

# Fiskbensdiagram

Fiskbensdiagram är en metod för att kartlägga och visualisera tänkbara orsaker till en viss effekt, ett visst utfall eller ett problem. Verktaget tar vara på hela förbättringsteamets erfarenheter och kunskap och hjälper er att utforska orsakerna, se samband och identifiera förbättringsområden.



KATEGORI  
Kartläggning



TID  
15 min–1 timme



ANTAL MEDARBETARE  
3–10 deltagare



SVÅRIGHETSGRAD  
Medel

## MATERIAL

- Post-it-lappar
- Pennor
- Blädderblock eller whiteboard

## När ska verktyget användas?

Fiskbensdiagram används för att utforska orsakerna till en viss effekt eller ett problem. Genom att identifiera, sortera, illustrera och skapa gemensam bild av problemområdet kan ni lättare ta er vidare mot de förbättringar som behöver göras.

Med hjälp av metoden kan ni få svar på frågor som:

- Vilka är de tänkbara orsakerna till den här effekten?
- Vilka orsaker finns bakom det här utfallet?
- Varför uppstår det här problemet?

Ett exempel på användningsområde för verktyget är när ni vill bena ut orsaker till varför ni har svårt att uppnå ett av era mål.

## Hur gör man?

**Steg 1.** Bjud in de personer som är mest berörda av det du vill förbättra, till exempel patienter, närstående och olika yrkesgrupper. Tänk gärna brett för att få in så mycket kunskap som möjligt.

**Steg 2.** Definiera tydligt vad ni ska kartlägga med hjälp av fiskbensdiagrammet, till exempel vad som är ert problemområde.

**Steg 3.** Rita en kraftig pil som pekar åt höger. Pilen är ryggraden i diagrammet. Skriv problemet vid pilspetsen. Pilspetsen är fiskens huvud.

**Steg 4.** Varje person spånar tyst för sig själv på tänkbara orsaker som kan vara förklaringar till problemet. Skriv orsakerna på post-it-lappar – en orsak per lapp. Uppmana deltagarna att tänka fritt och påpeka att det inte finns några rätt eller fel.

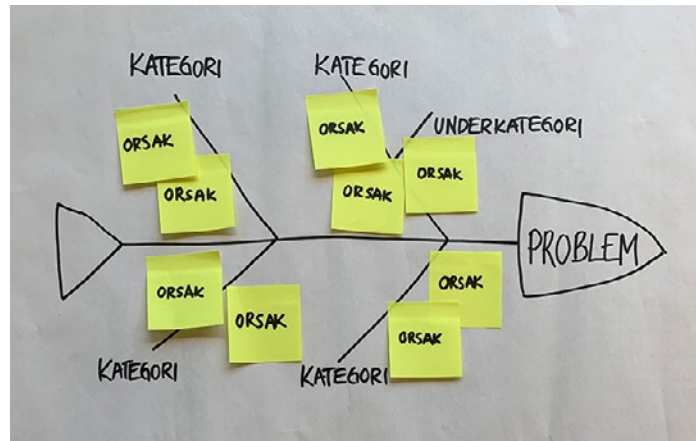
**Steg 5.** Gruppera post-it-lapparna i kategorier. Rita så många fiskben som ni har kategorier ut från fiskens ryggrad. Döp fiskbenen efter kategorierna. Sätt post-it-lapparna vid rätt fiskben. Genom att sortera orsakerna i kategorier får ni en klar bild över vilka orsaker som hänger ihop och vilken kategori som dominerar. Exempel på vanliga kategorier är processer, människor (medarbetare, patienter), material, miljö och organisation.

**Steg 6.** Gå igenom varje orsak och fundera på hur den påverkar problemet. Stämmer bilden ni ser med verkligheten? Skriv ner eventuella nya idéer och tankar på post-it-lappar. Fundera på om det finns underkategorier. Sätt upp dem som förgreningar på fiskbenet. Detta steg ökar er förståelse för orsakerna och är till hjälp i nästa steg.

**Steg 7.** Bestäm vilken orsak eller kategori ni ska gå vidare med. Om du är den som leder övningen, tänk på att allas åsikter är värdefulla.

**Steg 8.** Nu har ni fått fram hypoteser till vad som skulle kunna vara orsaker till problemet. Ni kan behöva samla in ytterligare information och data som stärker hypoteserna.

Fortsättning →



## Tips

Fiskbensdiagram kan också användas för att ta fram idéer till förbättringar. Då skrivs målet in i fiskens huvud.

- Spara alla orsaker även om ni väljer att inte gå vidare med dem nu. De kan komma till användning längre fram i förbättringsarbetet.
- Istället för att skapa egna kategorier i fiskbensdiagrammet kan ni utgå från färdiga kategorier, till exempel processer, människor (medarbetare, patienter), material, miljö och organisation.
- I steg 4 är ett tips att använda verktyget Brainstorming för att hitta orsaker.
- I steg 7 är ett tips att använda något av verktygen Pick-graf eller Omröstning för att välja orsak.

## Utmaningar

Det är viktigt att tydligt definiera och hitta en bra formulering för problemet, det vill säga huvudet i fiskbensdiagrammet. Ju tydligare och mer avgränsat det är, desto lättare blir det att identifiera orsaker och se samband.

Det kan kännas lockande att snabbt komma igång med att hitta idéer till lösningar som man vill testa och hoppa över att kartlägga bakomliggande problem och orsaker till dessa. Risken är då att man väljer fel lösning. Genom att titta på orsakerna kan man hitta andra idéer till förbättringar. Man kan behöva ägna mer eller mindre tid åt att titta på orsakerna beroende på sitt förbättringsområde.

## Mer information

- Fiskbensdiagram är ett verktyg som ni kan använda med patienter i en fokusgrupp, i förbättringsteamet eller med alla arbetskamrater. Se även verktyget Fokusgrupp.