

# Kunden i centrum ger makalösa resultat

– **Förbättringar i sjukvård och flyget har många likheter. Alla flöden på en flygplats är planerade. Det gäller att förstå flödet, säger Peter Eriksson, som tillsammans med Lisa Ekström redovisade hur de plockat bort långa köer på Arlanda och jättehögar med klagomål.**

Incheckningen startade två timmar före avgång. Men många kunder kom långt tidigare, vilket fastställdes med enkla tidmätningar. Utifrån kundens behov ändrades bemanningen i incheckningen och man öppnade en timma tidigare.

Istället för att ha tre diskar öppna under två timmar öppnades två under tre timmar. Resultatet blev kortare kötid för kunden. Man minskade från 40 till 6 minuter, fick en bättre kundupplevelse och en besparing på 30 procent.

## Måste förankras

Trots strålande förbättringar och förankrade arbetssätt så har man succesivt återgått till det gamla.

– Min viktigaste lärdom av detta är att förändringar inte bara ska testas, genomföras och förankras. En föränd-

ring är implementerad först när den verkligen sitter i väggarna, säger Peter Eriksson.

Lisa Ekström visade betydelsen av medarbetarengagemang och ledarskap för att minska väntetider. På SAS Reklamationsavdelning låg högar av klagomål. Max 21 dagar fick det ta att svara en



Peter Eriksson och Lisa Ekström rullar ut röda mattan för kunden.

kund på ett klagomål. Det tog 24 dagar! Till saken hör att fyra av de 28 anställda hade sökt sig till avdelningen, övriga var omplacerade.

– Jag krävde av min chef för att ta jobbet, att jag skulle slippa alla operativa sammanträden de första tre månaderna för att enbart ägna mig åt personalen.

## Utgick från kunden

Lisa Ekström utgick från kunden och medarbetarna för att utveckla processerna. Hon valde bland annat att ge varje medarbetare ett två timmars samtal om processen.

Det gällde att uppmärksamma negativa attityder, att våga testa nytt, hitta saker som gav energi som att fira segrar och premiera kunder som drabbats. 25 procent utgjorde systemutveckling och 75 procent förändrade arbetsrutiner.

Resultatet blev att kunden får svar samma dag, att en person klarar av 16 ärenden mot tidigare tre per dag, att andelen nöjda kunder gått från 30 till 91 procent och att personalstyrkan krympts från 28 till 15 personer.

Ytterligare information kontakta:  
peter@logiqsolutions.se  
lisa.ekstrom@kamoja.se

## Workshop med lärdomsrik postervandring

På spridningskonferensen hölls det i två salar workshops, där de 15 teamen redovisade sina arbeten. Här ett axplock.



**TVÅRA KAST!** Ett tvärprofessionellt team och samarbete mellan den högspecialiserade dagavdelning ÖNH-operation SU, mottagningen och vårdavdelningen inom öron-, näs- och hals har gett ökad effektivitet och flera genombrott. Katarina Hallén, vårdenhetsläkare Anestesi SU i samtal med Henrik Sundman, överläkare Anestesi SU. Bakom dem syns Anne-Marie Bernesjö, sektionsledare Anestesi.



**KOPPLAT GREPP!** Bättre operationsstarter av akuta ortopediska operationer på Karolinska Huddinge har genombrottsprogrammet hittills gett. "Ökat samarbetet ger ökad tillfredsställelse i arbetet", säger Marie Bingselius, undersköterska på operationsavdelningen. Från vänster Lars Ahlbom, anestesiläkare, Lotta Petersson, anestesisköterska, Maria Bingselius, undersköterska och Anneli Larsen, operationssjuksköterska.



**LYCKAT PARALLELLJOB** "Vi har nått bra resultat, men det syns inte i tabellerna för vi har satt lite för höga mål", säger Annette Nyberg, specialistläkare vid An/Op/IVA, Neurooperation, SU. "Nu samarbetar vi över gränserna operationslag och anestesilag. Vi jobbar parallellt utan att störa varandra. Det är positivt", säger Ulf Gerenmark, biträdande vårdenhetschef An/Op. Från vänster: Ulf Gerenmark, Annette Nyberg och Johanna Eriksson från teamet diskuterar utveckling med en tidigare kollega Alina Bogdanffy, från Frölunda sjukhus.