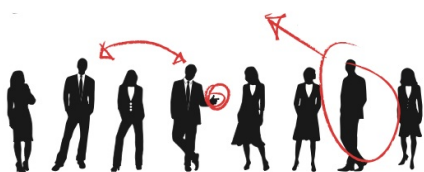


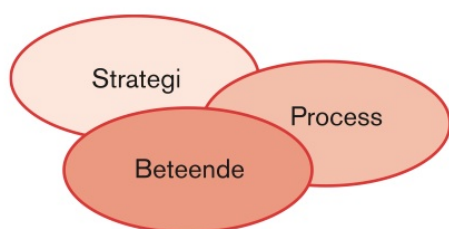
## Beteendeanalytisk organisationsutveckling

ROLF OLOFSSON OCH  
SARA INGVARSSON



## Innehåll

- Beteendeanalytisk organisationsutveckling/  
OBM
- Akutmottagningen
- Tydlig riktning
- Analysen
- Interventionen
- Resultat
- Lärdomar



## Fyra steg i förändringsprocess

1. Tydlig riktning
2. Rätt förutsättningar
3. Genomför förändring
4. Hållbart över tid



## Akutmottagningen

- Arbetade sekventiellt (undersköterska rapporterade till sjuksköterska som rapporterade till läkare som ordinerade åtgärder som sjuksköterska delegerade till undersköterska)
- Lång tid innan man träffade en läkare
- Samarbetade med den person som man hittade först
- La lappar
- Politiskt mål/krav på 90 % inom 4 timmar 24-7



## 1. Tydlig riktning

### Utvecklingsmöjlighet

En prioriterad förändring som påverkar organisationens effektmål



## Akutmottagningens effektmål

- Kunskapsbaserad och ändamålsenlig vård
- **Patientsäker**
- **Patientfokuserad**
- Effektiv
- Jämlig
- **Inom rimlig tid**



## Effektresultat och förändringsresultat

### Förändringsresultat

En beskrivning av i hur hög grad förändringen har genomförts

### Effektresultat

En beskrivning av i hur hög grad förändringen har påverkat effektmålen



## Akutmottagningen

### Förändringsresultat

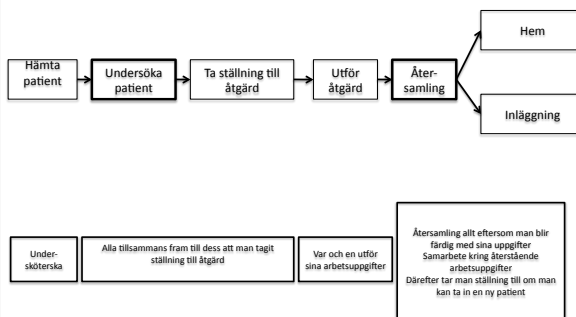
Att förändra arbetssätt mot att arbeta i team och gemensamt ta ansvar för patienten hela vårdtiden på akuten.

### Effektresultat

Påverkan på 1. patientsäkerhet  
2. patientfokus 3. vård i rimlig tid.



### Process teamarbete Akuten



## 2. Rätt förutsättningar/ pinpointing

- Vilka roller/funktioner påverkar resultatet mest
- Prioritering av beteenden
- Precisering av beteenden av dessa beteenden
- Beteendeanalys



## 2. Rätt förutsättningar

### Målbeteende

Beteenden som på ett direkt sätt påverkar resultatet

### Nyckelbeteende

Beteenden som har förmåga att påverka andra beteenden, t ex målbeteende



## 2. Exempel på nyckelbeteenden

- Läkarna – presentera en plan
- Sjuksköterska – Överblicka kön
- Undersköterska - Föra omvårdnadsjournal



## Aktiverare (diskriminativa stimuli)

- Stimulus som kommer före eller i omedelbar anslutning till beteendet
- Som ger information av vilka konsekvenser som följer på ett visst beteende



## Konsekvenser

Stimulus som kommer efter och som en följd av beteendet och som påverkar sannolikheten för att beteendet ska uppkomma igen.



Ska skiljas från följdverkningar som är en följd av beteendet som inte påverkar framtida beteende

## Motiverande omständigheter

Faktorer i miljön som påverkar aktiverarnas och konsekvensernas (kontingensernas) förmåga att påverka sannolikheten för beteendet.



## 2. ABC – presentera plan

	Aktiverare	Beteende	Konsekvens	Funktion
Innan	Ser sjuksköterska	Presentera plan	Negativa reaktioner	
	Har en plan		Tar tid från andra arbetsuppgifter	
Efter				

## 2. ABC – presentera plan

	Aktiverare	Beteende	Konsekvens	Funktion
Innan	Ser sjuksköterska	Presentera plan	Negativa reaktioner	Positiv försvagning (S)
	Har en plan		Tar tid från andra arbetsuppgifter	Negativ försvagning (R)
Efter				

## 2. ABC – presentera plan

	Aktiverare	Beteende	Konsekvens	Funktion
Innan	Ser sjuksköterska	Presentera plan	Negativa reaktioner	Positiv försvagning (S)
	Har en plan		Tar tid från andra arbetsuppgifter	Negativ försvagning (R)
Efter	Anamnes klar	Presentera plan		

## 2. ABC – presentera plan

	Aktiverare	Beteende	Konsekvens	Funktion
Innan	Ser sjuksköterska	Presentera plan	Negativa reaktioner	Positiv försvagning (S)
	Har en plan		Tar tid från andra arbetsuppgifter	Negativ försvagning (R)
Efter	Anamnes klar	Presentera plan	Positiva reaktioner	
			Arbetsuppgifter blir genomförda	

## 2. ABC – presentera plan

	Aktiverare	Beteende	Konsekvens	Funktion
Innan	Ser sjuksköterska	Presentera plan	Negativa reaktioner	Positiv förstärkning (S)
	Har en plan		Tar tid från andra arbetsuppgifter	Negativ förstärkning (R)
Efter	Process-beskrivning	Presentera plan	Positiva reaktioner	Positiv förstärkning (S)
			Arbetsuppgifter blir genomförda	Positiv förstärkning (R)

## 2. ABC – övervaka kön

	Aktiverare	Beteende	Konsekvens	Funktion
Innan	Många patienter i väntrummet	Övervaka kön	Kan prioritera om patienter	Positiv förstärkning
	Fullt på alla undersökningsrum			
Efter	Process-beskrivning	Övervaka kön	Kan signalera till läkaren för åtgärder	Positiv förstärkning (S)
	Fast tid enligt processen			Positiv förstärkning (R)
	Dataskärmen i undersökningsrummet			

## 2. ABC – föra omvårdnadsjournal

	Aktiverare	Beteende	Konsekvens	Funktion
Innan	Behov hos patient definierad	Föra omvårdnadsjournal	Beteendet uppmärksammas inte	Utsläckning
Efter	Behov definierad i läkarens plan	Föra omvårdnadsjournal	Positiva reaktioner	Positiv förstärkning (S)
			Arbetsuppgifter blir genomförda	Positiv förstärkning (R)

## Förändring av aktiverare

- Förändring av rum, flytta datorer, material närmare
- Nyckelbeteendekort, morgonmötet
- Team fungerar som aktiverare för varandra
- Checklista specialist, till teamet
- Omvårdnadsjournalen



### Förändring av konsekvenser

- Feedback på övriga teamets beteenden
- Gruppchefer ger feedback på teambeteenden
- Tydliggöranden av resultatförstärkare
- Specialisten ger feedback till primärjour
- Feedbackmöte i mitten och slutet av arbetspass



### 3. Genomför förändring

- Pilottest av arbetsättet i flera steg
- Planeringsdag med samtlig personal för att informera om arbetsättet samt träna feedback
- 2 Psykologstudenter på plats som observerar, ger feedback, stöttar chefer och tar fram underlag till fortsatta beteendeanalyser.
- Uppföljning av gruppchef tillsammans med facilitator
- Styrgrupp bestående av verksamhetschef, läkarchef och avdelningschef
- Grafisk feedback



### Förändringsresultat

1. En förändring av processen är genomförd så att patienterna fördelas till team.
2. Det har skapats ett arbetsflöde med team som ansvarar för patienten hela flödet.
3. Arbetsformer har tagits fram där varje yrkesgrupp har tydliga roller i teamet.
4. Samtliga tre yrkesgrupper är samlade rent fysiskt i samma arbetsrum.
5. Regelbundna möten för samordning genomförd



### Effektresultat

1. Patientsäkerhet
  - Träffar läkaren tidigt
  - Anamnes med alla roller närvarande
  - En plan presenteras för alla inblandade
  - Antalet överrapportering inga eller enstaka

Svårt att mäta patientsäkerhet. Endast vägledande mått kan användas.



### Effektresultat

#### 2. I rimlig tid

- Plan presenteras i tidigt skede
- Anamnes endast en gång
- Arbete sker parallellt
- Mer arbetstid fokuserad på patient
- Specialistens handledning

På dagtid vardagar vid tillfällen alla team var bemannade ökade det från ca 50 till ca 80%



### Effektresultat

#### 3. Patientfokus

- Samma personal hela vårdtiden
- Plan för omvårdnaden
- Delaktig vid plan och uppföljning

Patient enkät genomfördes. Positiva resultat som redovisas på annat håll.



### 4. Hållbart över tid

- Schemalägga personalen i team och koordinator
- Påminna om arbetssättet när de startar för dagen med hjälp av nyckelbeteendekort då och då
- Fortsatt facilitatorsfunktion
- Anpassa andra system, rutiner, policies till förändringen
- Fortsatt regelbunden mätning, uppföljning



### Lärdomar

- Konsulterna bidrog med uthållighet
- Fokus på beteendeförändring
- Delaktighet hos personalen
- Gradvis testa förändring
- Använda positiva personer som ambassadörer
- Hantera konfliktfyllda möten
- Framgång begränsas av omgivande system

