



Samling-3: Hvordan bruke målinger i forbedringsarbeid?

Gode
pasient-
forløp

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

Hva mener vi med det?

«Hvor mye, innen når og for hvem?»

Resultatindikatorer

Formålet med måling er å etablere et grunnlag for å kunne sammenligne med utgangspunktet etter at forbedringstiltak er igangsatt.

Har det skjedd en endring?

Gode pasientforløp

Hvis målet er å lage en sjekkliste eller prosedyre – da trenger du ikke å måle. Når sjekklisten er laget – da er målet nådd. Enten har du laget den eller ikke. Det man ønsker å måle – er det som sjekklisten skal virke på? Hva vil det bidra til at man bruker en sjekkliste?

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

Hva mener vi med det?

«Hvor mye, innen når og for hvem?»

Resultatindikatorer

Formålet med måling er å etablere et grunnlag for å kunne sammenligne med utgangspunktet etter at forbedringstiltak er igangsatt.

Har det skjedd en endring?

Gode
pasient-
forløp

Hvis målet er å lage en sjekkliste eller prosedyre – da trenger du ikke å måle. Når sjekklisten er laget – da er målet nådd. Enten har du laget den eller ikke.

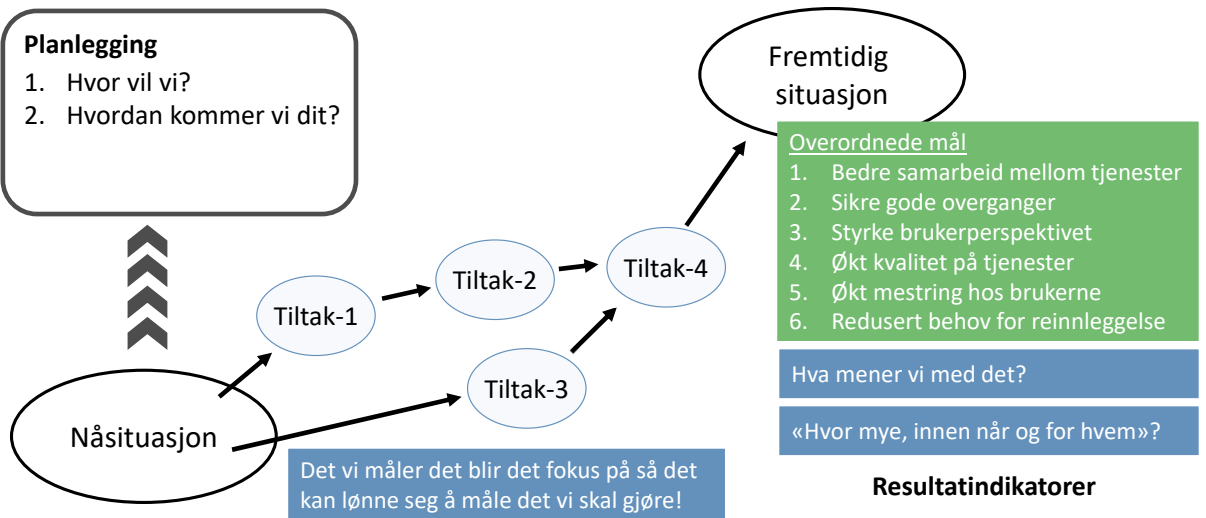
Det man ønsker å måle – er det som sjekklisten skal virke på? Hva vil det bidra til at man bruker en sjekkliste?

Planlagt endring



Planlegging

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



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

Hva mener vi med det?

«Hvor mye, innen når og for hvem?»

Resultatindikatorer

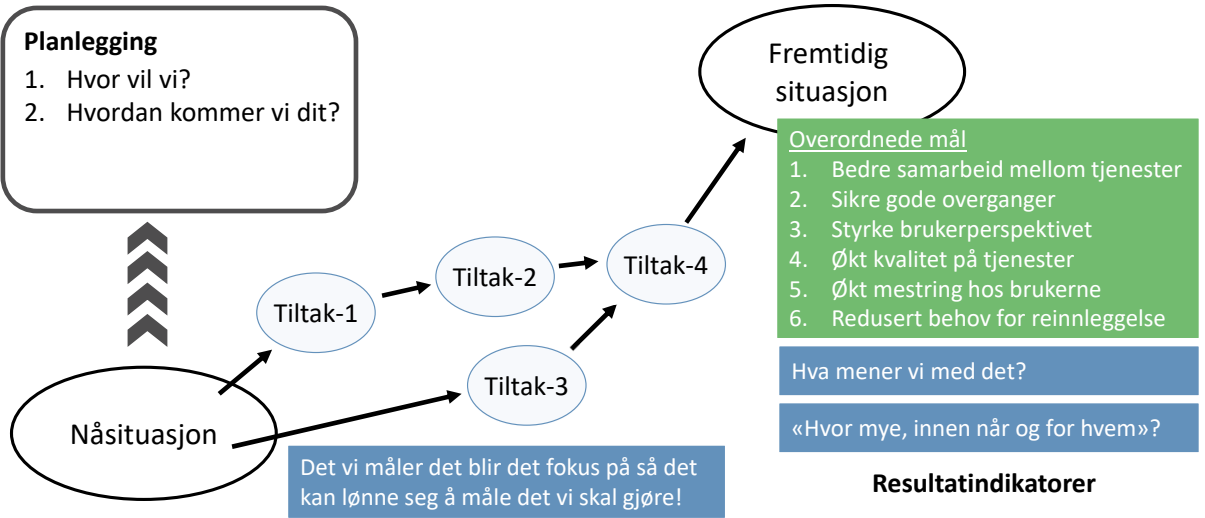
Gode
pasient
forløp

Planlagt endring



Planlegging

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



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

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

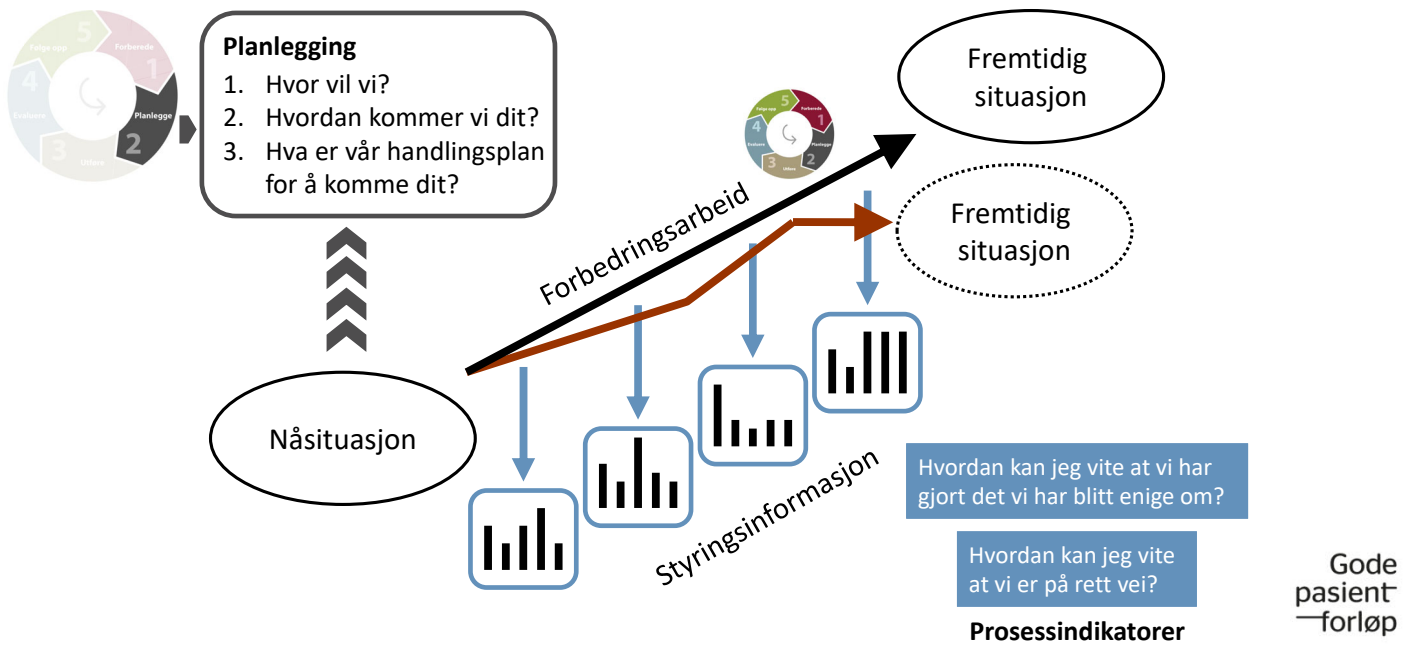
Hva mener vi med det?

«Hvor mye, innen når og for hvem?»

Resultatindikatorer

Gode
pasient
forløp

Planlagt endring

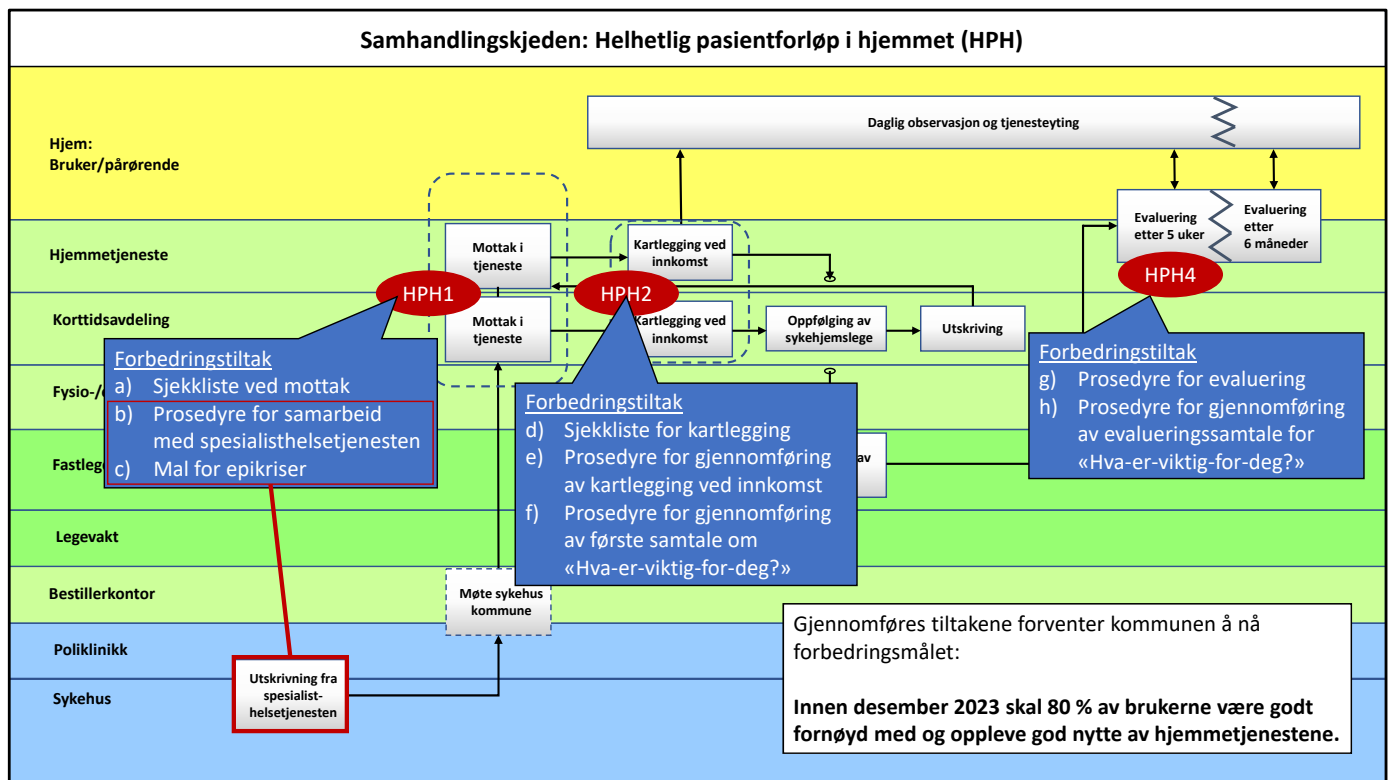


Eksempel

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 være godt fornøyd med og oppleve god nytte av hjemmetjenestene.

Gode
pasient
—forløp



Kommunen velger å fokusere på følgende hovedpunkter i «Helhetlige pasientforløp i hjemmet».

- Mottak
- Kartlegging ved innkost
- Evaluering etter 5 uker.

Ved innkost er det en rekke forhold som er nødvendige å kartlegge. Her har vi valgt å fokusere på kartlegging, tiltaksutvikling og evaluering forbundet med «Hva-er-viktig-for-deg?».

HPH-1 Sjekkliste ved mottak



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



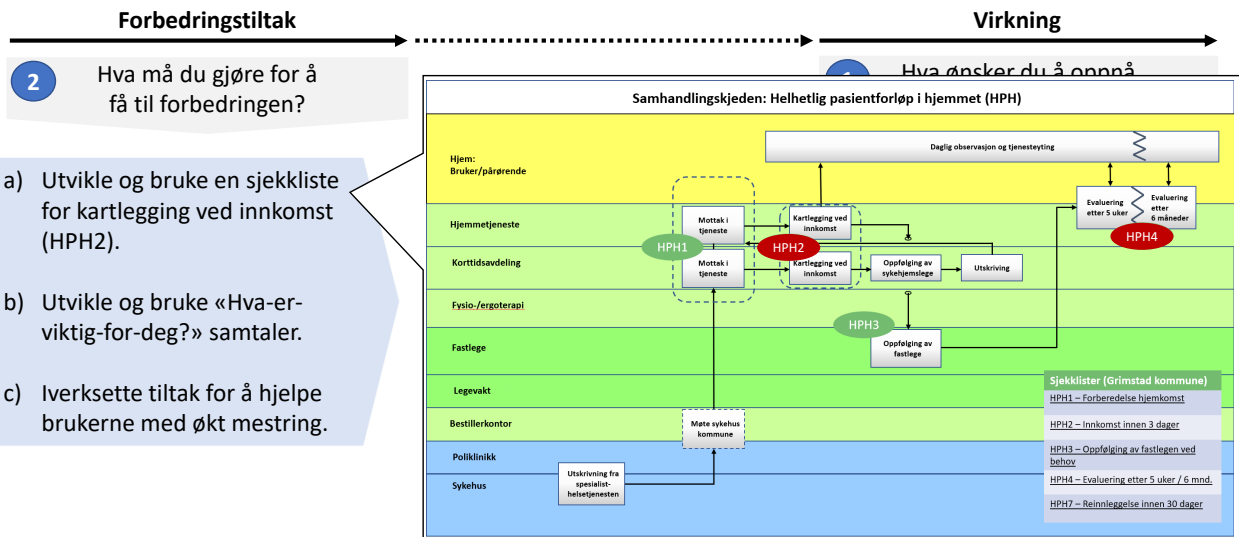
23% av avvik skjer i forbindelse med mottak.

Utarbeide sjekkliste for mottak

Person	Planlegge	Utføre	Evaluere	Følge opp
Hjelpemidler	Forsvarlige tjenester			
Medisinskteknisk utstyr	Mål: Forsvarlige tjenester ved oppstart			
Kompetanse				
Medisiner/reseptor				
Marevan				
Bandasjemateriell				
Behandlingsavklaring				
Planlegg første besøk				
Behov for nøkkel?	Praktiske forhold			
Oppvarming av bolig?	Mål: Rask oppstart av tjenester			
Mål: Sjettekaper?				
Oppdater arbeidsliste				
Informere samarbeidspartnere om utskrivning				
Oppnevnt primærkontakt				
Videre oppløpning				

Gode pasientforløp

HPH-2 og -4: Kartlegging og oppfølging



Presentasjonen på Samling-2 omhandlet:

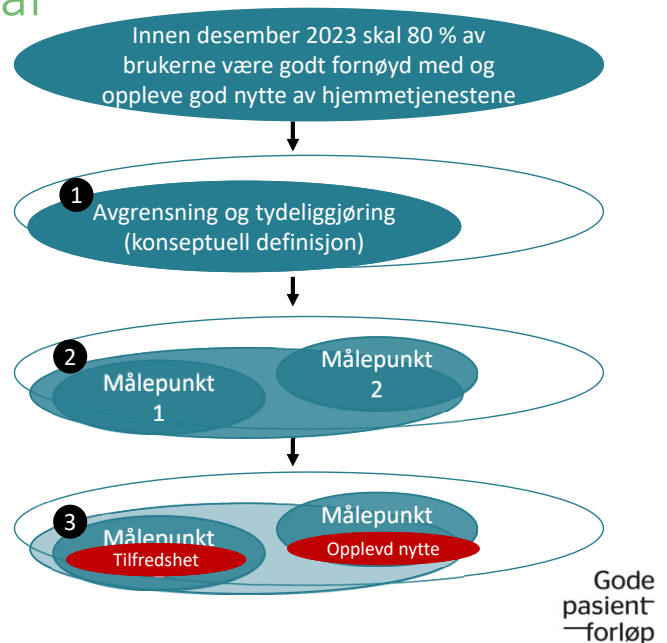
- Målinger ved utvikling og utprøving av sjekklister.
- Måling for å sjekke i hvilken grad ny praksis gjennomføres (etterlevelse av prosedyre)
- Sammenheng mellom mål og operasjonalisering av målepunkter.

Presentasjonen kan dere se på
...adresse ...

I denne presentasjonen skal vi se mer på bruk av resultatmål.

Operasjonalisering av mål

- 1 a) Med 'brukere' menes personer som mottar hjemmetjenester i eget hjem minimum tre ganger i uken.
b) 'Godt fornøyd' betyr at de skårer 75 % eller høyere på en brukerundersøkelse.
c) Med 'betydelig økning' menes en gjennomsnittlig 'Opplevd nytte'-skåre på 3 eller høyere.
- 2 Målepunkt-1:
Spørreskjema som fylles ut hver måned av brukere som mottar hjemmetjenester.
Målepunkt-2:
«Hva-er-viktig-for-deg?»-skjema fylles ut for brukere som mottar hjemmetjenester.
- 3 Operasjonalisering – Målepunkt-1:
Spørreskjema hvor brukeren vurderer 12 påstander på en skala fra 1 til 7 (brukertilfredshet).
Operasjonalisering – Målepunkt-2:
Det beregnes en gjennomsnittlig 'Opplevd nytte'-skåre for alle brukerne hvor tiltak er gjennomført.

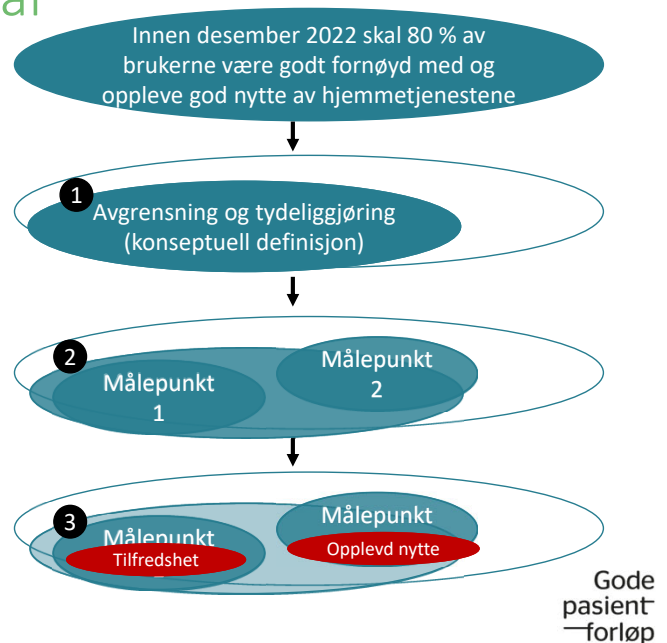


NB!

Ikke bare sørge for at de er fornøyd med tjenesten, men også sikre at de opplever å ha nytte av den.

Operasjonalisering av mål

- 1 a) Med 'brukere' menes personer som mottar hjemmetjenester i eget hjem minimum tre ganger i uken.
b) 'Godt fornøyd' betyr at de skårer 75 % eller høyere på en brukerundersøkelse.
c) Med 'betydelig økning' menes en gjennomsnittlig 'Opplevd nytte'-skåre på 3 eller høyere.
- 2 Målepunkt-1:
Spørreskjema som fylles ut hver måned av brukere som mottar hjemmetjenester.
Målepunkt-2:
«Hva-er-viktig-for-deg?»-skjema fylles ut for brukere som mottar hjemmetjenester.
- 3 Operasjonalisering – Målepunkt-1:
Spørreskjema hvor brukeren vurderer 12 påstander på en skala fra 1 til 7 (brukertilfredshet).
Operasjonalisering – Målepunkt-2:
Det beregnes en gjennomsnittlig 'Opplevd nytte'-skåre for alle brukerne hvor tiltak er gjennomført.



NB!

Ikke bare sørge for at de er fornøyd med tjenesten, men også sikre at de opplever å ha nytte av den.

Telling og måling



*

Teller
Nevner

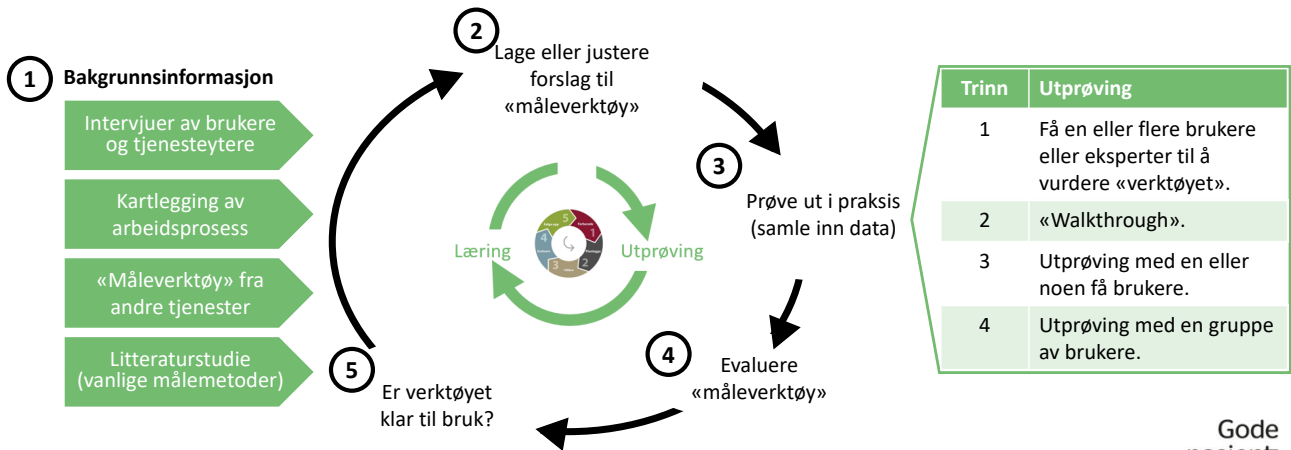
Telling

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
Skala fra observasjon	Samlet skåre på observatørs vurdering av voldshendelse

Utarbeide «måleverktøy» - lage spørreskjema for brukertilfredshet



Gode
pasient-
forløp

Brukerundersøkelse

For å måle hvor fornøyd brukerne er med tjenestene laget teamet en brukerundersøkelse.

- 12 påstander som skal vurderes på en skala fra 1 – 7 med forankrede endepunkter.

Alternativt kunne man forankret hvert svaralternativ:

- I liten grad
- I litt mindre grad
- I middels grad
- I noe grad
- I stor grad

Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

Bruker: _____

Dato: _____

Nedenfor er det listet opp 12 påstander. Vurder hver påstand ut fra om den i liten grad eller stor grad passer med din opplevelse av tjenestene fra hjemmetjenesten den siste måneden.

Hjemmetjenesten ...

- | | | | |
|--|--------------|-----------------|-------------|
| 1) Har det utstyret de trenger | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |
| 2) Utfører tjenesten til rett tid | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |
| 3) Utfører tjenesten på riktig måte | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |
| 4) Holder det de lover | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |
| 5) Snakker forståelig | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |
| 6) Forteller meg hva som skal skje | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |
| 7) Lytter til meg | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |
| 8) Er høflige | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |
| 9) Er opptatt av at jeg skal ha det bra | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |
| 10) Vet hvordan jeg liker å få hjelp | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |
| 11) Er lette å få tak i på telefon | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |
| 12) Kommer raskt hvis jeg har et problem | I liten grad | ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ | I stor grad |

Brukerundersøkelse

For å måle hvor fornøyd brukerne er med tjenestene laget teamet en brukerundersøkelse.

- 12 påstander som skal vurderes på en skala fra 1 – 7 med forankrede endepunkter.
- Det er tre «indekser» som alle består av fire påstander.

Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

Bruker: _____ Dato: _____

Nedenfor er det listet opp 12 påstander. Vurder hver påstand ut fra om den i liten grad eller stor grad passer med din opplevelse av tjenestene fra hjemmetjenesten den siste måneden.

Hjemmetjenesten ...

1) Har det utstyret de trenger	I liten grad	○○○○○○○	I stor grad
2) Utfører tjenesten til rett tid	I liten grad	○○	
3) Utfører tjenesten på riktig måte	I liten grad	○○○○○○○	
4) Holder det de lover	I liten grad	○○○○○○○	I stor grad
5) Snakker forståelig	I liten grad	○○○○○○○	I stor grad
6) Forteller meg hva som skal skje	I liten grad	○○	
7) Lytter til meg	I liten grad	○○○○○○○	
8) Er høflige	I liten grad	○○○○○○○	I stor grad
9) Er opptatt av at jeg skal ha det bra	I liten grad	○○○○○○○	I stor grad
10) Vet hvordan jeg liker å få hjelp	I liten grad	○○	
11) Er lette å få tak i på telefon	I liten grad	○○○○○○○	I stor grad
12) Kommer raskt hvis jeg har et problem	I liten grad	○○○○○○○	I stor grad

Forutsigbarhet

Kommunikasjon

Fleksibilitet

OBS!
Usikkerhet i forhold til hva man faktisk måler.

NB!

Hvis man slår sammen mål på veldig forskjellige ting øker sjansen for at man ikke finner noen forskjeller.

NB! Ikke så strenge krav – man samler inn informasjon for å lære – det er ikke forskning!

Brukerundersøkelse

For å måle hvor fornøyd brukerne er med tjenestene laget teamet en brukerundersøkelse.

- 12 påstander som skal vurderes på en skala fra 1 – 7 med forankrede endepunkter.
- Det er tre «indekser» som alle består av fire påstander.

Resultatene kan oppsummeres på flere måter:

- a) Totalskåre
Sum av svar for alle tolv påstander.
- b) Indeksskåre
Sum av svar for de fire påstandene som inngår i hver indeks.
- c) Enkeltspørsmål

Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

Bruker: _____ Dato: _____

Nedenfor er det listet opp 12 påstander. Vurder hver påstand ut fra om den i liten grad eller stor grad passer med din opplevelse av tjenestene fra hjemmetjenesten den siste måneden.

Hjemmetjenesten ...

1) Har det utstyret de trenger	I liten grad	○○○○○○○	I stor grad
2) Utfører tjenesten til rett tid	I liten grad	○○	
3) Utfører tjenesten på riktig måte	I liten grad	○○○○○○○	
4) Holder det de lover	I liten grad	○○○○○○○	I stor grad
5) Snakker forståelig	I liten grad	○○○○○○○	I stor grad
6) Forteller meg hva som skal skje	I liten grad	○○	
7) Lytter til meg	I liten grad	○○○○○○○	I stor grad
8) Er høflige	I liten grad	○○○○○○○	I stor grad
9) Er opptatt av at jeg skal ha det bra	I liten grad	○○○○○○○	I stor grad
10) Vet hvordan jeg liker å få hjelp	I liten grad	○○	
11) Er lette å få tak i på telefon	I liten grad	○○○○○○○	I stor grad
12) Kommer raskt hvis jeg har et problem	I liten grad	○○○○○○○	I stor grad

Forutsigbarhet (påstander 2, 3, 4)

Kommunikasjon (påstander 5, 6, 7, 8)

Fleksibilitet (påstander 9, 10, 11, 12)

Ved å oppsummere på ulike måter – hva kan du lære om tjenestene og effekten av de forbedringstiltakene dere har igangsatt?

NB! Ikke spør om det samme flere ganger.

Hjemmetjenesten ...		Koding av svar			
		I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad	
			1 2 3 4 5 6 7		
1) Har det utstyret de trenger	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		I stor grad	= 3
2) Utfører tjenesten til rett tid	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		I stor grad	= 3
3) Utfører tjenesten på riktig måte	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		I stor grad	= 5
4) Holder det de lover	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		I stor grad	= 3
5) Snakker forståelig	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		I stor grad	= 7
6) Forteller meg hva som skal skje	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		I stor grad	= 3
7) Lytter til meg	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		I stor grad	= 2
8) Er høflige	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		I stor grad	= 5
9) Er opptatt av at jeg skal ha det bra	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		I stor grad	= 1
10) Vet hvordan jeg liker å få hjelp	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		I stor grad	= 5
11) Er lette å få tak i på telefon	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		I stor grad	= 2
12) Kommer raskt hvis jeg har et problem	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○		I stor grad	= 4
Beregning av prosentskåre		Totalskåre / Maks. skåre		Totalskåre	
Maksimal skåre: 7 x 12 = 84		= 43 / 84 = 0,51 (51 %)		= 43	
					Skåre for forutsigbarhet
					3 + 3 + 5 + 3 = 14 (av 28)
					Skåre for kommunikasjon
					7 + 3 + 2 + 5 = 17 (av 28)
					Skåre for fleksibilitet
					1 + 5 + 2 + 4 = 12 (av 28)
					Gode pasientforløp

NB! Ikke spør om det samme flere ganger.

Legg resultatene inn i Excel

Måleansvarlig får de ferdig utfylte skjemaene og legger resultatene inn i et Excel-ark.

Bruker	År	Måned	Svar på spørsmål												Sum	%	
			Spm 1	Spm 2	Spm 3	Spm 4	Spm 5	Spm 6	Spm 7	Spm 8	Spm 9	Spm 10	Spm 11	Spm 12			
1	2022	1															

Hjemmetjenesten ...

1) Har det utstyret de trenger	I liten grad	○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad	<input checked="" type="radio"/> = 3
2) Utfører tjenesten til rett tid	I liten grad	○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad	<input checked="" type="radio"/> = 3
3) Utfører tjenesten på riktig måte	I liten grad	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○	I stor grad	<input checked="" type="radio"/> = 5
4) Holder det de lover	I liten grad	○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad	<input checked="" type="radio"/> = 3
5) Snakker forståelig	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/>	I stor grad	<input checked="" type="radio"/> = 7
6) Forteller meg hva som skal skje	I liten grad	○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad	<input checked="" type="radio"/> = 3
7) Lytter til meg	I liten grad	○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad	<input checked="" type="radio"/> = 2
8) Er høflige	I liten grad	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○	I stor grad	<input checked="" type="radio"/> = 5
9) Er opptatt av at jeg skal ha det bra	I liten grad	<input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad	<input checked="" type="radio"/> = 1
10) Vet hvordan jeg liker å få hjelp	I liten grad	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○	I stor grad	<input checked="" type="radio"/> = 5
11) Er lette å få tak i på telefon	I liten grad	○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad	<input checked="" type="radio"/> = 2
12) Kommer raskt hvis jeg har et problem	I liten grad	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○	I stor grad	<input checked="" type="radio"/> = 4
Totalskåre				= 43

Gode pasientforløp

Legg resultatene inn i Excel

Måleansvarlig får de ferdig utfylte skjemaene og legger resultatene inn i et Excel-ark.

Bruker	År	Måned	Svar på spørsmål												Sum	%	
			Spm 1	Spm 2	Spm 3	Spm 4	Spm 5	Spm 6	Spm 7	Spm 8	Spm 9	Spm 10	Spm 11	Spm 12			
1	2022	1	3														

Hjemmetjenesten ...

1) Har det utstyret de trenger	I liten grad	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I stor grad	= 3
2) Utfører tjenesten til rett tid	I liten grad	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I stor grad	= 3
3) Utfører tjenesten på riktig måte	I liten grad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I stor grad	= 5
4) Holder det de lover	I liten grad	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I stor grad	= 3
5) Snakker forståelig	I liten grad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	I stor grad	= 7
6) Forteller meg hva som skal skje	I liten grad	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I stor grad	= 3
7) Lytter til meg	I liten grad	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I stor grad	= 2
8) Er høflige	I liten grad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I stor grad	= 5
9) Er opptatt av at jeg skal ha det bra	I liten grad	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I stor grad	= 1
10) Vet hvordan jeg liker å få hjelp	I liten grad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I stor grad	= 5
11) Er lette å få tak i på telefon	I liten grad	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I stor grad	= 2
12) Kommer raskt hvis jeg har et problem	I liten grad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I stor grad	= 4
Totalskåre										= 43

Gode pasientforløp

Legg resultatene inn i Excel

Måleansvarlig får de ferdig utfylte skjemaene og legger resultatene inn i et Excel-ark.

Bruker	År	Måned	Svar på spørsmål												Sum	%	
			Spm 1	Spm 2	Spm 3	Spm 4	Spm 5	Spm 6	Spm 7	Spm 8	Spm 9	Spm 10	Spm 11	Spm 12			
1	2022	1	3	3	5	3	7										

Hjemmetjenesten ...

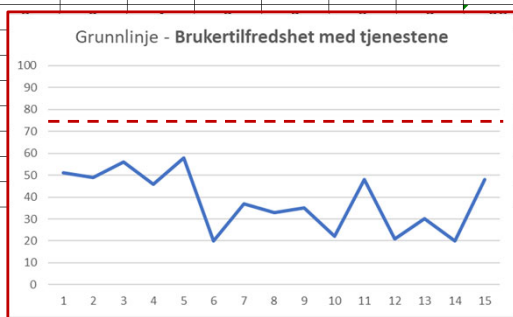
1) Har det utstyret de trenger	I liten grad	○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad	= 3
2) Utfører tjenesten til rett tid	I liten grad	○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad	= 3
3) Utfører tjenesten på riktig måte	I liten grad	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○	I stor grad	= 5
4) Holder det de lover	I liten grad	○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad	= 3
5) Snakker forståelig	I liten grad	○ ○ ○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○	I stor grad	= 7
6) Forteller meg hva som skal skje	I liten grad	○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad	= 3
7) Lytter til meg	I liten grad	○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad	= 2
8) Er høflige	I liten grad	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○	I stor grad	= 5
9) Er opptatt av at jeg skal ha det bra	I liten grad	<input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad	= 1
10) Vet hvordan jeg liker å få hjelp	I liten grad	○ ○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○	I stor grad	= 5
11) Er lette å få tak i på telefon	I liten grad	○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○ ○ ○ ○	I stor grad	= 2
12) Kommer raskt hvis jeg har et problem	I liten grad	○ ○ ○ <input checked="" type="radio"/> ○ ○ ○	I stor grad	= 4
Totalskåre				= 43

Gode pasientforløp

Legg resultatene inn i Excel

Måleansvarlig får de ferdig utfylte skjemaene og legger resultatene inn i et Excel-ark.

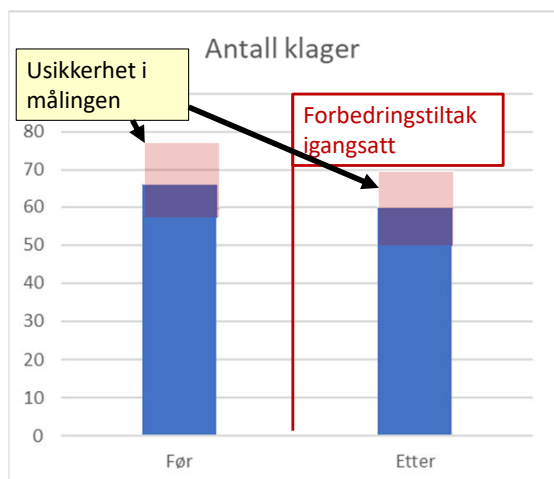
Bruker	År	Måned	Svar på spørsmål												Sum	%
			Spm 1	Spm 2	Spm 3	Spm 4	Spm 5	Spm 6	Spm 7	Spm 8	Spm 9	Spm 10	Spm 11	Spm 12		
1	2022	1	3	3	5	3	7	3	2	5	1	5	2	4	43	51
2	2022	1	5	3	1	4	3	6	2	5	1	4	3	4	41	49
3	2022	1	5	7	2	6	2	4	5	3	4	3	2	4	47	56
4	2022	1	1	3	4	2	4	3	5	4	4	3	4	2	39	46
5	2022	1	7	2	1	7	6	4	3	6	4	5	3	1	49	58
6	2022	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	2	1	17	20
7	2022	1	1	4	3	2	2	3	1	3	2	3	4	3	31	37
8	2022	1	2	1	3	2	2								33	33
9	2022	1	2	1	2	3	1								35	35
10	2022	1	1	2	2	1	2								22	22
11	2022	1	4	5	5	1	5								48	48
12	2022	1	2	1	1	3	1								21	21
13	2022	1	2	1	1	4	1								30	30
14	2022	1	2	1	1	1	1								20	20
15	2022	1	2	3	1	1	5								48	48



Gjennomsnitt
38,3

Si noe om tidslinje – gir vurderingene etter hvert.

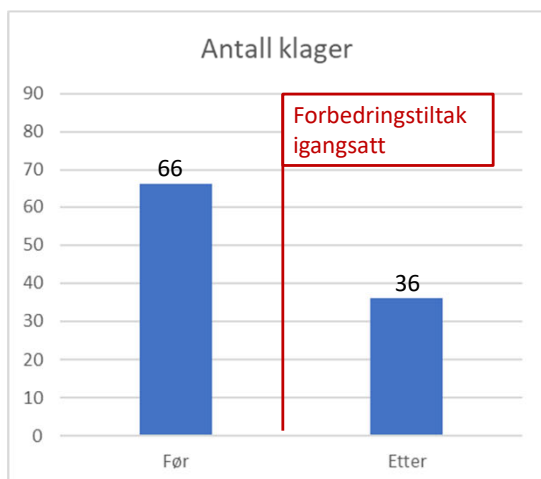
Statisk vs. dynamisk analyse av data



Har forbedringstiltaket hatt effekt?

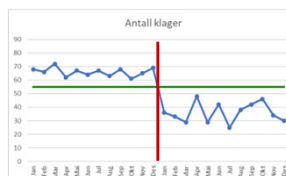
Gode
pasient-
forløp

Statisk vs. dynamisk analyse av data

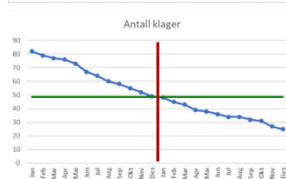


Har forbedringstiltaket hatt effekt?

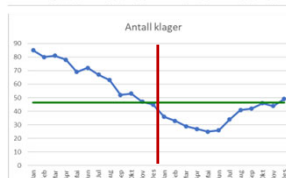
1



2



3



Gode pasientforløp

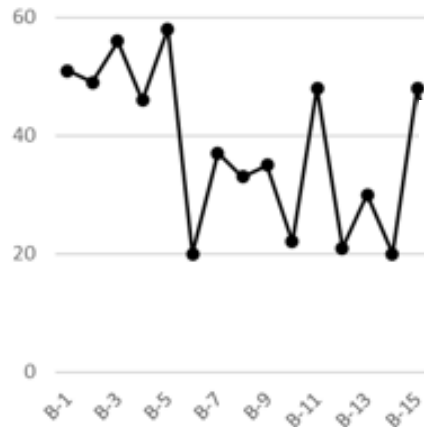
Tidsserie

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 % ●

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.

Dette handler om hvor sikker kan du være på at de konklusjonene du trekker er gyldige.

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?

Gode
pasient
forløp

Her er det to verdier som er på midten. Da blir finner man medianen ved å legge sammen verdiene og dele på to.

Dersom det er noen verdier som er betydelig høyere/-lavere enn de andre, eller det er klare skjevheter i hvordan tallene fordeler seg, er medianen bedre enn gjennomsnittet til å beskrive den **typiske verdien**.

Beskrivelse av tidsserier

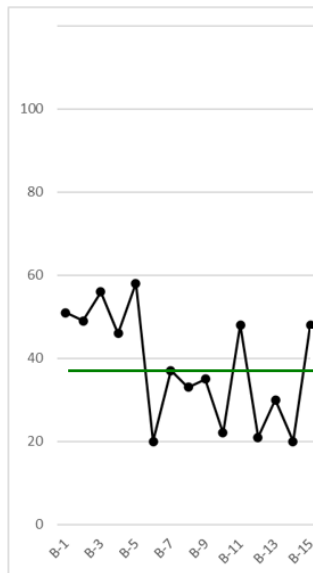
1 Hva er den mest typiske verdien?

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'

Gode pasientforløp

Man kan beskrive målingene ved å si: Skårene var 51, 49, 56, 46, 48, ... mister oversikten – lite effektiv kommunikasjon – sier i stedet den mest typiske verdien – gjennomsnitt/median

Medianen er 37 %

Her er det to verdier som er på midten. Da blir finner man medianen ved å legge sammen verdiene og dele på to.

Dersom det er noen verdier som er betydelig høyere/-lavere enn de andre, eller det er klare skjevheter i hvordan tallene fordeler seg, er medianen bedre enn gjennomsnittet til å beskrive den **typiske verdien**.

Beskrivelse av tidsserier

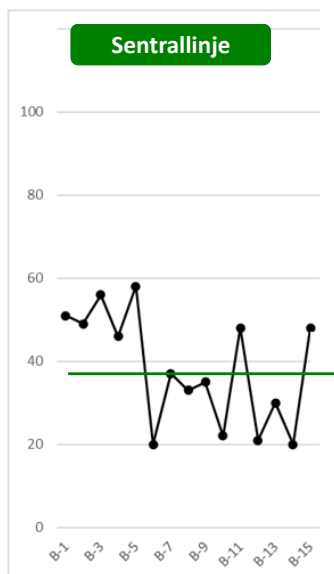
1 Hva er den mest typiske verdien?

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 sjekklister utført	Rangering (lav til høy)
Bruker 1	51 %	<input type="checkbox"/>
Bruker 2	49 %	<input type="checkbox"/>
Bruker 3	56 %	<input type="checkbox"/>
Bruker 4	46 %	<input type="checkbox"/>
Bruker 5	58 %	<input type="checkbox"/>
Bruker 6	20 %	<input type="checkbox"/>
Bruker 7	37 %	<input type="checkbox"/>
Bruker 8	33 %	<input type="checkbox"/>
Bruker 9	35 %	<input type="checkbox"/>
Bruker 10	22 %	<input type="checkbox"/>
Bruker 11	48 %	<input type="checkbox"/>
Bruker 12	21 %	<input type="checkbox"/>
Bruker 13	30 %	<input type="checkbox"/>
Bruker 14	20 %	<input type="checkbox"/>
Bruker 15	48 %	<input type="checkbox"/>

7 verdier (for Bruker 1-7)
Median (for Bruker 8)
7 verdier (for Bruker 9-15)

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

Her er det to verdier som er på midten. Da blir finner man medianen ved å legge sammen verdiene og dele på to.

Dersom det er noen verdier som er betydelig høyere/-lavere enn de andre, eller det er klare skjevheter i hvordan tallene fordeler seg, er medianen bedre enn gjennomsnittet til å beskrive den **typiske verdien**.

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?



Her er det to verdier som er på midten. Da blir finner man medianen ved å legge sammen verdiene og dele på to.

Dersom det er noen verdier som er betydelig høyere/-lavere enn de andre, eller det er klare skjevheter i hvordan tallene fordeler seg, er medianen bedre enn gjennomsnittet til å beskrive den **typiske verdien**.

Beskrivelse av tidsserier

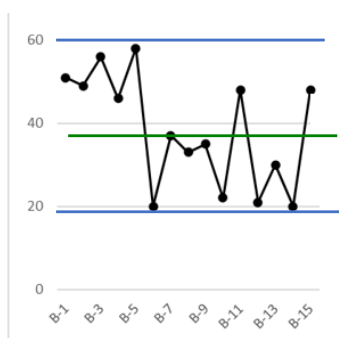
1 Hva er den mest typiske verdien?

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?



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 uforutsigbar

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.

Prosesen er forutsigbar

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

Her er det to verdier som er på midten. Da blir finner man medianen ved å legge sammen verdiene og dele på to.

Dersom det er noen verdier som er betydelig høyere/-lavere enn de andre, eller det er klare skjevheter i hvordan tallene fordeler seg, er medianen bedre enn gjennomsnittet til å beskrive den **typiske verdien**.

Beskrivelse av tidsserier

Prosesen er uforutsigbar

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

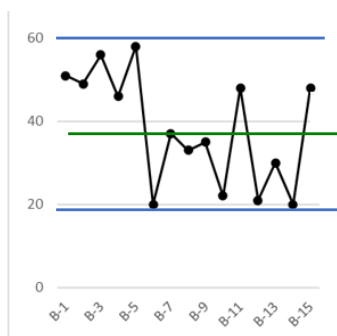
Trend

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

Her er det to verdier som er på midten. Da blir finner man medianen ved å legge sammen verdiene og dele på to.

Dersom det er noen verdier som er betydelig høyere/-lavere enn de andre, eller det er klare skjevheter i hvordan tallene fordeler seg, er medianen bedre enn gjennomsnittet til å beskrive den **typiske verdien**.

Beskrivelse av tidsserier

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

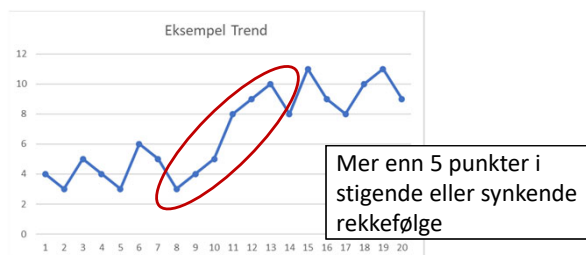
Trend

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

Nivåskifte

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

Sporadiske avvik



Gode
pasient
forløp

Her er det to verdier som er på midten. Da blir finner man medianen ved å legge sammen verdiene og dele på to.

Dersom det er noen verdier som er betydelig høyere/-lavere enn de andre, eller det er klare skjevheter i hvordan tallene fordeler seg, er medianen bedre enn gjennomsnittet til å beskrive den **typiske verdien**.

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



Gode
pasient-
forløp

Her er det to verdier som er på midten. Da blir finner man medianen ved å legge sammen verdiene og dele på to.

Dersom det er noen verdier som er betydelig høyere/-lavere enn de andre, eller det er klare skjevheter i hvordan tallene fordeler seg, er medianen bedre enn gjennomsnittet til å beskrive den **typiske verdien**.

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?

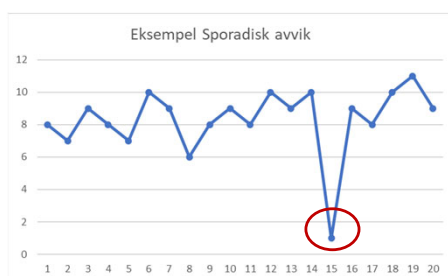
Nivåskifte

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.



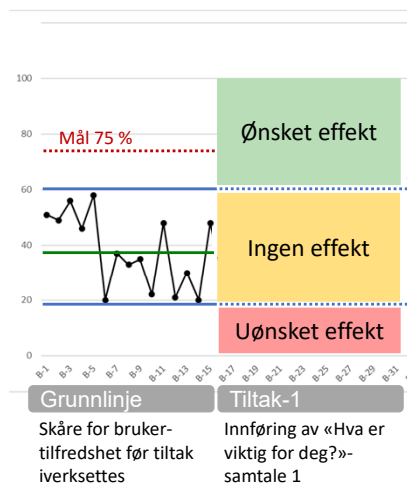
Gode
pasient-
forløp

Astronomisk datapunkt (Sporadisk avvik)

Denne regelen er ikke basert på sannsynlighet (for RUN-diagram), men skal hjelpe til med å identifisere «ekstreme» datapunkter:

- 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



Grunnlinje (baseline)

Hvordan var situasjonene før man igangsatte tiltaket?

Grunnlinje
Skårer for brukertilfredshet før tiltak iverksettes

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

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 %.

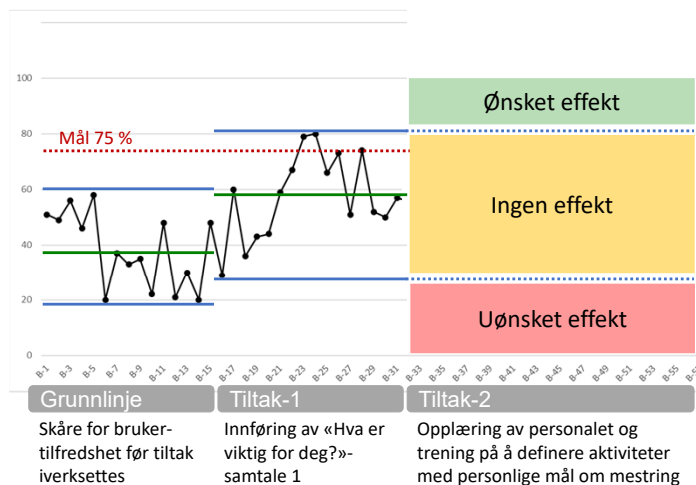
For at brukerne skal være 'Godt fornøyd' må 80 % av brukerne skåre over 75 % på brukerundersøkelsen.

Prediksjon

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

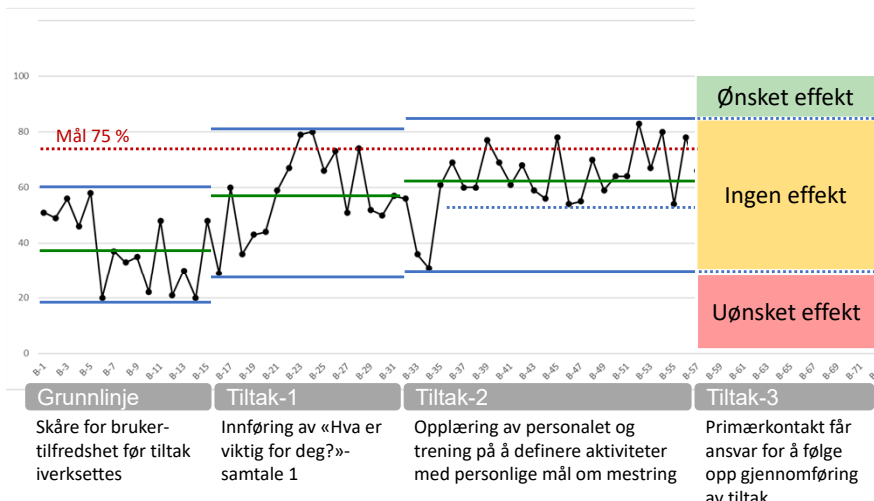
Gode pasientforløp

Eksempel: Måling av brukertilfredshet



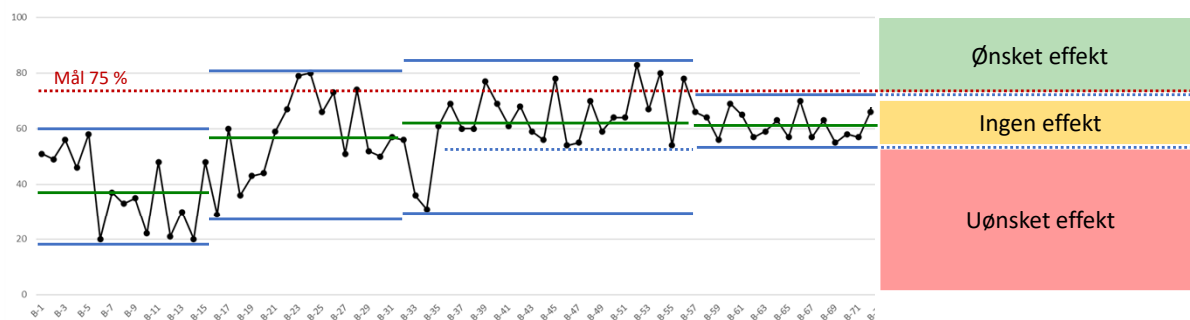
Gode pasientforløp

Eksempel: Måling av brukertilfredshet



Gode pasientforløp

Eksempel: Måling av brukertilfredshet



Grunnlinje **Tiltak-1** **Tiltak-2** **Tiltak-3** **Tiltak-4**

Skåre for brukertilfredshet før tiltak iverksettes

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

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

Primærkontakt får ansvar for å følge opp gjennomføring av tiltak

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».

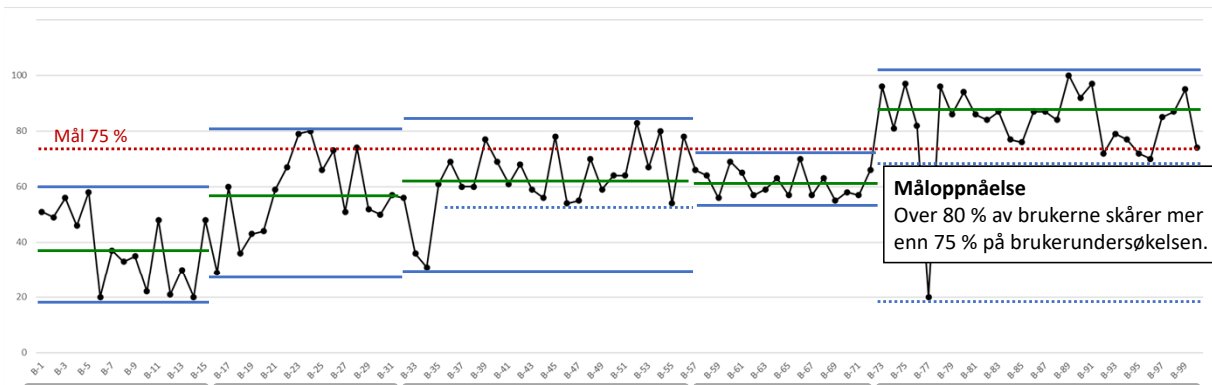
Ønsket effekt

Ingen effekt

Uønsket effekt

Gode pasientforløp

Eksempel: Måling av brukertilfredshet



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

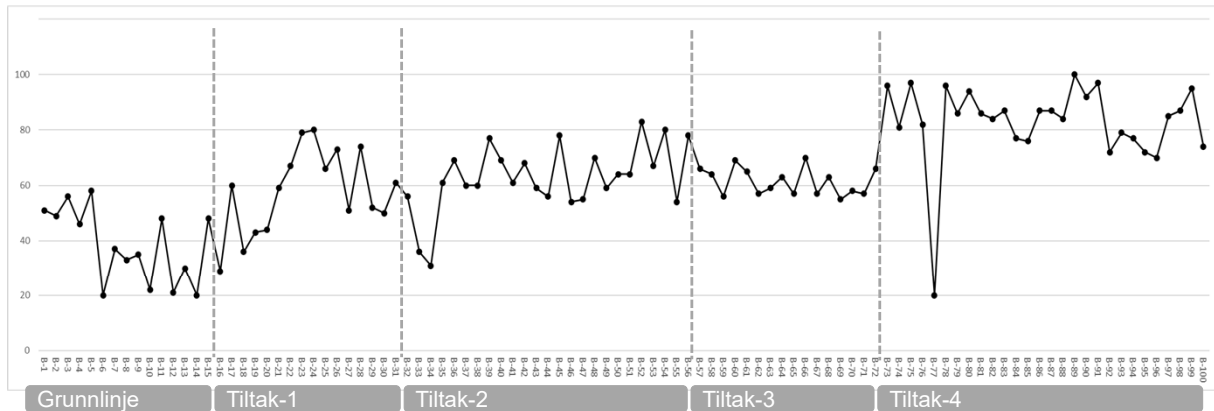
Primærkontakt får ansvar for å følge opp gjennomføring av tiltak

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».

Gode pasientforløp

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»).

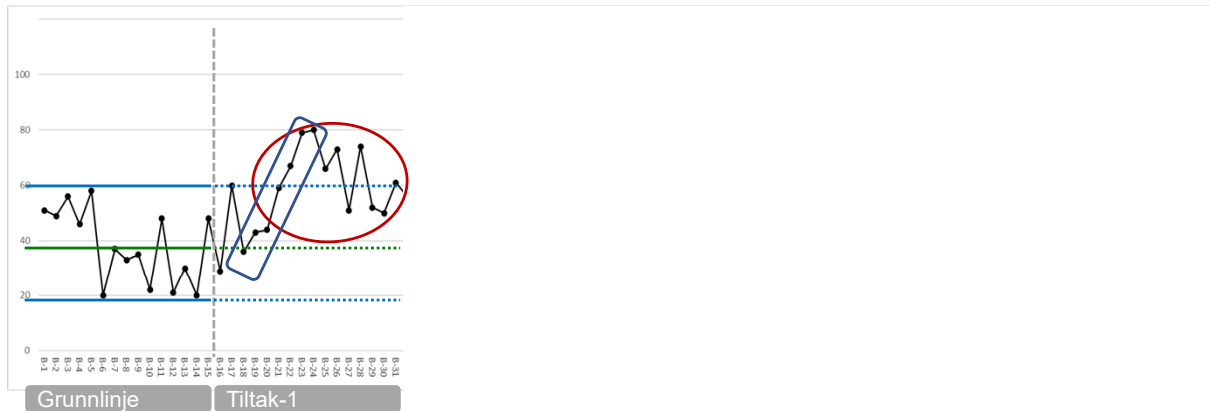
Trend

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 skåre 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»).

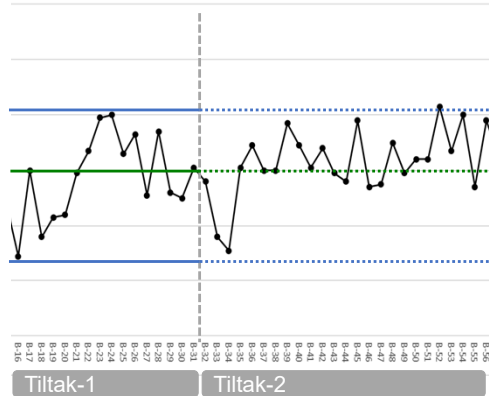
Trend

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 skåre 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

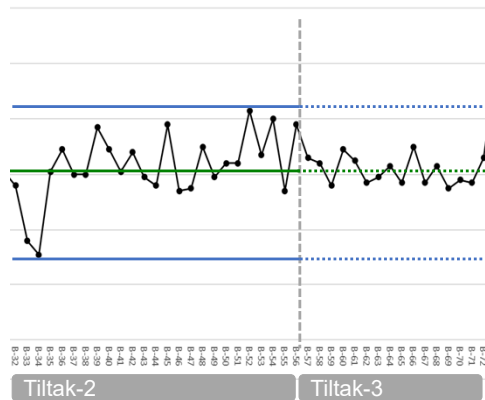
Trend krever **minst 5 etterfølgende punkter** i stigende eller synkende rekkefølge. Punkter med samme verdi telles som ett punkt.

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 skåre 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»).

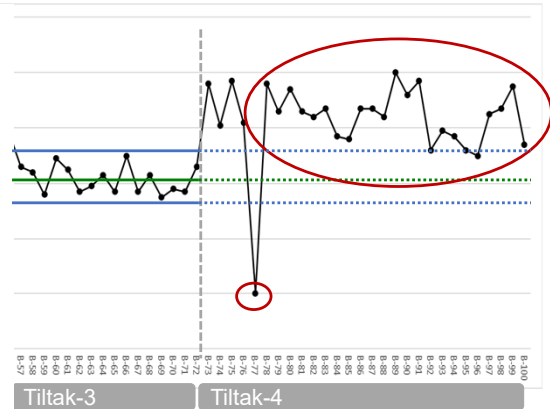
Trend

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 skåre 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»).

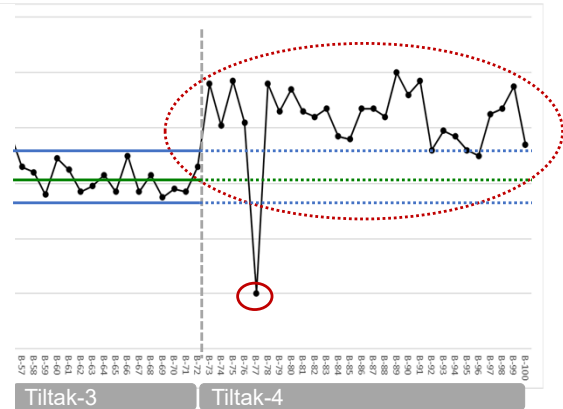
Trend

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 skåre 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»).

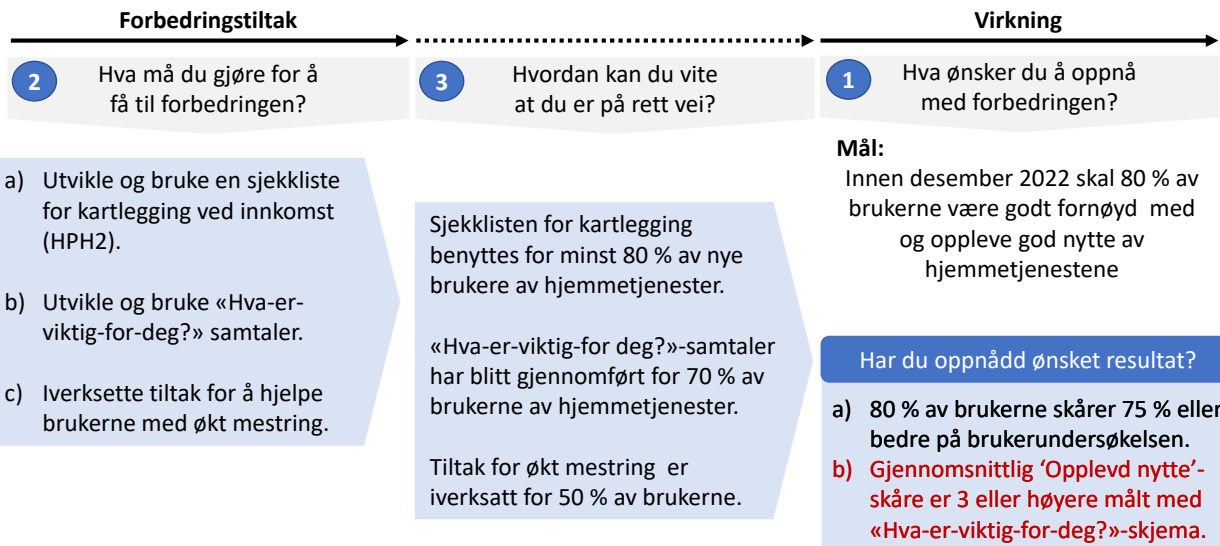
Trend

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 skåre i utvalget.

Mål for forbedringsarbeidet

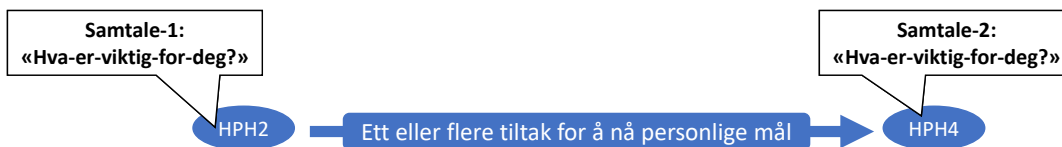


Presentasjonen på Samling-2 omhandlet:

- Målinger ved utvikling og utprøving av sjekklister.
- Måling for å sjekke i hvilken grad ny praksis gjennomføres (etterlevelse av prosedyre)
- Sammenheng mellom mål og operasjonalisering av målepunkter.

Presentasjonen kan dere se på ...adresse ...

Hva er viktig for deg?



«Samtale-1»

- Det kan være flere samtaler og samtalerne kan strekke seg over tid.
- Primærkontakt har ansvar for å utføre samtalerne og følge opp tiltakene.

Mål for samtalen:

- Etabler først en god relasjon.
- Avklar 1-5 aktiviteter hvor tjenestene kan hjelpe bruker til bedre mestring.
- Bruker vurderer for hver aktivitet hvor vanskelig det er å utføre aktiviteten.
- Bli enige om tiltak som kan prøves ut for å hjelpe brukeren til bedre mestring.
- Avtal jevnlig oppfølging underveis.

Brukerne skal oppleve en god samarbeidsrelasjon og at de blir hørt

«Samtale-2»

Primærkontakt har ansvar for å utføre samtalen(e) og gjennomføre evalueringen.

Mål for samtalen:

- Avklar i hvilken grad ulike tiltak er utført.
- Bruker vurderer for hver aktivitet hvor vanskelig det er å utføre aktiviteten (i dag).
- Bruker vurderer om det er andre aktiviteter som bør prioriteres med tanke på økt mestring.
- Bli enige om eventuelle nye tiltak som kan prøves ut for å hjelpe brukeren til bedre mestring.
- Avtal behov for videre oppfølging.

Fyll ut «Hva-er-viktig-for-deg?»-skjema

«Hva er viktig for deg?» skjema

Pasient ID: Bruker 1

Hva er viktig for deg?

Hvor vanskelig synes du det er å utføre aktiviteten nå?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Veldig vanskelig Ingen vansker

	1. samtale	2. samtale
Handle på butikken	2	5
Besøke Kåre	4	5
Delta på «fellesgym»	3	8

Samtale-1: $(2 + 4 + 3) / 3 = 3$
 Gjennomsnitt

Samtale-2: $(5 + 5 + 8) / 3 = 6$

Opplevd nytte

3 - 6 = 3

Bruker	Samtale 1	Samtale 2	Opplevd nytte
1	3	6	3
2	6	5	-1
3	6	5	-1
4	5	8	3
5	0	10	10
6	3	10	7
7	4	6	2
8	6	6	0
9	2	10	8
10	5	3	-2
11	3	6	3
12	1	10	9
13	5	4	-1
14	4	6	2
15	0	6	6
16	1	8	7
17	6	10	4
18	2	6	4
19	1	6	5
20	6	4	-2

«Hva er viktig for deg?» skjema

Pasient ID: **Bruker 1**

Hva er viktig for deg?

Hvor vanskelig synes du det er å utføre aktiviteten nå?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Veldig vanskelig Ingen vansker

	1. samtale	2. samtale
Handle på butikken	2	5
Besøke Kåre	4	5
Delta på «fellesgym»	3	8

Samtale-1: $(2 + 4 + 3) / 3 = 3$
 Gjennomsnitt

Samtale-2: $(5 + 5 + 8) / 3 = 6$

Opplevd nytte

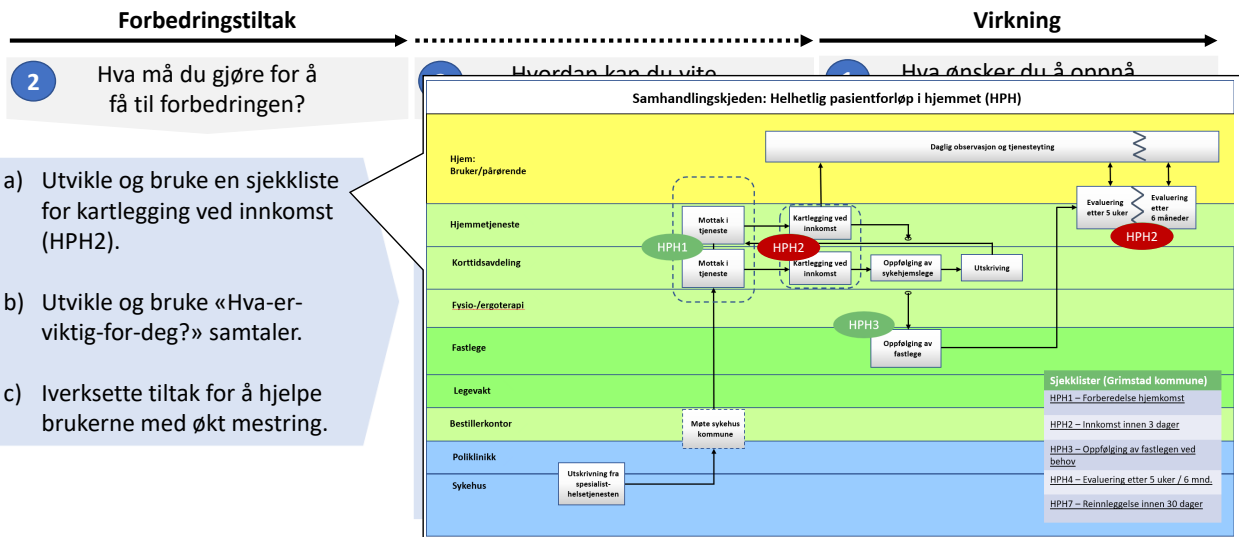
3 6

6 3

Gjennomsnittlig skåre for 'Opplevd nytte'
 $66 / 20 = 3,3$

Bruker	Samtale 1	Samtale 2	Opplevd nytte
1	3	6	3
2	6	5	-1
3	6	5	-1
4	5	8	3
5	0	10	10
6	3	10	7
7	4	6	2
8	6	6	0
9	2	10	8
10	5	3	-2
11	3	6	3
12	1	10	9
13	5	4	-1
14	4	6	2
15	0	6	6
16	1	8	7
17	6	10	4
18	2	6	4
19	1	6	5
20	6	4	-2

Mål for forbedringsarbeidet

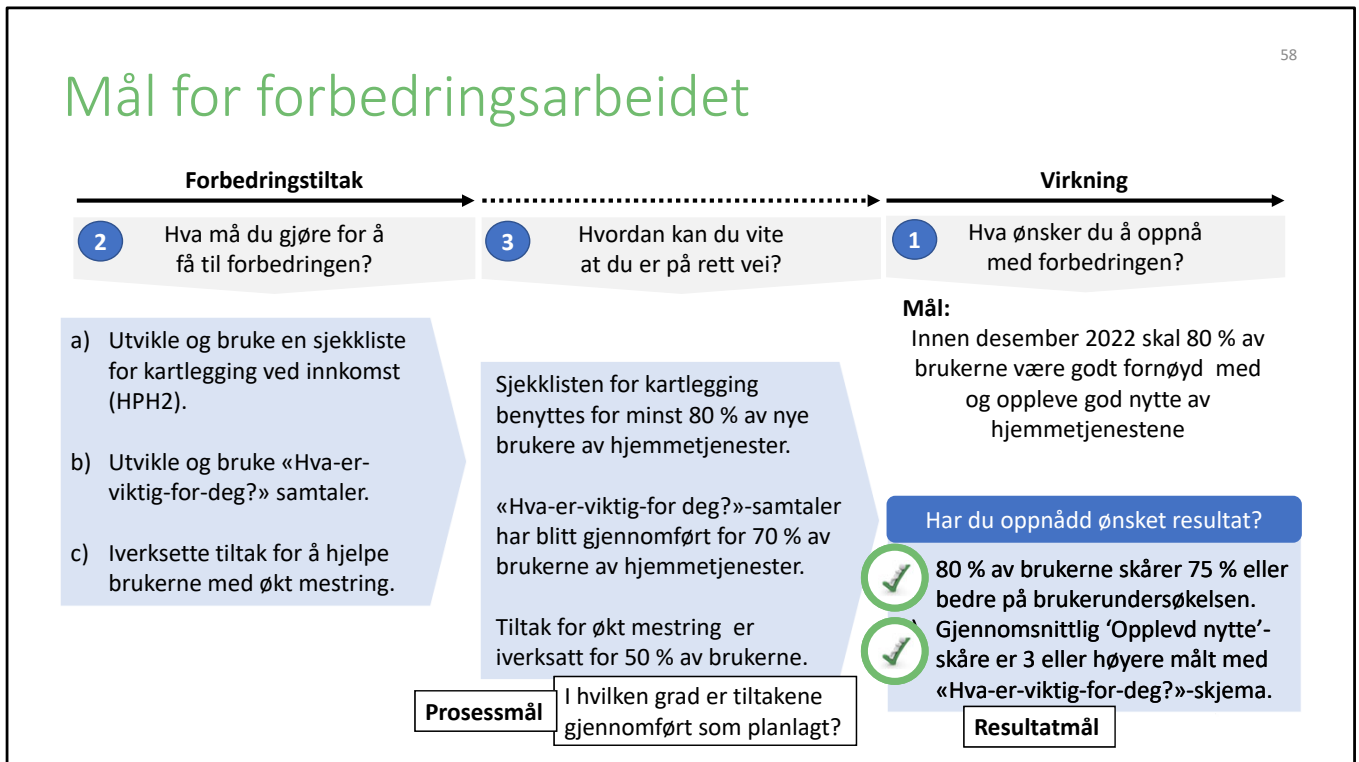


Presentasjonen på Samling-2 omhandlet:

- Målinger ved utvikling og utprøving av sjekklister.
- Måling for å sjekke i hvilken grad ny praksis gjennomføres (etterlevelse av prosedyre)
- Sammenheng mellom mål og operasjonalisering av målepunkter.

Presentasjonen kan dere se på
...adresse ...

Mål for forbedringsarbeidet



Presentasjonen på Samling-2 omhandlet:

- Målinger ved utvikling og utprøving av sjekklister.
- Måling for å sjekke i hvilken grad ny praksis gjennomføres (etterlevelse av prosedyre)
- Sammenheng mellom mål og operasjonalisering av målepunkter.

Presentasjonen kan dere se på
 ...adresse ...

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.

Gode
pasient-
forløp

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
klient-
forløp

- Skal man lykkes med forbedringsarbeid er det ofte viktig å sikre god og bred involvering av personalet (OVERGANG)

Personalet lærer kunnskaper/ferdigheter i evaluering gjennom deltakelse i arbeidet.

Ved å involvere personalet i disse diskusjonene så bidrar det til å bygge kompetanse om måling og evaluering inn i organisasjonen.

Lykke til med forbedringsarbeidet!

Gode
pasient
—forløp

Gruppeoppgave

Vurder eget forbedringsarbeid

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

Referanser

63

Bilder

Lachmann-Anke, Peggy og Marco, <https://pixabay.com> (bildene på lysark 3, 6, 12, 13, 19, 31, 44).

Litteratur

Provost, L.P. og Murray, S.K. (2011). The health care data guide: Learning from data for improvement. San Francisco: Jossey-Bass.

Gode
pasient
—forløp