



## Samling-3: Hvordan bruke målinger i forbedringsarbeid?

# Planlagt endring



## Planlegging

1. Hvor vil vi?



Nåsituasjon



Det er vanskelig å jobbe mot et mål hvis det er uklart hva målet er!

Fremtidig  
situasjon

### Overordnede mål

1. Bedre samarbeid mellom tjenester
2. Sikre gode overganger
3. Styrke brukerperspektivet
4. Økt kvalitet på tjenester
5. Økt mestring hos brukerne
6. Redusert behov for reinnleggelse

Konkretisering av forbedringsmålet:  
«Hvor mye, innen når og for hvem?»



Resultatindikatorer

Gode  
pasient  
forløp

# Planlagt endring



## Planlegging

1. Hvor vil vi?
2. Hvordan kommer vi dit?

Nåsituasjon



Det er vanskelig å jobbe mot et mål hvis det er uklart hva målet er!

Fremtidig  
situasjon

### Overordnede mål

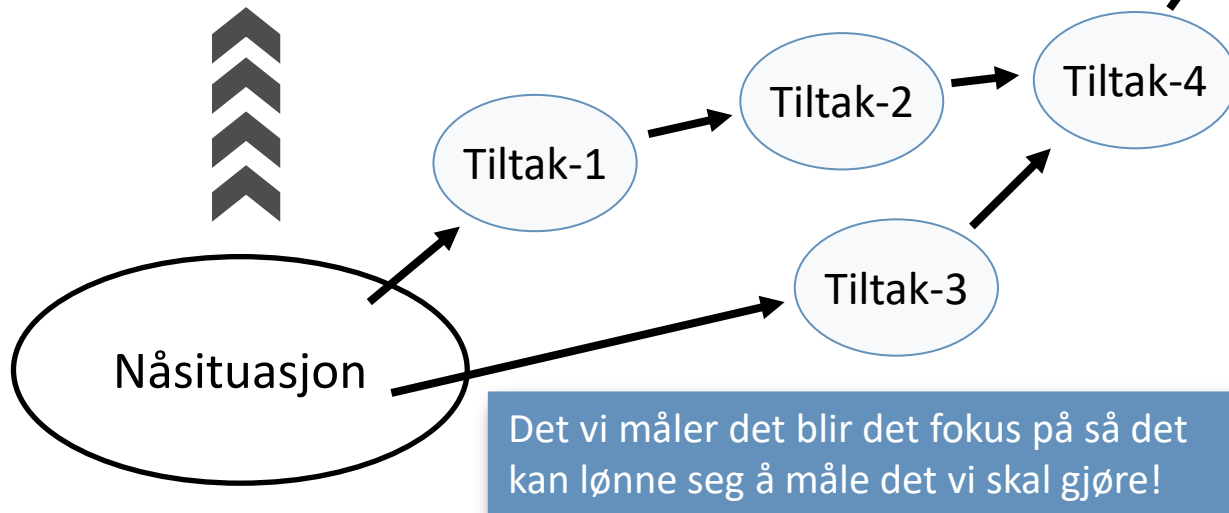
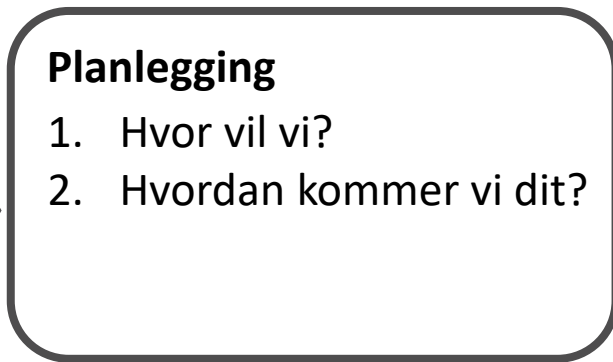
1. Bedre samarbeid mellom tjenester
2. Sikre gode overganger
3. Styrke brukerperspektivet
4. Økt kvalitet på tjenester
5. Økt mestring hos brukerne
6. Redusert behov for reinnleggelse

Konkretisering av forbedringsmålet:  
«Hvor mye, innen når og for hvem?»

Resultatindikatorer

Gode  
pasient  
forløp

# Planlagt endring



Det vi måler det blir det fokus på så det kan lønne seg å måle det vi skal gjøre!

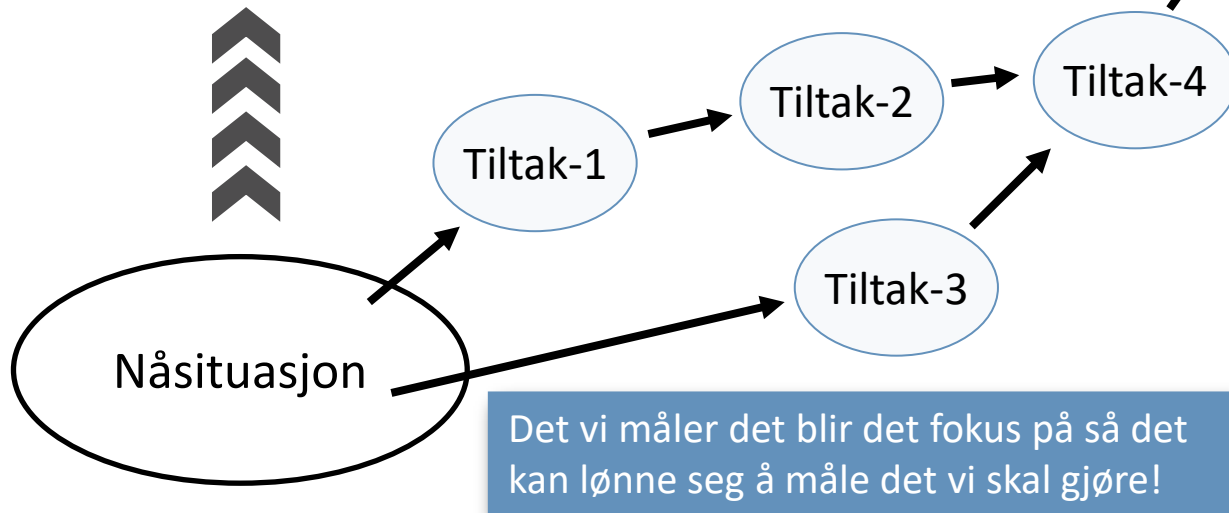
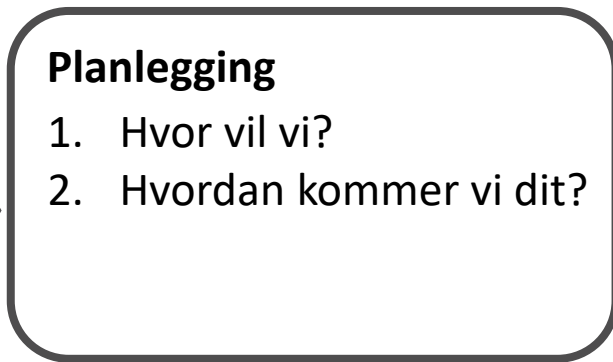
- Overordnede mål**
1. Bedre samarbeid mellom tjenester
  2. Sikre gode overganger
  3. Styrke brukerperspektivet
  4. Økt kvalitet på tjenester
  5. Økt mestring hos brukerne
  6. Redusert behov for reinnleggelse

Konkretisering av forbedringsmålet:  
«Hvor mye, innen når og for hvem?»

Resultatindikatorer

Gode pasientforløp

# Planlagt endring



Det vi måler det blir det fokus på så det kan lønne seg å måle det vi skal gjøre!

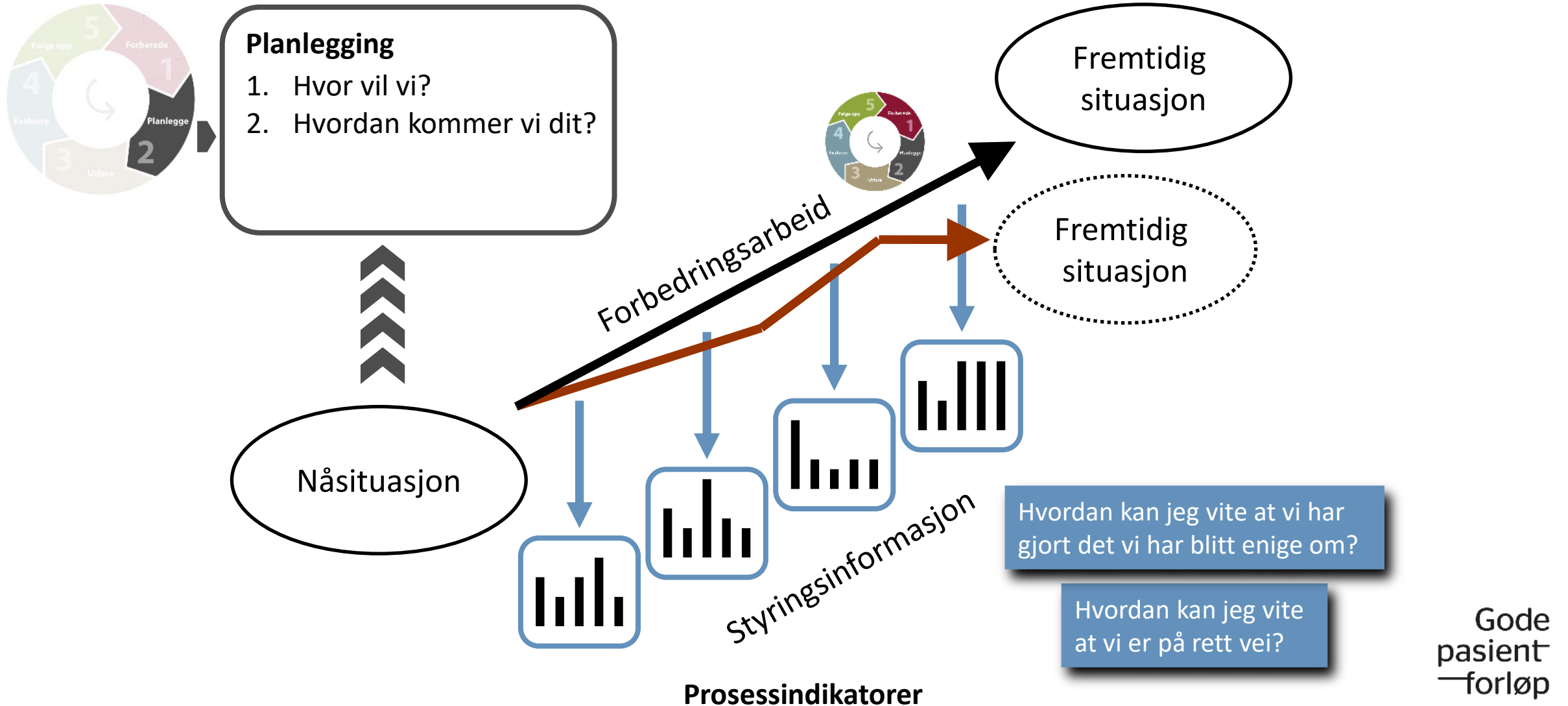
- Overordnede mål
1. Bedre samarbeid mellom tjenester
  2. Sikre gode overganger
  3. Styrke brukerperspektivet
  4. Økt kvalitet på tjenester
  5. Økt mestring hos brukerne
  6. Redusert behov for reinnleggelse

Konkretisering av forbedringsmålet:  
«Hvor mye, innen når og for hvem?»

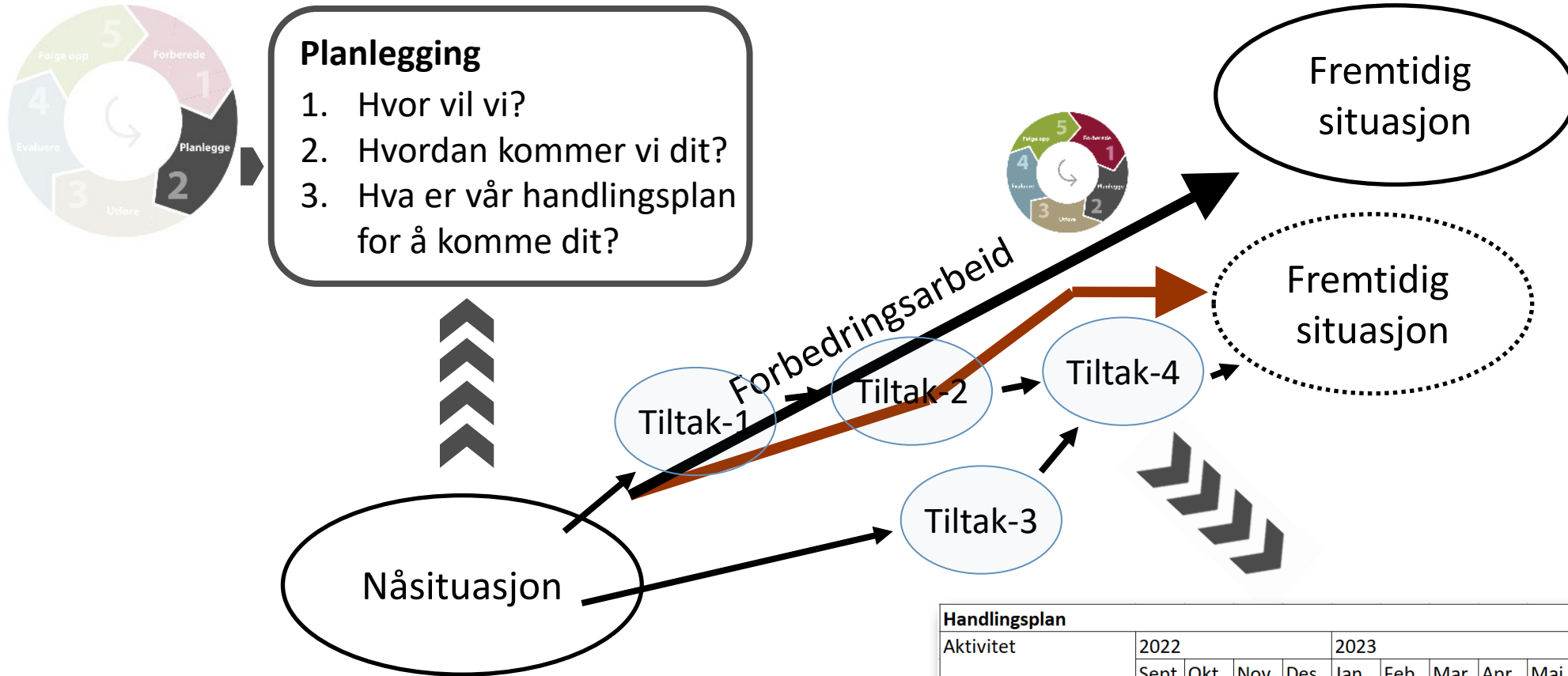
Resultatindikatorer

Gode pasientforløp

# Planlagt endring



# Planlagt endring



Handlingsplan	2022				2023											
	Sept.	Okt.	Nov.	Des.	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Mai	Jun.	Jul.	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Des.
Definere mål	█															
Utarbeide indikatorer	█	█														
Grunnlinje			█	█												
Tiltak-1				█	█											
Tiltak-2					█	█	█									
Tiltak-3							█									
Tiltak-4												█	█	█	█	


# Eksempel

Eik kommune har i flere år fått klager fra brukerne av hjemmetjenestene. Kommunen har bestemt seg for å delta i satsningen «Gode pasientforløp» og setter følgende mål for forbedringsarbeidet:

**Innen desember 2023 skal 80 % av brukerne oppleve god nytte av hjemmetjenestene.**



# Avklaring av mål for forbedringsarbeidet




Det er vanskelig å jobbe mot et mål hvis det er uklart hva målet er!

Målformulering for Eik kommune:

**Innen desember 2023 skal 80 % av brukerne oppleve god nytte av hjemmetjenestene.**

Tilfredsstill denne målbeskrivelsen kravet om «Hvor mye, innen når og for hvem»?

# Avklaring av mål for forbedringsarbeidet




Det er vanskelig å jobbe mot et mål hvis det er uklart hva målet er!

Målformulering for Eik kommune:

**Innen desember 2023 skal 80 % av brukerne oppleve god nytte av hjemmetjenestene.**

Tilfredsstill denne målbeskrivelsen kravet om «**Hvor mye**, innen når og for hvem»?

# Avklaring av mål for forbedringsarbeidet




Det er vanskelig å jobbe mot et mål hvis det er uklart hva målet er!

Målformulering for Eik kommune:

**Innen desember 2023** skal **80 %** av brukerne **oppleve god nytte** av hjemmetjenestene.

Tilfredsstill denne målbeskrivelsen kravet om «**Hvor mye, innen når** og for hvem»?

# Avklaring av mål for forbedringsarbeidet



Det er vanskelig å jobbe mot et mål hvis det er uklart hva målet er!

Målformulering for Eik kommune:

**Innen desember 2023** skal **80 %** av **brukerne** oppleve god nytte av **hjemmetjenestene**.

Tilfredsstill denne målbeskrivelsen kravet om «**Hvor mye**, **innen når** og for **hvem**»?

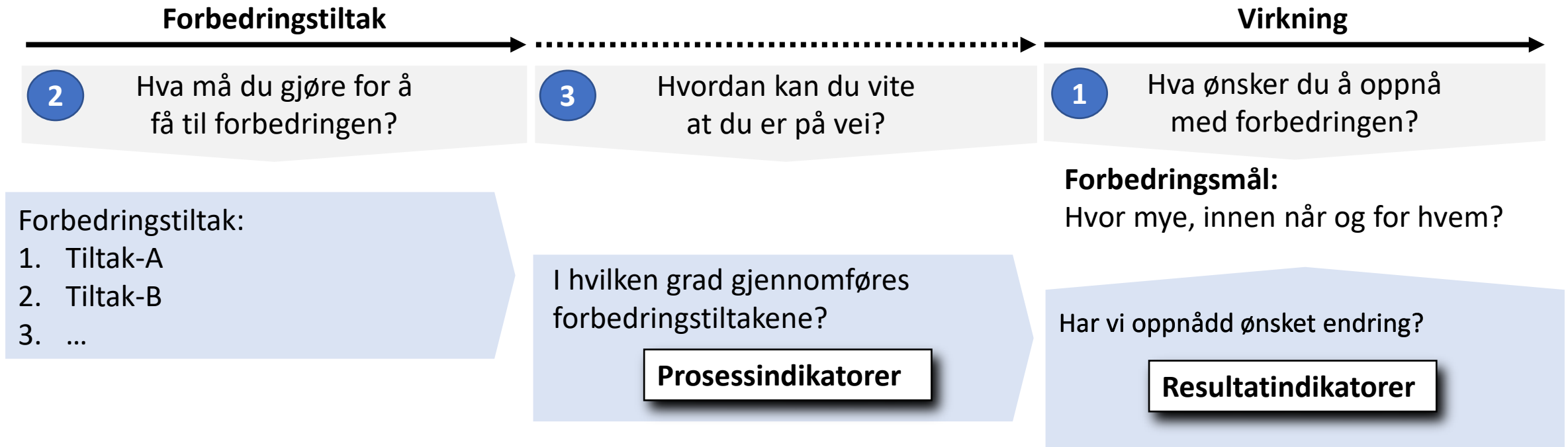
Er dette bra nok?

# Avklaring av mål for forbedringsarbeidet

Målformulering for Eik kommune:  
**Innen desember 2023 skal 80 % av brukerne oppleve god nytte av hjemmetjenestene.**

- 1 Hvilke begreper brukes? Brukerne, «oppleve god nytte», hjemmetjenestene.
- 2 Definer begrepene.  
**Brukerne:** Personer over 70 år som mottar hjemmehjelp i eget hjem.  
**«Oppleve god nytte»:** Brukerne skal ha høy brukertilfredshet og tjenestene skal hjelpe dem å gjennomføre aktiviteter som er viktige for dem.  
**Hjemmetjenester:** Hjemmehjelp og hjemmesykepleie.
- 3 Gjør nødvendige avgrensninger.  
**Brukerne:** Personen må motta hjemmehjelp minst 3 ganger i uken.  
**Aktiviteter som er viktige for brukerne:** Dette er aktiviteter man kommer frem til gjennom å bruke «Hva er viktig for deg?»-samtaler.  
**Hjemmetjenester:** Tjenester som gis i Distrikt-1.

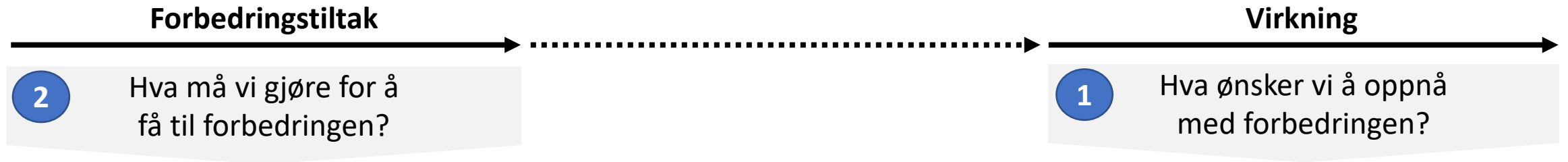
# Forbedringsmål, indikatorer og forbedringstiltak



Gode prosessindikatorer er ofte en forutsetning for å kunne vurdere hvor gyldige resultatindikatorer er.

Hvis det er uklart om tiltakene er gjennomført kan endringene skyldes andre forhold enn tiltakene.

# Forbedringsmål, indikatorer og forbedringstiltak

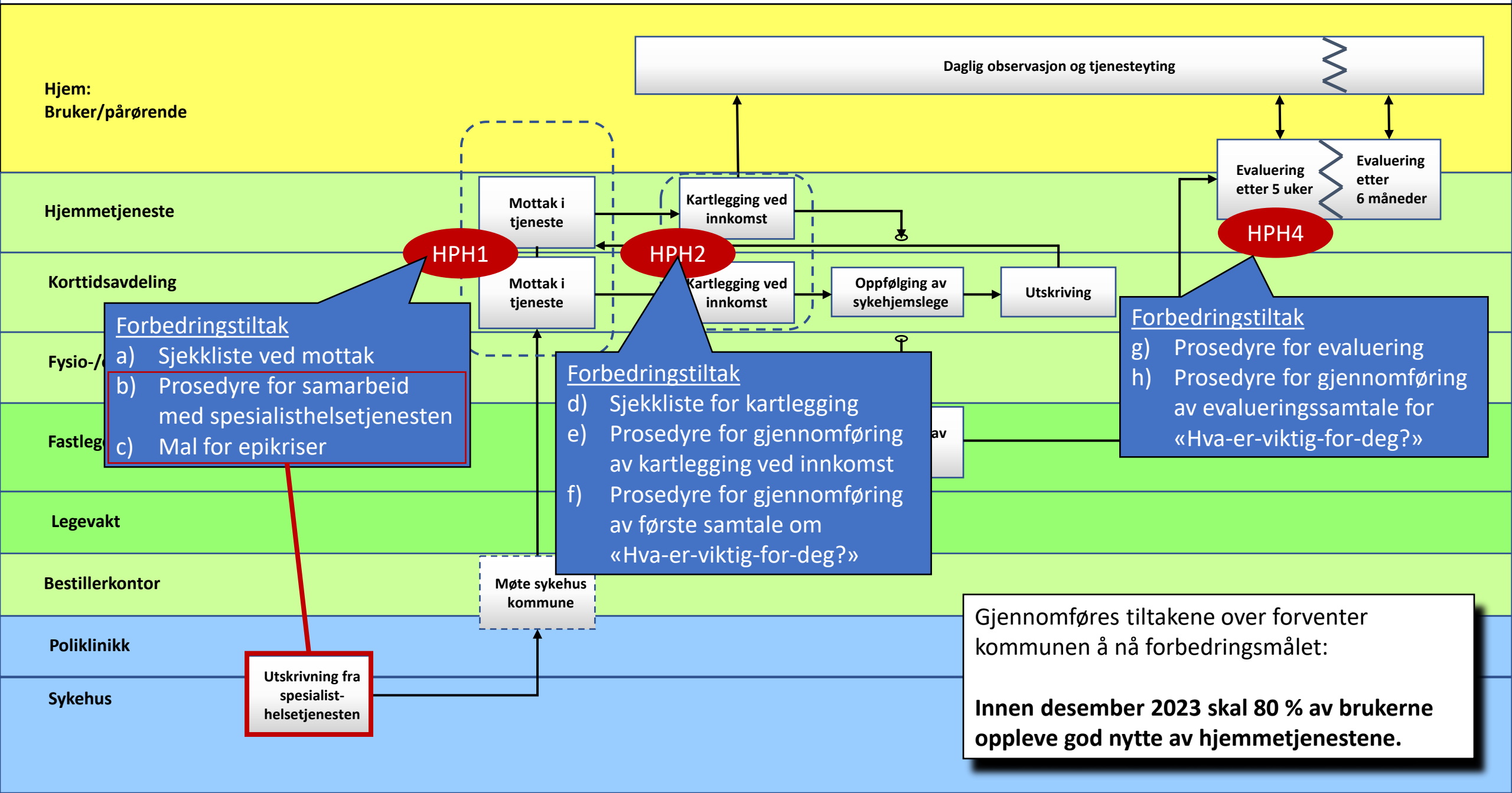


**Mål:**

Innen desember 2023 skal 80 % av brukerne oppleve god nytte av hjemmetjenestene.

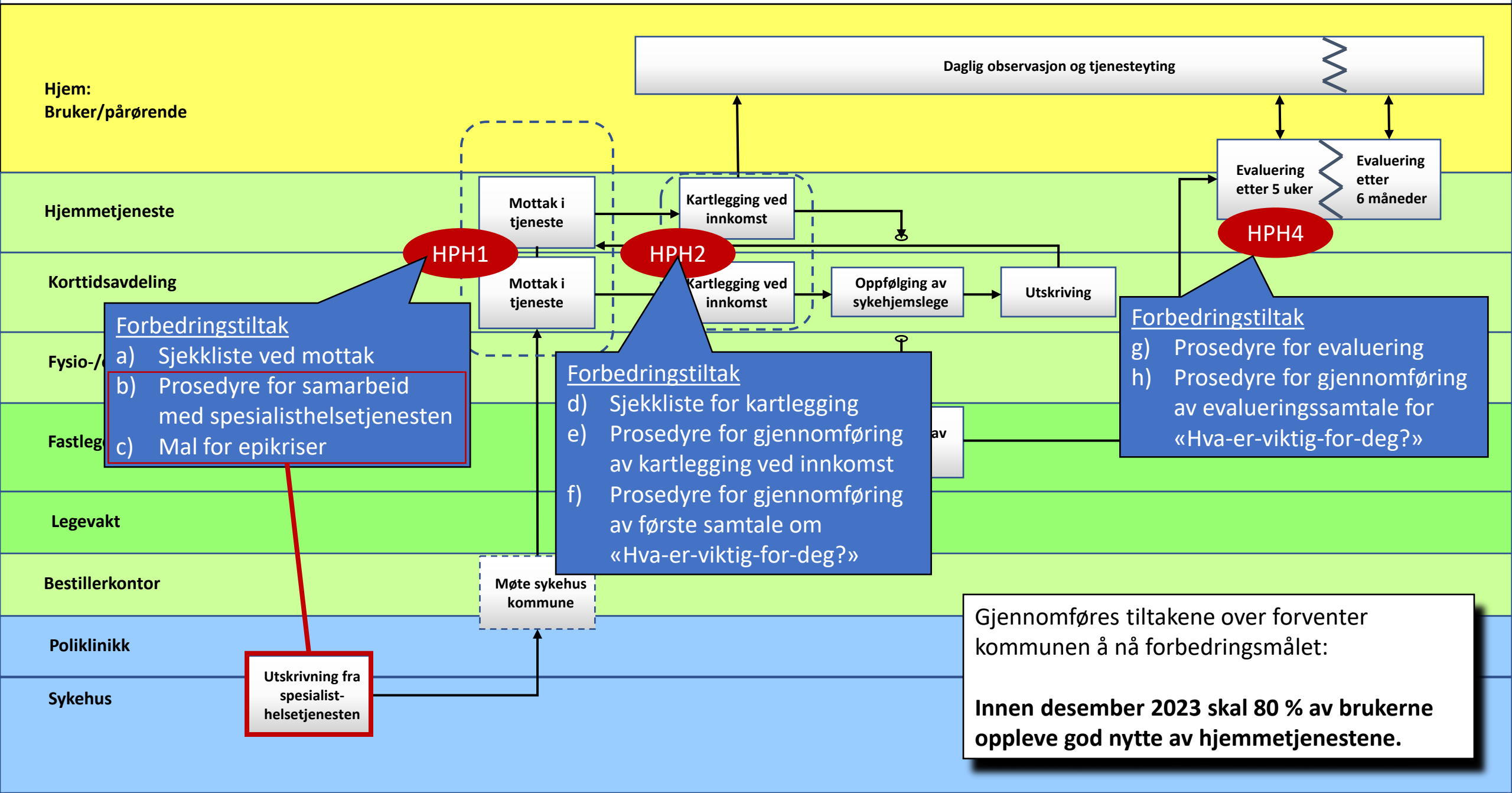


# Samhandlingskjeden: Helhetlig pasientforløp i hjemmet (HPH)

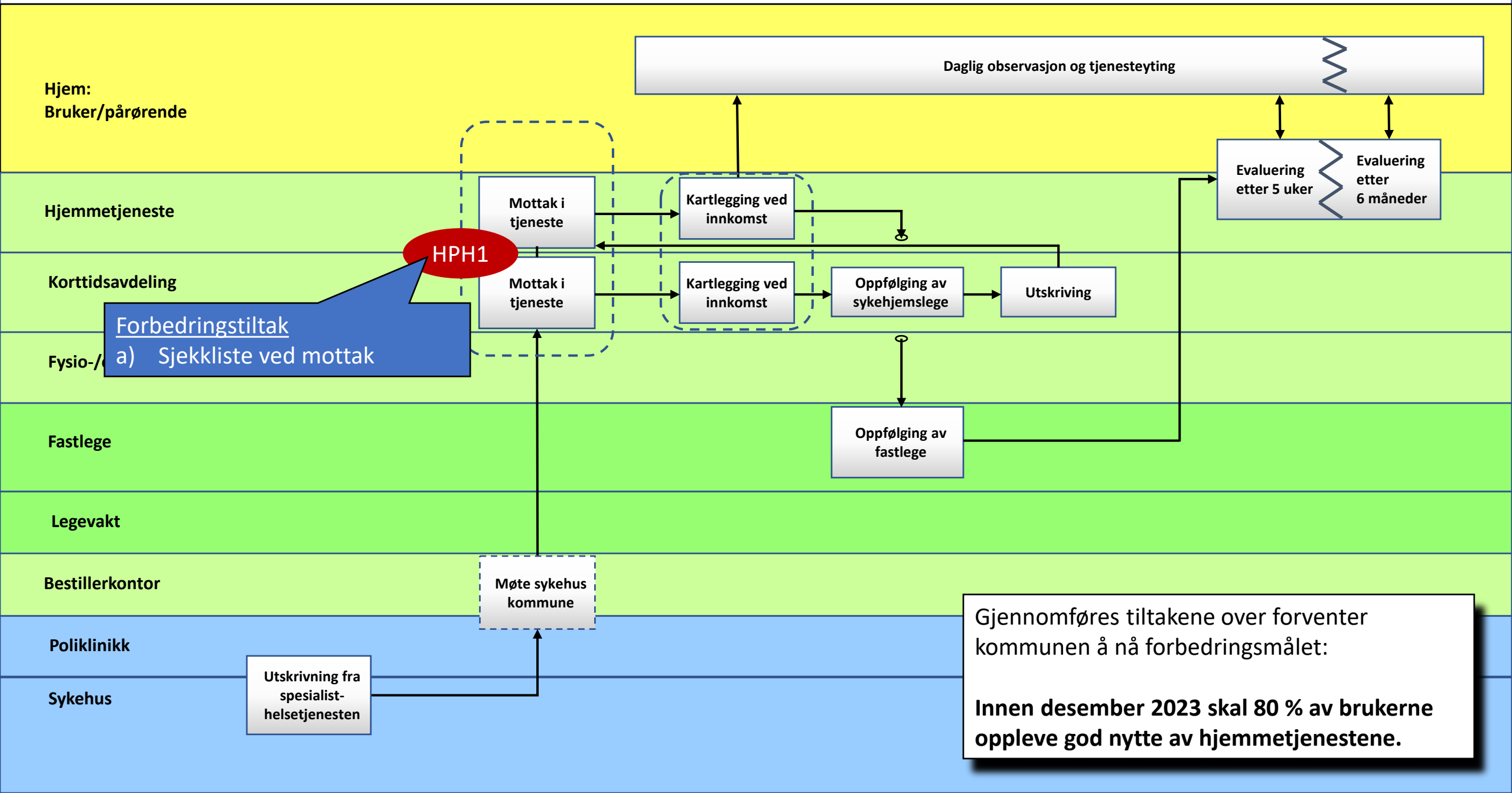




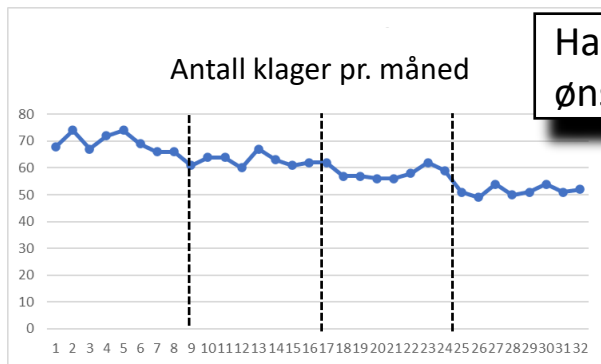
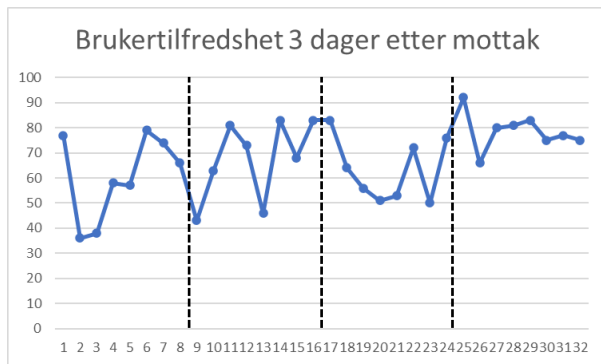
# Samhandlingskjeden: Helhetlig pasientforløp i hjemmet (HPH)



# Samhandlingskjeden: Helhetlig pasientforløp i hjemmet (HPH)



# Reduksjon av klager

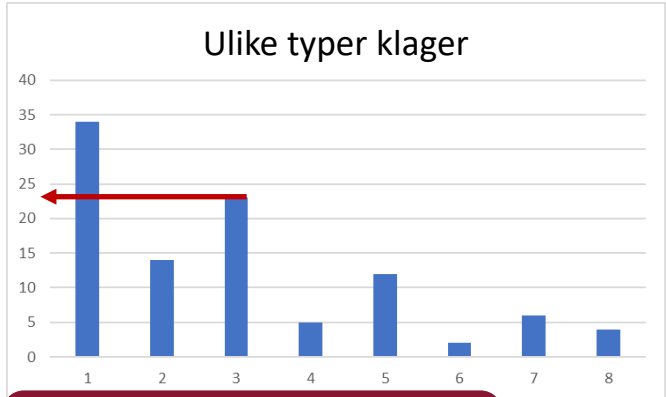


Tiltak-1 Tiltak-2 Tiltak-3

Har tiltakene ønsket effekt?

Er tiltakene gjennomført?

- Forbedringstiltak**
- 1 Oppstart med sjekkliste (informasjon)
  - 2 Opplæring av primærkontakter
  - 3 Prosedyre for å sjekke at sjekkliste er brukt



23% av klager skjer i forbindelse med mottak.

Utarbeide sjekkliste for mottak

Pasient:		Planlagt hjemkomst dato:	
Sjekkliste 1	Forberedelse hjemkomst	OK	Tabt / kommentar
Hjelpemidler	Medisinskteknisk utstyr	Kompetanse	Mål: Forsvarlige tjenester ved oppstart
Medisiner/resepter	Marevan	Bandasjemateriell	Mål: Rask oppstart av tjenester
Behandlingsavklaring	Planlegg første besøk	Behov for nøkkel?	Oppvarming av bolig?
Mat i kjøleskapet?	Oppdater arbeidsliste	Informere samarbeidspartnere om utskrivning	Oppnevnt primærkontakt
Videre oppfølging			

Gode pasientforløp

# Mål for forbedringsarbeidet

## Forbedringstiltak

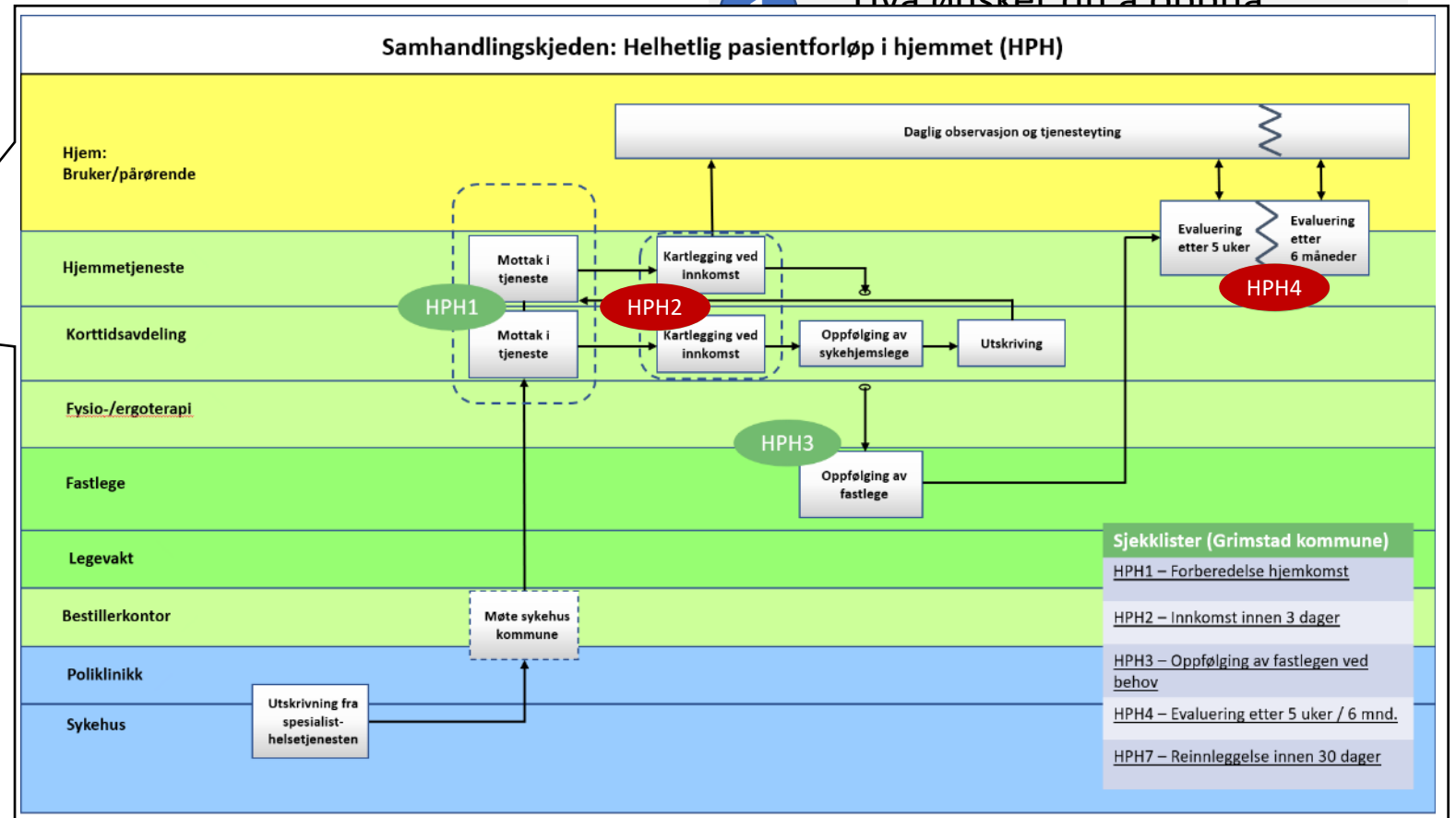
## Virkning

2

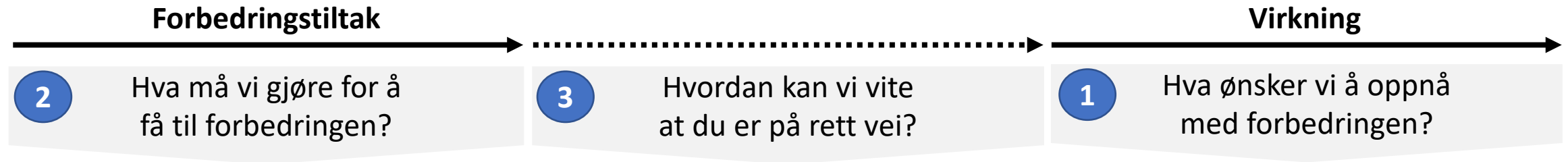
Hva må du gjøre for å få til forbedringen?

- Utvikle og bruke sjekklister for mottak, kartlegging og evaluering.
- Utvikle og bruke «Hva-er-viktig-for-deg?» samtaler.
- Iverksette tiltak for å hjelpe brukerne med økt mestring.

Hva ønsker du å oppnå



# Forbedringsmål, indikatorer og forbedringstiltak



- a) Utvikle og bruke sjekklister for mottak, kartlegging og evaluering.
- b) Utvikle og bruke «Hva-er-viktig-for-deg?» samtaler.
- c) Iverksette tiltak for å hjelpe brukerne med økt mestring.



## Mål:

Innen desember 2023 skal 80 % av brukerne oppleve god nytte av hjemmetjenestene.

# Prosessindikatorer

Hvordan kan vi måle om forbedringstiltakene gjennomføres som planlagt?

Tiltak	Er vi på rett vei?	Prosessindikatorer

Teller  

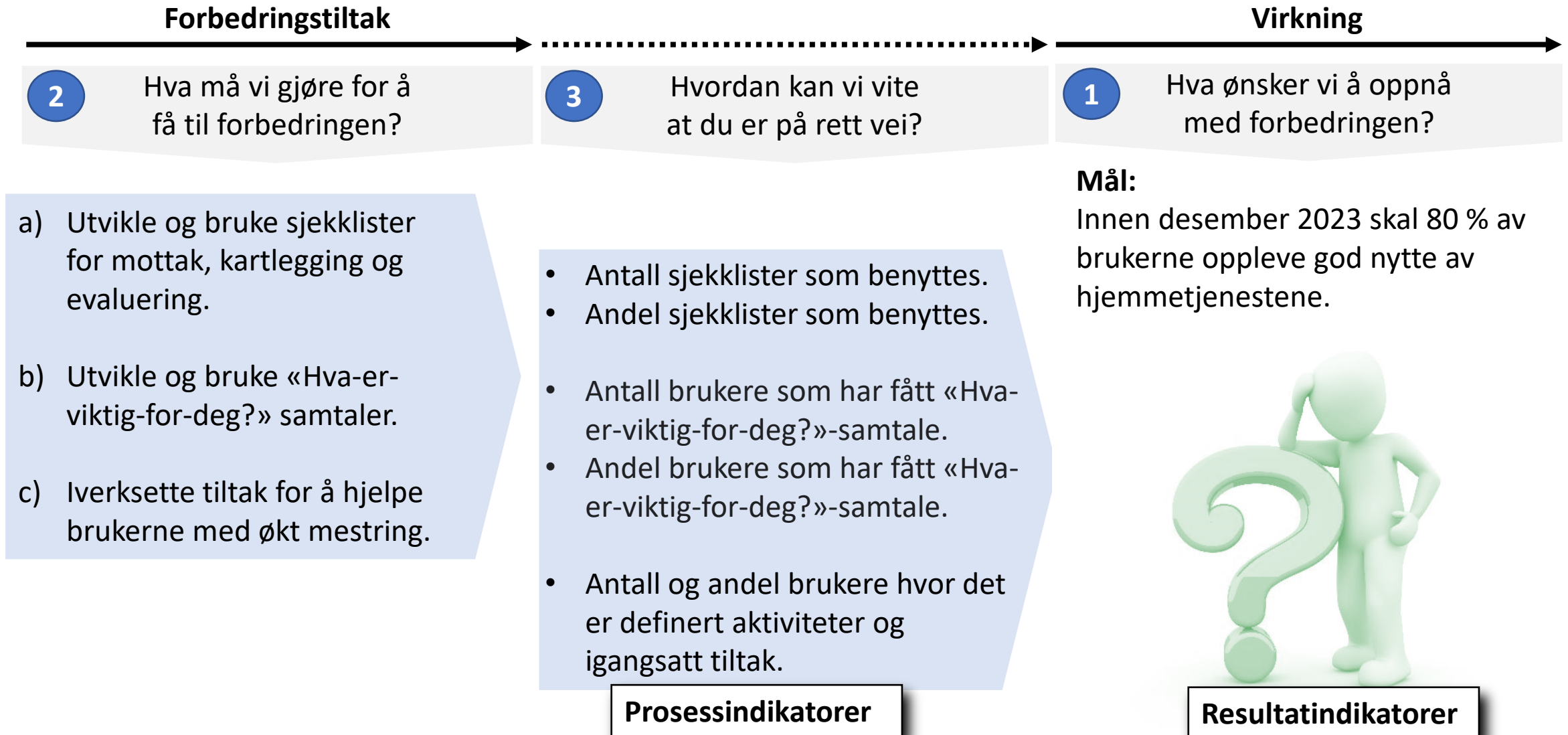
---

Nevner

## Telling


## Måling (bruk av «måleinstrument»)


# Mål for forbedringsarbeidet



## Mål:

Innen desember 2023 skal 80 % av brukerne oppleve god nytte av hjemmetjenestene.



**Resultatindikatorer**

# Resultatindikatorer

Hva vil være annerledes dersom forbedringstiltakene virker?  
Hvordan vil vi legge merke til at tiltakene har ønsket effekt?

Innen desember 2023 skal 80 % av brukerne oppleve god nytte av hjemmetjenestene.



**Hvilke resultatindikatorer  
kan være aktuelle?**

Teller  
Nevner

## Telling

Antall hendelser	Antall avvik per måned (hvis det er ca. like mange brukere per måned)
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{'Justeringsfaktor'}}$	'Antall avvik per måned' delt på 'antall brukere samme måned'
$\frac{\text{Antall hendelser}}{(\text{Antall hendelser} + \text{ikke hendelser})}$	'Antall hendelser' delt på 'Antall muligheter for at det kunne skjedd en hendelse'.

## Måling (bruk av «måleinstrument»)

Tid	Antall dager mellom hendelser Varighet på hendelse
Skala fra spørreskjema	Samlet skåre på egenvurdering av voldshendelse
Vurderingsskala	Samlet skåre på et skjema for egenvurdering.



# Resultatindikatorer

Hva vil være annerledes dersom forbedringstiltakene virker?  
Hvordan vil vi legge merke til at tiltakene har ønsket effekt?

Innen desember 2023 skal 80 % av brukerne oppleve god nytte av hjemmetjenestene.



**Indikator-1:**  
80 % av brukerne skårer 75 % eller bedre på brukertilfredshet.

## Operasjonalisering

Spørreskjema hvor brukeren vurderer 6 påstander på en skala fra 1 til 7.

**Indikator-2:**  
Gjennomsnittlig 'Opplevd nytte'-skåre er 3 eller høyere.

## Operasjonalisering

«Hva-er-viktig-for-deg?»-skjema fylles ut for brukere som mottar hjemmetjenester.

Det beregnes en gjennomsnittlig 'Opplevd nytte'-skåre for alle brukerne hvor tiltak er gjennomført.

Teller  

---

Nevner

## Telling

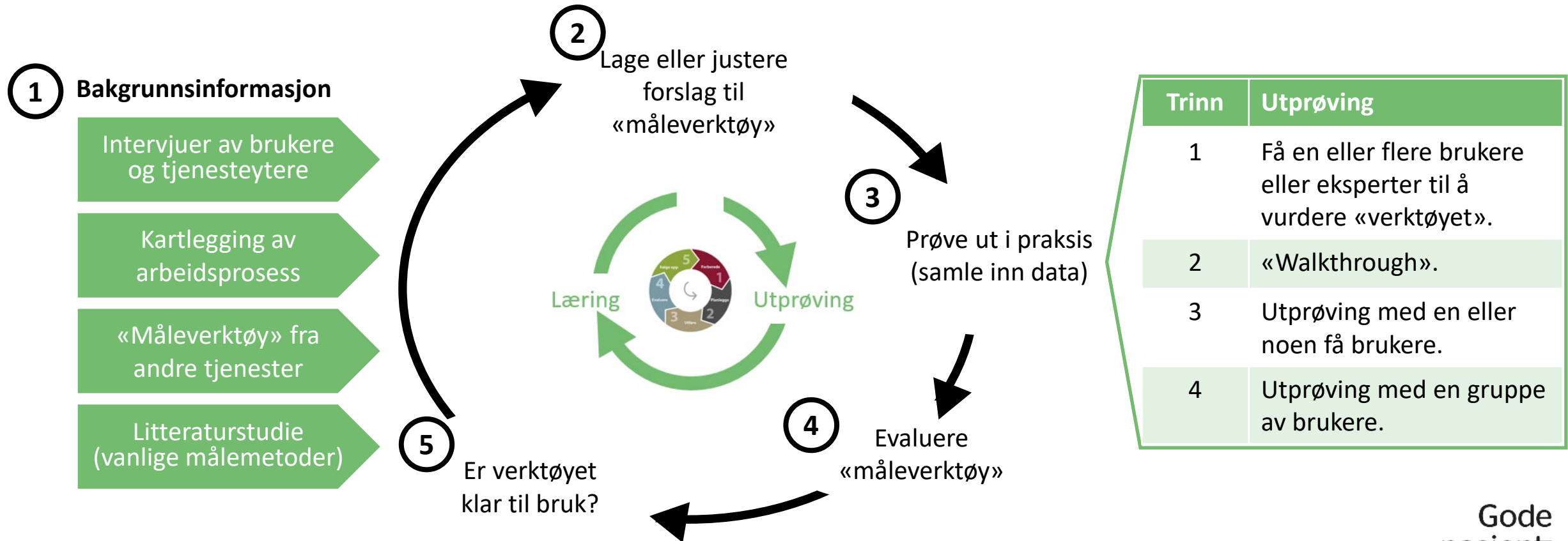
Antall hendelser	Antall avvik per måned (hvis det er ca. like mange brukere per måned)
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{'Justeringsfaktor'}}$	'Antall avvik per måned' delt på 'antall brukere samme måned'
$\frac{\text{Antall hendelser}}{(\text{Antall hendelser} + \text{ikke hendelser})}$	'Antall hendelser' delt på 'Antall muligheter for at det kunne skjedd en hendelse'.

## Måling (bruk av «måleinstrument»)

Tid	Antall dager mellom hendelser Varighet på hendelse
Skala fra spørreskjema	Samlet skåre på egenvurdering av voldshendelse
Vurderingsskala	Samlet skåre på et skjema for egenvurdering.

# Utarbeide «måleverktøy»

## - lage spørreskjema for brukertilfredshet



# Brukerundersøkelse

For å måle brukertilfredshet med tjenestene laget teamet et spørreskjema med 6 påstander som skal vurderes på en skala fra 1 – 7 med forankrede endepunkter.

## Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

Bruker:

Dato:

Nedenfor er det listet opp 6 påstander. Vurder hvor godt hver påstand passer med din opplevelse av hjelpen du har fått av hjemmetjenesten siste måned.

Forankring av endepunkt  
på skalaen

Hjemmetjenestene ...

- |                                     |              |                 |             |
|-------------------------------------|--------------|-----------------|-------------|
| 1) Utfører tjenesten til rett tid   | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |
| 2) Utfører tjenesten på riktig måte | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |
| 3) Holder det de lover              | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |
| 4) Snakker forståelig               | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |
| 5) Lytter til meg                   | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |
| 6) Er lette å få tak i på telefon   | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |

# Brukerundersøkelse

For å måle brukertilfredshet med tjenestene laget teamet et spørreskjema med 6 påstander som skal vurderes på en skala fra 1 – 7 med forankrede endepunkter.

## Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

Bruker:

Dato:

Nedenfor er det listet opp 6 påstander. Vurder hvor godt hver påstand passer med din opplevelse av hjelpen du har fått av hjemmetjenesten siste måned.

Pass på at det er lik  
avstand mellom punktene

Hjemmetjenestene ...

- |                                     |              |  |             |
|-------------------------------------|--------------|--|-------------|
| 1) Utfører tjenesten til rett tid   | I liten grad | <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> | I stor grad |
| 2) Utfører tjenesten på riktig måte | I liten grad | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>  | I stor grad |
| 3) Holder det de lover              | I liten grad | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>  | I stor grad |
| 4) Snakker forståelig               | I liten grad | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>  | I stor grad |
| 5) Lytter til meg                   | I liten grad | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>  | I stor grad |
| 6) Er lette å få tak i på telefon   | I liten grad | <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>  | I stor grad |

# Brukerundersøkelse

For å måle brukertilfredshet med tjenestene laget teamet et spørreskjema med 6 påstander som skal vurderes på en skala fra 1 – 7 med forankrede endepunkter.

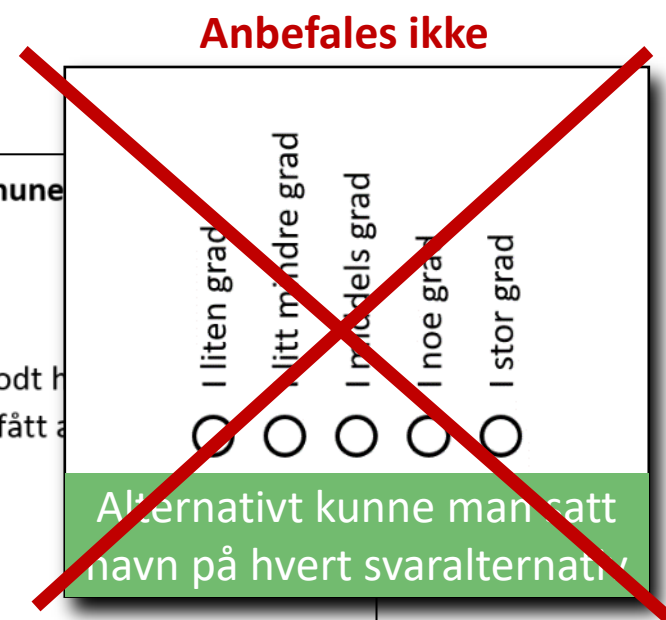
**Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune**

**Bruker:** \_\_\_\_\_ **Dato:** \_\_\_\_\_

Nedenfor er det listet opp 6 påstander. Vurder hvor godt hver påstand passer med din opplevelse av hjelpen du har fått av hjemmetjenesten siste måned.

Hjemmetjenestene ...

1) Utfører tjenesten til rett tid	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad
2) Utfører tjenesten på riktig måte	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad
3) Holder det de lover	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad
4) Snakker forståelig	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad
5) Lytter til meg	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad
6) Er lette å få tak i på telefon	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad



Anbefales ikke

Alternativt kunne man satt navn på hvert svaralternativ

# Brukerundersøkelse

For å måle brukertilfredshet med tjenestene laget teamet et spørreskjema med 6 påstander som skal vurderes på en skala fra 1 – 7 med forankrede endepunkter.

## Tips til utvikling av spørreskjema

- Bruk fra 5 til 9 punkter med lik avstand mellom punktene (blir en slags linjal).
- Grupper spørsmålene – det blir da lettere å svare.
- Bruk samme metode for å svare på alle spørsmålene slik at det blir lett å summere.
- Vær oppmerksom på at du ikke har «snudd skalaen»!

### Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

Bruker:

Dato:

Nedenfor er det listet opp 6 påstander. Vurder hvor godt hver påstand passer med din opplevelse av hjelpen du har fått av hjemmetjenesten siste måned.

Hjemmetjenestene ...

1) Utfører tjenesten til rett tid	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad
2) Utfører tjenesten på riktig måte	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad
3) Holder det de lover	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad
<hr/>			
4) Snakker forståelig	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad
5) Lytter til meg	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad
6) Er lette å få tak i på telefon	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad

# Brukerundersøkelse

## Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

Bruker:

Dato:

Nedenfor er det listet opp 6 påstander. Vurder hvor godt hver påstand passer med din opplevelse av hjelpen du har fått av hjemmetjenesten siste måned.

Hjemmetjenestene ...

Koding av svar

I liten grad ○○○○○○○○ I stor grad  
1 2 3 4 5 6 7

- |                                     |  |     |
|-------------------------------------|--|-----|
| 1) Utfører tjenesten til rett tid   | I liten grad ○○ <del>X</del> ○○○○○ I stor grad | = 3 |
| 2) Utfører tjenesten på riktig måte | I liten grad ○○ <del>X</del> ○○○○○ I stor grad | = 3 |
| 3) Holder det de lover              | I liten grad ○○○○ <del>X</del> ○○ I stor grad  | = 5 |
| 4) Snakker forståelig               | I liten grad ○○○ <del>X</del> ○○○ I stor grad  | = 4 |
| 5) Lytter til meg                   | I liten grad ○○○○○○ <del>X</del> I stor grad   | = 7 |
| 6) Er lette å få tak i på telefon   | I liten grad ○ <del>X</del> ○○○○○ I stor grad  | = 2 |

**Totalskåre = 24**

## Brukertilfredshetskåre

Laveste skåre =  $6 \times 1 = 6$

Høyeste skåre:  $6 \times 7 = 42$

**Skårer over 32**

**tilsvarende øverste 25%**

Gode  
pasient-  
forløp

# Brukerundersøkelse

## Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

Bruker: \_\_\_\_\_ Dato: \_\_\_\_\_

Nedenfor er det listet opp 6 påstander. Vurder hvor godt hver påstand passer med din opplevelse av hjelpen du har fått av hjemmetjenesten siste måned.

Koding av svar  
 I liten grad ○○○○○○○○ I stor grad  
 1 2 3 4 5 6 7

Hjemmetjenestene ...

- 1) Utfører tjenesten til rett tid I liten grad ○○○~~○~~○○○○ I stor grad
- 2) Utfører tjenesten på riktig måte I liten grad ○○○~~○~~○○○○ I stor grad
- 3) Holder det de lover I liten grad ○○○○○~~○~~○○ I stor grad
- 4) Snakker forståelig I liten grad ○○○~~○~~○○○○ I stor grad
- 5) Lytter til meg I liten grad ○○○○○○○~~○~~ I stor grad
- 6) Er lette å få tak i på telefon I liten grad ○~~○~~○○○○○○ I stor grad

**Totalskåre = 24**

Bruker	År	Måned	Svar på spørsmål						Sum
			Spm 1	Spm 2	Spm 3	Spm 4	Spm 5	Spm 6	
1	2022	1	3						

= 3

= 3

= 5

= 4

= 7

= 2

= 24



# Brukerundersøkelse

## Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

**Bruker:** \_\_\_\_\_ **Dato:** \_\_\_\_\_

Nedenfor er det listet opp 6 påstander. Vurder hvor godt hver påstand passer med din opplevelse av hjelpen du har fått av hjemmetjenesten siste måned.

Koding av svar

I liten grad ○○○○○○○ I stor grad

1 2 3 4 5 6 7

- Hjemmetjenestene ...
- 1) Utfører tjenesten til rett tid      I liten grad ○○~~X~~○○○○○ I stor grad
  - 2) Utfører tjenesten på riktig måte      I liten grad ○○~~X~~○○○○○ I stor grad
  - 3) Holder det de lover      I liten grad ○○○○~~X~~○○ I stor grad

---

  - 4) Snakker forståelig      I liten grad ○○○~~X~~○○○ I stor grad
  - 5) Lytter til meg      I liten grad ○○○○○○~~X~~ I stor grad
  - 6) Er lette å få tak i på telefon      I liten grad ○~~X~~○○○○○○ I stor grad

**Totalskåre = 24**

Bruker	År	Måned	Svar på spørsmål						Sum
			Spm 1	Spm 2	Spm 3	Spm 4	Spm 5	Spm 6	
1	2022	1	3	3					

- = 3
- = 3
- = 5
- = 4
- = 7
- = 2
- = 24

Gode pasientforløp

# Brukerundersøkelse

## Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

Bruker:

Dato:

Nedenfor er det listet opp 6 påstander. Vurder hvor godt hver påstand passer med din opplevelse av hjelpen du har fått av hjemmetjenesten siste måned.

Koding av svar

I liten grad ○○○○○○○○ I stor grad  
 1 2 3 4 5 6 7

Hjemmetjenestene ...

- |                                     |              |                       |             |
|-------------------------------------|--------------|-----------------------|-------------|
| 1) Utfører tjenesten til rett tid   | I liten grad | ○○ <del>X</del> ○○○○○ | I stor grad |
| 2) Utfører tjenesten på riktig måte | I liten grad | ○○ <del>X</del> ○○○○○ | I stor grad |
| 3) Holder det de lover              | I liten grad | ○○○○ <del>X</del> ○○  | I stor grad |
| 4) Snakker forståelig               | I liten grad | ○○○ <del>X</del> ○○○  | I stor grad |
| 5) Lytter til meg                   | I liten grad | ○○○○○○○ <del>X</del>  | I stor grad |
| 6) Er lette å få tak i på telefon   | I liten grad | ○ <del>X</del> ○○○○○  | I stor grad |

**Totalskåre = 24**

Bruker	År	Måned	Svar på spørsmål						Sum
			Spm 1	Spm 2	Spm 3	Spm 4	Spm 5	Spm 6	
1	2022	1	3	3	5				

- = 3
- = 3
- = 5
- = 4
- = 7
- = 2
- = 24

# Brukerundersøkelse

## Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

Bruker:

Dato:

Nedenfor er det listet opp 6 påstander. Vurder hvor godt hver påstand passer med din opplevelse av hjelpen du har fått av hjemmetjenesten siste måned.

Koding av svar

I liten grad ○○○○○○○○ I stor grad  
1 2 3 4 5 6 7

Hjemmetjenestene ...

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 1) Utfører tjenesten til rett tid   | I liten grad ○○ <del>X</del> ○○○○○ I stor grad |
| 2) Utfører tjenesten på riktig måte | I liten grad ○○ <del>X</del> ○○○○○ I stor grad |
| 3) Holder det de lover              | I liten grad ○○○○ <del>X</del> ○○ I stor grad  |
| 4) Snakker forståelig               | I liten grad ○○○ <del>X</del> ○○○ I stor grad  |
| 5) Lytter til meg                   | I liten grad ○○○○○○ <del>X</del> I stor grad   |
| 6) Er lette å få tak i på telefon   | I liten grad ○ <del>X</del> ○○○○○○ I stor grad |

**Totalskåre = 24**

Bruker	År	Måned	Svar på spørsmål						Sum
			Spm 1	Spm 2	Spm 3	Spm 4	Spm 5	Spm 6	
1	2022	1	3	3	5	3			

- = 3
- = 3
- = 5
- = 4
- = 7
- = 2
- = 24

Gode pasientforløp

# Brukerundersøkelse

## Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

Bruker: \_\_\_\_\_ Dato: \_\_\_\_\_

Nedenfor er det listet opp 6 påstander. Vurder hvor godt hver påstand passer med din opplevelse av hjelpen du har fått av hjemmetjenesten siste måned.

Koding av svar  
 I liten grad ○○○○○○○○ I stor grad  
 1 2 3 4 5 6 7

Hjemmetjenestene ...

- 1) Utfører tjenesten til rett tid I liten grad ○○~~X~~○○○○○ I stor grad
- 2) Utfører tjenesten på riktig måte I liten grad ○○~~X~~○○○○○ I stor grad
- 3) Holder det de lover I liten grad ○○○○~~X~~○○ I stor grad
- 4) Snakker forståelig I liten grad ○○○~~X~~○○○ I stor grad
- 5) Lytter til meg I liten grad ○○○○○○~~X~~ I stor grad
- 6) Er lette å få tak i på telefon I liten grad ○~~X~~○○○○○○ I stor grad

**Totalskåre = 24**

Bruker	År	Måned	Svar på spørsmål						Sum
			Spm 1	Spm 2	Spm 3	Spm 4	Spm 5	Spm 6	
1	2022	1	3	3	5	3	7		

- = 3
- = 3
- = 5
- = 4
- = 7
- = 2
- = 24

Gode pasientforløp

# Brukerundersøkelse

## Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

Bruker:

Dato:

Nedenfor er det listet opp 6 påstander. Vurder hvor godt hver påstand passer med din opplevelse av hjelpen du har fått av hjemmetjenesten siste måned.

Koding av svar

I liten grad ○○○○○○○○ I stor grad  
1 2 3 4 5 6 7

Hjemmetjenestene ...

1) Utfører tjenesten til rett tid

I liten grad ○○~~X~~○○○○○ I stor grad

2) Utfører tjenesten på riktig måte

I liten grad ○○~~X~~○○○○○ I stor grad

3) Holder det de lover

I liten grad ○○○○~~X~~○○ I stor grad

4) Snakker forståelig

I liten grad ○○○~~X~~○○○ I stor grad

5) Lytter til meg

I liten grad ○○○○○○~~X~~ I stor grad

6) Er lette å få tak i på telefon

I liten grad ○~~X~~○○○○○ I stor grad

**Totalskåre = 24**

Bruker	År	Måned	Svar på spørsmål						Sum
			Spm 1	Spm 2	Spm 3	Spm 4	Spm 5	Spm 6	
1	2022	1	3	3	5	3	7	3	

= 3

= 3

= 5

= 4

= 7

= 2

= 24

Gode pasientforløp

# Brukerundersøkelse

## Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

**Bruker:**

**Dato:**

Nedenfor er det listet opp 6 påstander. Vurder hvor godt hver påstand passer med din opplevelse av hjelpen du har fått av hjemmetjenesten siste måned.

Koding av svar  
I liten grad ○○○○○○○○ I stor grad  
1 2 3 4 5 6 7

Hjemmetjenestene ...

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 1) Utfører tjenesten til rett tid   | I liten grad ○○ <del>X</del> ○○○○○ I stor grad |
| 2) Utfører tjenesten på riktig måte | I liten grad ○○ <del>X</del> ○○○○○ I stor grad |
| 3) Holder det de lover              | I liten grad ○○○○ <del>X</del> ○○ I stor grad  |
| 4) Snakker forståelig               | I liten grad ○○○ <del>X</del> ○○○ I stor grad  |
| 5) Lytter til meg                   | I liten grad ○○○○○○ <del>X</del> I stor grad   |
| 6) Er lette å få tak i på telefon   | I liten grad ○ <del>X</del> ○○○○○ I stor grad  |

**Totalskåre = 24**

Bruker	År	Måned	Svar på spørsmål						Sum
			Spm 1	Spm 2	Spm 3	Spm 4	Spm 5	Spm 6	
1	2022	1	3	3	5	3	7	3	24

- = 3
- = 3
- = 5
- = 4
- = 7
- = 2
- = 24

Gode pasientforløp

# Brukerundersøkelse

## Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

Bruker: \_\_\_\_\_ Dato: \_\_\_\_\_

Nedenfor er det listet opp 6 påstander. Vurder hvor godt hver påstand passer med din opplevelse av hjelpen du har fått av hjemmetjenesten siste måned.

Hjemmetjenestene ...

Koding av svar

I liten grad ○○○○○○○○ I stor grad  
1 2 3 4 5 6 7

1) Utfører tjenesten til rett tid

I liten grad ○○~~X~~○○○○○ I stor grad

2) Utfører tjenesten på riktig måte

I liten grad ○○~~X~~○○○○○ I stor grad

3) Holder det de lover

I liten grad ○○○○~~X~~○○ I stor grad

4) Snakker forståelig

I liten grad ○○○~~X~~○○○ I stor grad

5) Lytter til meg

I liten grad ○○○○○○~~X~~ I stor grad

6) Er lette å få tak i på telefon

I liten grad ○~~X~~○○○○○ I stor grad

**Totalskåre**

Bruker	År	Måned	Svar på spørsmål						Sum
			Spm 1	Spm 2	Spm 3	Spm 4	Spm 5	Spm 6	
1	2022	1	3	3	5	3	7	3	24
2	2022	1	5	3	1	4	3	6	22
3	2022	1	5	7	2	6	2	4	26
4	2022	1	1	3	4	2	4	3	17
5	2022	1	7	2	1	7	6	4	27
6	2022	1	1	1	1	1	2	3	9
7	2022	1	1	4	3	2	2	3	15
8	2022	1	2	1	3	2	2	3	13
9	2022	1	2	1	2	3	1	5	14
10	2022	1	1	2	2	1	2	2	10
11	2022	1	4	5	5	1	5	3	23
12	2022	1	2	1	1	3	1	1	9
13	2022	1	2	1	1	4	1	4	13
14	2022	1	2	1	1	1	1	3	9
15	2022	1	2	3	1	1	5	6	18

Grunnlinje - Brukertilfredshet med tjenestene

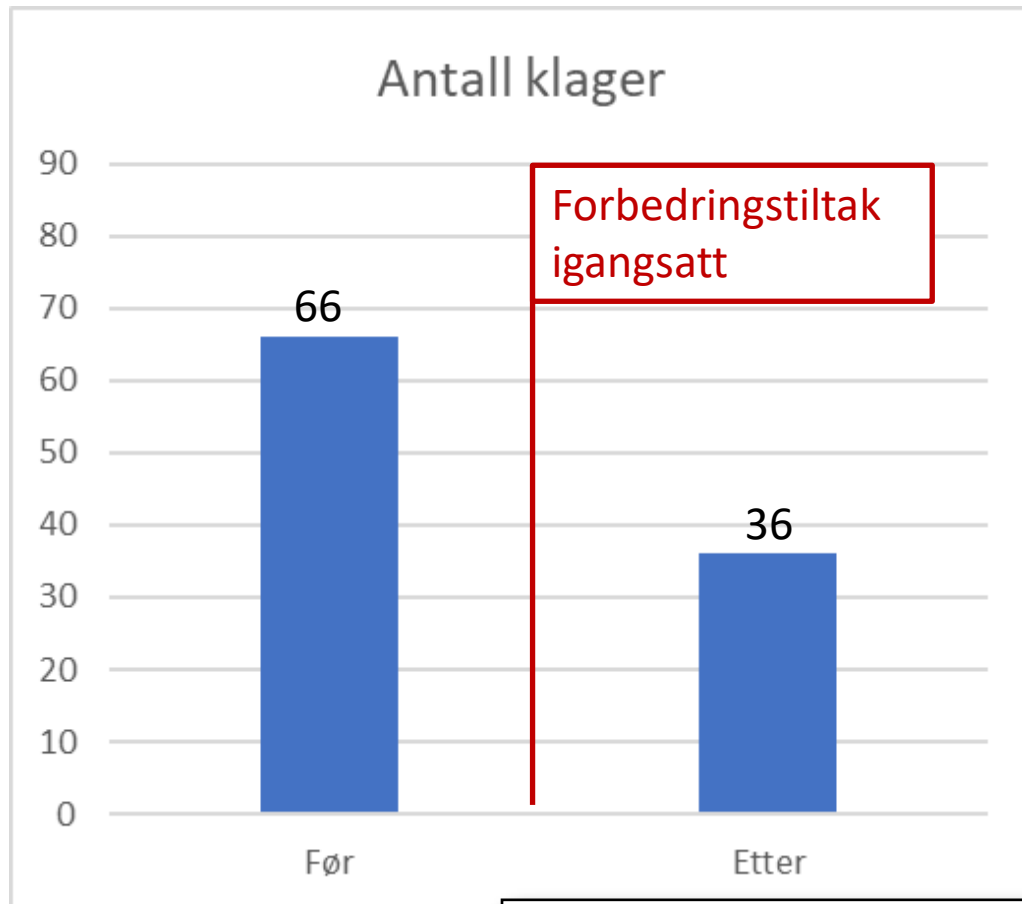


**Gjennomsnitt**

**16,6**

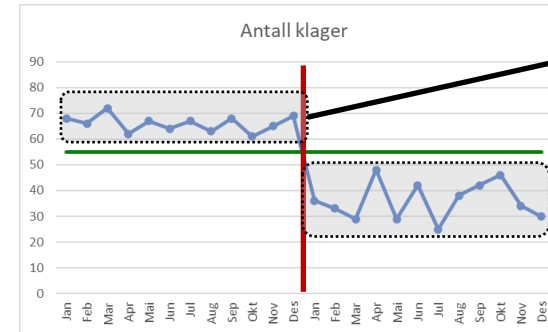
Gode pasientforløp

# Statisk vs. dynamisk analyse av data



Har forbedringstiltaket hatt effekt?

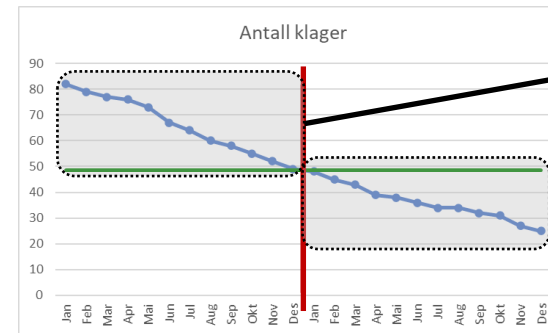
1



$$\frac{68+66+\dots 65+69}{12} = 66$$

$$\frac{36+33+\dots 34+30}{12} = 36$$

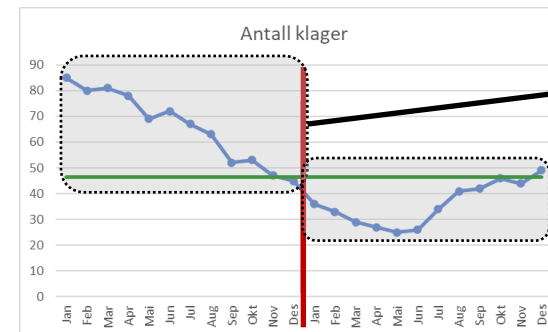
2



$$\frac{82+79+\dots 52+49}{12} = 66$$

$$\frac{48+45+\dots 27+25}{12} = 36$$

3



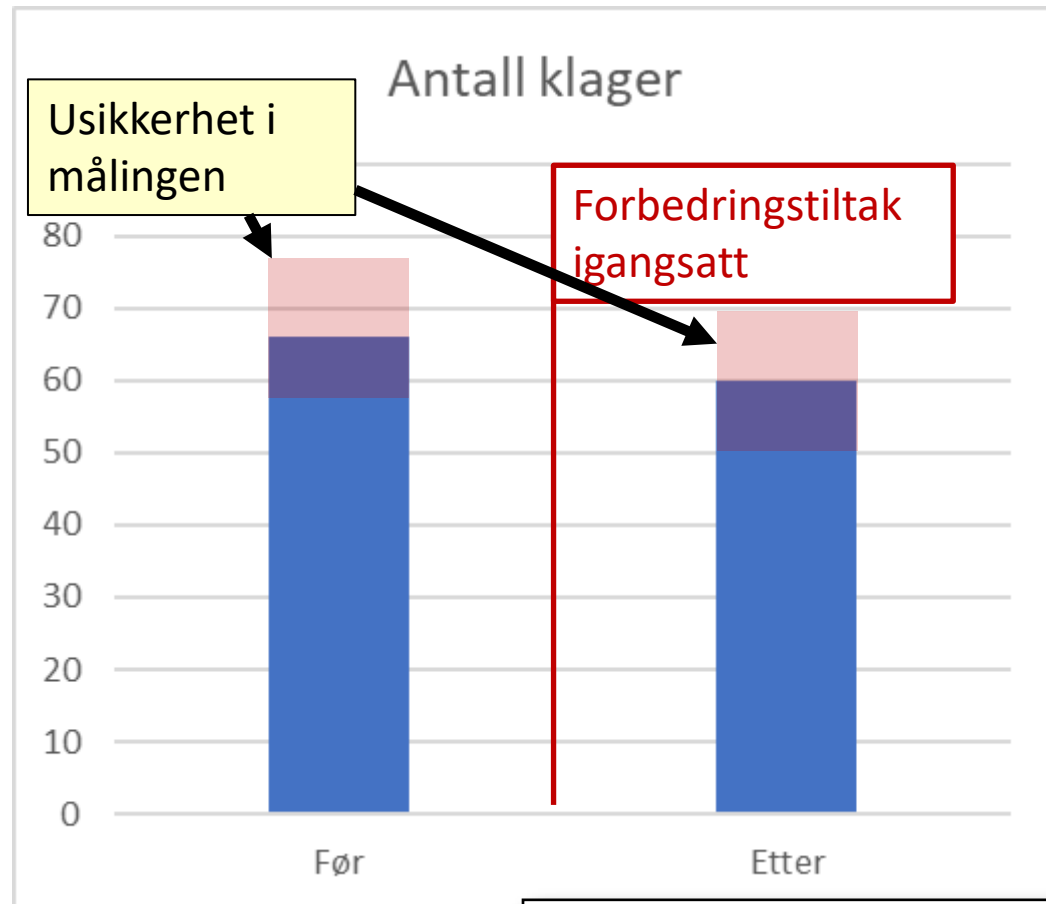
$$\frac{85+80+\dots 47+45}{12} = 66$$

$$\frac{36+33+\dots 44+49}{12} = 36$$

Gode pasientforløp



# Statisk vs. dynamisk analyse av data



I forbedringsarbeid ønsker vi primært å bruke mange gjentatte målinger over korte tidsrom presentert i en tidsserie.

Det gir oss raske tilbakemeldinger som vi bruker til å styre og evaluere forbedringsarbeidet.

Har forbedringstiltaket hatt effekt?

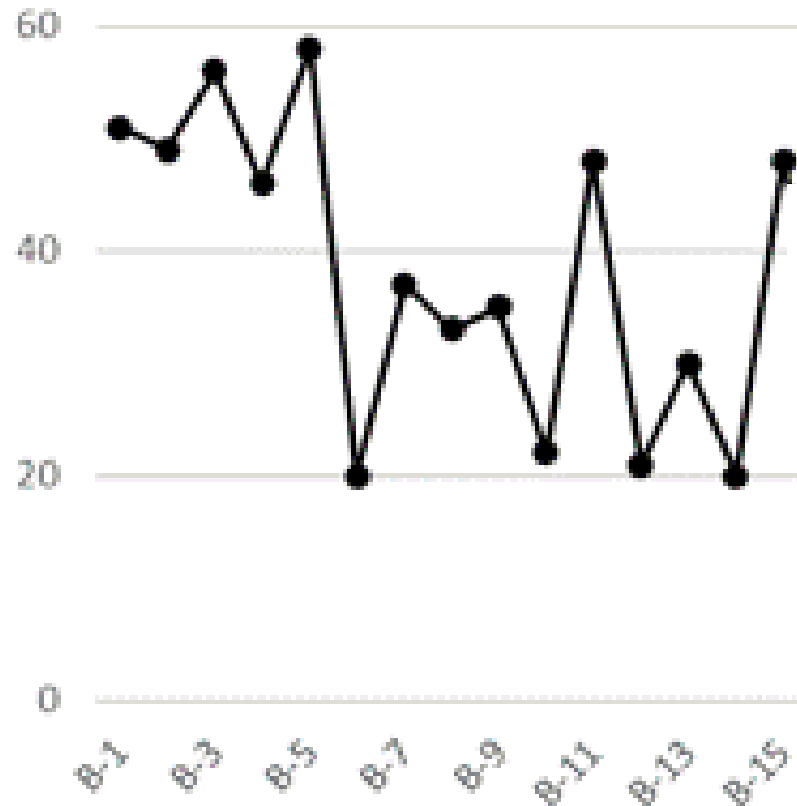
# Tidsserie

Bruker	Opplevd brukertilfredshet
Bruker 1	51 % ●
Bruker 2	49 % ●
Bruker 3	56 % ●
Bruker 4	46 % ●
Bruker 5	58 % ●
Bruker 6	20 % ●
Bruker 7	37 % ●
Bruker 8	33 % ●
Bruker 9	35 % ●
Bruker 10	22 % ●
Bruker 11	48 % ●
Bruker 12	21 % ●
Bruker 13	30 % ●
Bruker 14	20 % ●
Bruker 15	48 % ●

Skårene for de 15 brukerne ble fremstilt i en **tidsserie**.

Tidsserien gir en **dynamisk beskrivelse** av datapunktene.

Vi ser hvordan målingene varierer fra bruker til bruker og kan se om det oppstår noen mønstre over tid.



Ideelt skal du ha mellom 10 og 15 datapunkter i grunnlinjen før du igangsetter tiltak.

10 – 15 pasienter  
 10 – 15 dager  
 10 – 15 uker  
 10 – 15 måneder?  
 10 – 15 kvartaler?

Testing av små endringer krever ofte rask tilbakemelding. Man bør derfor unngå å utforme målepunkter som krever datainnsamling over lang tid.

# Beskrivelse av tidsserier

- 1 Hva er den mest typiske verdien?
- 2 Hvor mye varierer datapunktene?
- 3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?
- 4 Er det perioder med forskjell i nivå?
- 5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

# Beskrivelse av tidsserier

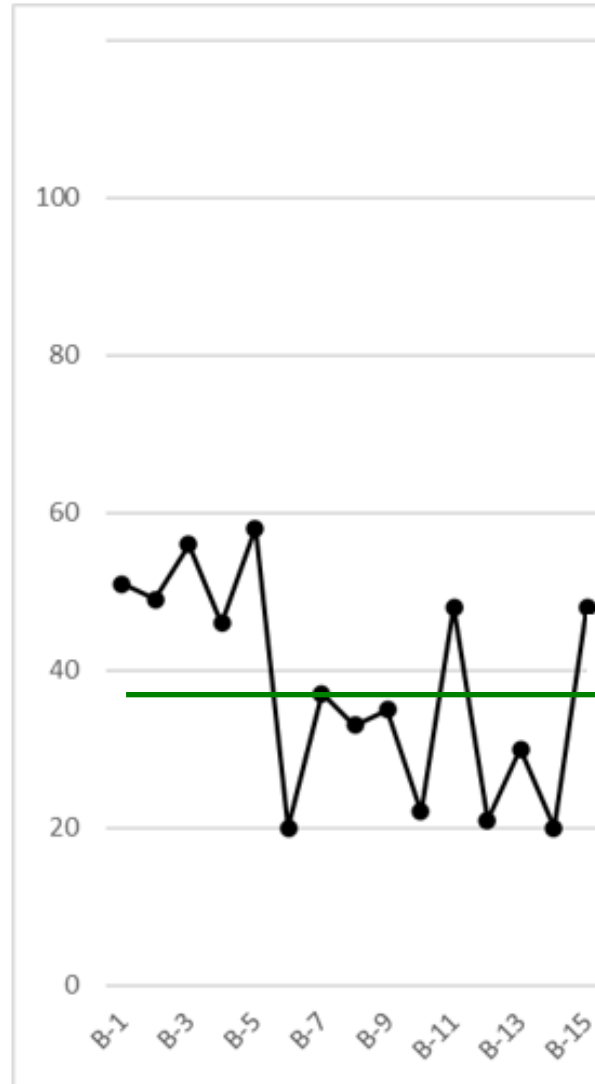
1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?



Sentrallinjen viser den verdien som best beskriver skårene i et utvalg av skårer.

Her er det 15 skårer - en for hver bruker.

Vi kan beregne **gjennomsnitt** eller **median** for å tegne sentrallinjen.

Her bruker vi **medianen**.

Sentrallinje

Viser 'nivået'

# Beskrivelse av tidsserier

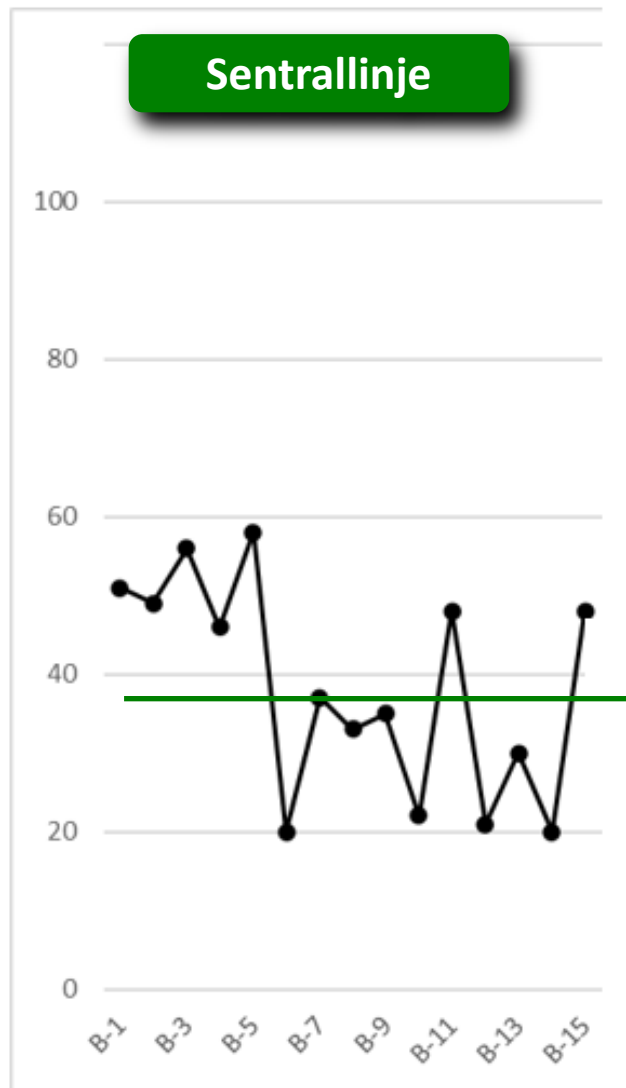
1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

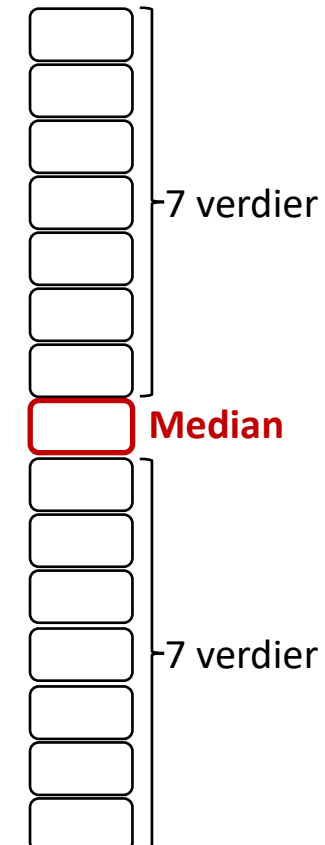
4 Er det perioder med forskjell i nivå?

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?



Bruker	Andel sjekkliste-punkter utført
Bruker 1	51 %
Bruker 2	49 %
Bruker 3	56 %
Bruker 4	46 %
Bruker 5	58 %
Bruker 6	20 %
Bruker 7	37 %
Bruker 8	33 %
Bruker 9	35 %
Bruker 10	22 %
Bruker 11	48 %
Bruker 12	21 %
Bruker 13	30 %
Bruker 14	20 %
Bruker 15	48 %

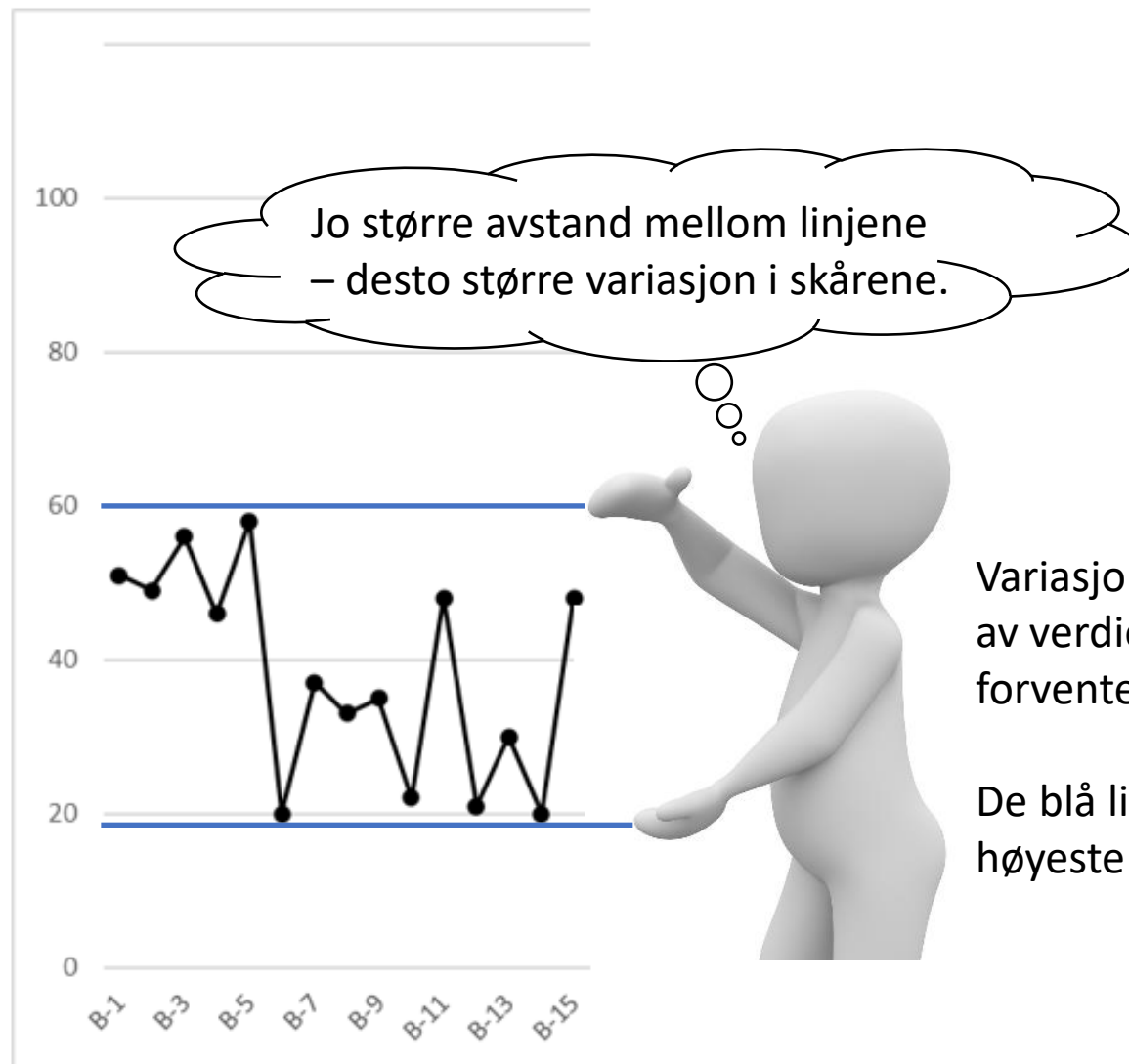
Rangering (lav til høy)



**Medianen** er den midterste skåren når alle skårene er rangert i stigende rekkefølge.

# Beskrivelse av tidsserier

- 1 Hva er den mest typiske verdien?
- 2 Hvor mye varierer datapunktene?
- 3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?
- 4 Er det perioder med forskjell i nivå?
- 5 Er det enkelte avvikende datapunkter?



Variasjonen viser spennet av verdier som man kan forvente å få når man måler.

De blå linjene markerer høyeste og laveste verdi.

# Beskrivelse av tidsserier

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?



Prosesen er uforutsigbar

## Spesiell variasjon

Variasjon som skyldes uvanlige forhold som vanligvis ikke påvirker arbeidsprosessen.

Vi sier at prosessen er «**ute av kontroll**» (ustabil) når den er påvirket av spesiell variasjon.

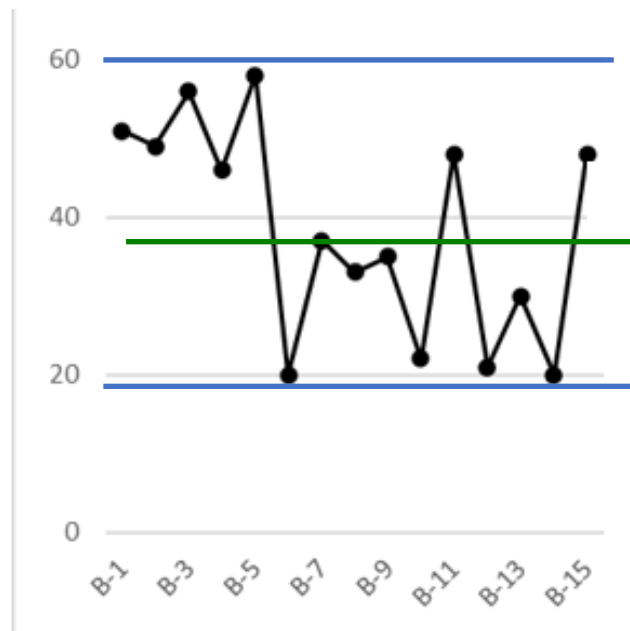
Prosesen er forutsigbar

## Naturlig variasjon

Dette er tilfeldig variasjon som skyldes ordinære forhold som hele tiden påvirker arbeidsprosessen.

Vi sier at prosessen er «**i kontroll**» (stabil) når den kun er påvirket av naturlig variasjon.

En grunnlinje med kun naturlig variasjon er et godt utgangspunkt for oppstart av forbedringstiltak.



# Beskrivelse av tidsserier

Proessen er uforutsigbar

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

Trend

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

Nivåskifte

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

Sporadiske avvik



## Spesiell variasjon

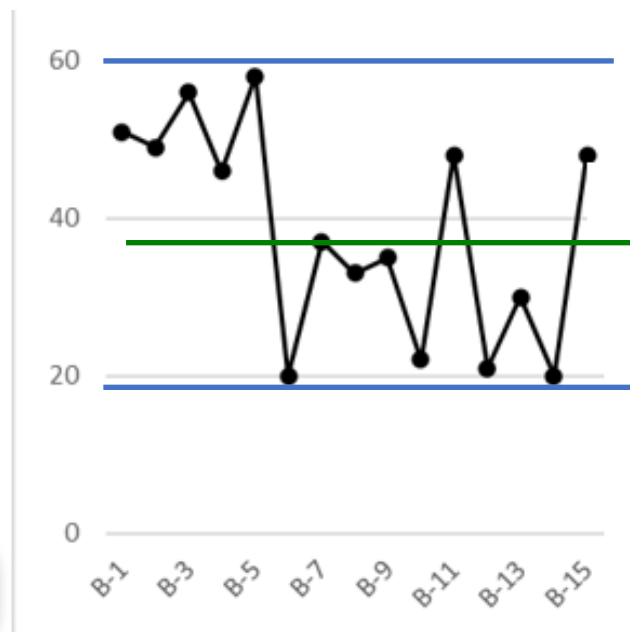
Variasjon som skyldes uvanlige forhold som vanligvis ikke påvirker arbeidsprosessen.

Vi sier at prosessen er «**ute av kontroll**» (ustabil) når den er påvirket av spesiell variasjon.

Tegn på spesiell variasjon kan være:

- a) Trend
- b) Nivåskifte
- c) Sporadiske avvik

**Her er det ingen tegn på spesiell variasjon**



Gode pasientforløp



# Beskrivelse av tidsserier

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

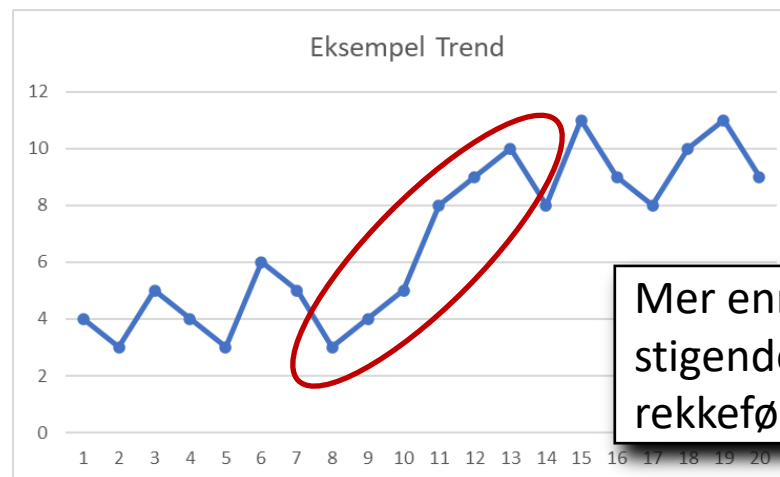
Trend

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

Nivåskifte

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

Sporadiske avvik



Mer enn 5 punkter i stigende eller synkende rekkefølge

# Beskrivelse av tidsserier

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

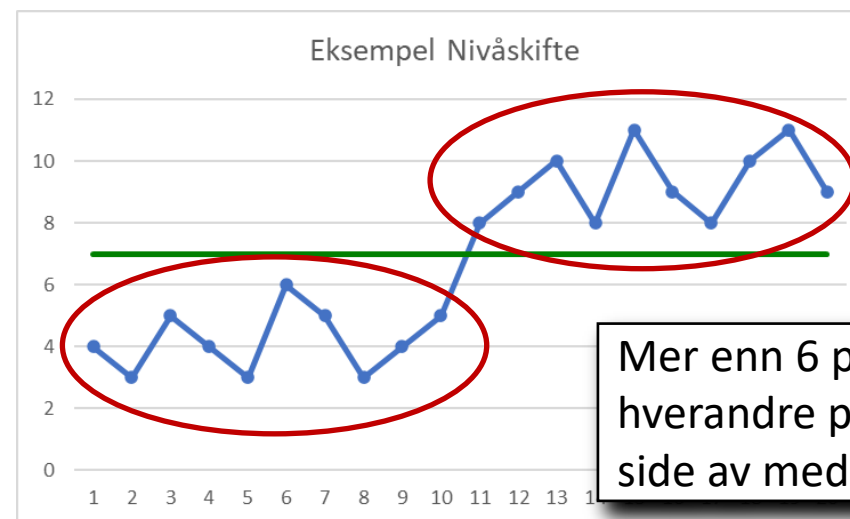
Trend

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

Nivåskifte

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

Sporadiske avvik



Mer enn 6 punkter etter hverandre på samme side av medianen

# Beskrivelse av tidsserier

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

Trend

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

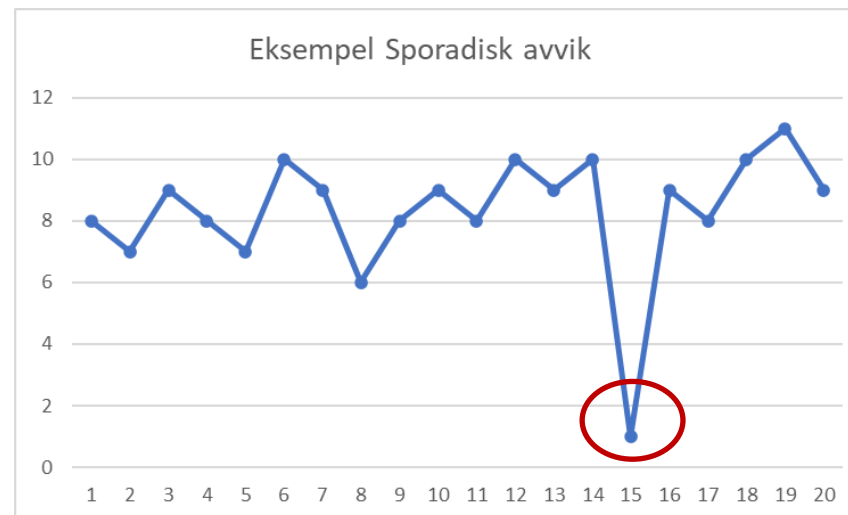
Nivåskifte

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

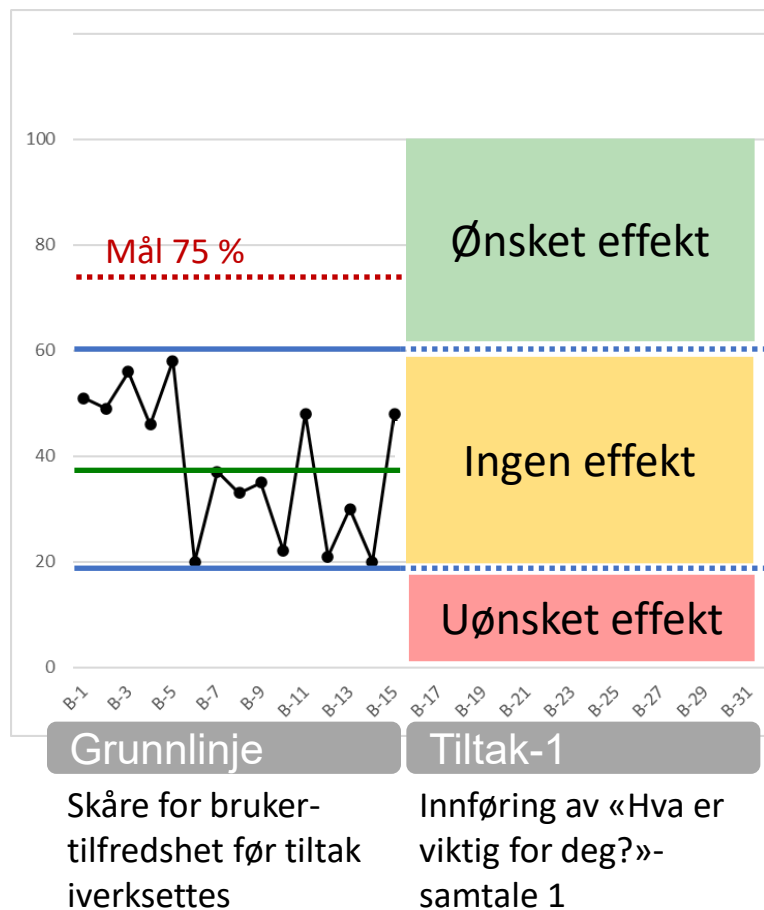
Sporadiske avvik

## Sporadiske avvik

- Punkter som åpenbart avviker fra de andre datapunktene.
- Alle som ser på diagrammet vil være enig i at dette datapunktet synes å være svært uvanlig.
- Obs! Alle diagram vil ha høye og lave datapunkter uten at det betyr at punktet er avvikende.



# Eksempel: Måling av brukertilfredshet



Ledelsen i Eik kommune var ikke fornøyd med at resultatene fra brukerundersøkelsen hvor skåren for brukertilfredshet lå mellom 20 % og 58 %, hvor medianen var 37 %.

For at brukerne skal være 'Godt fornøyd' må 80 % av brukerne skåre over 75 % på brukerundersøkelsen.

## Grunnlinje

Skåre for brukertilfredshet før tiltak iverksettes

## Tiltak-1

Innføring av «Hva er viktig for deg?»- samtale 1

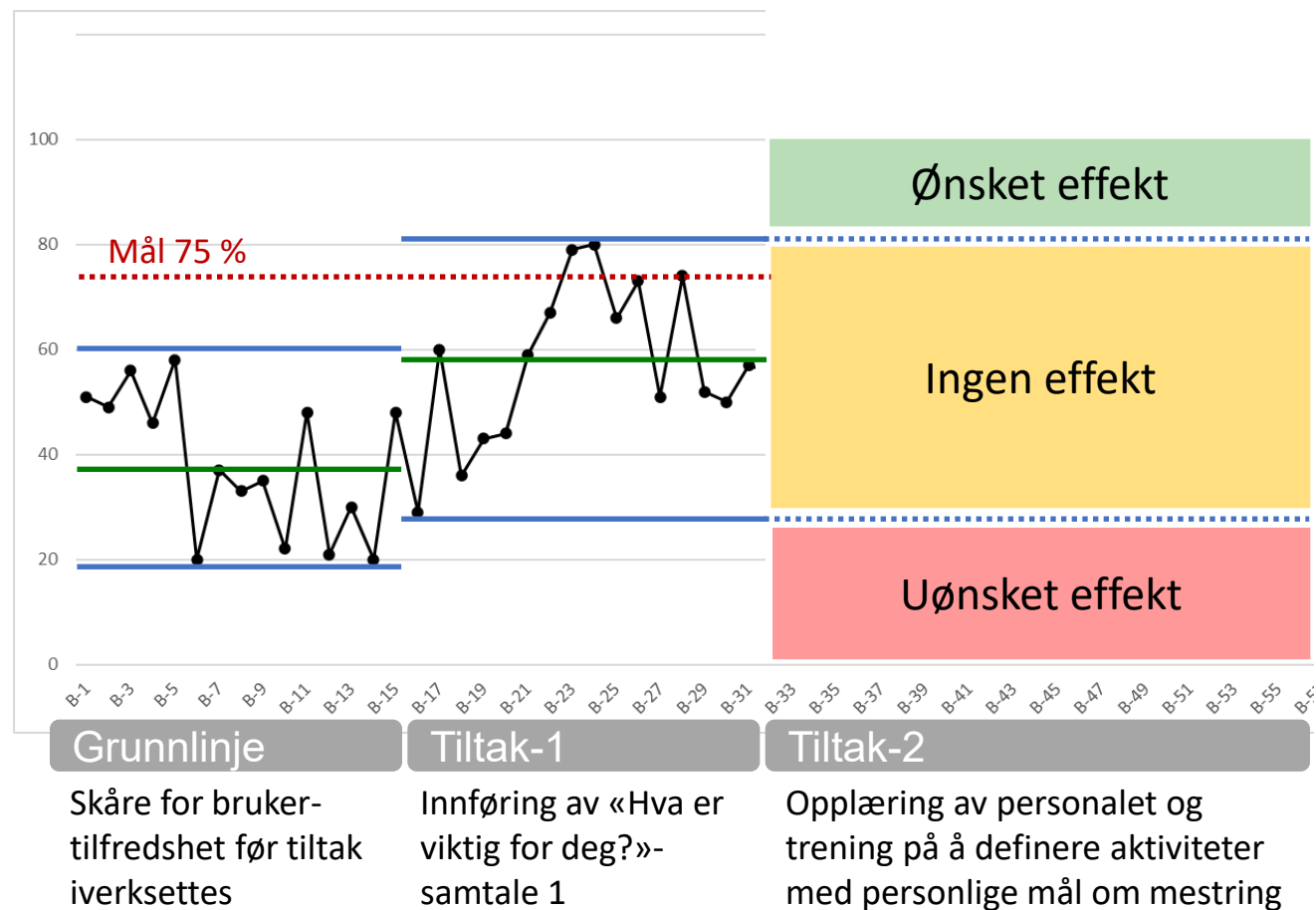
### Grunnlinje (baseline)

Hvordan var situasjonene før man igangsatte tiltaket?

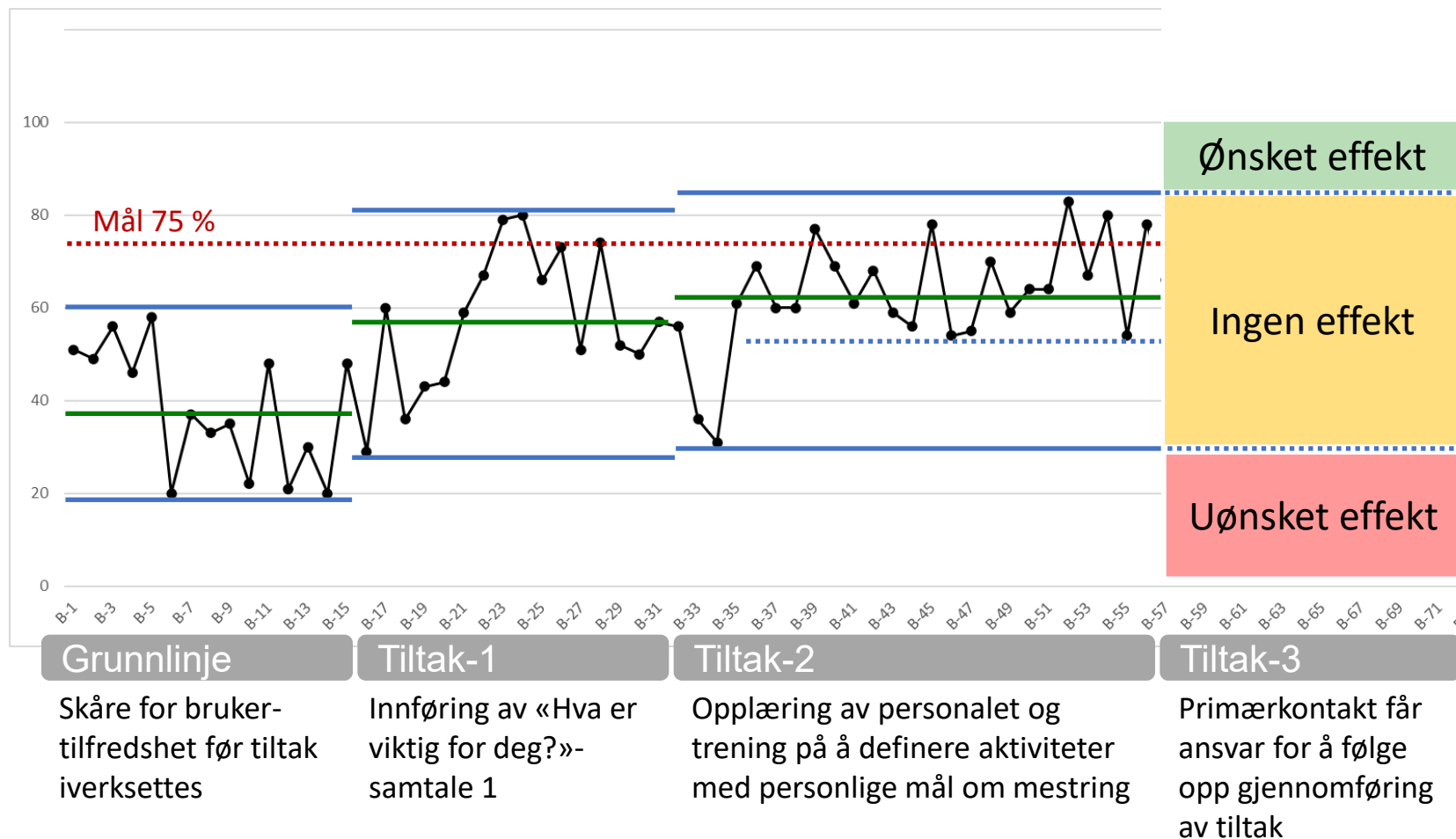
### Prediksjon

Forbedringsteamet tror at det å innføre «Hva-er-viktig-for-deg?» samtaler vil føre til at brukerne blir mer fornøyd med tjenestene.

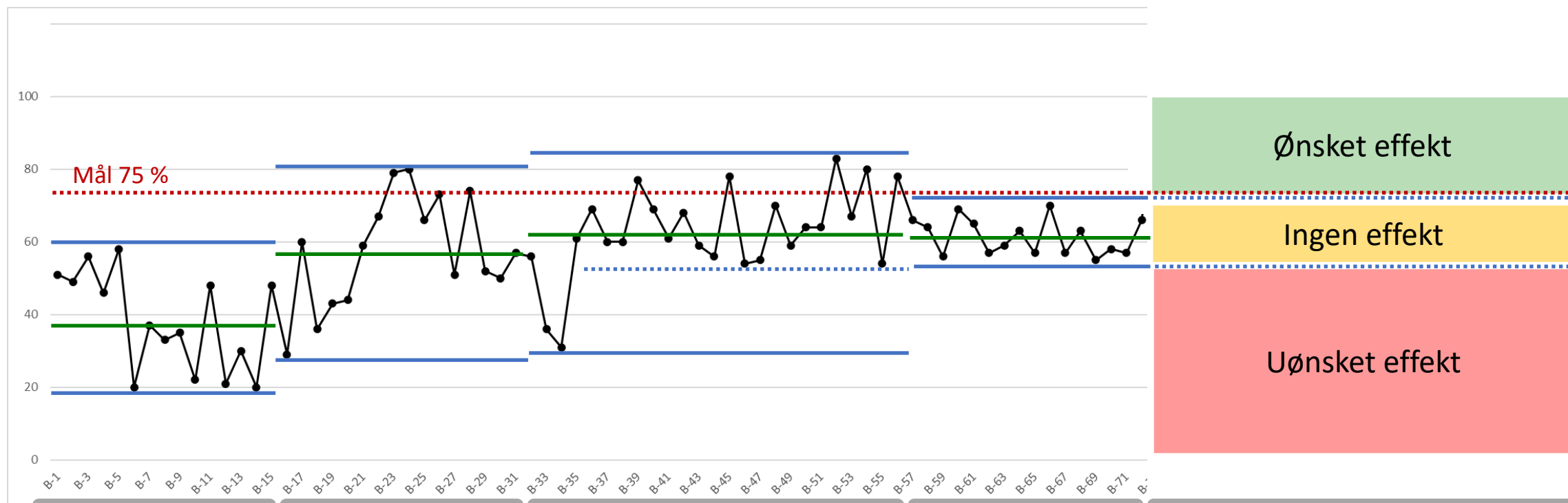
# Eksempel: Måling av brukertilfredshet



# Eksempel: Måling av brukertilfredshet



# Eksempel: Måling av brukertilfredshet



Ønsket effekt

Ingen effekt

Uønsket effekt

## Grunnlinje

Skåre for brukertilfredshet før tiltak iverksettes

## Tiltak-1

Innføring av «Hva er viktig for deg?»-samtale 1

## Tiltak-2

Opplæring av personalet og trening på å definere aktiviteter med personlige mål om mestring

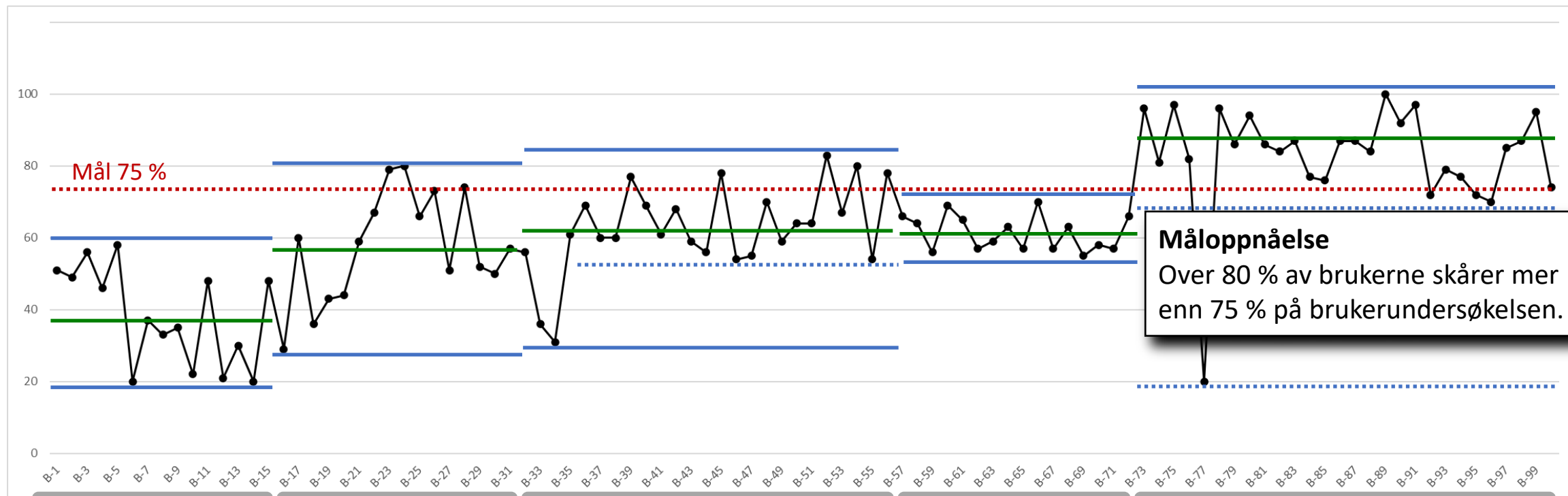
## Tiltak-3

Primærkontakt får ansvar for å følge opp gjennomføring av tiltak

## Tiltak-4

System for å kontrollere om brukere har fått hjelp til å iverksette tiltak med mål om økt mestring, samt prosedyre for å sikre oppfølging av de brukerne som «henger etter».

# Eksempel: Måling av brukertilfredshet



**Måloppnåelse**  
Over 80 % av brukerne skårer mer enn 75 % på brukerundersøkelsen.

## Grunnlinje

Skåre for brukertilfredshet før tiltak iverksettes

## Tiltak-1

Innføring av «Hva er viktig for deg?»-samtale 1

## Tiltak-2

Opplæring av personalet og trening på å definere aktiviteter med personlige mål om mestring

## Tiltak-3

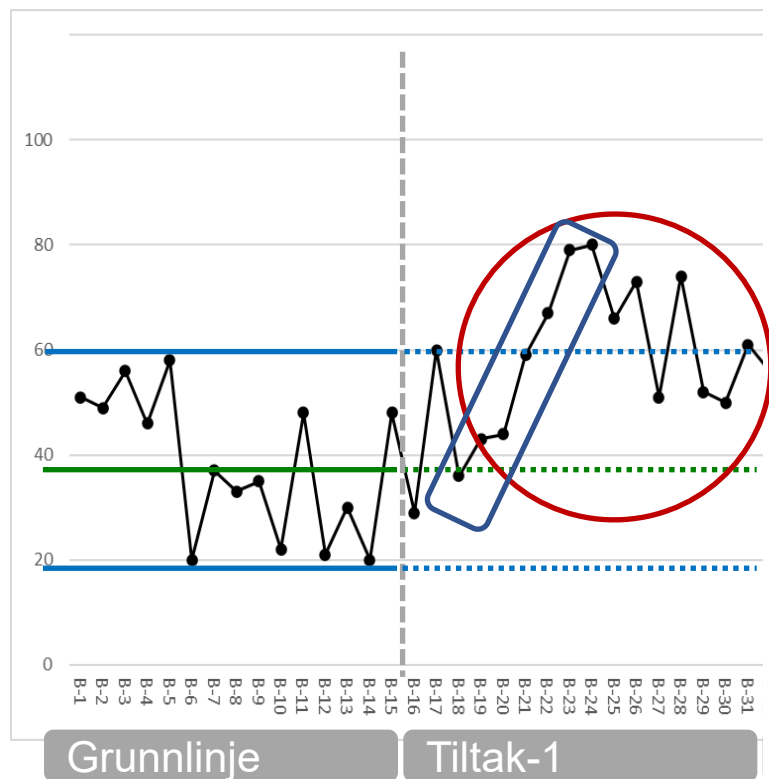
Primærkontakt får ansvar for å følge opp gjennomføring av tiltak

## Tiltak-4

System for å kontrollere om brukere har fått hjelp til å iverksette tiltak med mål om økt mestring, samt prosedyre for å sikre oppfølging av de brukerne som «henger etter».



# Oppgave: Er det tegn på spesiell variasjon her?



## Oppgave

Bruk reglene til høyre og se om dere finner tegn på spesiell variasjon.

- Sammenlign to og to faser.
- De fargede linjene i grafen viser totalgjennomsnittet for to og to faser.

### Nivåskifte

Krever **minst 6 punkter** etter hverandre på samme side av totalgjennomsnittet for de fasene som sammenlignes. Punkter på medianen tas ikke med («hoppes over»).

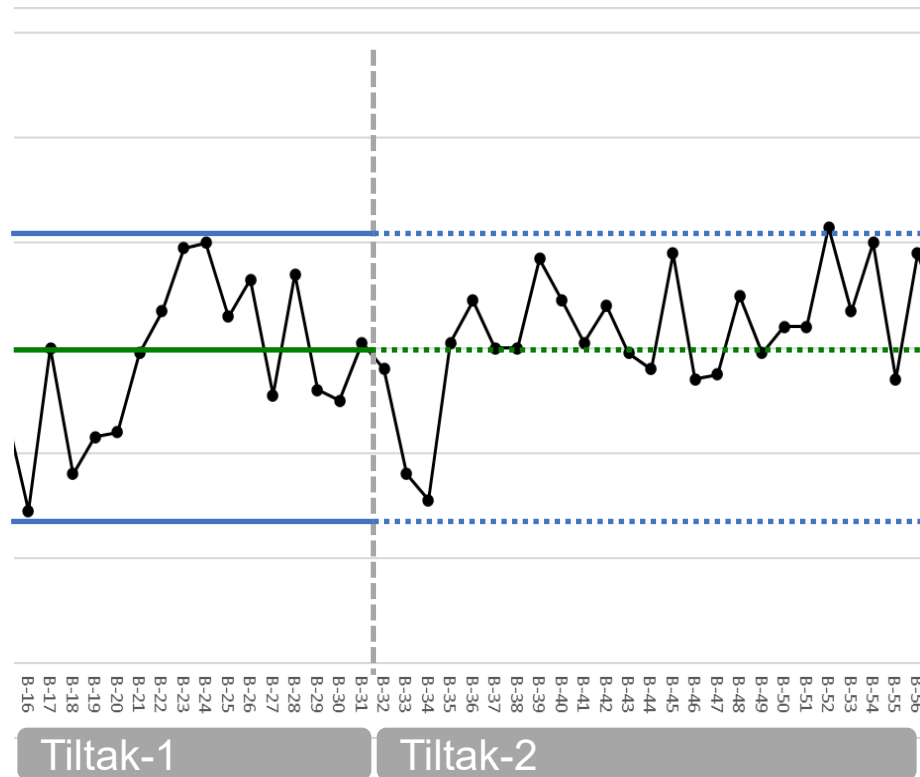
### Trend

Trend krever **minst 5 etterfølgende punkter** i stigende eller synkende rekkefølge. Punkter med samme verdi telles som ett punkt.

### Sporadisk avvik

- Om en skåre regnes som et sporadisk avvik påvirkes av:
- Avstanden fra skåren til de andre skårene.
  - Hvor stor variasjonen blant de andre skårene er.
  - Antall skårer i utvalget.

# Oppgave: Er det tegn på spesiell variasjon her?



## Oppgave

Bruk reglene til høyre og se om dere finner tegn på spesiell variasjon.

- Sammenlign to og to faser.
- De fargede linjene i grafen viser totalgjennomsnittet for to og to faser.

### Nivåskifte

Krever **minst 6 punkter** etter hverandre på samme side av totalgjennomsnittet for de fasene som sammenlignes. Punkter på medianen tas ikke med («hoppes over»).

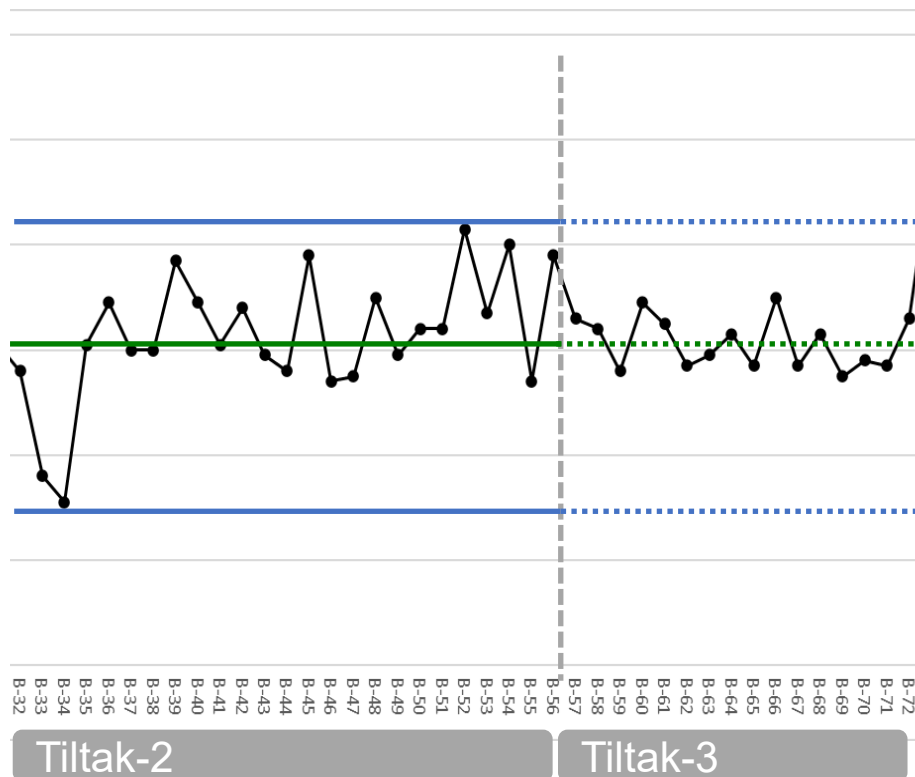
### Trend

Trend krever **minst 5 etterfølgende punkter** i stigende eller synkende rekkefølge. Punkter med samme verdi telles som ett punkt.

### Sporadisk avvik

- Om en skåre regnes som et sporadisk avvik påvirkes av:
- Avstanden fra skåren til de andre skårene.
  - Hvor stor variasjonen blant de andre skårene er.
  - Antall skårer i utvalget.

# Oppgave: Er det tegn på spesiell variasjon her?



## Oppgave

Bruk reglene til høyre og se om dere finner tegn på spesiell variasjon.

- Sammenlign to og to faser.
- De fargede linjene i grafen viser totalgjennomsnittet for to og to faser.

### Nivåskifte

Krever **minst 6 punkter** etter hverandre på samme side av totalgjennomsnittet for de fasene som sammenlignes. Punkter på medianen tas ikke med («hoppes over»).

### Trend

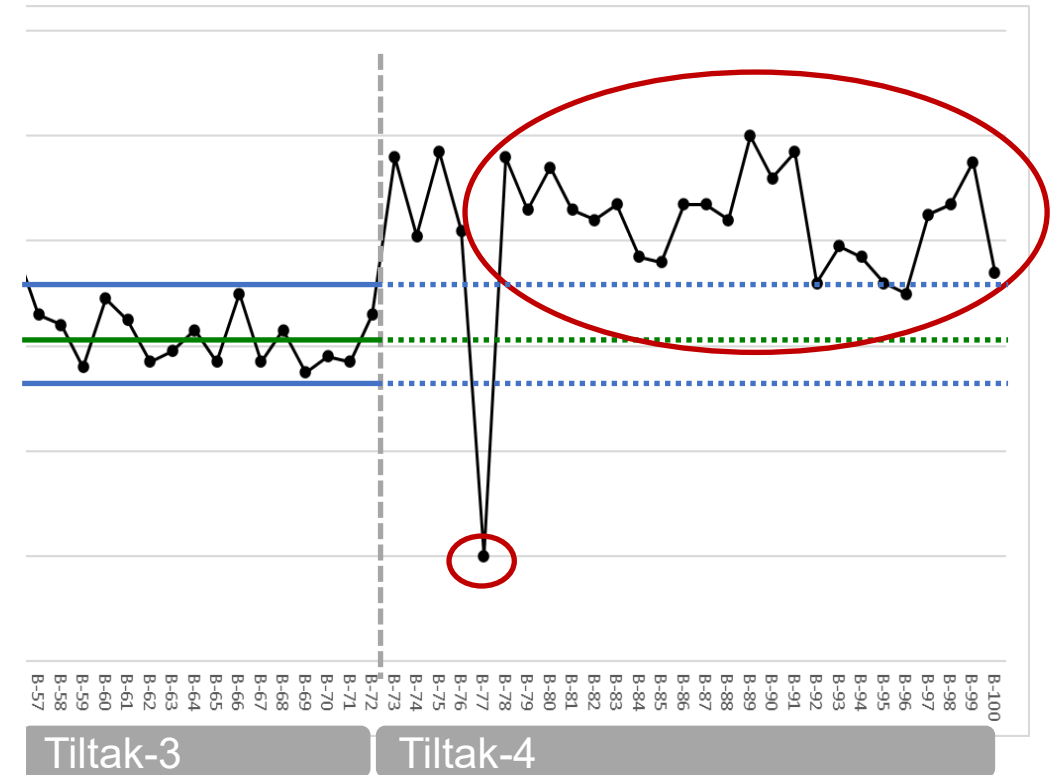
Trend krever **minst 5 etterfølgende punkter** i stigende eller synkende rekkefølge. Punkter med samme verdi telles som ett punkt.

### Sporadisk avvik

Om en skåre regnes som et sporadisk avvik påvirkes av:

- Avstanden fra skåren til de andre skårene.
- Hvor stor variasjonen blant de andre skårene er.
- Antall skårer i utvalget.

# Oppgave: Er det tegn på spesiell variasjon her?



## Oppgave

Bruk reglene til høyre og se om dere finner tegn på spesiell variasjon.

- Sammenlign to og to faser.
- De fargede linjene i grafen viser totalgjennomsnittet for to og to faser.

### Nivåskifte

Krever **minst 6 punkter** etter hverandre på samme side av totalgjennomsnittet for de fasene som sammenlignes. Punkter på medianen tas ikke med («hoppes over»).

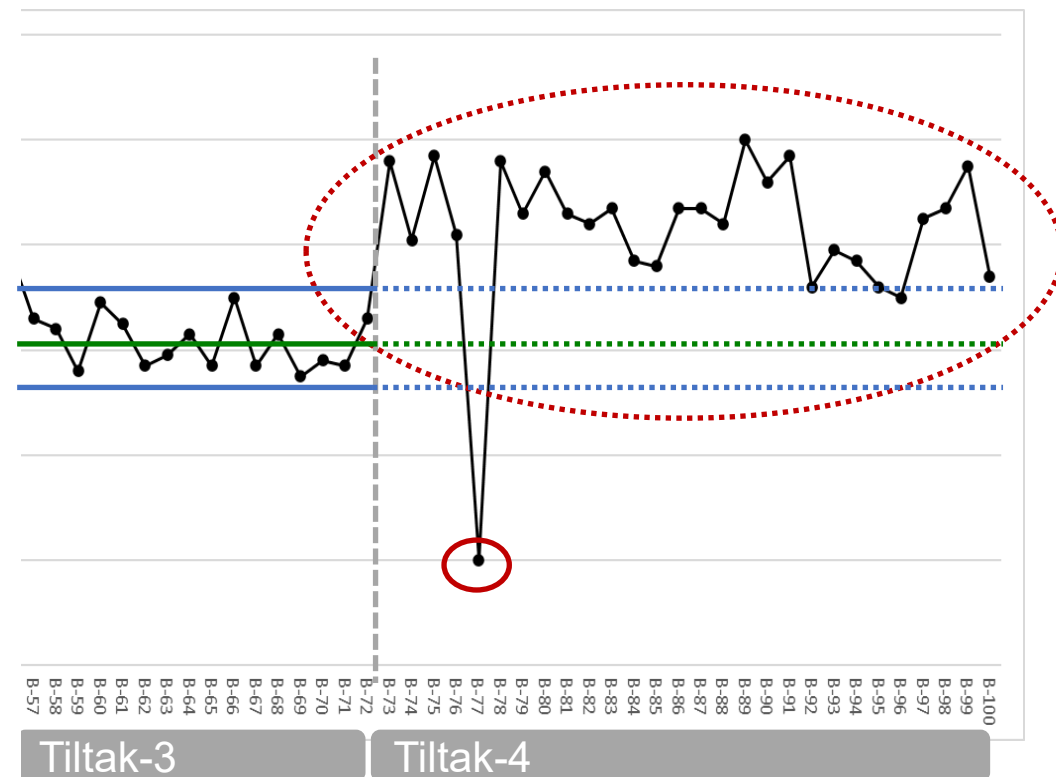
### Trend

Trend krever **minst 5 etterfølgende punkter** i stigende eller synkende rekkefølge. Punkter med samme verdi telles som ett punkt.

### Sporadisk avvik

- Om en skåre regnes som et sporadisk avvik påvirkes av:
- Avstanden fra skåren til de andre skårene.
  - Hvor stor variasjonen blant de andre skårene er.
  - Antall skårer i utvalget.

# Oppgave: Er det tegn på spesiell variasjon her?



## Oppgave

Bruk reglene til høyre og se om dere finner tegn på spesiell variasjon.

- Sammenlign to og to faser.
- De fargede linjene i grafen viser totalgjennomsnittet for to og to faser.

### Nivåskifte

Krever **minst 6 punkter** etter hverandre på samme side av totalgjennomsnittet for de fasene som sammenlignes. Punkter på medianen tas ikke med («hoppes over»).

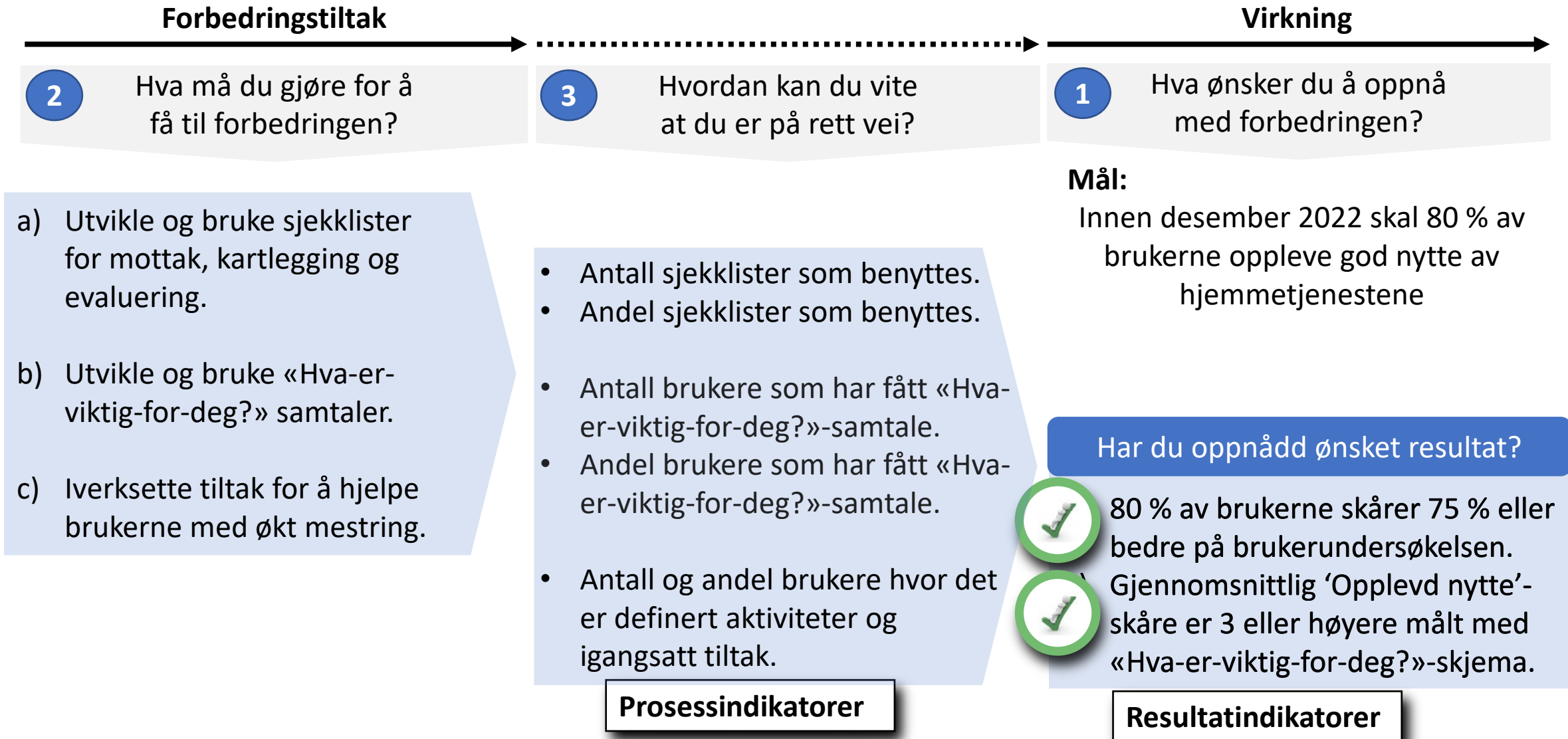
### Trend

Trend krever **minst 5 etterfølgende punkter** i stigende eller synkende rekkefølge. Punkter med samme verdi telles som ett punkt.

### Sporadisk avvik

- Om en skåre regnes som et sporadisk avvik påvirkes av:
- Avstanden fra skåren til de andre skårene.
  - Hvor stor variasjonen blant de andre skårene er.
  - Antall skårer i utvalget.

# Mål for forbedringsarbeidet



# Gjennomføring av forbedringstiltak = lagarbeid



Resultater fra målinger gir grunnlag for å reflektere over egen praksis og treffe **beslutninger** om videre forbedringsarbeid.

Registrering og analyse av data bør derfor:

- Gi rask tilbakemelding til de som deltar i forbedringsarbeidet.
- Inkludere de ansatte slik at arbeid og resultater engasjerer og motiverer.
- Være enkelt å gjennomføre.
- Stille få krav til teknologi.

# Måling og evaluering – kan skape motivasjon!



Involver personalet i diskusjoner om:

- Hvorfor har vi igangsatt disse tiltakene?
- Hva er hensikten med målingene?
- Hvordan kan vi få bedre målinger?
- Hva betyr resultatene?
- Hva må vi gjøre annerledes?
- Hva gjør vi som fungerer bra?

Deltakelse i innsamling av data, overvåking av egen arbeidsprosess og evaluering legger grunnlag for «passion for data».

Gode  
ient  
orløp





Lykke til med forbedringsarbeidet!

# Gruppeoppgave

Vurder eget forbedringsarbeid

- Har dere behov for å justere mål og plan?
- Hva kan dere måle?

# Eksempler

Telling	Eksempel
Antall hendelser	Antall brukere som deltar på aktivitet, antall sjekklister som er benyttet, antall klager, antall avvik, antall pasienter som har fått ernæringskartlegging, ...
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{'Justeringsfaktor'}}$	Andel klager på mottak ved innkomst til tjenesten, antall benbrudd i forhold til antall pasienter, ...
$\frac{\text{Antall hendelser}}{(\text{Antall hendelser} + \text{ikke hendelser})}$	Andel brukere hvor sjekkliste er benyttet, andel brukere med ernæringskartlegging, andel brukere som deltar på aktivitet, andel brukere som blir kartlagt ved innkomst, andel brukere hvor evaluering gjennomføres innen 3 måneder, ...
Målemetode	
Tid	Antall dager fra innkomst i tjenesten til kartlegging er utført, antall dager fra første kartlegging til evaluering er gjennomført, antall dager mellom evalueringer, antall dager bruker må vente, ...
Mengde	Antall skritt, antall meter tilbakelagt per måned, vekt, ...
Spørreskjema	Brukertilfredshet, opplevd nytte av tjenesten, ...
Kompetansetest	Poeng
Vurderingsskala	Kvalitet på dokumentasjon, kvalitet på tjenester, samlet skåre på egenvurdering/observatørvurdering av voldshendelse, ...
Sjekkliste	Antall punkter i sjekklisten som er ivaretatt.

# Samhandlingskjeden: Helhetlig pasientforløp i hjemmet (HPH)

