

Vad är en process?

I Jämtlands läns landsting definieras en process som: en kedja av aktiviteter som i ett återkommande flöde skapar värde för dem vi är till för. Det betyder att en process består av aktiviteter som hänger samman i ett flöde där alla delar påverkar såväl varandra (inbördes) som det slutliga resultatet (helheten). Processen kan handla om att bota sjukdom, lindra besvär av sjukdomar som inte kan botas, förhindra att någon som har ett riskbeteende blir sjuk (förebygga) eller att stärka det friska (främja folkhälsan).

Hur går arbetet med processorientering till hos oss?

För varje process utses en processledare och ett team av personer från landstinget, kommunerna, medborgarorganisationer eller andra intresserade. Teamets första uppgift är att beskriva processen, så som det ser ut idag, från början till slut och finna förbättringar. Arbetet sker i seminarieform och görs av processteamet och processledaren tillsammans med metodstöd från processutvecklingsgruppen (se nedan).

Processutvecklingsarbetet kan delas in i två faser:

Fas 1, analys: En första analys som resulterar i en verksamhetsplan för processen. Den innehåller en analys av nuläget, ett förslag till en ny process, förslag till förbättringsaktiviteter inklusive kostnader och vinster med dessa samt hur mål och nyckeltal i processen förbättras genom aktiviteterna. Analysfasen tar några månader och planen lämnas sedan för beslut till ledningsgruppen eller till politikerna beroende på åtgärdernas innehåll och konsekvenser.

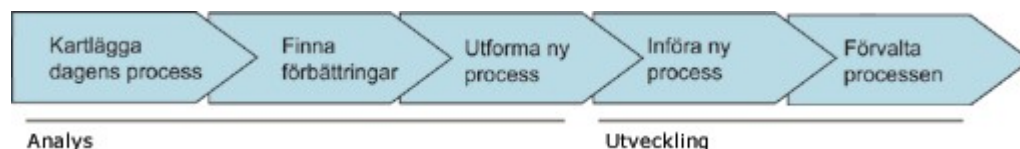
Fas 2, utveckling: Om det blir ett beslut om att gå vidare startar fas 2, som är själva genomförandet. Här hjälps alla enheter som ingår i kedjan åt att göra förbättringarna. Vi inför det nya arbetsättet i berörda organisationer, bemannar processen och följer upp att resultat och mål uppfylls. Här kommer utvecklingstid och arbetsformer att variera mellan olika processer.

Arbetsätt

I processutvecklingsarbetet står patientens/medborgarens behov i fokus. I första hand ska barn, ungdomar samt äldre prioriteras, men arbetet kommer även att omfatta andra grupper. Utvecklingen ska ske med utgångspunkt i att organisatoriska gränser inte ska vara ett hinder för patienten/medborgare.

Målet är att öka kvaliteten i vårdkedjorna, förbättra tillgänglighet, skapa förutsättningar för samverkan och informationsutbyte, korta ledtider och väntetider för patienten samt att effektivisera och frigöra resurser.

I alla processer sker utvecklingsarbetet i seminarieform och följer den modell som visas nedan.



Analys: Finna förbättringar och utforma den nya processen. Efter analysfasen tas en första verksamhetsplan fram. **Utveckling:** Göra förbättringarna och etablera den nya processen, d v s att få de personer som arbetar i processen att arbeta på nya sätt

Roller i processutvecklingen

För varje process utses en processledare, som kan rekryteras från landstinget, kommunerna eller andra aktuella organisationer. Denne har ansvaret för att driva förändringsarbetet, så att det leder till att det totala värdet för patienten/medborgaren ökar. För att genomföra utvecklingsarbetet behöver processledaren ett processteam. I teamet ingår personer från berörda delar av landstingets egen verksamhet och från kommuner, medborgar-/patientorganisationer och andra externa intressenter. Arbetet genomförs främst i seminarieform.

Processledare och processteam är centrala i utvecklingsarbetet. Det är de som har kunskapen om hur det ser ut idag, vilka problem och möjligheter som finns, vilka förbättringsaktiviteter som är genomförbara samt hur den framtida processen bör utformas.

Utöver det deltar två verksamhetsutvecklare som coacher för metodstöd och praktisk handledning under utvecklingsarbetet.

Vad innebär det att vara processledare, medlem i processteam och metodstöd?

Processledare

Fungerar som en projektledare under analysfasen:

- Driver analys- och utvecklingsarbetet
- Identifierar aktörer som kan komma att beröras och informerar dem om arbetet
- Sköter praktiska detaljer under arbetets gång
- Är den som i första hand är kontaktperson vid till exempelvis frågor

Processteamet

Processteamet består av personer från berörda delar av landstingets verksamhet och personer från kommunerna, medborgar-/patientorganisationer och andra externa intressenter. De ska:

- Aktivt bidra i utvecklingsarbetet genom att kartlägga nuvarande process, identifiera förbättringsområden och utforma den nya processen
- Avsätta tid för arbetet, dels för de 4-6 dagar då teamet träffas, dels för arbetsuppgifter mellan träffarna
- Informera om och förankra arbetet i den egna verksamheten

Metodstöd

Processledaren har till sin hjälp metodstöd från processutvecklingsgruppen. De ansvarar för kvalitetssäkring av arbetet och har budgetansvar för de omkostnader som finansieras av programansvarig för processorientering. Metodstöden planerar och leder även seminarietillfällena tillsammans med processledaren.

Vad händer efter analysarbetet (fas 1)?

Teamets första uppgift är att beskriva processen från början till slut och finna förbättringar. Sedan hjälps alla enheter som ingår i kedjan åt att göra förbättringarna. Vid sista seminarietillfället, när vi kommit fram till aktiviteter och förbättringsåtgärder, diskuterar vi hur arbetet går vidare. Naturligtvis är det önskvärda att alla har intresse och tid att genomföra utvecklingsarbetet.

Vad händer efter utvecklingsarbetet (fas 2)?

Utvecklingsarbetet tar aldrig slut. Att arbeta processorienterat innebär att vi på bästa sätt ska

tillgodose de behov som finns hos dem vi är till för. Det kräver att vi kontinuerligt utvärderar och ständigt förbättrar processen.

Vilket mandat har processledaren och vad får han/hon besluta om?

Processledaren samordnar och driver arbetet i teamet under fas 1. Rollen som processledare ska inte föräxlas med den som processägare i en framtida processorganisation. Det kan, men behöver inte vara, samma person.

Planering för arbetet görs gemensamt av processledaren och metodstöd. Det innefattar även kontakter med samverkanspartners, politiker etc. Arbetsfördelning görs utifrån förutsättningarna och vad som är mest praktiskt.

Det är teamet som gemensamt föreslår processens utformning och förbättringsåtgärder, d v s det är inte ett beslut enbart för processledaren. Själva utgångspunkten för arbetet är att det är gemensamma lösningar som förankras under arbetes gång, med utgångspunkt i själva flödet och inte i första hand i organisatoriska lösningar

Hur mycket tid tar arbetet?

Som medlem i processteamet ska man kunna avsätta tid för 4-6 heldagar och för visst arbete mellan träffarna. Tidsåtgången för de olika processledarna varierar. Utgångspunkten är att arbetet (både processledare- och team) sker vid sidan av det ordinarie arbetet. Detta är förbättringsarbetet i den egna verksamheten, så en förutsättning är att det finns ett intresse att delta från resp enhet och chef. Som riktmärke kan tidsåtgången uppskattas till ca 25% av en tjänst under 3 månader.

Hur fattas det slutgiltiga beslutet om vad som ska genomföras i processen?

Det är Fredagsgruppen som fastställer den verksamhetsplan (med mål och aktiviteter) som processteamet arbetat fram under analysfasen. Om processen bara berör landstinget fattar landstingsdirektören beslut.

Beslutsgång

Avseende beslutsgången för nya utvecklingsområden samt införande av processer är Fredagsgruppen och SVOM de två beslutande organ som är aktuella.

Fredagsgruppen

Fredagsgruppens uppdrag är att vara ett beredningsorgan till SVOM (Sociala vård- och omsorgsgruppen). En av gruppens viktigaste uppgifter är att utveckla befintliga ÅDEL-avtal. Gruppen skall också vara initiativtagare till att politiska beslut på kommun- och landstingsnivå blir genomförda i verksamheten. Fredagsgruppen ska dessutom fungera som ett informationsorgan vid frågor som kan leda till bättre samarbete och samordning av länets hälso-, omsorgs-, och vårdverksamheter. Fredagsgruppen består av tjänstemän från landstinget och tre kommuner och har mandat att fatta beslut för landstingets och kommunernas räkning vid prioritering av gemensamma utvecklingsområden och vid införande av nya processer.

Deltagare i Fredagsgruppen

Lena Hallquist, Östersunds kommun
Monica Grahn, Strömsunds kommun
Helene Rikardsson, Bergs kommun
Ingalill Persson, Jämtlands läns landsting
Astrid Lönn-Jern, Jämtlands läns landsting

Ulla-Britt Barcheus, Jämtlands läns landsting
Jesper Salomonsson, Jämtlands läns landsting
Monica Holmström, Jämtlands läns landsting
Sven Jonasson/Eva Holmbom, Kommunförbundet
Marit Nilsson, Jämtlands läns landsting
Solveig Nilsen, Jämtlands läns landsting

SVOM

SVOM består av tjänstemän och politiker från landstinget och länets samtliga kommuner. SVOM etablerades under 2005 utifrån behovet av att skapa en permanent arena mellan länets kommuner och landsting som ett steg för att utveckla välfungerande vårdkedjor och annan samverkan. Sociala vård- och omsorgsgruppen består av:

Kommunförbundets Sociala samrådsgrupp, d v s facknämndordföranden och förvaltningschefer från länets åtta kommuner

- Ordförande i landstingets beredning för Vård och rehabilitering samt ordförande i landstingets beredning för folkhälsa, livsmiljö och kultur samt programansvariga tjänstemän för närvård, specialistvård och processorientering
- Representanter från Rådet för regional utveckling
- Kommunförbundets ansvarige tjänsteman inom området