

Velkommen til præsentation af arbejdsgangsanalyser

et metodeudviklingsprojekt

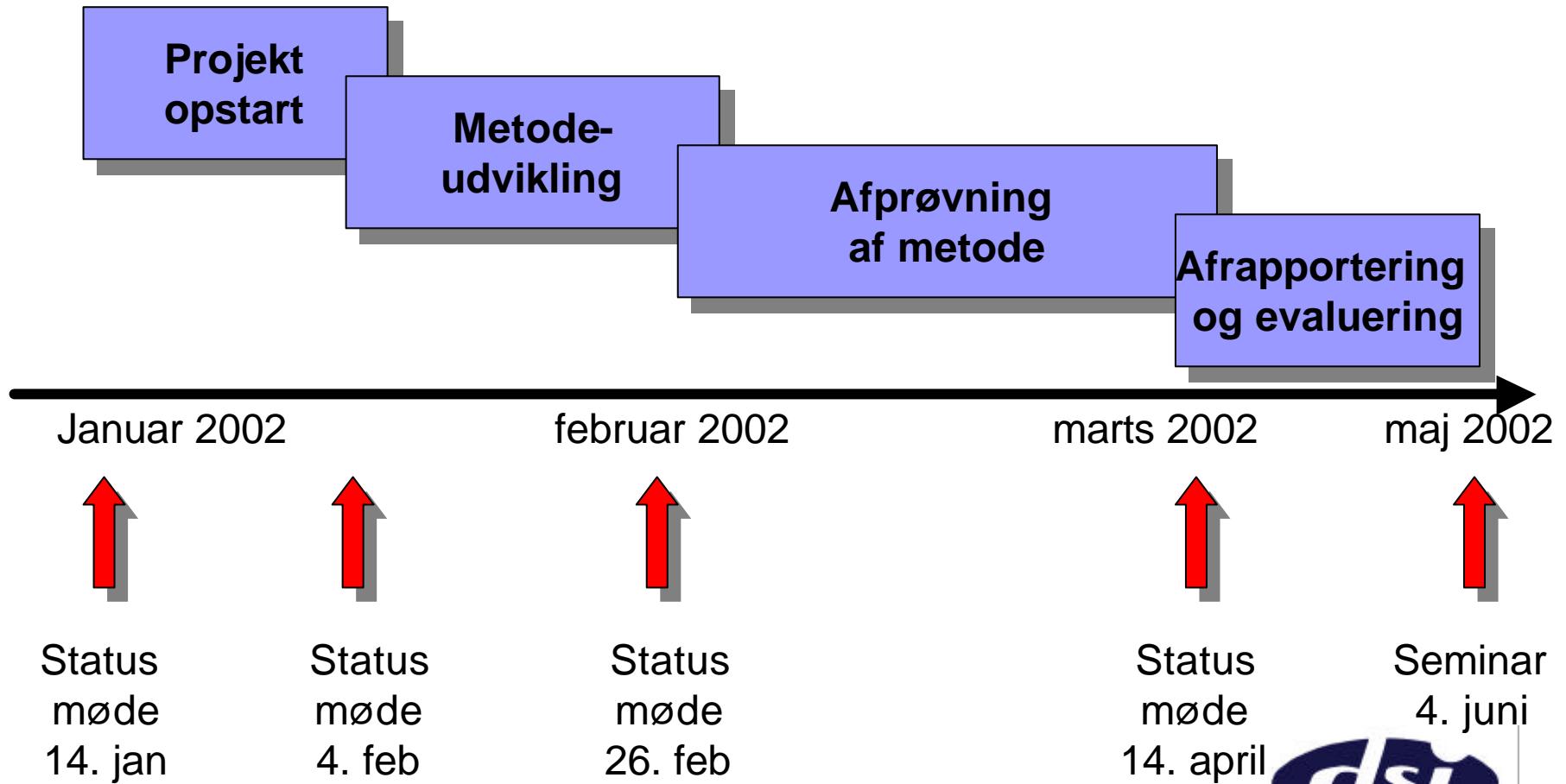
Henriette Mabeck & Palle Gerry Petersen



Disposition

15 min - HM	projektet	1-8
15 min - HM	Arbejdsgang	9-11
25 min - PGP	Metoden	12-18
20 min - PGP	Workshop	19-23
5 min - HM	Kursus	24
30min- Fælles	Spørgsmål	25

Projektplan



Baggrund og erfaringer

Erfaringer med andre metoder

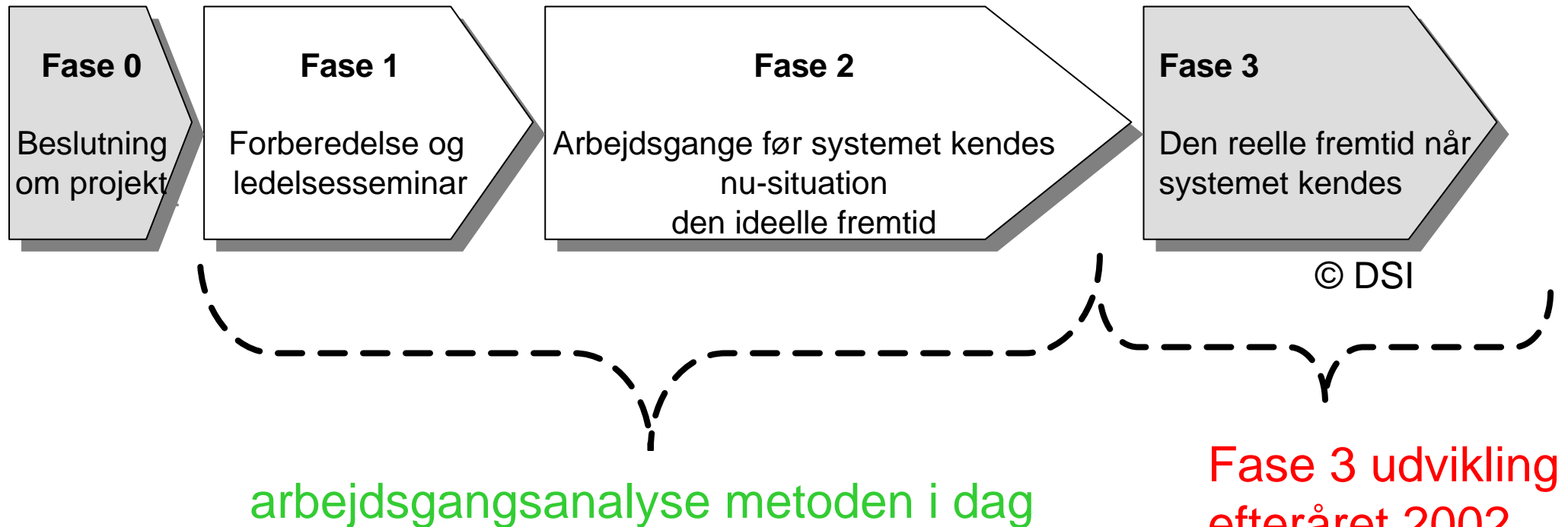
- For tids og ressourcekrævende
 - fx 6-10 heldagsmøder
- Slipper ”projektet” for hurtigt
 - uden at udarbejde handlingsplaner
- Meget tid på nu-situationen
 - fremtidig arbejdsgang ligner den nuværende
- Gennemføres af eksterne konsulenter
 - dyrt for organisationen

Teoretisk baggrund

- Business Process Reengineering
- Fremtidsværksted
- Den lærende organisation



Arbejdsgangsanalyse metoden overordnet



Metodens hovedelementer og nøgleord....

- Hovedelementer:
 - Indhold og rækkefølge af aktiviteter
 - Værktøjer til gennemførelse af workshop
 - Hjælpekemaer til struktureret dataindsamling
- Nøgleord:
 - Målrettet og fokuseret
 - Struktureret
 - Overskuelig og effektiv



Metodens 5 vigtigste fordele

- **Effektiv og hurtige resultater -**
 - kan gennemføres på 7 uger
- **Pragmatisk**
 - man kan anvende den på forskellig måde
- **Top down & bottom up**
 - alle synspunkter medtages
- **Inddrager medarbejdere**
 - giver forankring i organisation
- **Enkel og lavteknologisk**
 - alle kan lære den på kort tid



Evaluering fra test afdelinger - *Det positive*

- Metoden kan med fordel anvendes i praksis!
- Vigtigt med samme deltagere på alle møder
- Tværfaglig gruppesammensætning
- Information før møderne til hver enkelt deltager
- Ønske om formiddagsmøder
- Positivt at starte med kendt område
- Tegningen giver et godt overblik
- Godt at få indsigt i arbejdsgangen og få snakket om problemerne
- Mulighed for at skabe visioner
- Omfang og struktur i dokumentationen meget passende
- Gennemgang af dokumentationen på møderne værdifuld
- Gode mødeledere - lydhøre og forandringsparate



Evaluering fra test afdelinger - *Det vi skal ændre*

- Generelt kun få justeringer undervejs i afprøvningen
- Mere tid til gruppearbejde
- Alle faggrupper skal deltage fra starten
- Evt. udvidelse af mødetiden på de sidste møder fra 4-5 timer
- Endelige resultat bør præsenteres for deltagerne

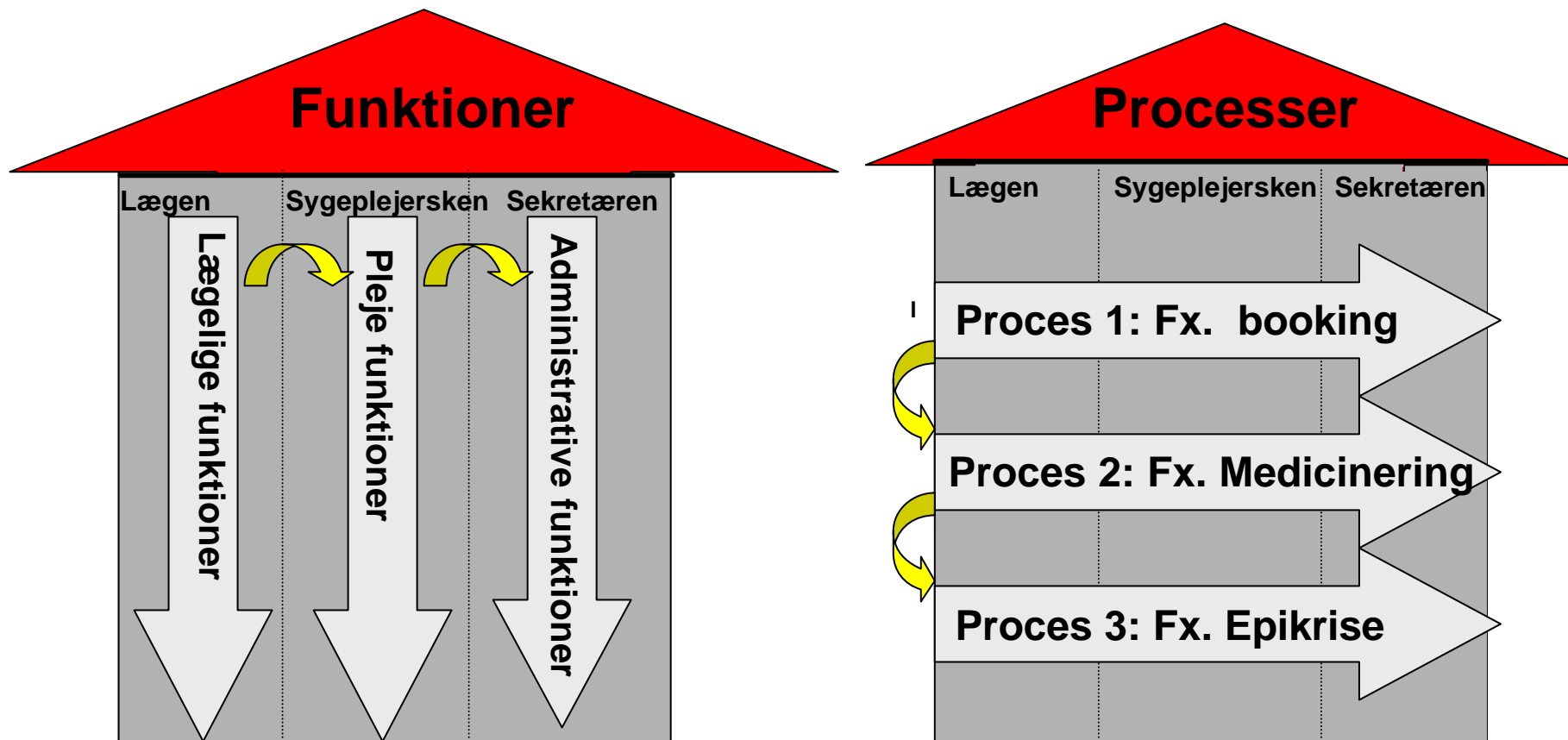


Hvad kendetegner en arbejdsgang?

- Den har et start tidspunkt og et input - noget der starter den
- Den har et sluttidspunkt og et output - produktet
- Der er en række aktiviteter undervejs
- Den fokuserer på processer fremfor funktioner
- Der vil ofte være flere faggrupper eller afdelinger indblandet
- Den er ikke afhængig af organisationens opbygning
- men den vil ofte afspejle hvordan organisationen er opbygget



Processer contra funktioner

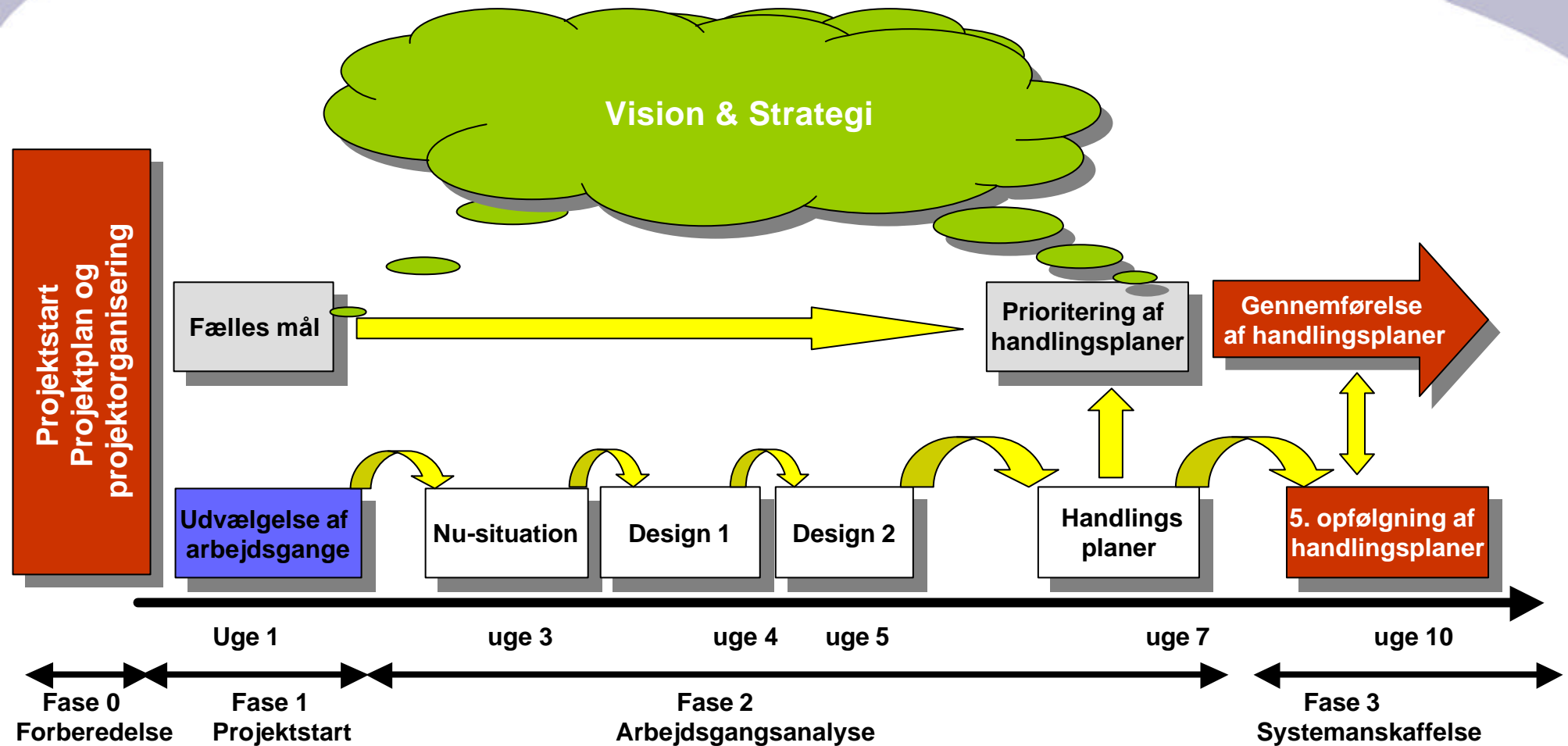


Arbejdsgangsanalyse

- Analysen foretages ved:
 - en struktureret gennemgang af nu-situationen på udvalgte områder fx:
 - antal aktører
 - dobbeltarbejde og dobbeltregistrering
 - tidsforbrug
 - ventetider i arbejdsgangen
 - hand off
 - antal dokumenter
 - brug af IT
 - antal arkiver
 - problemer
 - en opstilling af forslag til løsninger og forbedringer af fremtiden
 - udarbejdelse af konkrete handlingsplaner for gennemførelse



Arbejdsgang analyse metoden

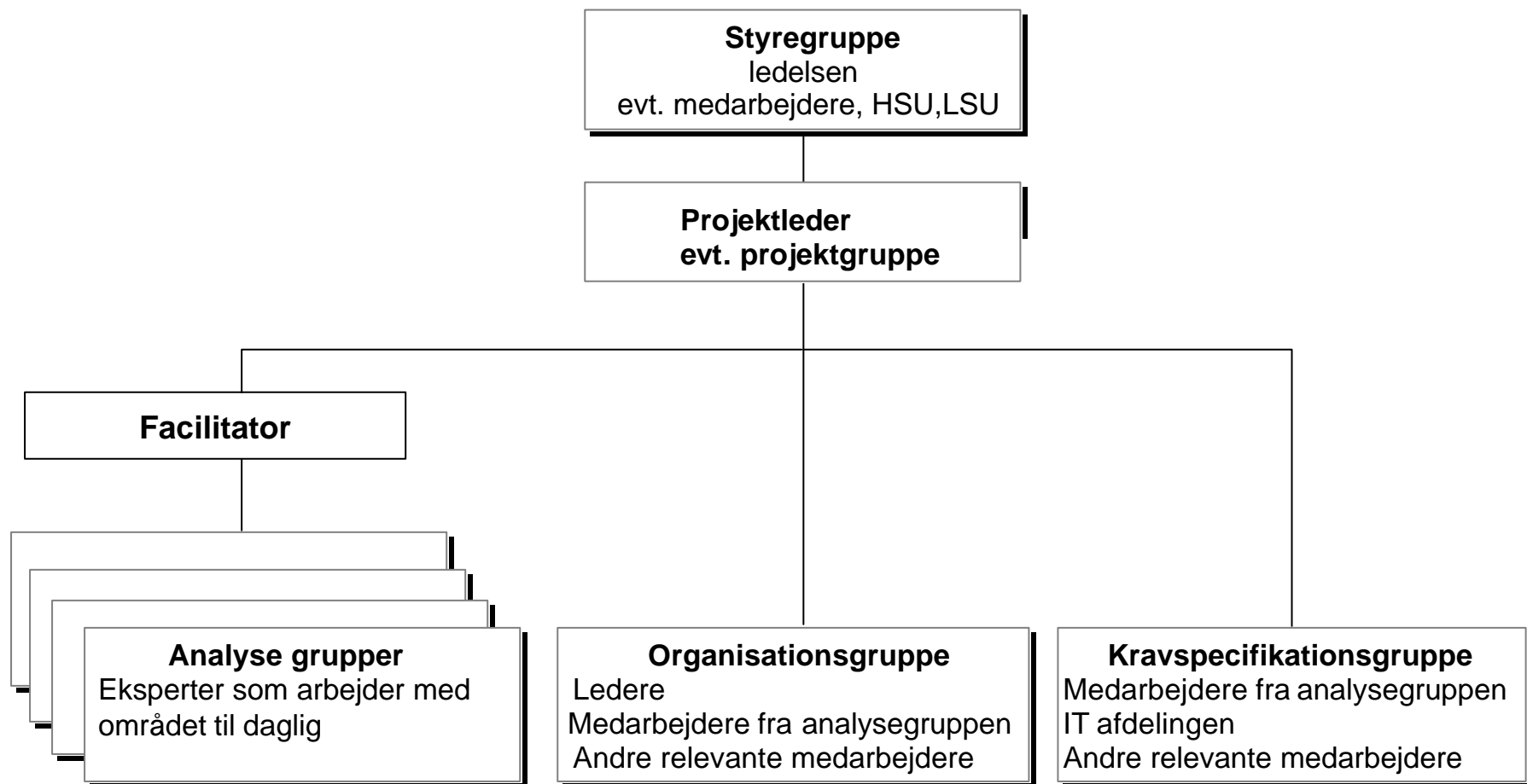


- Angiver aktiviteter som ikke er en del af metoden
- Angiver aktiviteter og møder ledelsen skal deltage i
- Angiver aktiviteter og møder hvor ledelsen og udvalgte medarbejdere deltager i
- Angiver arbejdsmøder med eksperterne, som kender arbejdsgangen



© DSI

Forslag til projektorganisering i forbindelse med arbejdsgangsanalyser



Centrale begreber i metoden

- Workshop afholdelse
- Facilitering
- Hand off
- Dokumentationsform
- Kortøvelser

Udvælgelse af arbejdsgange (1)

- Det er vigtigt at være bevidst om, hvilket mål man ønsker og udvælger arbejdsgange, som har sammenhæng til målene
- 1. Gang bør man vælge en nem arbejdsgang - selv en enkel arbejdsgang kan vise sig at være mere kompliceret end først antaget!
- Tværgående arbejdsgange er ofte mere komplekse men har samtidig større forbedringspotentiale



Udvælgelse af arbejdsgange (2)

Det er vigtigt at gøre sig sit valg klart og kunne begrunde og argumentere for udvælgelse af arbejdsgangen

Eksempler på arbejdsgange

- Indlæggelse
- Visitation
- Booking
- Stuegang
- Pleje og ophold
- Dokumentation
- Udskrivning
- Ansættelse
- mv....

Eksempler på kriterier for udvælgelse:

- Stort ressourceforbrug
- Hyppigt gennemløb
- Ressourceknaphed på en faggruppe
- Formodet stort forbedringspotentiale
- Lang gennemløbstid, meget ventetid
- Mange aktører
- Mange kendte problemer
- Utilfredshed i kvaliteten
- Politisk eller organisatorisk bevågenhed
- osv.....



Udvælgelse af deltagere

Kriterier:

- Alle faggrupper og afdelinger, som er en del af arbejdsgangen, skal deltage!
- Deltagerne bør være interesserede og potentielle kandidater til at gennemføre forandringerne efterfølgende
- Deltagerne skal kunne deltage på alle møder - dvs. ingen suppleanter
- Facilitator bør godkende deltagerlisten
- Nærmeste leder skal godkende deltagelse - husk information

Information til deltagere:

- Informationsbrev
- Mundtlig opfølgning



Ledelsesseminar

- Formål:
 - at ledelserne på forskellige niveauer opnår enighed om målet
 - at ledelserne bliver inddraget og får ejerskab til processen
 - at ledelserne bliver i stand til at træffe fornødne beslutninger undervejs
- Metode
 - oplæg om metoden og det samlede projekt
 - øvelser
 - forventede gevinster
 - forventede barrierer
 - drøftelse af det videre forløb på baggrund af ovenstående - hvordan kan det se ud?
- Princip
 - ledelserne skal godkende og acceptere de fælles mål



Nu-situationen

- Formål:
 - At få et fælles billede af situationen i dag
 - At identificere problemer, flaskehalse og hand off i nu-situationen
 - At starte med kendt område - ryste gruppen sammen
- Metode:
 - Facilitator gennemgår arbejdsgangen ud fra:
 - Struktureret gennemgang af analysepunkter
 - Tegning af arbejdsgangen
 - Kortlægning af problemer og områder som fungerer godt
 - Deltagerne bidrager med oplysninger
- Princip:
 - Det er forbudt at tale løsninger!



Nu-situationen - eksempel på tegning



Design 1

- Formål:
 - at give deltagerne et billede af mulighederne for IT-støtte på deres område
 - at blive enige om et forslag til en fremtidig arbejdsgang
- Metode:
 - Præsentation af muligheder og teknologiske trends
 - Præsentation af forslag som drøftes og justeres
 - Øvelse med forslag til løsninger
- Princip:
 - Det er lettere for deltagerne at forholde sig til noget konkret end at starte med et blankt ark papir.



Design 2

Formål:

- at identificere forudsætninger for gennemførelse af arbejdsgangen
- at identificere barrierer for arbejdsgangen

Metode:

- gruppearbejde
- kortøvelser
- plenum diskussion

Princip:

- Alle forudsætninger er vigtige, men der skal argumenteres for dem



Handlingsplaner

Formål:

- at beskrive konkret handlingsplaner for tiltag som kan igangsættes umiddelbart efter arbejdsgangsanalyserne

Metode:

- gruppearbejde
- kortøvelser
- plenum diskussion

Princip:

- Handlingsplanerne skal være så konkret, at ledelsen kan tage stilling til dem, som de er.....



Kursus i arbejdsgangsanalyser

- 3 dages kursus
 - 2 dages internat
 - mellemp periode + hjemmeopgave
 - 1 opfølgningdag
- Formål:
 - At deltagerne får indsigt i metoden og kan gennemføre en arbejdsgangsanalyse ved anvendelse af DSI's metode
 - At deltagerne får erfaring med at anvende forskellige pædagogiske værktøjer
 - At deltagerne danner netværk på tværs af amter og specialer
- *1. Kursus afholdt, 2. Kursus afholdes 10+11 juni begge opfølgning til september*
- *3. Kursus planlagt 21+22 august samt 8 oktober*



Spørgsmål???



Præsentationen vil I kunne finde på www.DSI.dk

