

A3 - ett verktyg och en metod i pappersformatet A3

Introduktion till ett visuellt och effektivt verktyg vid förbättringsarbete/ problemlösning

A3 Problemlösning

Problem/ Avvikelse/ Åre: _____ Avd/ Enhet: _____

Bakgrund och problefformulering	Framtida läge/ Mål		
Nuläge	Plan (inkl. test)		
	Vad?	Vem?	Klar när?
Grundorsaker	Resultat och Lärdomar		
	Uppföljning		

Upprättad av: xxx Godkänt av: xxx Version och datum: xxx

A3 - ett verktyg och en metod i pappersformatet A3

Inget är speciellt svårt om du delar upp det i tillräckligt små delar (Henry Ford början 1900 talet).

Själva uppdelandet och att förstå hur vi ska angripa ett problem kan däremot vara svårt.

Idéen om A3 kom från Toyota där de ville undvika överarbetade, svårlästa rapporter och istället snabbt överblicka problemområdet.

A3an stöttar ”ett Lean arbetssätt”, både i förbättringsarbetet och i rapporteringen av det.

Genom att kontinuerligt använda A3 metoden bidrar den till ett förhållningssätt och en ständig förbättringskultur.

**A3:an som
metod:**

Är ett enkelt och väl beprövat sätt att säkerställa systematiskt förbättringsarbete utan stora utbildningsinsatser

Ger tillfällen för coachning och aktivt lärande

Är visuellt och förbättrar förståelsen för vad som behöver göras och varför

Är ett effektivt kommunikationsverktyg, förhållandevis komplicerade problem kan sammanfattas på 5 minuter!

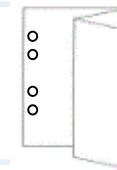
A3:an som verktyg är:

Baserat på standarden för pappersformatet
2 stående A4-sidor = A3

Ett standardiserat rapportformat
en sida

En standardiserad dokumentation
rubriker

En enkel arkiveringsmetod:



Ett hjälpmedel för tydlig struktur och logiskt flöde

Problem Avslutat Årens
A3 Problemlösning
Års Utvär

Bakgrund och problemformulering	Framtida lösn. År		
Måltag	Plan (Års lösn)		
	Vad?	Vad?	Kör År?
Omskrivningar	Ett antal och läroplan		
	Uppföljning		

Uppdat. av: ... Godkänt av: ... Verket och därefter: ...

Nuläge → Framtid

Bakgrund till förbättringsarbetet och formulera problemet	Mål/ Önskat läge		
Nuläge	Att göra (inkl test av lösning/ar)		
Grundorsaker	Vad?	Vem?	Klart när?
	Resultat och Lärdomar		
	Uppföljning		

Upprättad av: xx

Godkänd av: xx

Version och datum: xx

A3 Problemlösning

Problem/ Avvikelse/ Ämne:

Avd/ Enhet:

Bakgrund till förbättringsarbetet och formulera problemet	Mål/ Önskat läge		
<p>Bakgrunden till situationen övergripande i text. Här kan även mätetal presenteras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Problemformulering <input type="checkbox"/> Identifierad "mätbar egenskap" <input type="checkbox"/> Hur påverkas kunden av dagens situation 	<p>Beskriv vilket mål vi jobbar mot och ev. vision (dvs målbild på längre sikt)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Målformulering baserad på identifierad "mätbar egenskap" (Vad skall förbättras och hur mycket?) <input type="checkbox"/> Målet SMART (Specificerat, mätbart, accepterat, realistiskt, tidssatt) 		
Nuläge	Att göra (inkl test av lösning/ar)		
<p>Beskriv dagens situation. Identifiera var källorna till problemet kan finnas och ange tänkbara orsaker.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Process (visualisera dagens arbetssätt) <input type="checkbox"/> Visualisering av tänkbara orsaker (ex fiskben) <input type="checkbox"/> Data insamlad för yttringen ("mätbar egenskap" hos det som skall förbättras) <input type="checkbox"/> (Om möjligt) Data insamlad för tänkbara orsaker (=det som påverkar) <input type="checkbox"/> Visualisera yttringen över tid (variation) och mot ställda kundkrav. 	Vad?	Vem?	Klart när?
	<p>Aktuell plan för arbetet med fokus på förbättringsaktiviteter</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> (ev) Temporära åtgärder införda (lindra symptom) <input type="checkbox"/> Valda åtgärder (Vad skall göras, av vem, till när?); <input type="checkbox"/> (ev) test i liten skala <input type="checkbox"/> Kommunikationsplan 		
Resultat och Lärdomar			
<p>Vad som gjorts och vad vi lärt av det</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Genomförda förbättringar (eller förkastade) och lärdomar dragna av dessa 			
Grundorsaker	Uppföljning		
<p>Lista grundorsakerna ("rotorsaker") till problemet</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Analys av orsaker till problemet alt. hinder att uppnå uppsatta mål 	<p>Resultat jämfört med målet och hur vi säkerställer att det blir bestående</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Före-efter mätning <input type="checkbox"/> Nytt arbetssätt säkrat <input type="checkbox"/> Vi har agerat på resultatet och lärdomar 		

Upprättad av: xx

Godkänd av: xx

Version och datum: xx

Ordningen blir olika beroende på om förbättringen är problem- eller målorienterad:

Problemorienterad förbättring

- Formulera ert problem
- Identifiera "mätbara egenskaper"
- Beskriv vad som är viktigt (kritiskt) för kunden
- Formulera en målbild (inkl den mätbara egenskapen, "hur mycket")

Målorienterad förbättring

- Formulera ert mål- vad ska förbättras
- Identifiera "mätbara egenskaper" och hur mycket?)
- Beskriv vad som är viktigt (kritiskt) för kunden
- Börja beskriva vad som hindrar oss att nå målet
- Behandla hinder som problem (en eller flera A3:or)

A3 Problemlösning

Problem/ Användare/ Ämne: _____ Av: Evt: _____

Bakgrund och problefbeskrivning		Framtida läge/ Mål	
Många	Plan (inkl test)		
	Vad?	Vem?	Klar tid?
Grundorsaker		Risker och Lärdomar	
		Uppföljning	

Uppskapat av: xx Gickland av: xx Verifiera och datum: xx

A3 Problemlösning

Problem/ Avvikelse/ Ämne:

Avd/ Enhet:

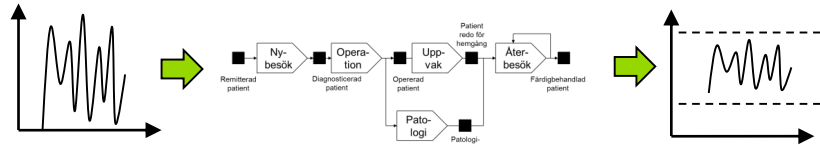
Bakgrund till förbättringsarbetet och formulera problemet

På operationsavdelning 99 är **kapaciteten 8 operationer per vecka** och ett normalt inflöde på i snitt 7 patienter, men under en tillfällig topp i inflödet v9-10 byggdes en **kö på över 30 patienter** upp med **väntetider på i snitt 5 veckor**. Detta ska jämföras med **målet** på max 2 veckor. Dessa minskade bara delvis vid följande veckors mer normalt inflöde och v20 var kön fortfarande på över 20 patienter och kötiden mer än 3 veckor för patienten att jämföra och **en ökad risk för komplikationer som leder till inställda eller mer komplicerade operationer**.

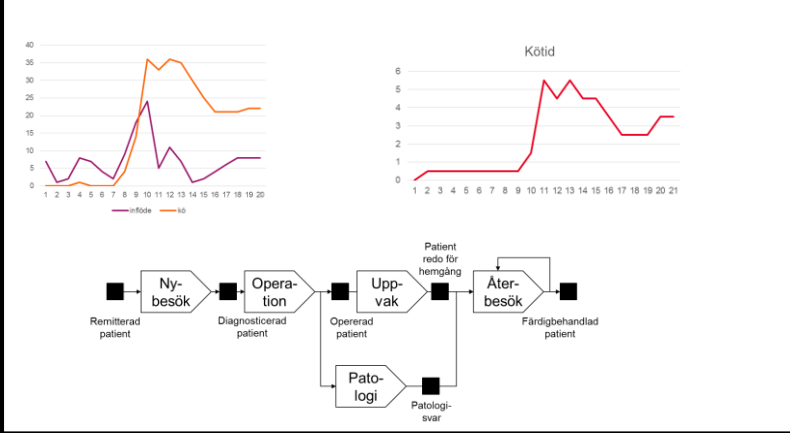
Mål/ Önskat läge

Som stöd kan strukturen för SMARTA MÅL användas.

Med nuvarande kapacitet erbjuda operation inom 1 vecka till 95% av alla patienter från och med v50 och med en flexibilitet att hantera variationer i inflödet, där målet är att kunna ta hand om ett inflöde på upp till 20 patienter/vecka under åtminstone ett par veckors tid



Nuläge



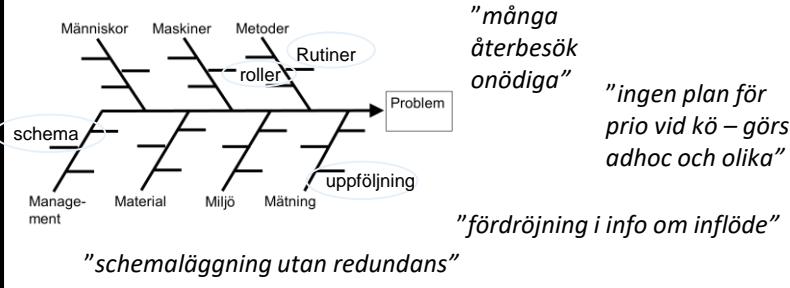
Att göra (inkl test av lösning/ar)

Vad?	Vem?	Klart när?
<ul style="list-style-type: none"> Tidsstudier: identifiera arbetsuppgifter kritiska för flödet Bestämd Röd och gul plan för prio vid tillfälligt högt inflöde Test av ny schemaläggning: säkra att vi har kompletta team om någon blir sjuk Test av telefonkontakt: sköterska gör semi-strukturerad intervju på telefon för avgöra v behovet för återbesök Implementering och Spridning Uppföljning 		

Resultat och Lärdomar

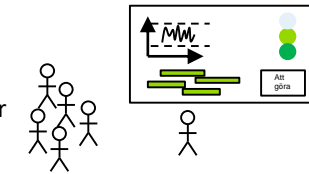
- Schemaläggning inkluderade rutiner som tog hänsyn till kompletta team gav en snabbare hantering av köer och minskat behov av "kösatsningar"
- Införande av daglig styrning hanterar anpassning till faktiskt inflöde och bemanning
- Kontaktsköterska och telefonkontakt minskade behovet av återbesök => fler nybesök

Grundorsaker



Uppföljning

- Dagligt reflektion av inflöde och bemanning på dagligt styrningsmöte
- Kontinuerlig mätning av inflöde, köer och antal telefonkontakter med presentation på APT (=2 gånger /mån)



Exempel

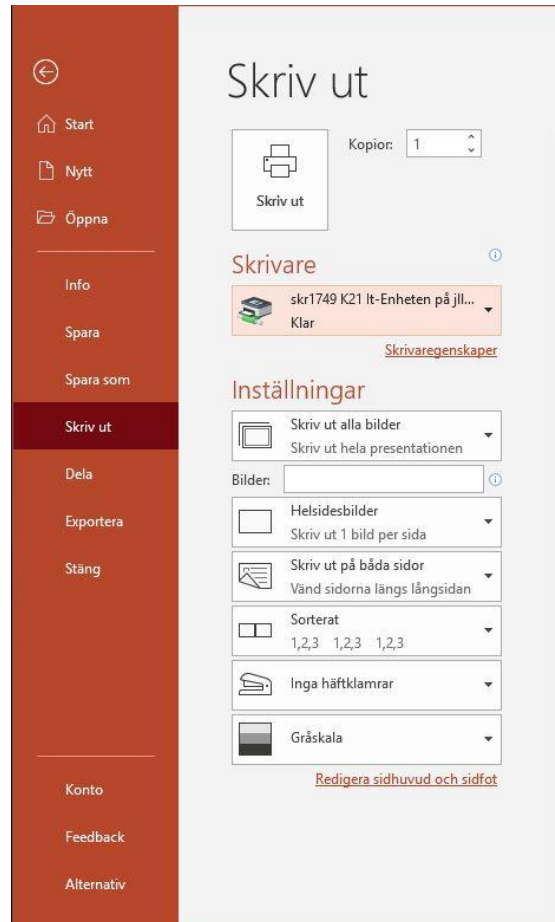
Praktiska tips

I grunden är A3 ett visuellt verktyg att använda i stunden med papper och blyertspenna. Ibland är det även praktiskt att jobba på datorn och spara digitalt. Här är några praktiska tips!

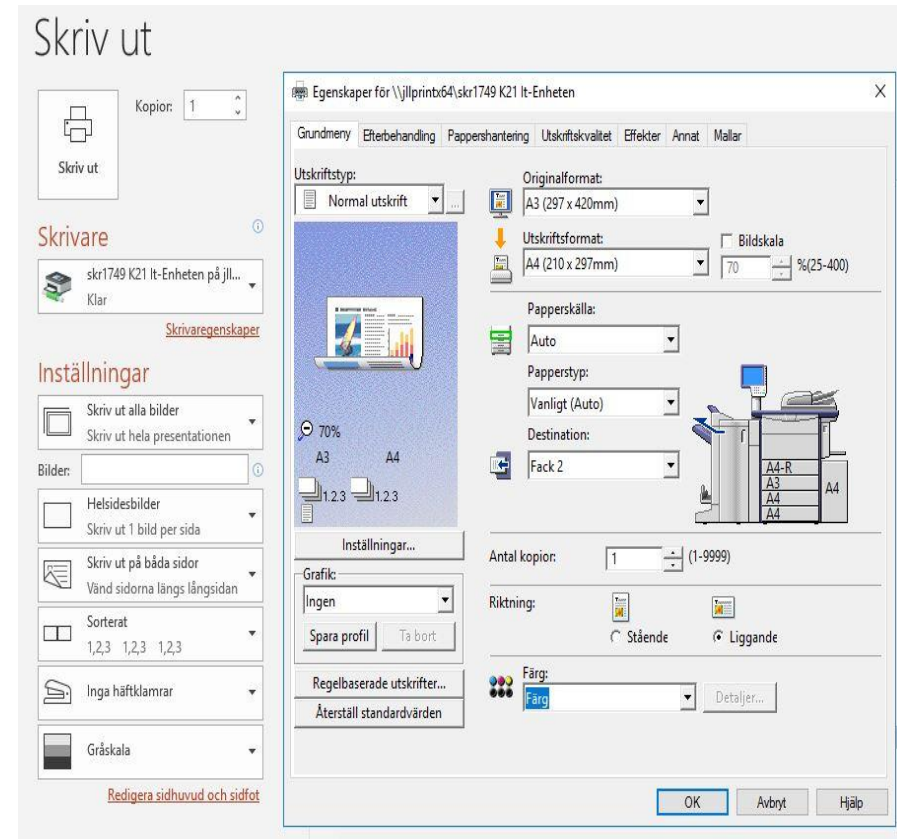
- Jobba visuellt!
 - Hellre verktyg som fiskben, processkartor, CT-träd etc än ren text
- Anpassa textstorleken till utskriften.
 - Kom ihåg att text som ser liten ut på skärmen kan fungera i A3-format utskriven
- Klistra in som bild
 - Om du kopierar in diagram från Excel och har problem med formatet, välj "Klistra in" och "som bild". Du kan då ändra storlek utan att proportionerna ändras
- Skärmlippverktyget
 - För att klippa in diagram och bilder från andra program, använd "Skärmlippverktyget".
 - Finns under Windows => alla program => Tillbehör => Skärmlippverktyget
- Använd mobilkameran
 - Har du gjort en bra handritad bild, jobbat på whiteboard eller vill visa hur något ser ut i verkligheten, ta ett foto med mobilen

Så gör du för att skriva ut A3-mallen

Välj arkiv och sedan "Skriv ut"



För att ändra utskriftsstil och göra andra inställningar välj "skrivaregenskaper"



Välj A3 som "utskriftsformat"



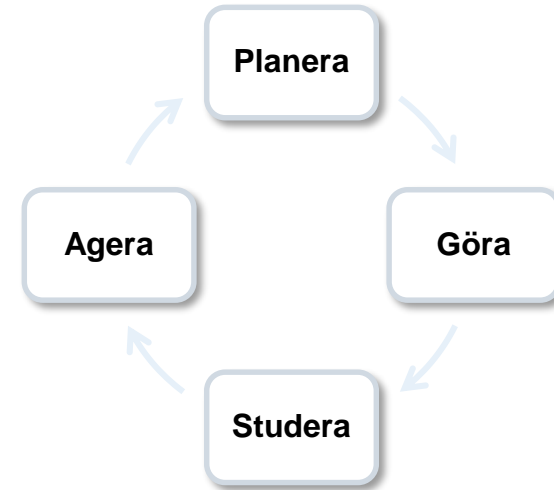
Koppling mellan A3 och olika förbättringskoncept

A3 fungerar utmärkt tillsammans med olika förbättringskoncept, som PGSA (eng. PDSA/PDCA) och DMAIC.

Båda beskriver aktiviteter eller processteg i arbetet med att nå varaktiga lösningar på problem och A3:an är ett dokumenteringsverktyg. Därför kan vissa steg täcka flera rutor (se följande sidor).

Alla metoder, inklusive PGSA och DMAIC, lägger vikt på att ta reda på fakta innan mål sätts upp och lösningar testas, vilket är vår A3:as vänstersida

A3 och PGSA



Bakgrund och problemformulering	Framtida läge/ Mål		
Planera	Planera		
Nuläge	Plan (inkl. test)		
Planera	Vad?	Vem?	Klart när?
	Göra		
	Resultat och Lärdomar		
Grundorsaker	Studera/Agera		
Planera	Uppföljning		
	Agera		

A3 och DMAIC



Bakgrund och problemformulering	Framtida läge/ Mål		
Define	Analyze		
Nuläge	Plan (inkl. test)		
Measure	Vad?	Vem?	Klart när?
	Implement		
Grundorsaker	Resultat och Lärdomar		
	Control		
Analyze	Uppföljning		
	Control		