



Flödesschema

Flödesschema är ett verktyg för att visuellt beskriva en process, det vill säga de aktiviteter som en verksamhet regelbundet genomför och hur aktiviteterna hänger ihop. Ett flödesschema ger överblick över processen och kan hjälpa er att identifiera kritiska moment.

KATEGORI
Kartläggning, mål

TID
30 min–1 timme

ANTAL MEDARBETARE
3–10 personer

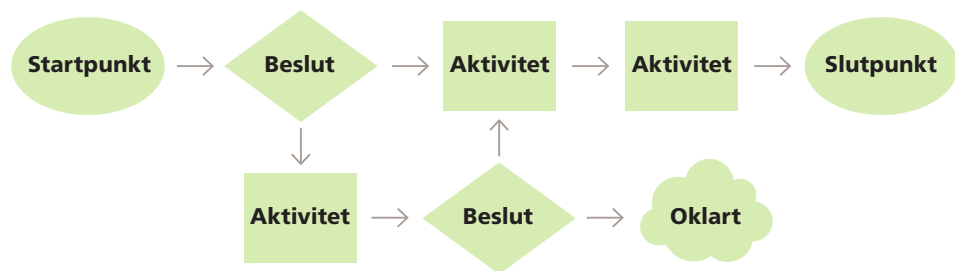
SVÅRIGHETSGRAD
Hög

MATERIAL

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

När ska verktyget användas?

I början av ett förbättringsarbete är det bra att göra ett övergripande flödesschema för verksamheten. I det beskriver ni hur verksamhetens huvudprocess ser ut idag, det vill säga de aktiviteter ni regelbundet genomför i verksamheten för att uppnå verksamhetens mål. Det övergripande flödesschemat ska också visa hur aktiviteterna hänger ihop. Se figur 1.



Figur 1. Ett övergripande flödesschema.

Med hjälp av det övergripande flödesschemat kan ert förbättringsteam visualisera hur verksamhetens huvudprocess fungerar. Det gör det lättare att identifiera både resurser och eventuella problem eller flaskhalsar. Ni kan till exempel få syn på aktiviteter som inte leder arbetet framåt, såsom väntetider, onödigt arbete, dubbelarbete och otydliga eller kritiska moment.

När ni sedan formulerar mål för ert förbättringsarbete gör ni ett detaljerat flödesschema för den del ni vill fokusera på. Det ger er djupare förståelse för hur den delen av processen fungerar idag.

Ett övergripande flödesschema innehåller 6–12 steg och beskriver verksamhetens mest centrala aktiviteter. Ett detaljerat flödesschema kan innehålla upp till flera dussin steg beroende på hur detaljerat ni vill undersöka processen.

Hur gör man?

Steg 1. Bjud in personer med olika perspektiv när ni ska ta fram flödesschemat. Olika personer har kunskap om olika steg i en process. Till exempel har patienter och anhöriga värdefulla perspektiv. Det är också bra att olika yrkesgrupper finns representerade.

Steg 2. Bestäm hur detaljerat ni vill beskriva processen. Börja gärna med ett övergripande flödesschema.

Fortsättning →

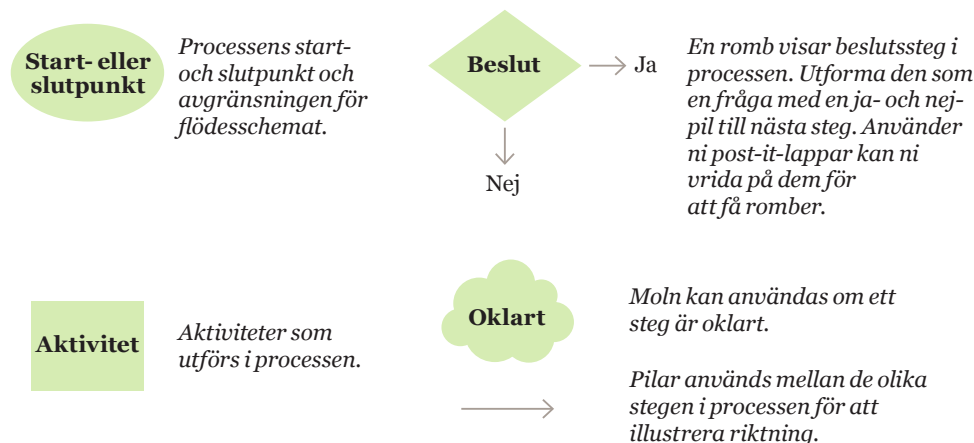


→ Flödesschema fortsättning

Steg 3. Definiera start- och slutpunkt för er process. En avgränsning för ert flödesschema är att bara beskriva steg mellan det första och det sista steget i processen.

Steg 4. Fyll på med steg mellan start- och slutpunkten. Använd gärna post-it-lappar och symbolerna i figur 2. Tänk på att vissa steg är parallella och sker samtidigt. Viktigt att tänka på i en kartläggning är att beskriva processen som den fungerar idag, inte ett önskat läge.

Steg 5. Granska flödesschemat som helhet. Finns det kritiska eller otydliga moment? Finns flaskhalsar eller dubbelarbete? Om det finns steg som behöver kompletteras kan ni kontakta berörda kollegor i er verksamhet och be dem om input.



Figur 2. Symboler att använda i flödesscheman.

Steg 6. Välj vilket eller vilka steg i flödesschemat ni vill fokusera på i ert förbättringsarbete. Gör ett detaljerat flödesschema för det eller de stegen.

Utmaningar

Det kan ibland vara utmanande att identifiera alla steg i processen. Fundera då på om någon saknas i ert förbättringsteam, till exempel en patient eller en viss yrkeskategori. Att det är svårt att identifiera stegen kan också bero på att det är otydligt för er hur processen fungerar. Att tydliggöra processen skulle då kunna vara ett förbättringsområde att arbeta vidare med.

Ibland är problemet det motsatta – man hittar väldigt många steg när man tar fram flödesschemat. Det kan vara en signal på att processen är onödigt komplicerad för medarbetare och patienter. Att förenkla processen kan då vara ett möjligt förbättringsområde.

En annan utmaning är att göra ett flödesschema på en övergripande nivå. Ett sätt att tackla utmaningen är att hämta inspiration från andra och att öva på att göra flödesscheman vid flera tillfällen.

Mer information

- [Information om flödesschema på Institute for Healthcare Improvements webbplats](#)