



## Þjónusta við aldraða

Nýsköpunarstofa apríl 2018

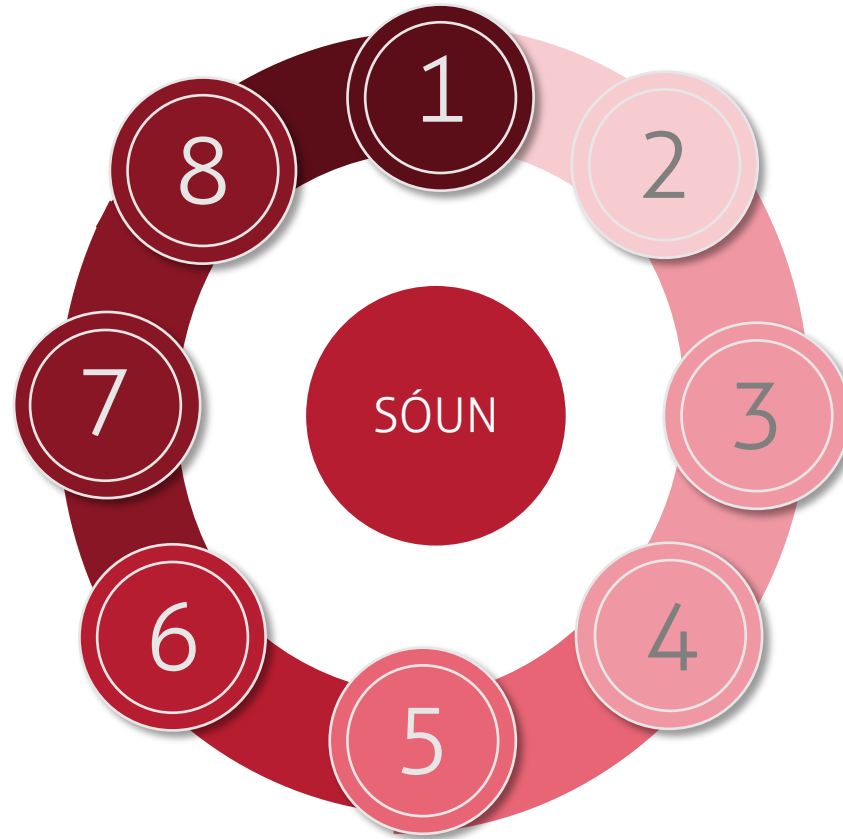
# Hvað er 3P vinnustofa?

- Hluti af umbótafræðum Lean
  - Virðing fyrir fólki
  - Útrýma sóun
  - Virði fyrir sjúklinga
  - Hindrunarlaust flæði
    - Tog
    - **Just in time**
      - Rétt verk
      - Á réttum stað
      - Af réttum aðila
  - Stöðugar umbætur, erum aldrei búin!



# Tegundir sóunar

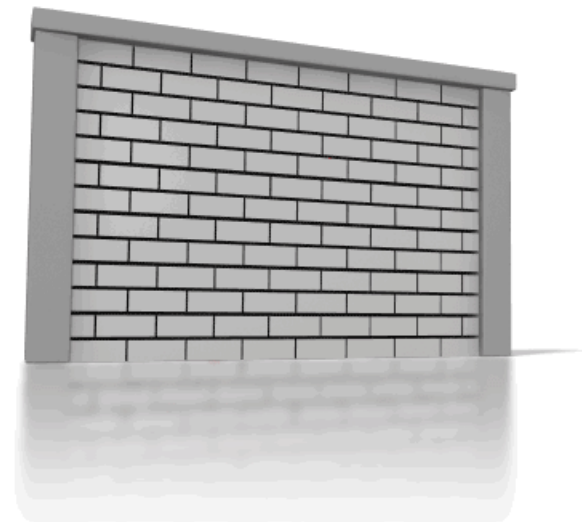
- 8 GALLAR**  
Vörur eða þjónusta sem ekki stenst gæðaviðmið
- 7 BIRGÐIR**  
Framleiða eða veita þjónustu sem ekki er búíð að biðja um
- 6 FLUTNINGAR**  
Færa hluti að óþörfu
- 5 OFSKRÁNING**  
Skrá sama hlutinn á tveimur stöðum. Skrá upplýsingar sem hafa ekki virði



- 1 TÍMI**  
Bið eftir þjónustu, vörum, ákvörðunum, skýringum
- 2 ÞEKking**  
Þekking og reynsla starfsfólks ekki notuð sem skyldi
- 3 OFVINNSLA**  
Endurtekningar án virðis, þjónusta eða vara sem ekki var óskað eftir
- 4 HREYFING**  
Óþarfar hreyfingar við verk, leita að hlutum, sækja hluti

# 3P eða 3F Aðferðarfræðin

- *Production* - Framleiðsla
- *Preparation* - Forsendur
- *Process* - Ferli

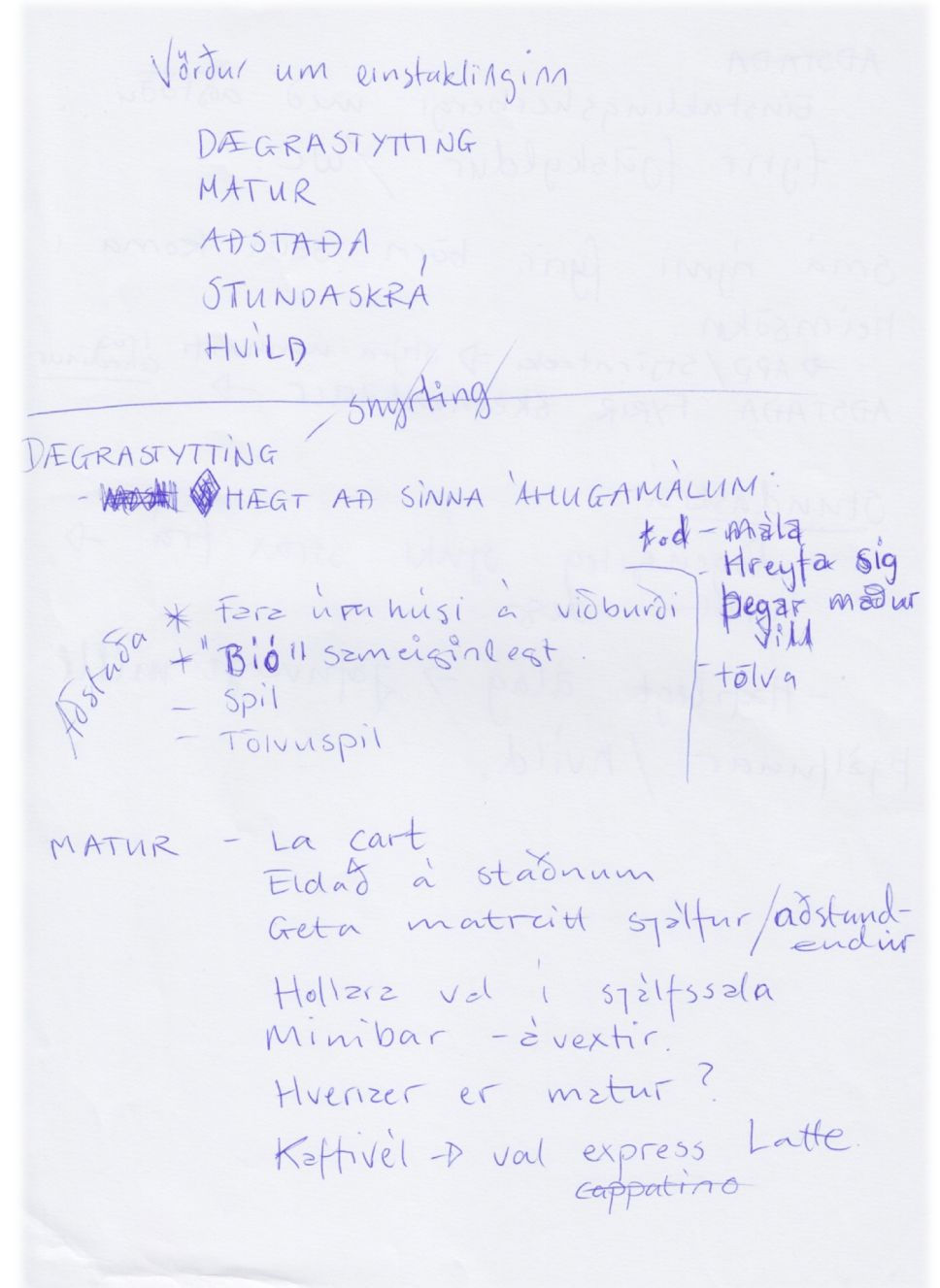


Aðferðin hefur það að markmiði að ala af sér brautryðjandi hugmyndir sem standast þarfir þeirrar þjónustu eða ferlis sem hún varðar



# Hverjar eru þarfirnar

- Hvert er viðfangsefnið
  - Skorður vinnustofunnar
- Hvert er markmiðið?
  - Hvar leynist sóun?
  - Hvað er það sem að þjónustuþeginn vill og þarf?
  - Hver þarf að veita honum það?
  - Hvenær þarf að veita honum það?
  - Hvernig þarf að veita honum það?



# Heildræn nálgun – greina og nýta tækifæri

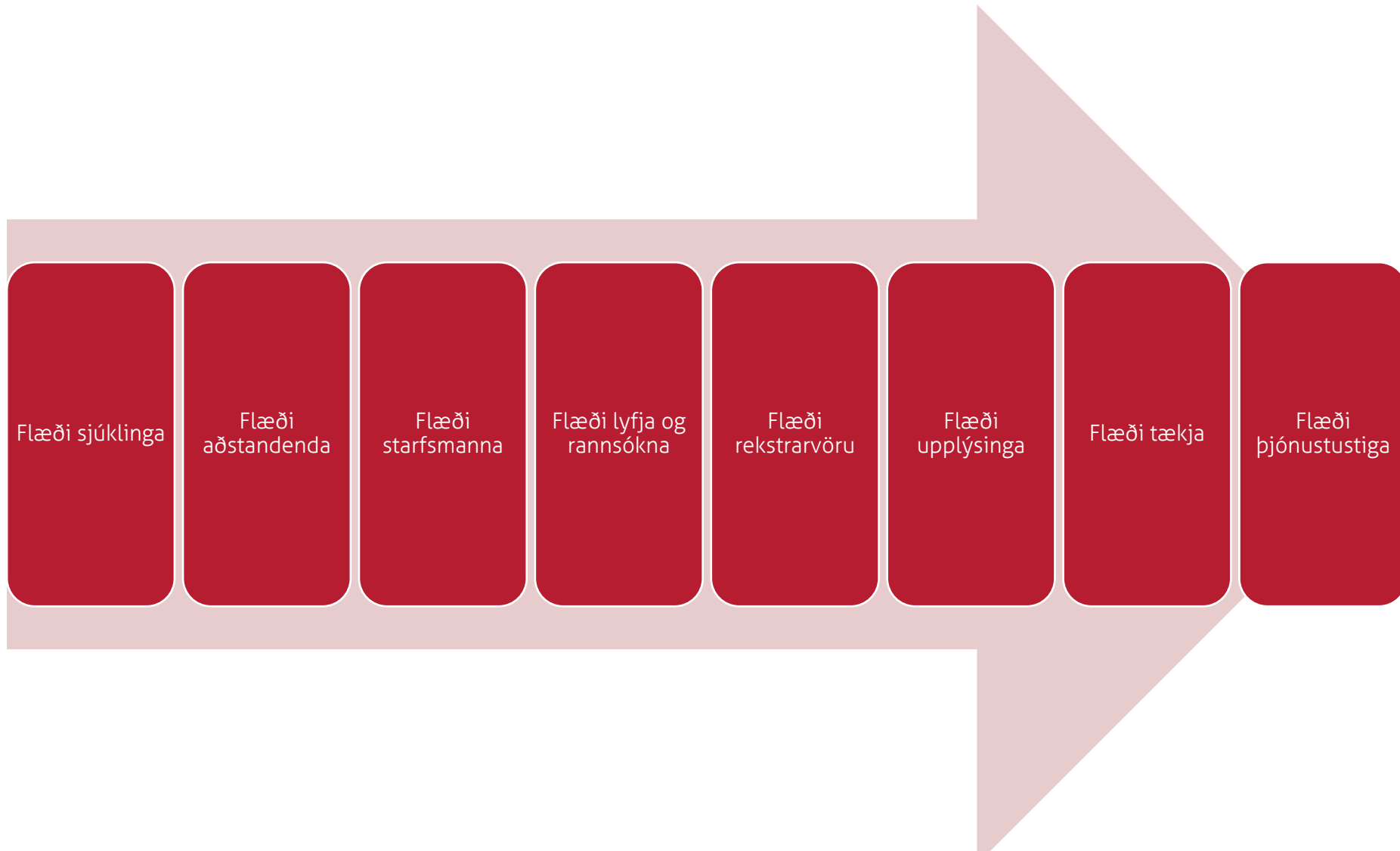


Því betur sem við þekkjum hvað það er sem þjónustuþeginn þarfnast, því betri árangri náum við í 3P stofunni.

Hver þekkir þarfir notandans:

- Hann sjálfur
- Aðstandendur hans
- Þeir sem sinna honum

# 7 tegundir flæðis í heilbrigðisþjónustu





# 1. Stig Greiningarstig

- Byrjum á að kynna hópnum þarfir notandans

- Gert með mörgum leiðum
- Tölfræði
- Þekkingu sérfræðinga
- Frásögn notenda
- Greining áskorana





## 2. Hugmyndastig

- Samspil frjáls þankaregns og stýrðrar ítrunar
- Örvun hugmynda
  - Hver er hinn fullkomni heimur?
  - Hvernig hafa aðrir leyst samskonar ferli eða þjónustu?
  - Hvernig leysir náttúran þetta?
- Hugmyndir stigaðar, reynt að fara enn lengra.....



# 3. Úrvinnslustig

- Markmið orðið ljóst að loknu hugmyndastiginu
- Unnið með hugmyndir og þær færðar í aðstæður sem eru á okkar valdi
  - Hvað getum við gert
    - Lykilhugmyndir fullþróaðar



# 4. Útfærslustig

- Unnið með að útfæra raunhugmyndir og þær skipulagðar í ljósi tímarammans og þeim aðstæðum sem við erum bundin af
  - Hvað getum við gert
    - Lykilhugmyndir fullþróaðar
  - Á hvaða tíma
    - Áfangar skilgreindir
  - Af hverjum
    - Verkpættir ákvarðaðir og ábyrgðaraðilar
  - Byrjum á byrjuninni
    - Hvað gerist næst



# Kynning og skil

- Lokaútfærslur þriggja tillagna kynntar.
- Heimagarðinum boðið að hlýða á og leggja til málanna.



# Verkefnissáttmáli

Mikilvægt er að vinna saman að lausnum um framúrskarandi þjónustu við hruma aldraða Íslendinga.

Hugmyndir sem bjóða upp á viðeigandi stuðningsúrræði í heilsufarsáskorunum elstu borgararanna og tryggja þeim stuðning í samræmi við óskir þeirra, þarfir og réttindi samkvæmt lögum.

**Framúrskarandi þjónusta felur meðal annars í sér:**

Að hinn aldraði og fjölskylda hans hafi aðgengi að heildrænni þjónustu verði breytingar á heilsufari, sjálfbjargargetu eða færni. Að hinn aldraði og fjölskylda hans upplifi tafarlausan stuðning þegar þeir sækja þjónustu, greiningu, meðferð eða umönnun hvort heldur er í sjálfstæðri búsetu eða í vistunarúrræði jafnt í heilbrigðisþjónustu sem og félagsþjónustu.





## Heildræn þjónusta einkennist meðal annars af:

- ✓ Þjónusta er veitt á réttum stað á réttum tíma
- ✓ Laus við bið og tafir
- ✓ Laus við óþarfa endurkomu
- ✓ Laus við endurtekningu og sóun á tíma og kröftum
- ✓ Þjónusta er veitt af þeim fagaðila sem best getur leyst hans mál hverju sinni
- ✓ Sjúklingur fær upplýsingar á þann hátt sem hann skilur, getur varðveitt og nýtt sér
- ✓ Sjúklingi sé gert fært að láta í té upplýsingar án þess að vera beðin/nn um endurtekningar
- ✓ Sjúklingur fær heildstætt mat á heilsufarsvanda sínum og gert er meðferðarplan sem tekur mið að heildrænum þörfum
- ✓ Viðmót er hlýlegt og fólk upplifir sig velkomið
- ✓ Hægt er að treysta fagmennsku og færni starfsmanna
- ✓ Aðbúnaður á þjónustustað tekur mið af þörfum skjólstæðinganna



Þetta er krefjandi verkefni og mun ekki leysa allar áskoranir aldraðra á Íslandi.

*En* - að lokum verða settar fram tillögur að fyrirmyndar þjónustu ásamt tímamarkiðum og skilgreind þrjú verkefni sem raunhæft er að hefja á næsta ári.



## ÞÁTTTÖKUSÁTTMÁLI

Ég ætla ég að treysta ferlinu sem við erum að hefja saman.

Ég ætla að vera opin/nn fyrir hugmyndum, taka þátt í umræðum og láta skoðanir mínar í ljós.

Ég mun leggja mitt að mörkum til þess að efla skapandi hugsun mína og annarra með því að hafa eftirfarandi í huga:

1. Ég mun ekki dæma hugmyndir annarra.
2. Ég mun reyna eftir fremsta megni að komast yfir huglægar hindranir.
3. Ég mun ekki skorða hugsanir mínar og ég mun gera mitt besta til þess að skoða viðfangsefnið frá mörgum mismunandi sjónarmiðum.
4. Ég mun leita til náttúrunnar og listanna eftir innblæstri og hugmyndum.
5. Ég mun deila hugmyndum mínum á opinn hátt og taka vel á móti gleði og hlátri samstarfsfélaga minna.
6. Ég mun reyna að fanga andann sem ég hafði þegar ég var 12 ára og ekkert var ómögulegt!



Hefjumst handa!

