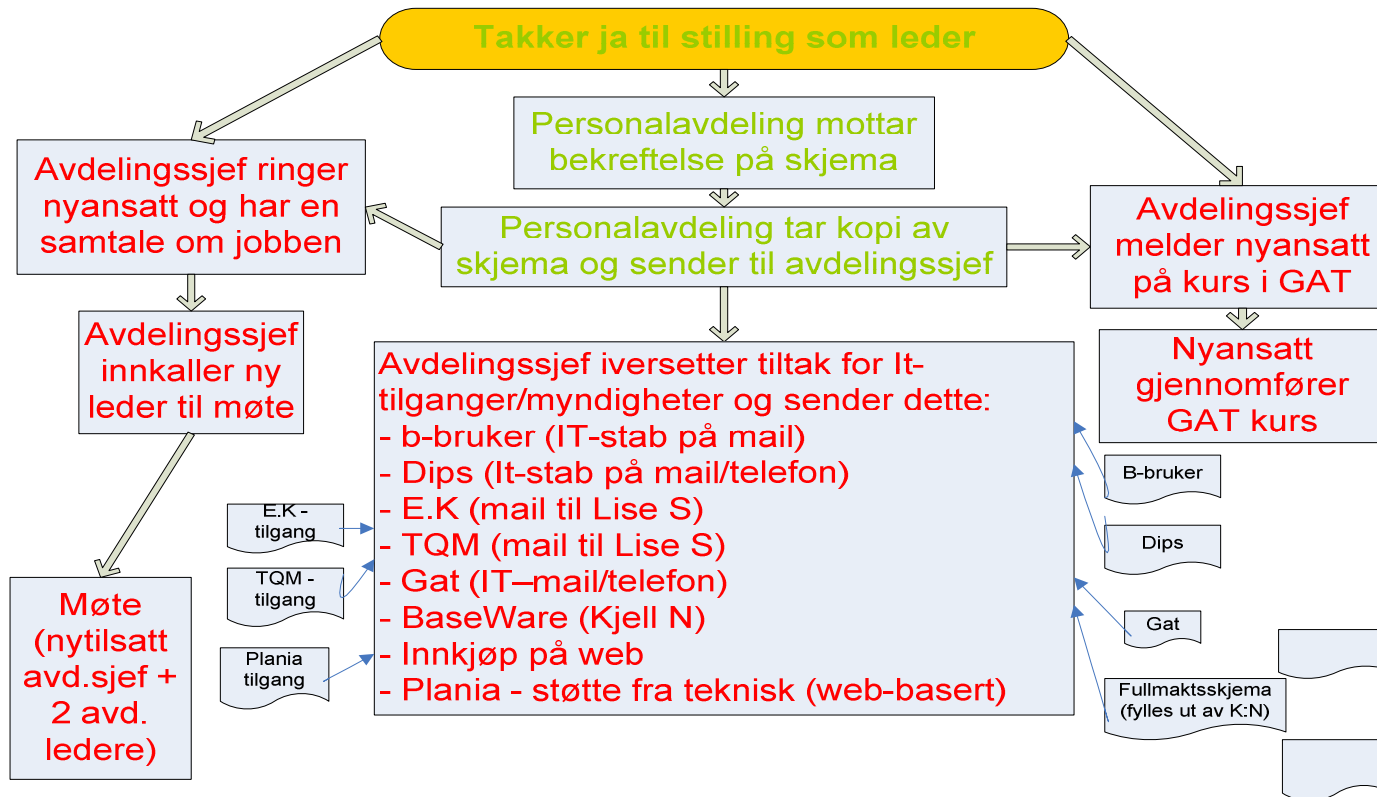
Forbedring av prosesser i SI- divisjon Lillehammer

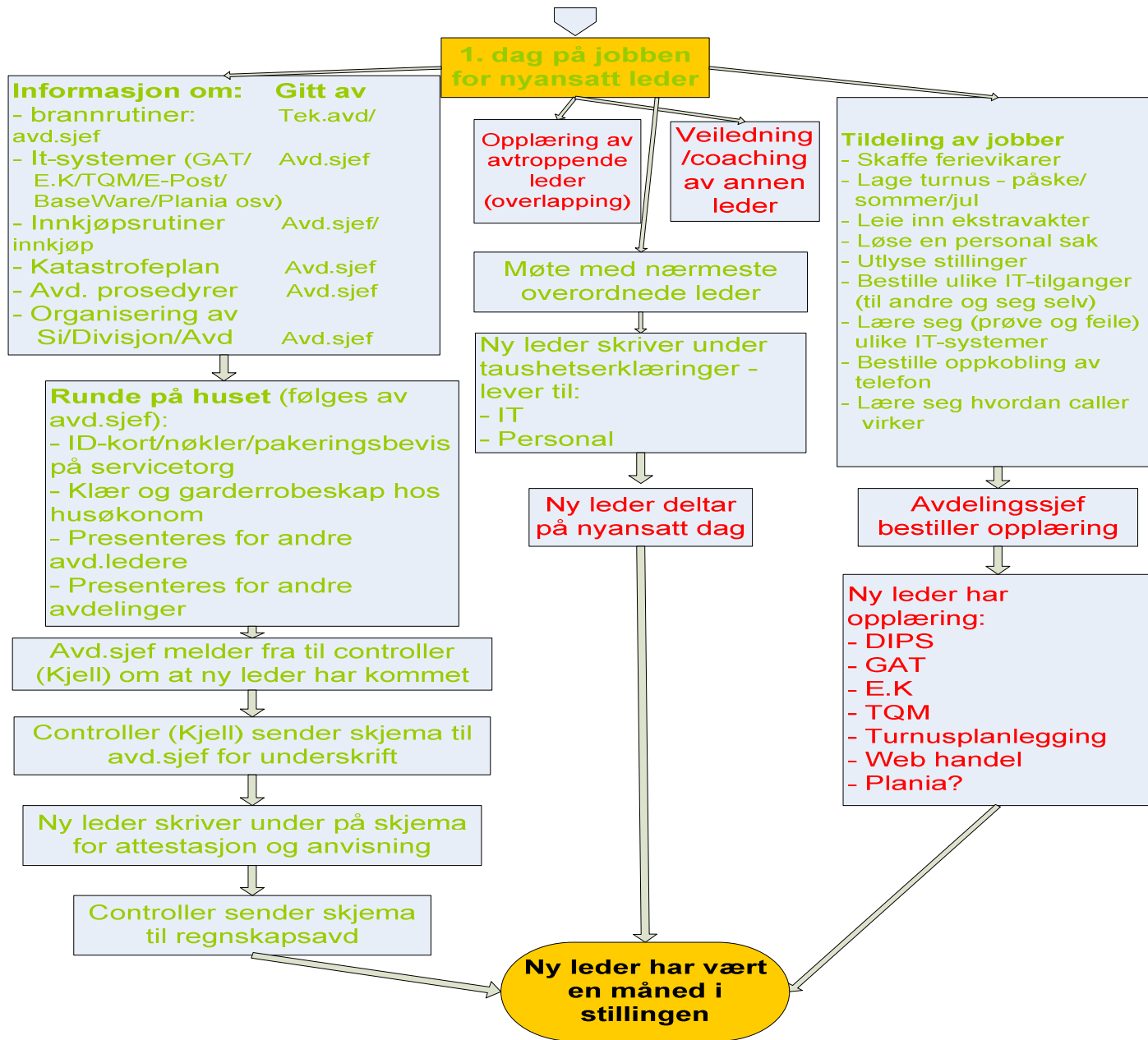
1. Ny som leder i divisjon Lillehammer
2. Veien inn – et prosjekt for å forbedre mottak av ø-hjelps pasienter ved divisjon Lillehammer

Metodikk:

- Trinn 1: Beskrive forbedringsområde (er), og prioritere
- Trinn 2: Finne ut hvor godt vi yter pr.dags dato (baseline)
- Trinn 3: Beskrive dagens arbeidsprosess (den som skal forbedres)
- Trinn 4: Vurdere prosessen, fjerne flaskehalser og handlinger som ikke skaper verdier.
- Trinn 5:Lag ny prosesstandard og klargjør mål
- Trinn 6: Lag arbeidsprosess for resultatdokumentasjon. Lage nye tiltak for forbedring dersom dette er nødvendig.

Baseline- ny som leder

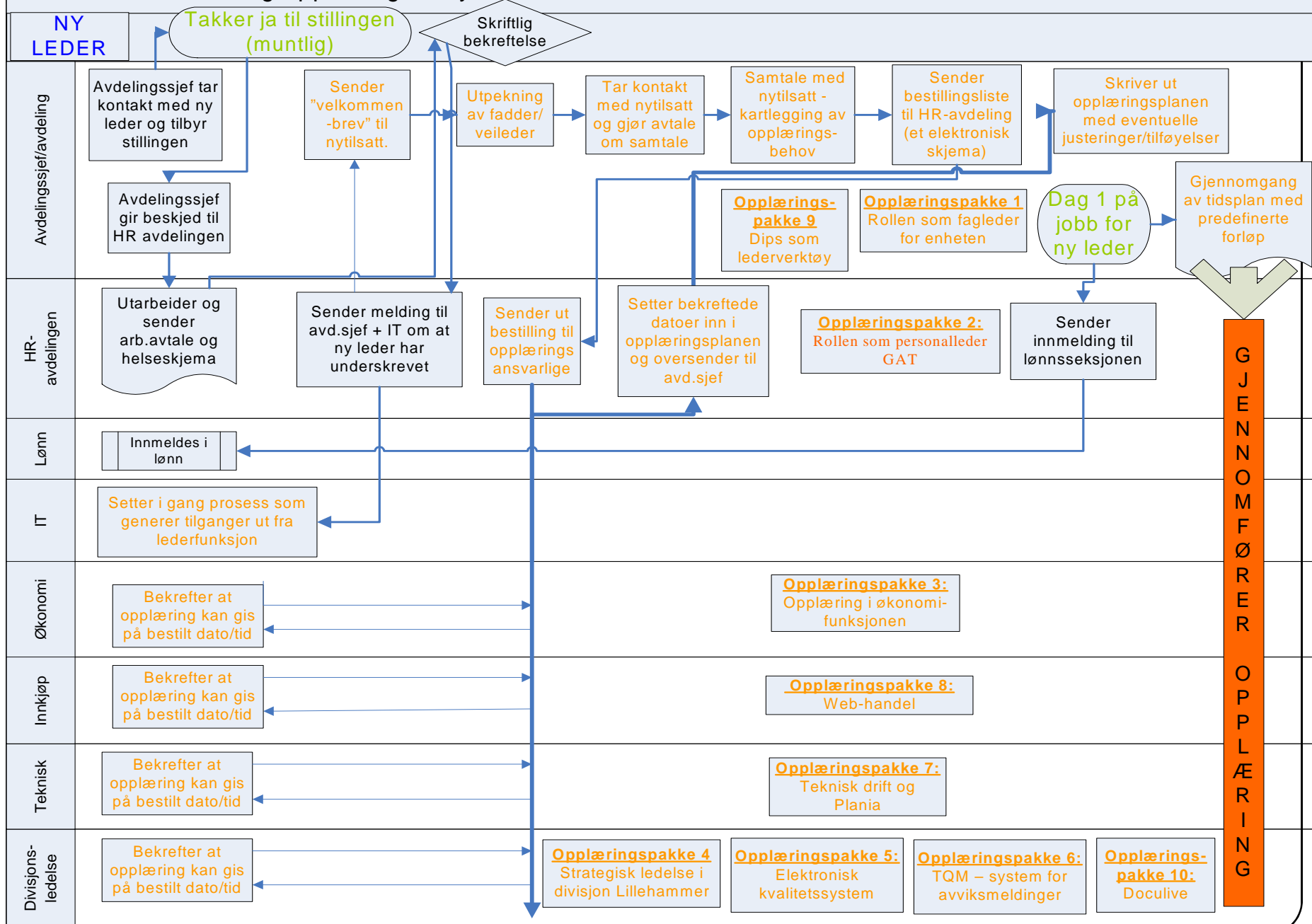




Hva skal bli bedre?

- Ledere har fått riktig tilgang i IT- systemer når de kommer første dag på jobb
- Bestilte opplæringspakker er gjennomført innen leder har vært en måned i jobben
- Ny leder har fått veiledning (coaching)

Prosess for mottak og opplæring av nytilsatte ledere



Organisering av arbeidet

- 8 arb.grupper etablert (opplæringsansv. og en leder pr. gruppe)
- Oppdrag: Lag innholdet i en opplæringspakke for nye ledere.
 - Hva, hvor og når
 - Leverer innen angitt tidsfrist til prosjektleder

Bestillingsskjema for opplæring for nye ledere (nivå 3 og 4)

Nærmeste leder er ansvarlig for at det blir bestilt opplæring

Avdeling:

Navn på leder:

Område for opplæring	Ønsket dato og tidspunkt	Ansvarlig for opplæring
Opplæringspakke 1 Rollen som faglig leder		Avdelingssjef
Opplæringspakke 2 Rollen som personalleder/ GAT		Personalsjef Karin Erlimo Rådgiver Stine Brunsberg
Opplæringspakke 3 Økonomiforvaltning		Controller Kjell Noraune
Opplæringspakke 4 Strategisk ledelse		Div.direktør Randi Mølmen
Opplæringspakke 5 Elektronisk Kvalitetssystem		Divisjonsrådgiver Are Fjermeros
Opplæringspakke 6 TQM (system for avviksmeldinger)		Divisjonsrådgiver Are Fjermeros
Opplæringspakke 7 Teknisk drift/Plania		Leder teknisk drift Rolf Brobakken
Opplæringspakke 8 Innkjøp – Web.handel		Innkjøpsleder Jørn Erik Pettersen
Opplæringspakke 9 Dips		Avdelingssjef/person utpekt i egen avdeling
Opplæringspakke 10 Doculive – system for saksbehandling		Linnette Dahle, divisjonssekretær div. ledelsen

Målsetningen er nådd?

- 15 av 16 nye ledere har i perioden jan.2010 – sept. 2011 fått gjennomført opplæringsprogrammet i.h.t. bestilling.
- 3 ledere har fått avkortet opplæring
- Evaluering fra de nytilsatte lederne er positiv, etterspørsel fra ledere som har vært flere år i stillingen om å få opplæringspakken

Veien inn – et prosjekt for å få et bedre mottak av ø-hjelps pasienter

Bakgrunn for prosjektet:

- Helsetilsynet rapport fra tilsyn med akuttmottak (2008) og egne erfaringer

Sammensetning av prosjektgruppe:

Prosjektleder – div.ledelse (stab)

Avd.sjefer kirurgi, medisin og akuttmedisin

Leder for akuttmottak og kir.pol, tilittsvalgte, teknisk personell, tillitsvalgte og

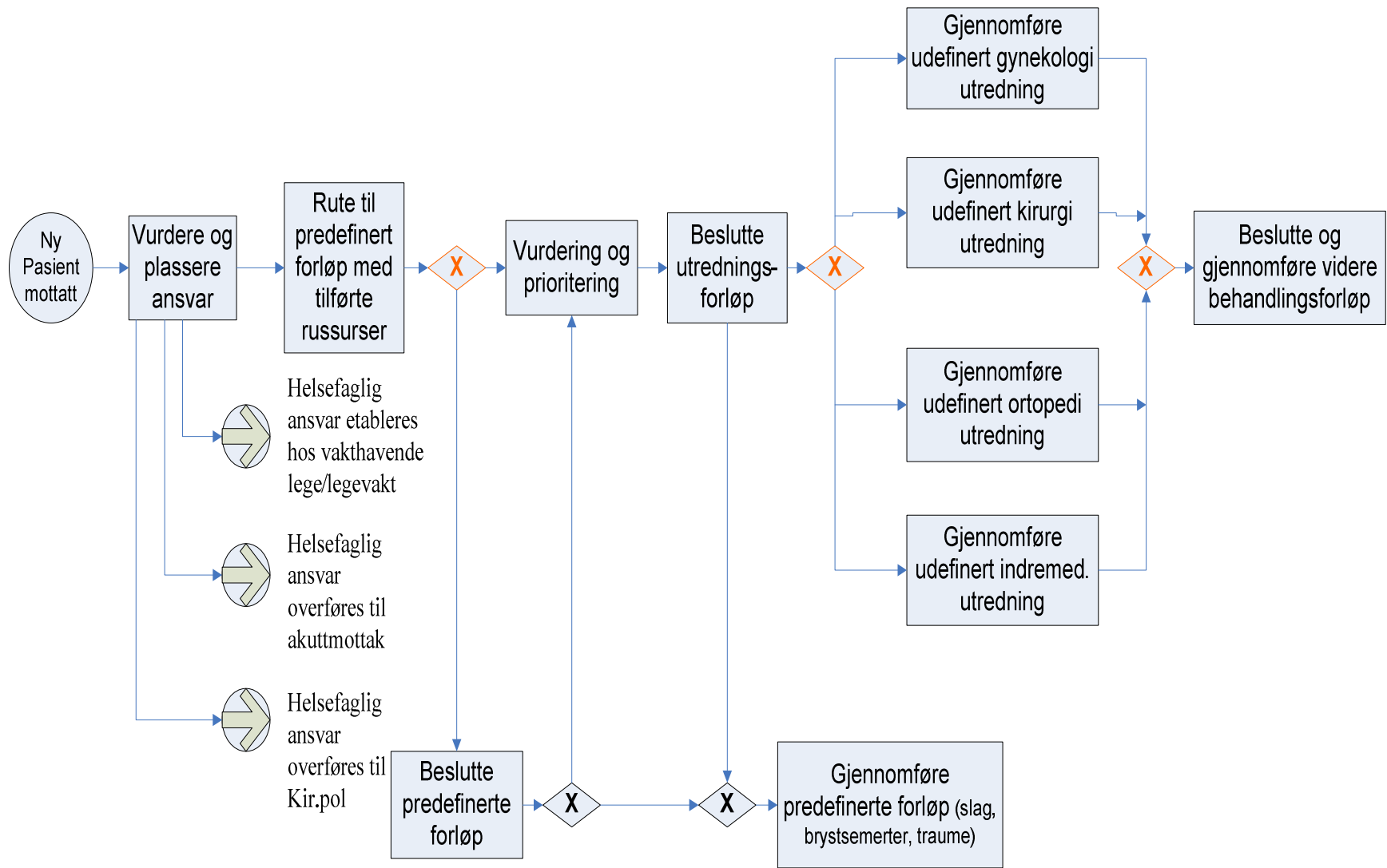
verneombud + to sykepleiere fra akuttmottak

Diverse undergrupper

Ulike prosesser under lupen

- Prosesser som sikrer resultatdokumentasjon blir fremlagt og vurdert at ledelse for avdelingen og divisjonsledelsen (ivareta kravene i internkontrollforskriften til styringssystem)
- Etablering av arbeidsprosess som sikrer at det skjer god prioritering av pasienter.
- Prosess som sikrer at pasientene blir raskere vurdert av kvalifisert helsepersonell (når det er mange pasienter i mottaket)
- Prosess som sikrer at en tydelig dokumentasjon av hvem som fatter avgjørelser av pasientforløp.
- Prosess som sikrer rask og effektiv overførsel av pasient fra enhet i mottak til post.
- Prosess som sikrer et formelt samarbeid med prehospitaltjenester.

Beskrivelse av hovedprosess
Akuttmottak: Motta og beslutte videre forventet pasientforløp

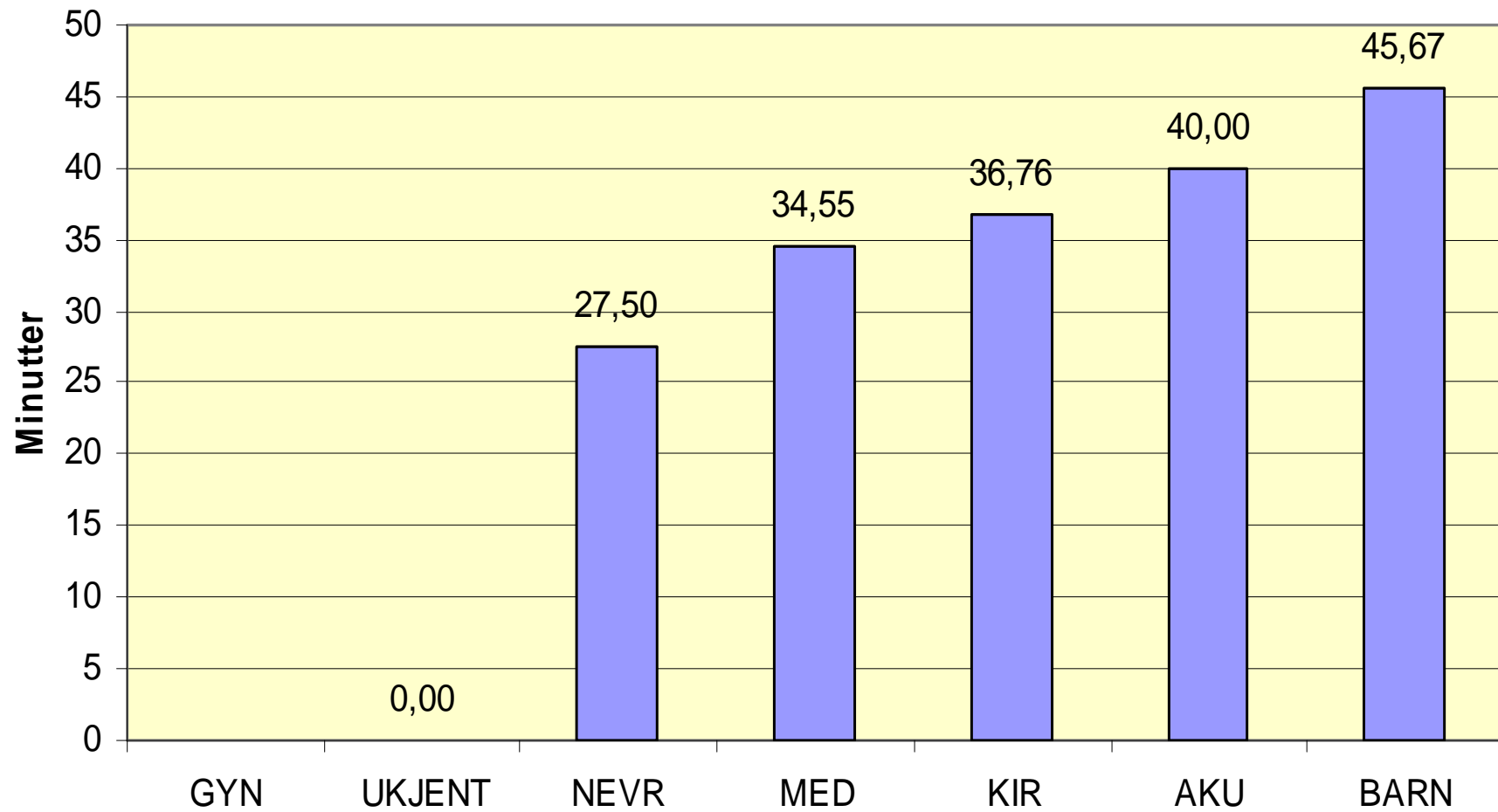


Grep så langt i prosessen

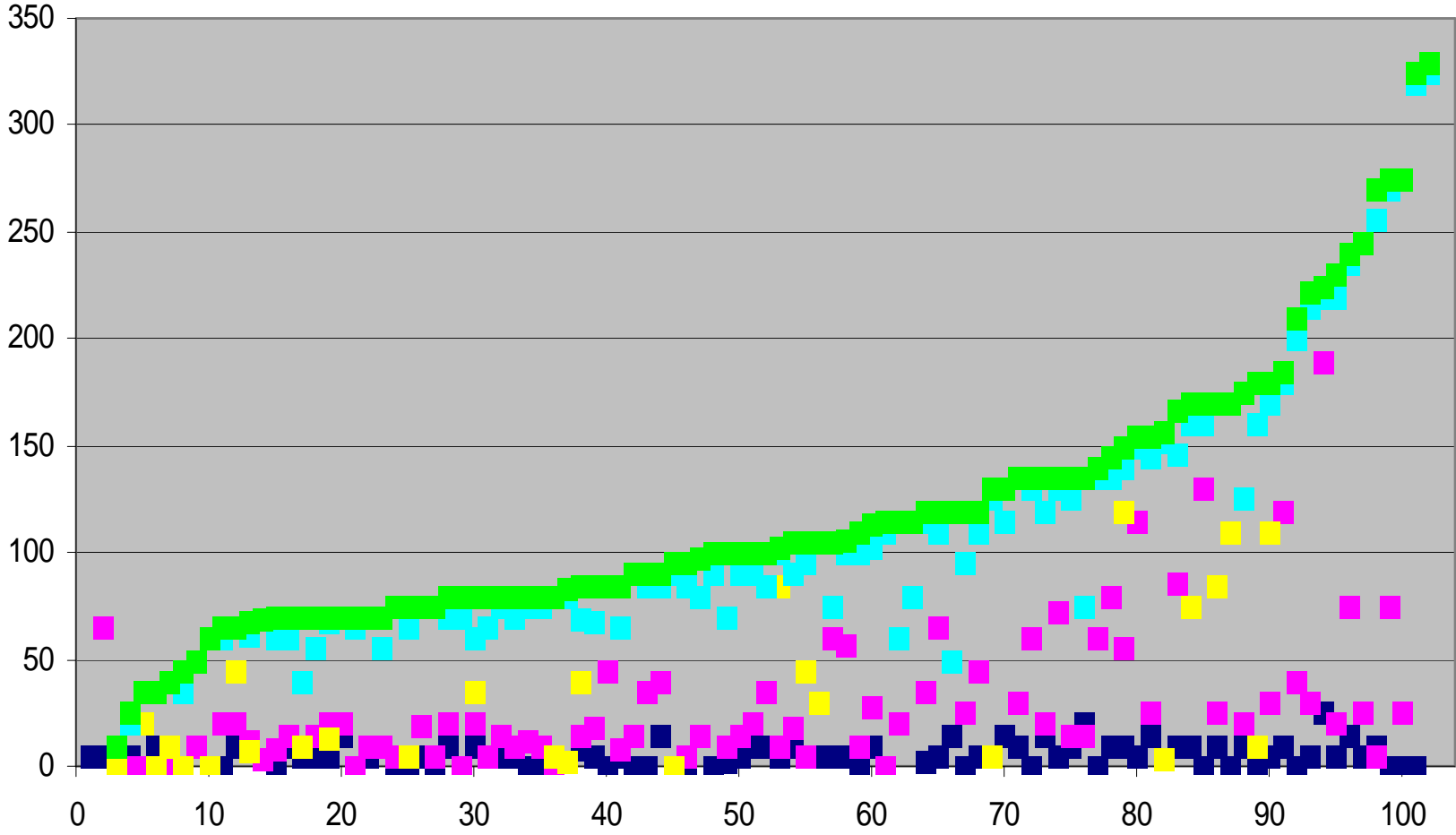
- Fjerning av pre-journal (kir.avd). Legene skriver direkte inn (assistentlege)
- Etablering av nye vaktteam med mer erfaring i front (ass.leger/overleger)
- "Metts" innføres som triageringsssystem (også i prehospitale tjenester)
- Etablering og bygging av et nytt tirageringspunkt i akuttmottak

- Skal skje:
- Bygging av vaktrom for leger i tilknytning til akuttmottak (er vedtatt – ikke begynt bygging)
- Styrking av sykepleie kompetanse og kapasitet i front
- Redesign av prosesser i mottak, og fra mottak og inn på post.

Gjennomsnittlige antall minutter fra ankomst akutmottaket til pasienten møter ass.lege/overlege

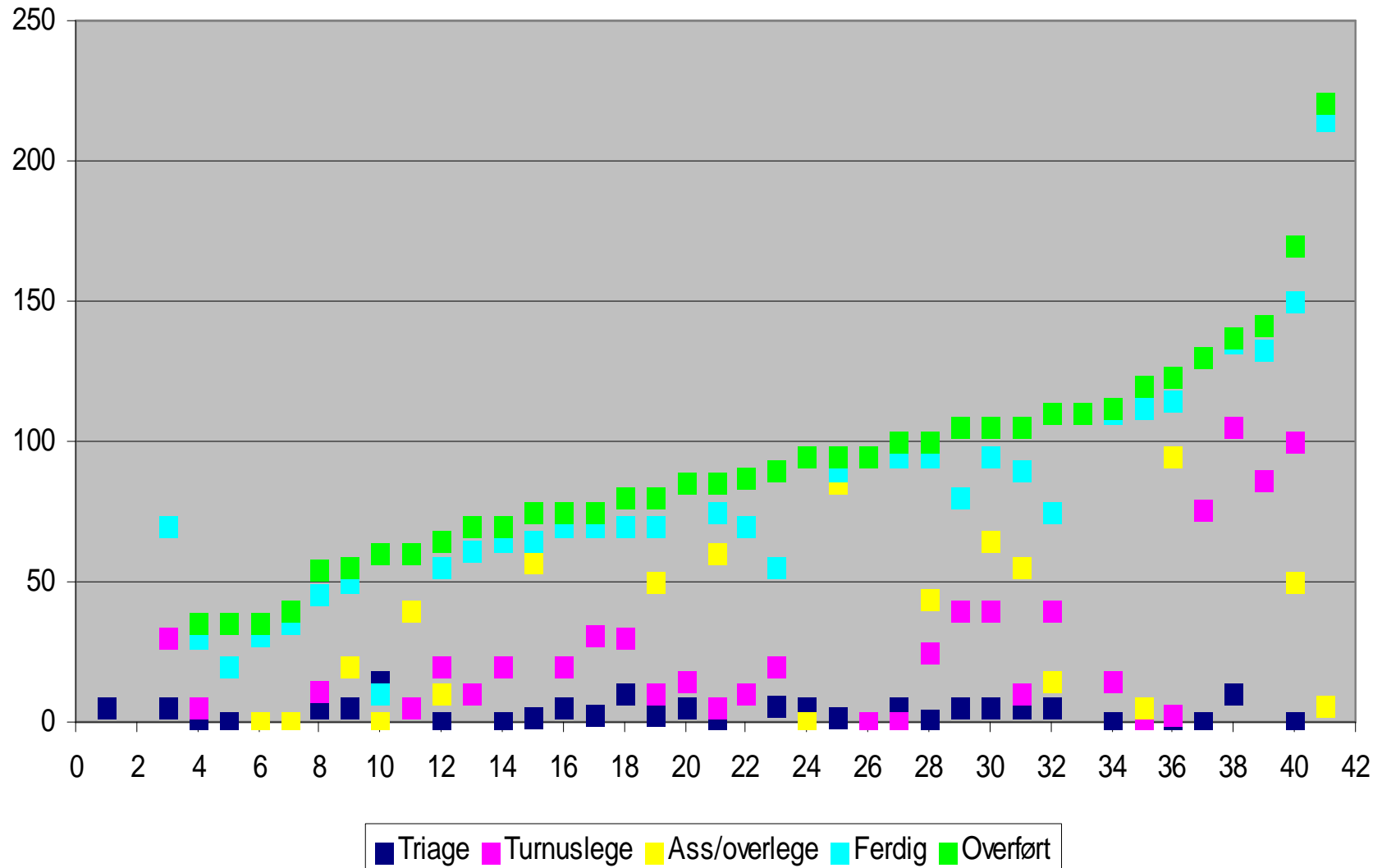


Medisinsk avdeling n = 104



■ Triage ■ Turnuslege ■ Ass/overlege ■ Ferdig ■ Overført

Kirurgisk avdeling n = 41



Har vi lykket?

- Kortere oppholdstid i akuttmottaket?
- En høyere andel av pasientene møter erfaren lege i akuttmottaket?

Ny måling fra 5- 18 sept. i akuttmottaket vil gi flere svar.