

Værdibaseret styring med borgerens perspektiv

Eva Zeuthen Bentsen

Odgers Berndtson

@evazeuthen

Dagens tekst

- Værdibaseret
- Styring
- Borgerens
- Perspektiv

Hvad betyder det for borgeren at være i en værdistyret organisation og hvordan sikrer vi at borgeren oplever ensartethed i forløb på tværs af sektorer?

Hvad skaber værdi for patienten?

Hvad betyder det for den professionelle samt organiseringen og samarbejdet mellem de forskellige sektorer?

Erfaringer, muligheder og udfordringer med værdibaseret styring?

Forudsætninger for at gennemføre et sådant paradigme?

Hvad betyder det for borgeren at være i en værdistyret organisation og hvordan sikrer vi at borgeren oplever ensartethed i forløb på tværs af sektorer?

- Det betyder alt og værdierne skal være tydeligt i alle artefakter
- Oplevelsesmålinger – kvalitative og kvantitative skal understøtte arbejdet
- Det ensartede skal opleves som værende unikt og der må gerne være forskellighed, men den skal forklares
- Sammenhæng skabes ved konkret personlig ansvarsfuld indsigtfuld overlevering – hvad er afgørende for patienten?
- Det er IKKE sektorovergang der er det mest besværlige

Hvad skaber værdi for patienten?

- En kvalitetsbaseret oplevelse
- En unik oplevelse
- En ”overskudsagtig” oplevelse
- En faglig kompetent oplevelse

- Men hvordan?

Erfaringer, muligheder og udfordringer med værdibaseret styring

- Gentofte Hospital som case
- Kultur og forandringsteori som basis
- Culture eats strategy for breakfast..
- Ledelse som afgørende element

Analyse af forandringsbehov – Gentofte Hospital 2009

- Fokuseret indsats på patientoplevelser og personalets holdninger og kommunikation i det strategiske arbejde
- Stærk ledelsesfokusering på bygningsmasse og renovering
- Omprioritering af ressourcer
- Ændring af status – hvad og hvem er fine?
- Tilførsel af kompetencer – fra faglighed omkring fag til faglighed omkring patientbehov
- Talentudvikling og karrierefremme
- Forenkling

Analytisk tilgang

Kulturer består af og analyseres ved hjælp af:

- Artefakter
- Værdier og normer
- Grundlæggende antagelser

Artefakter

- Synlig og hørbar adfærd
- Indretning
- Sprog
- Stil
- Bygningsmasse
- Parkering
- Skilte

Værdier og normer

- Hvad tror vi på?
- Hvad formulerer vi?
- Hvordan belønner vi?
- Hvem er de fineste?
- Hvad er korrekt adfærd?

Værdier og normer – ønskede:

- Gode relationer – meget ledelse – meget humor http://youtu.be/Tj1m_M0csYY
- Faglighed der italesættes og eksemplificeres
- Fokus på handling
- Fokus på flere typer af faglighed
- Patienten har også altid ret

Grundlæggende antagelser

- Forholdet til tid - hvis tid?
- Forholdet til sandhed – hvad er sandt? hvornår er det sandt? Hvem bestemmer sandheden?
- Forholdet til rum – hvem ejer rum? Hvad afspejler rum?
- Forhold til virkelighed? Hvad er virkeligt?
- Forhold til omverden? Hvem er omverdenen?

Forandringsrationalet

- Vejen til en ny kultur går gennem artefakter, videre ned til værdier og normer, der kan formuleres og ender i en ændring af de grundlæggende antagelser
- Det tager tid
- Det kræver ledelse
- Det handler både om strategi OG detaljer
- Og det er udfordrende i en offentlig organisation

Gentofte Hospital

- Patienttilfredshed frem – bedst i Hovedstaden (ca 3. plads på landsplan) fra 3. dårligst i landet
- Produktivitet frem fra 93 pct i 2012 til 99 pct i 2013
- Lavest sygefravær i regionen
- Fald i faglige indikatorer (tryksår, infektioner)
- Stigende medarbejdertilfredshed
- Vi har arbejdet med strategi – men vi har i meget høj grad arbejdet med kultur

Grundlæggende antagelser

Om Sandhed

- Tidligere: At systemet er komplekst og svært at forstå, men at naturvidenskabelig evidens er afgørende
- Nu: At patienten også definerer hvad sandheden er og at ting skal kunne forstås
- Eksempel: Skilte på dansk, vejvisere, patientinformation, mad
- I en sektorsammenhæng: Informationsmateriale, opbrud af separate faglighedsforståelser, fokus på andre ting end ren behandling/diagnose

Indgangsparti



Skiltning – hvem ejer sandheden?



Grundlæggende antagelser

Om omverden:

- Tidligere: At vi selv definerede vores omverden og at omverdenen rettede ind. At vi var reaktive
- Nu: At vi lytter til vores omverden, at vi skaber vores omverden
- I en sektorsammenhæng: Klager skal behandles dagligt og akut, tilgængelig etc..



Tweet



Apropos [#ældremad](#). Sådan ser morgenmaden ud på [#gentoftehospital](#). Hver dag. Alt lavet fra bunden.



06/10/14 22.51

20 RETWEETS **49** FORETRUKNE

Svar til Eva Zeuthen Bentsen



Tidslinjer



Meddelelser



Beskeder



Mig

Grundlæggende antagelser

Om rum

- Tidligere: Det er personalets rum og der er begrænset adgang for patienter
- Nu: At hospitalet er patienternes og at de fysiske rum tilhører patienterne
- Eksempel: Julepynt er ensartet, personalejulekalendre er ikke tilladt, her ser pænt ud.
- I en sektorsammenhæng; uniformering?

Uniformer – hvem ejer rummet?



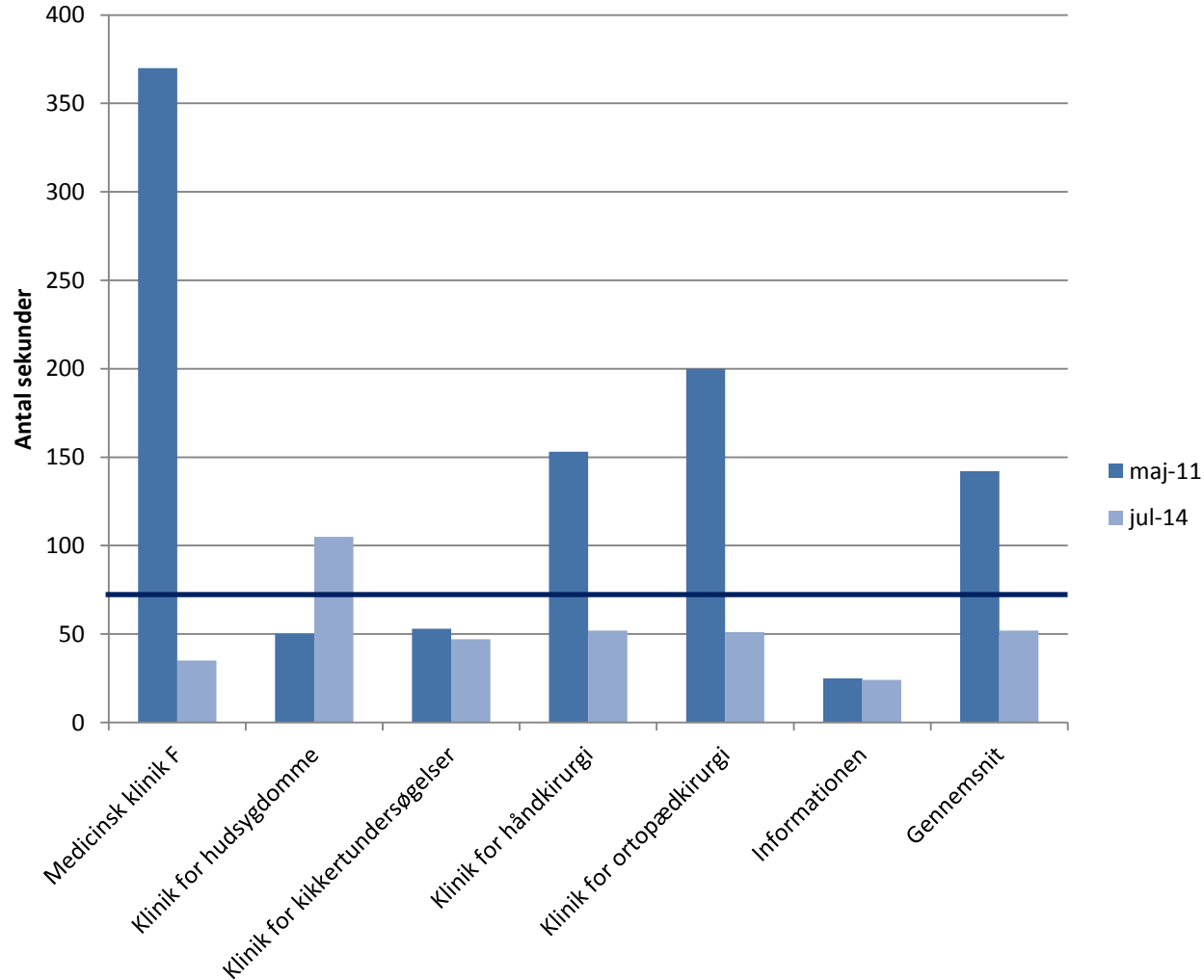
Grundlæggende antagelser

Om Tid

- Tidligere: Det er systemets og personalets tid der er central
- Nu: Det er patientens tid der er central
- Eksempler: Callcentre, parkeringsforhold, skype konsultationer,
- I en sektorsammenhæng; overlevering er på minuttet..

Svartider på callcentre – hvem ejer tiden?

2011 – 2014



Fester – hvem har status?



Hvad betyder det for den professionelle samt organiseringen og samarbejdet mellem de forskellige sektorer?

- Kill your own darlings
- Skab en ny faglighed og professionalisme
- Sæt jer i patientens sted
- Analyser de nuværende grundlæggende antagelser i de forskellige sektorer