

## Ansökningsblankett

### För bästa förbättrings-/utvecklingsarbete i vården 2010

<b>Rubrik för förbättringsarbetet:</b>	Den tretvinnade tråden - att använda länet som helhet för att nå resultat inom ÖNH
<b>Namn på huvudsökande:</b>	Per Berglund, verksamhetschef ÖNH och vårdchef Eva Barrelöv
<b>Medarbetare i förbättringsarbetet:</b>	Samtliga medarbetare inom länskliniken
<b>Arbetsplats och adress:</b>	Länsklinikens enheter i Sunderbyn, Piteå och Gällivare
<b>Post nr och ort</b>	97189 Luleå
<b>Beskrivning av förbättringsarbetet:</b>	
<b>Bakgrund:</b>	<p>År 2004 bildades länskliniken Öron-näsa-hals (ÖNH) inom division Opererande. Tre separata kliniker vid tre olika sjukhus skulle bli en gemensam klinik. Sedan dess har ett strukturerat arbete pågått för att skapa god och likvärdig vård i ett länsperspektiv. Patienten ska mötas av samma budskap i kontakt med verksamheten oavsett var i länet man bor. Arbetet har bl a inneburit förändrad ledningsstruktur, omfördelning av verksamhet mellan orterna, internt förbättringsarbete, utveckling av länsgemensamma rutiner, utveckling av distansöverbyggande lösningar, förfinad uppföljning och översyn av stödprocesser. Inte minst har det inneburit behov av att skapa en gemensam kultur i länet.</p> <p>Cirka 110 medarbetare vid tre sjukhus i länet arbetar inom ÖNH. Länskliniken består även av Syn- och hörselenheten som innefattar Syncentral, Hörcentralerna i länet, Pedagogiska- och tekniska hörselvården. Det mesta av beskrivningen nedan handlar emellertid om öron-näsa-halsmottagningarna och operation.</p> <p>En grundinställning är att en tretvinnad tråd inte brister så lätt. Mottagningarna stöttar varandra och verksamhet och/eller patienter omfördelas i länet utifrån behov. Flödena styrs dit ledig kapacitet finns. Styrningsmöjligheterna används också mellan operations- och mottagningsarbete. Ny teknik tas tillvara som en förutsättning för ett förändrat arbetssätt i ett länsperspektiv.</p> <p>Genomgående arbetar man med ett synsätt som utgår ifrån att många små förändringar i slutändan leder till stora förbättringar. Det går inte att peka på en enskild förändring som avgörande för verksamhetens goda resultat utan det handlar om en helhetssyn.</p>
<b>Syfte:</b>	<p>Syftet är att nå verksamhetsområdets vision och leva upp till verksamhetsidén.</p> <p>Vision: En fullt integrerad vård med optimal förmåga att minska sjukdomarnas och handikappens inverkan på patienternas liv och hälsa.</p> <p>Verksamhetsidé: Inom våra verksamhetsområden erbjuder vi, med tilldelade resurser, en bra och behovsstyrd sjukvård/rehabilitering utförd med god tillgänglighet, hög kompetens och empati. Arbetsklimatet präglas av öppet ledarskap, samverkan, delaktighet och flexibilitet där helhetssyn och</p>

	länsgemensamma rutiner är vägledande. Helhetsyn och länsgemensamma rutiner är vägledande.
<b>Mål:</b>	<p>Verksamhetsområdets mål grundar sig i divisionplanens mål och mått som i slutändan ger en handlingsplan i verksamhetsområdet (se bilaga).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Samma vårdrutiner i hela länet utifrån SOSFS 2005:12 - åtkomliga på intranätet</li> <li>- Samma utrustning (teknik/MT/material) vid samtliga enheter.</li> <li>- Gemensam telefonrådgivning och tidbokning i länet - kapacitet ska matcha efterfrågan</li> <li>- Gemensam journalskrivningsprocess för kortare utskrivningstider (Mål: mindre än 7 dagar för oprioriterade diktat)</li> <li>- Samma struktur ang journalföring i VAS - standardjournaler för vissa ingrepp.</li> <li>- God tillgänglighet i hela länet - uppfylla vårdgarantin</li> <li>- Gemensamma planer (arbetsmiljö, kvalitet, utbildning/kompetensutveckling, lönekriterier)</li> <li>- Gemensam ledningsstruktur</li> <li>- Tydlig uppföljning av resultat i olika dimensioner.</li> <li>- Gemensam kultur och gott arbetsklimat</li> </ul>
<b>Genomförande och varaktighet:</b>	Har pågått i olika steg ända sedan länskliniken bildades 2004. Idag uppnås målen och är en del av klinikens vardag.
<b>När startade förbättringsarbetet? Eventuella "milstolpar" på vägen.</b>	<p>2001 - Verksamhetsområde ÖNH/Käkkirurgi bildas</p> <p>2002 - Genombrottsteam startar inom tumör, näsa-bihålor och hörapparatutprovning</p> <p>2002 - Arbete med att bygga ihop en länsklirik och gemensam kultur startar med ett intensivt nätverksarbete för bl a sekreterare, enhetschefer, sköterskor, op-planerare m fl från varje ort</p> <p>2004 - ÖNH blir länsklirik och käkkirurgin blir egen basenhet</p> <p>2004 - Gemensam schemaläggning läkare i länet, rotation läkare i länet. Möjliggör omflyttning av typoperationer i länet.</p> <p>2005 - Förbättrad beskrivning av den ekonomiska utvecklingen i VO:t för bättre kontroll och styrning. Ekonomiuppföljningen är nedbruten i hanterliga delar som ger en omedelbar bild av situationen. Specialbevakning inom vissa kritiska områden, t ex hörapparater och läkemedel.</p> <p>2005 - Registrering av fortbildning på individnivå för alla medarbetare utifrån CE-metod (continuous education) som ursprungligen utarbetats för läkare, ett led i att påvisa kompetensnivå i en kunskapsorganisation. Insatser är kopplade till verksamhetsområdets kompetensförsörjningsplan.</p> <p>2005/06 - Övergripande systemmål börjar tillämpas för verksamheten: Remissflödet (inkomna varav åtgärdade, TTT - tredje tillgängliga tid till mottagning, produktionsplan (planerat mot utfall), Telefontillgänglighet - avklarade &amp; fylld kö, skrivtider).</p>

	<p>2006 - Bra mottagning, Käkortning, TeleQ, gemensam skrivprocess</p> <p>2007 - Ny metod tonsilloperation på barn - ny operationsteknik som förändrar vårdprocesserna införs i länet. Projekt med genombrottsliknande metod startades i Gällivare redan år 2005</p> <p>2007 - distansöverbyggande teknik börjar användas för läkarmöten i länet samt deltagande i nationell föreläsningsserie inom ÖNH</p> <p>2008 - Digital diktering införs i länet</p> <p>2008 - Förbättringsarbete administrativa stödprocesser</p> <p>2008 - Nytt planeringsinstrument för kontroll av ekonomin, rullande femårskalkyl som byggs upp utifrån detalj-/individnivå, förändringar kan simuleras för att kontrollera effekt på övergripande utfall</p> <p>2009 - Standardjournaler tas i bruk för nio operativa ingrepp, en standardanteckning och en standardutskrivning</p> <p>2009 - Verksamhetens svar på föreskrift om ledningssystem för patientsäkerhet (2005:12) har byggts upp på särskild ledningsportal</p> <p>2009/10 - System för kirurgiskt stöd på distans införs mellan Sunderbyn och Gällivare. Operationer kan följas i realtid en dag per vecka för att utveckla kompetens och patientsäkerhet. Samma teknik kommer att kunna användas i samband med regionaliserad läkarutbildning för att underlätta utbildning lokalt.</p>
<b>Koppling till lands- tingsplan:</b>	<p>Den vårdpolitiska inriktningen anger att "Standardiserade vårdprocesser, med klarlagda ansvarsförhållanden, utvecklas i ett länsperspektiv för att säkerställa kvalitet och tillgänglighet."</p> <p>Inom ramen för God vård anges att vården ska vara patientfokuserad, tillgänglig, säker, kunskapsbaserad, jämlik och effektiv. ÖNH har i sitt ledningssystem integrerat samtliga dessa perspektiv och har brutit ned målen till sin nivå med en systematisk uppföljning av mått.</p> <p>I landstingets utvecklingsstrategier för God vård anges dessutom Distansöverbyggande teknik som utvecklingsområde vilket ÖNH också tagit fasta på.</p>
<b>Koppling till verksamhetens mål:</b>	<p>Verksamhetens mål bygger på Divisionsplanen för Opererande specialiteter som innehåller fyra perspektiv: Patient, Process, Lärande och Resurs. Kritiska framgångsfaktorer inkl mätbara mål och mått är definierade för varje perspektiv. Detta utmynnar i en handlingsplan inom verksamhetsområdet.</p>
<b>Angelägenhetsgrad för verksamheten:</b>	<p>Länsperspektivet och en genomgripande förbättringskultur för att i slutändan uppnå God vård är helt avgörande för de resultat som uppnås i verksamheten.</p>
<b>Mätbara resultat på patientnivå och mot uppsatta kliniska mål:</b>	<p>Exempel på resultat (spindeldiagram över 2009 bifogas):</p> <p>Patientnöjdhet: 99 procent nöjda/mycket nöjda patienter enligt senaste patientenkät</p> <p>Telefontillgänglighet: 90 procent besvarade samtal enligt veckovis mätning av telefontillgänglighet till mottagning</p> <p>Vårdgaranti: 92 procent väntande till besök inom 90 dgr, 97 procent väntande till behandling inom 90 dgr enligt senaste mätning per 31 mars. Veckovis</p>

	<p>mätning</p> <p>Tredje tillgängliga tid mottagning: 60 procent inom 7 dagar, veckovis mätning</p> <p>Utskrivningstider för lågprioriterade diktat ligger i snitt mellan 7 - 14 dagar, veckovis mätning. Antal arbetade timmar för läkarsekreterare minskade med 2359 timmar mellan 2008 och 2009 med oförändrade utskrivningstider.</p> <p>Exempel på kliniska resultat ur kvalitetsregister:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Patientrapporterat resultat septumplastik (Öppna jämförelser 2009) - 88 % (riket 76 %)</li> <li>- Myringoplastik, hel trumhinna vid återbesök 92,7 % jfr riket 87,2%</li> <li>- Myringoplastik, patientupplevd kvalitet, 79,55% helt nöjda med operationsresultat jfr riket 65,07%</li> </ul> <p>Arbetsstillfredsställelse - dynamiskt fokustal 73,7 enligt 2010 års medarbetarundersökningen (division Opererande 64,3)</p> <p>Kontroll över ekonomin - resultatmålet uppnås i allt väsentligt (se spindeldiagram).</p>
<b>Integration i verksamheten och fortlöpande uppföljning:</b>	Samtliga mål och mått ingår i verksamhetsområdet ledningssystem. Samtliga mått följs regelbundet vid vecko-/månads- alt tertialvis mätning. Huvuddelen av måtten är i realtid - istället för uppföljning i efterhand.
<b>Strategi och plan för långsiktiga och uthålliga resultat och arbetssätt över tid:</b>	Den långsiktiga strategin håller och ska fortsätta utvecklas. Verksamhetsrådets inriktning bygger på synsättet om ständigt pågående förbättringar i ett länsperspektiv. Framtida utmaningar kommer att hanteras i samma anda.
<b>Plan för hur förbättringen ska spridas</b>	
<b>Inom den egna verksamheten:</b>	<p>En rutin finns inom varje enhet kring vem/vilken funktion som ansvarar för spridning av resultat i verksamheten. Även annan typ av ny kunskap sprids på motsvarande sätt via interna nätverk, arbetsplatsträffar och planeringsdagar inom verksamhetsområdet. Information publiceras regelbundet på intranätet.</p> <p>Inom divisionen sprids intressanta förbättringsarbeten och resultat som ÖNH har uppnått framförallt i ledningssystemet. Vid de årliga återkommande chefsdagarna har ÖNH vid ett flertal tillfällen presenterat sina erfarenheter. Även vid andra chefsmöten har man beskrivit sina arbeten, senast vad gäller översynen av de administrativa stödprocesserna.</p>
<b>Till övriga:</b>	<p>ÖNH har deltagit vid flera landstingsövergripande seminarier om ledarskap och förbättringsarbeten. Man har också presenterat sitt arbete för det nationella nätverket om tillgänglighetsfrågor som publicerat material på webben.</p> <p>Arbetet är presenterat vid symposium om ledarskap ÖNH i Sverige på Riksstämman 2009.</p>
<b>Annat som du vill tillägga till din ansökan:</b>	
	<p>Diagram i bilagor, exempel på resultat inom ÖNH:</p> <p>Bilaga 1 Handlingsplan ÖNH 2010</p>

	<p>Bilaga 2</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Spindeldiagram per 2009</li><li>- Antal försenade läkarbesök och operationer</li><li>- Remissflödet - inkomna varav åtgärdade</li><li>- Tredje tillgängliga tid till mottagning</li><li>- Besked om fylld kö TeleQ</li><li>- Snittpris på hörapparater</li></ul>
--	--

**OBS!**

**Innan du sparar ansökan ge den ett specifikt namn ex; Ditt namn Stipendium 2010**

Ansökan skickas via e-post till Louise Fredriksson ([louise.fredriksson@nll.se](mailto:louise.fredriksson@nll.se))

Ansökan ska vara inkommen **senast den 15 april 2010**