

Mapio Proses – Model Confensiynol

Beth ydy hwn?

Mapio taith gyfan y claf neu'r llwybr diagnostig, gydag ystod o bobl sy'n cynrychioli'r gwahanol rolau sy'n gysylltiedig â'r daith neu'r llwybr.

Bydd mapio taith gyfan y claf yn eich helpu i chwilio am gyfleoedd i wella trwy ddelweddu sut mae taith gyfan y claf yn gweithio ar hyn o bryd a nodi mannau sy'n aneffeithiol. Gall ddal realiti proses a nodi unrhyw ddyblygu, amrywiadau, a champau diangen. Mae hefyd yn tanio syniadau da ac yn helpu tîm i wybod ble i ddechrau gwneud gwelliannau a fydd yn cael yr effaith fwyaf i gleifion a staff.

Mae'n ffordd wych o ddatgelu'r broses gyfan - anaml y mae un gweithiwr gofal iechyd yn gwybod am yr holl brosesau / am y bobl sy'n rhan o daith y claf. Bydd yn helpu staff i ddeall pa mor gymhleth y gall y systemau fod i gleifion ac mae'n dangos sawl gwaith y mae'n rhaid i'r claf aros (yn aml yn ddiangen) a faint o wahanol bobl y mae claf yn cwrdd â nhw.

Gellir defnyddio mapio proses i ddangos realiti taith gyfan y claf a'i brofiad/phrofiad ar bob cam. Gall hyn eich galluogi i nodi meysydd problemus fel y tagfeydd. Gall mynd i'r afael â'r rhain helpu i gael gwared ar oedi diangen.

Sut mae ei ddefnyddio

Pam ddylwn i fapio proses i ddangos taith gyfan y claf neu'r llwybr diagnostig?

Mae'n rhoi persbectif ehangach i bawb o'r hyn sy'n digwydd (yn hytrach na'r hyn maen nhw'n ei feddwl sy'n digwydd). Mae ganddo'r potensial i wella adeiladu tîm oherwydd ei fod yn hyrwyddo perchnogaeth o'r broses ac yn cynyddu cyfranogiad staff wrth ddylunio prosesau. Mae'n offeryn cymharol gyflym a rhad i'w ddefnyddio, a'r gost fawr ydy ymrwymiad amser yr unigolion.

Ymhle rydw i'n cychwyn?

I'ch helpu i roi cychwyn arni, dyma rai pethau i chi eu hystyried wrth gychwyn cynllunio sesiwn fapio:

- Beth ydy pwrpas y sesiwn?
- Pwy fyddwch chi'n ei wahodd er mwyn cael persbectif eang o'r broses?
- A oes angen i chi gwrdd ag arweinwyr clinigol, rheoli a gwasanaeth ymlaen llaw i sicrhau eu bod yn teimlo eu bod yn rhan o'r broses, ac wedi ymrwymo iddi? Cofiwch na fydd y 'map proses' ddim ond cystal â'r rhestr o bobl sy'n mynychu, bydd bylchau ynddo os na fydd rhai staff yn mynychu
- Pa grwpiau staff sy'n ymwneud â'r cam perthnasol o ofal cleifion? Gwahoddwch gynrychiolwyr 15-25 o'r grwpiau hynny i fapio taith y claf. Peidiwch ag anghofio cynnwys staff fel porthorion a staff gweinyddol sy'n tueddu i fod â safbwyntiau gwahanol a defnyddiol o lwybrau cleifion a rhai diagnostig i'r safbwyntiau gewch chi gan staff clinigol
- Ble byddwch chi am gynnal y sesiwn?
- Beth ydy lefel gwybodaeth y gynulleidfa? Er enghraifft, wrth gynnwys defnyddwyr gwasanaeth a gofalmwr, a oes angen paratoad ychwanegol arnyn nhw i deimlo'n gyffyrddus wrth gyfrannu at y sesiwn?

- Pa mor hir fydd y sesiwn yn para? Sicrhewch eich bod yn caniatáu amser i ddadansoddi'r map a datblygu cynllun gweithredu i brofi gwelliannau
- Cynlluniwch y sesiynau dilynol ar y dechrau
- A fyddai'n ddefnyddiol cael hwylusydd allanol / niwtral i helpu i redeg y sesiwn?
- Oes angen i chi ddefnyddio rhywbeth i 'dorri'r îâ'? Gall hyn fod yn ddefnyddiol os nad ydy pobl fel arfer yn gweithio gyda'i gilydd

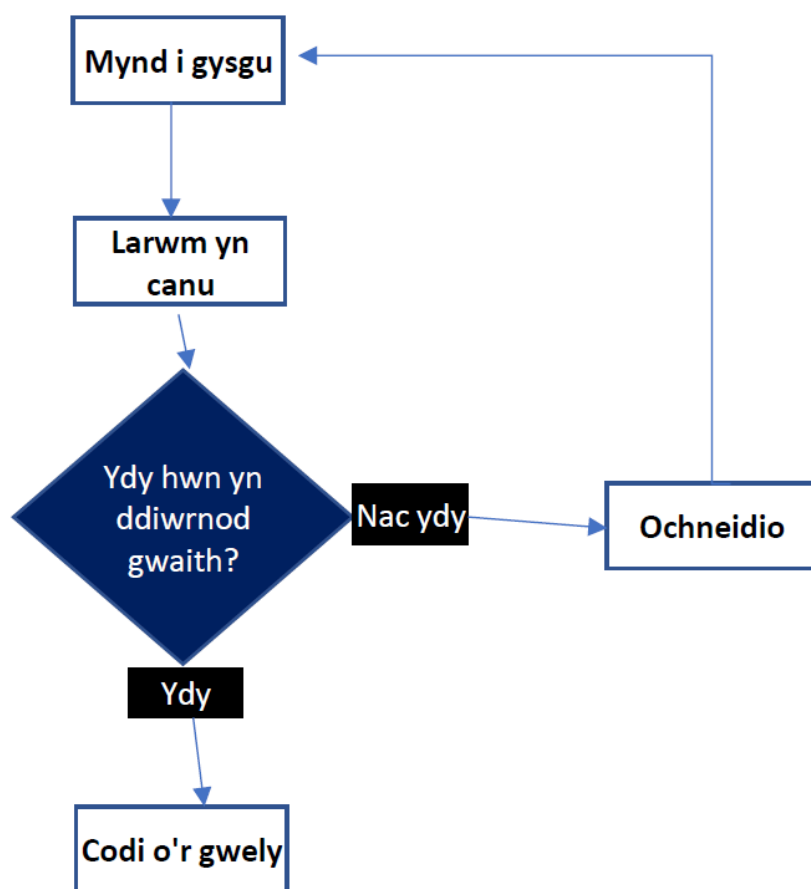
Beth ddylwn i ei fapio yn ystod sesiwn?

Nod mapio proses ydy gwneud pethau'n glir a rhoi mewnwelediad. Y map gorau ydy'r map symlaf sy'n darparu'r mewnwelediad hwnnw.

Cychwynnwch gyda map lefel uchel

Gall fod yn ddefnyddiol iawn i gychwyn gyda map proses lefel uchel o dweder pump i ddeg cam, gan osod cyfyngiad amser i'w gyflawni e.e. 20 munud. Mae hyn yn helpu i sefydlu cwrpas y broses, nodi materion arwyddocaol a ffurfio ffrâm i'r map manylach. Er enghraifft, lluniwyd y map isod sy'n cynrychioli camau ar gyfer 'codi yn y bore' yn gyfan gwbl gan ddefnyddio blychau a saethau yn unig.

- Mae'r blwch yn cynrychioli tasg neu weithgareddau'r broses
- Mae'r saethau'n cynrychioli cyfeiriad llif y broses
- Os oes angen, gallwch hefyd ddefnyddio siâp diemwnt i nodi cwestiwn, neu bwynt penderfynu, er enghraifft:



Creu mapiau manwl

Ar gyfer prosesau cymhleth gallwch ddilyn y map proses syml gyda map proses manylach, gan nodi'r holl gamau ac ail-weithio dolenni. Mae hefyd yn ddefnyddiol sefydlu rolau a pherthynas o fewn y map proses manylach. Gellir defnyddio'r map manwl hwn eto yn nes ymlaen i ddangos effaith eich gwaith o wella ac ailgynllunio.

Pa gwestiynau ddylwn i eu gofyn wrth ddadansoddi'r map?

- Sawl cam sydd yna?
- Sawl trosglwyddiad sydd, a oes unrhyw un o'r rhain yn ddiangen?
- A allai rhai tasgau gael eu cyflawni gan unigolyn yn hytrach na gan nifer o bobl?
- A oes yna unrhyw ddyblygu gwaith?
- Oes yna unrhyw dagfeydd?
- Faint o gywiro gwallau / ail-weithio sy'n cael ei wneud?
- Faint o amser, yn fras, sydd rhwng pob cam?
- Pa dasgau sy'n helpu i gyflawni'r diben a pha sydd ddim yn gwneud hynny, a ellir dileu'r rhai nad ydyn nhw'n ychwanegu gwerth i gleifion?
- Ydyn ni'n gwneud y pethau iawn yn y broses?
- Ydyn ni'n gwneud pethau yn y drefn iawn?
- A ydy'r un iawn / yr un gorau yn ei wneud?
- Pa wybodaeth ydyn ni'n ei rhoi i gleifion, ac ar ba gam ac a ydy'r wybodaeth yn ddefnyddiol?
- A ddylid cyflawni rhai tasgau yn y fan hyn sy'n cael eu cyflawni mewn proses arall?

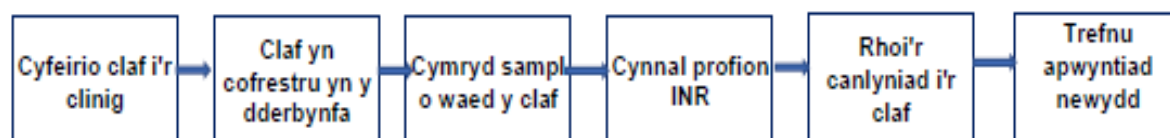
Cynghorion ar gyfer mapio proses

1. Mae defnyddio'r deunyddiau cywir i gynhyrchu'r map ar bapur mawr yn gwneud bywyd yn haws, dyma rai awgrymiadau: Papur mapio (mae papur wal – papur leinin - yn rhad ac yn effeithiol)
 - Peniau Ffelt/ Marcio
 - Padiâu 'Post-it'
 - Siartiau troi (gasglu'r syniad, dynodi meysydd ac egluro'r rheolau sylfaenol)
 - Tâp 'Selotep'
 - Glud clai 'Blue Tack'
2. Cofiwch, os ydych chi'n newydd i hyn, fod rhywun yn eich sefydliad bron yn sicr sydd wedi hwyluso sesiwn mapio prosesau o'r blaen, felly peidiwch ag oedi cyn gofyn am help a defnyddio'r profiad sydd gan honno/hwnnw.
3. Dylech gynnwys rhanddeiliaid ar y dechrau - mae cynllunio ymlaen llaw yn eich galluogi i roi digon o rybudd i bobl
4. Peidiwch â mapio popeth. Pan fydd rhai pobl yn dod i wybod am fapio proses maen nhw'n treulio'r ddwy flynedd nesaf yn mapio pob proses yn eu sefydliad. Dim ond mapio'r broses rydych chi wedi dewis ei gwella sydd angen.
5. Gadewch i'ch proses fapio'r ffiniau traws-swyddogaethol. Rydych chi eisiau gweld y broses gyfan, o'r dechrau i'r diwedd, nid dim ond y rhan o'r broses sydd tu mewn i'ch adran. Dydy gwella un rhan neu adran ddim bob amser yn gwella gwasanaeth sy'n llifo trwy sawl adran. Mae bob amser yn bwysicach o lawer rheoli'r rhyngweithio rhwng adrannau nag ydy hi i reoli'r gweithgaredd y tu mewn i bob adran.
6. Dylai'r rhai sy'n gweithio o fewn y broses fod yn rhan o'r mapio.
7. Mapiwch yr hyn sy'n digwydd yn y broses gyfredol bob amser yn hytrach na'r hyn yr hoffech chi fod yn digwydd, neu'r hyn a ddylai fod yn digwydd yn ôl y llyfr.

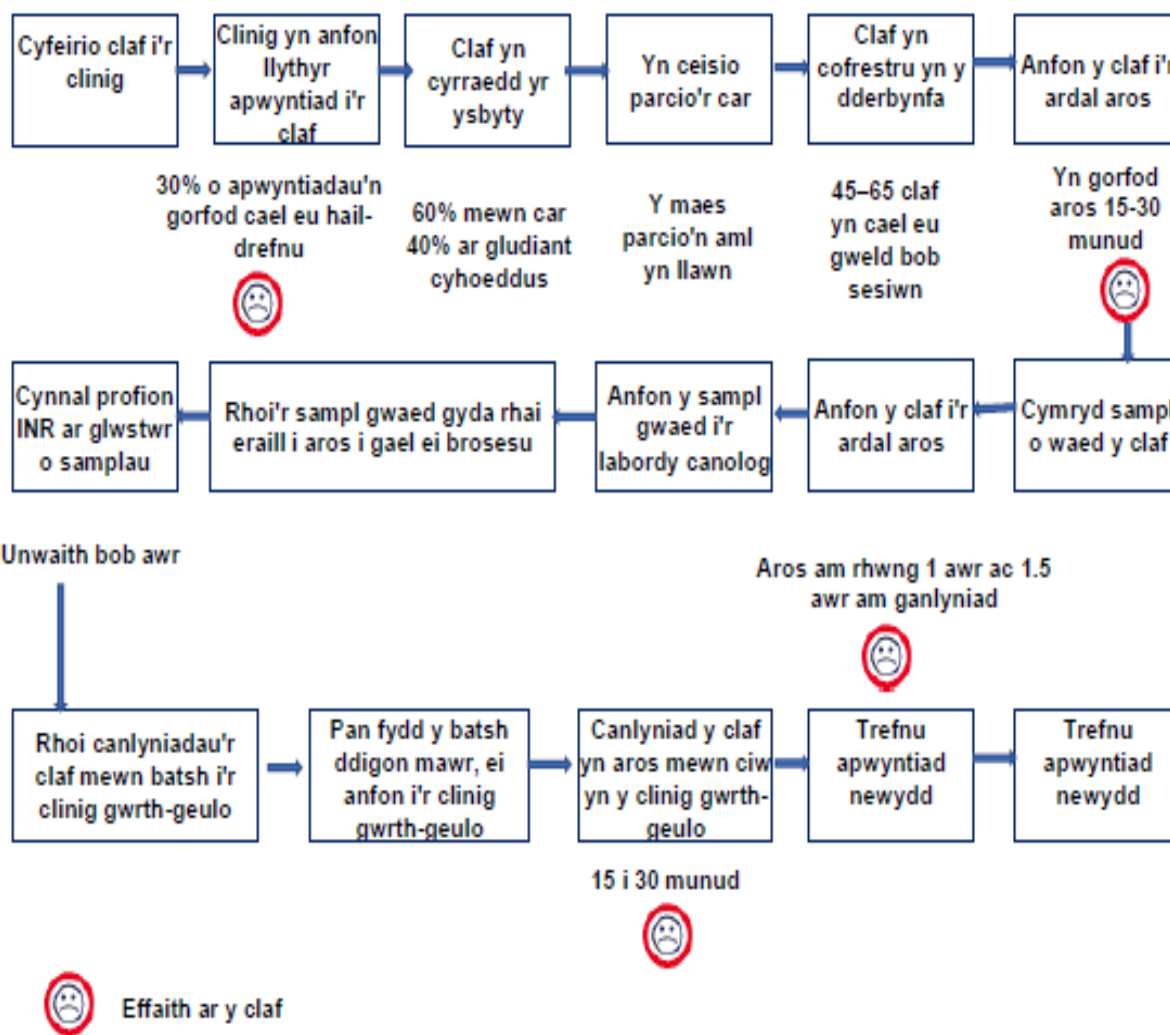
8. Mae cael agenda strwythuredig yn helpu i redeg y sesiwn yn llyfn ac yn ein cadw ni ar amser.
9. Roedd cael hwylusydd allanol wedi helpu i ddelio â sefyllfaoedd a allai fod yn anodd lle roedd personoliaethau a safbwyntiau yn gwrthdaro.
10. Gallai cynllunio i gynnal sesiwn yn agos i'r awr ginio alluogi mwy o bobl i fynychu.

Enghreifftiau

Isod fe welwch enghraifft o fap lefel uchel ac yna map proses manwl sy'n edrych ar y broses profi gwrthgeuliad gwaed a gynhelir mewn prif ysbyty:



PROSES PROFI GWRTHGEULYDD GWAED



Beth nesaf?

Defnyddio'r map proses i gychwyn ailgynllunio

Ar ôl llunio'r map proses y cam nesaf ydy nodi lle y gellir gwella'r broses trwy ailgynllunio neu ddileu elfennau ohoni.

Yr allwedd i lwyddiant yn y fan hyn ydy cadw'r claf yng nghanol eich cynlluniau ac ystyried y potensial i gael effaith cryfach trwy'r sefydliad. Dydy cael eich rhan chi o'r system yn iawn ddim yn helpu'r claf os gwaethygir rhan arall o'i daith o ganlyniad i hynny. Bydd profi eich syniadau ar gyfer gwella yn helpu i ddangos sgil effeithiau posib eich newidiadau i chi. I'ch helpu i ddeall effaith posibl y newid, gallwch ddefnyddio cylch y 'PDSA cycle' (Cynllunio, Gwneud, Astudio, Gweithredu).

Dyma rai awgrymiadau o syniadau sut i newid ar gyfer y cam hwn o'r gwaith:

- Cydlynu proses gofal y claf
- Rhag-gynllunio a rhag-drefnu gofal ar adegau sy'n gweddu i'r claf
- Lleihau'r nifer o weithiau y mae'n rhaid i glaf deithio i ymweld â'r ysbyty neu'r feddygfa, gan gynnwys nifer yr apwyntiadau'r adran cleifion allanol (gweler 10 newid mawr o ran effaith)
- Lleihau'r aros di-angen a'r adegau pan mae gwaith yn pentyrru
- Cyd-gyfuno gwaith tebyg drwy rannu staff ac adnoddau, gostwng niferoedd y ciwiau
- Ymestyn rolau staff a gellir gwneud hyn drwy gynnal ymarfer ail-ddylunio rolau
- Cymryd golwg ar eich capasiti a'r galw i'ch helpu i ddeall ac ymdopi gyda'r manau lle mae'r tagfeydd

Adnoddau ychwanegol

Gwefannau:

- Mae'r pecyn cymorth 'The Continuous Improvement Toolkit' yn cynnig amrywiaeth o wybodaeth gefndirol ac adnoddau hyfforddi ym maes gwella gwasanaeth..
- Mae gwefan sefydliad y GIG – 'NHS Institute for Innovation and Improvement' yn cynnwys canllawiau cyfoes sef 'Improvement Leaders' Guides', sy'n cynnwys canllaw mapio proses, dadansoddi ac ailgynllunio
- Mae rhwydwaith Dwyrain Canolbarth Lloegr, sef 'The East Midlands Improvement Network' yn cymell defnyddwyr i ddarparu map syml-simple map i ddangos taith y claf.
- Mae'r tîm o'r GIG, sef 'The NHS Institute's Service Transformation team' yn darparu amrediad o ddeunyddiau sut i ddefnyddio egwyddorion cynnil ym maes gofal iechyd. Mae rhan o Wefan y Sefydliad yn cynnwys cyflwyniad ar egwyddorion cynildeb, gyda rhai enghreifftiau o fod yn ddarbodus ym maes iechyd, ac yn eu plith mae llif gwerthoedd, dileu gwastraff, gwella'r llif a gwallau yn erbyn diffygion.

Cefndir

Daw'r dechneg a ddisgrifir yma yn wreiddiol o'r diwydiant gweithgynhyrchu

Mae ein gwybodaeth am sut i gymhwyso dulliau mapio proses i wella gwasanaethau iechyd yn datblygu trwy'r amser. Mae sylfaen y canllaw hwn yn tarddu o Asiantaeth Moderneiddio'r GIG, y Tîm Cymorth Llywodraethu Clinigol Cenedlaethol a dysg a phrofiad gwaith gan Sefydliad y GIG. Ar hyn o bryd, mae dylanwad cryf o ddulliau Lean (Darbodus) a Six Sigma i fapio llwybrau, gweithdrefnau a phrosesau gwaith ym maes gofal iechyd.

Y dylanwad cryf arall ar wasanaethau iechyd ydy datblygu llwybrau clinigol ar sail tystiolaeth. Mae'r rhain yn cael eu datblygu fel llwybrau safonedig, gan ddefnyddio tystiolaeth a ddatblygwyd gan sefydliadau fel 'NICE' – sef y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth Glinigol.

Defnyddiwyd mapio i ddarlunio'r byd a sut mae pethau'n gweithio fwy neu lai ers dechrau amser. Mae bodau dynol yn llywio trwy fapiau, yn ogystal â'u defnyddio i ddarlunio a gwneud synnwyr o'r byd. Mae gan wahanol fapiau wahanol safbwyntiau a defnyddiau - sydd i gyd yn cyfuno i roi trosolwg mwy cytbwys inni o unrhyw sefyllfa benodol.

Diolchiadau / ffynonellau

Daw'r sail i'r canllaw hwn o'r canlynol – 'The Improvement Leaders Guides, NHS Institute for Innovation and Improvement.'

© Hawlfraint/Copyright NHS Institute for Innovation and Improvement 2010