



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

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

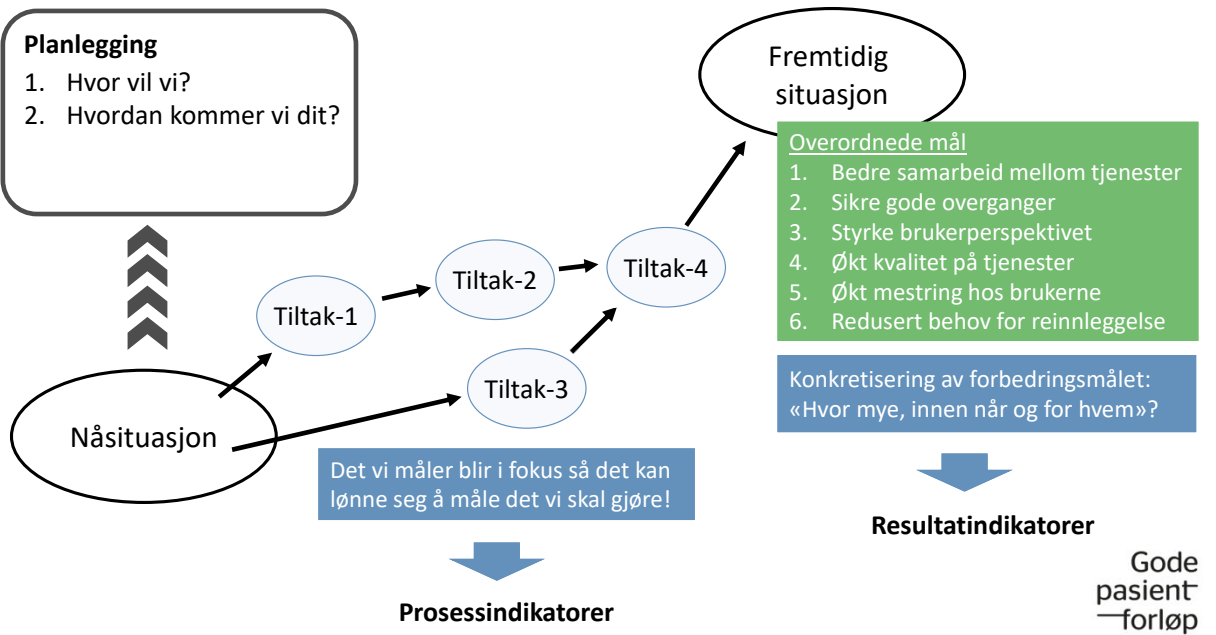
Gode
pasient-
forløp

Planlagt endring

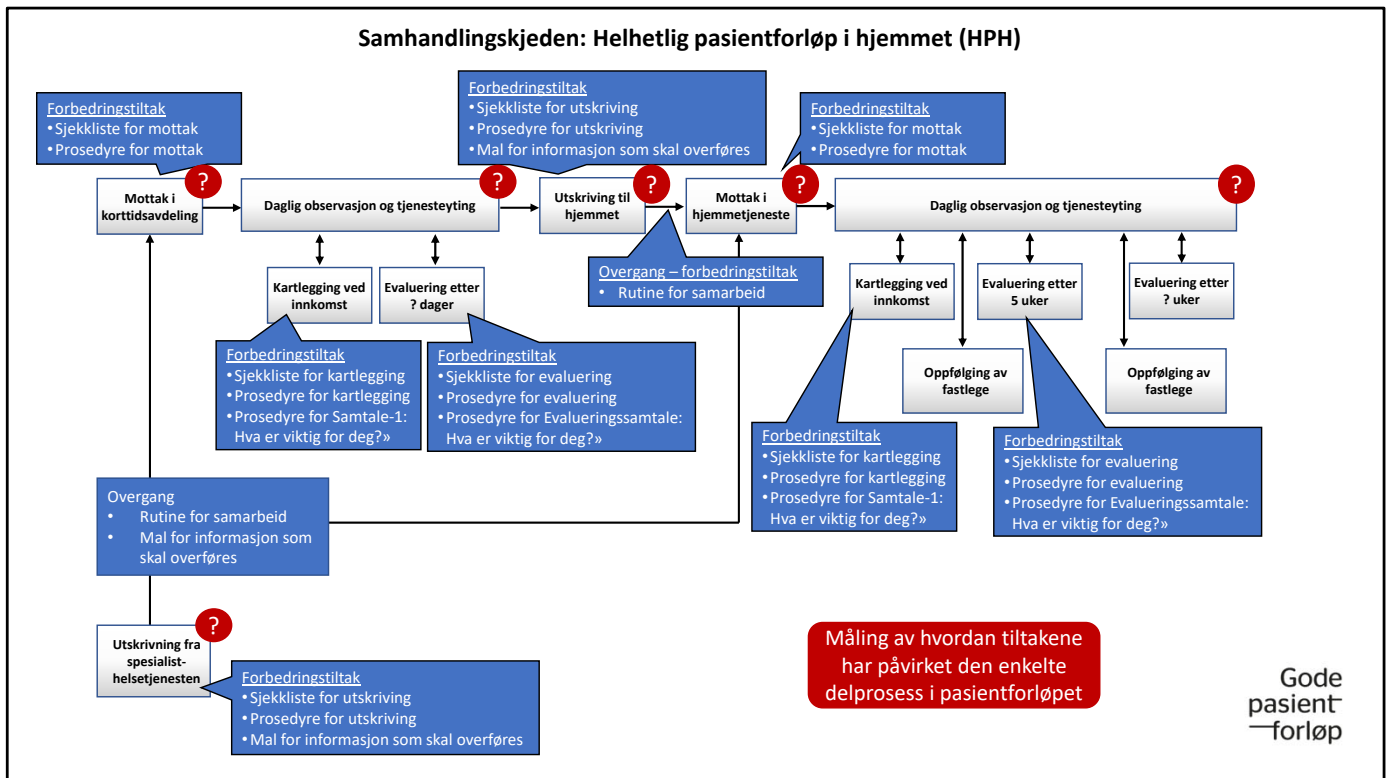


Planlegging

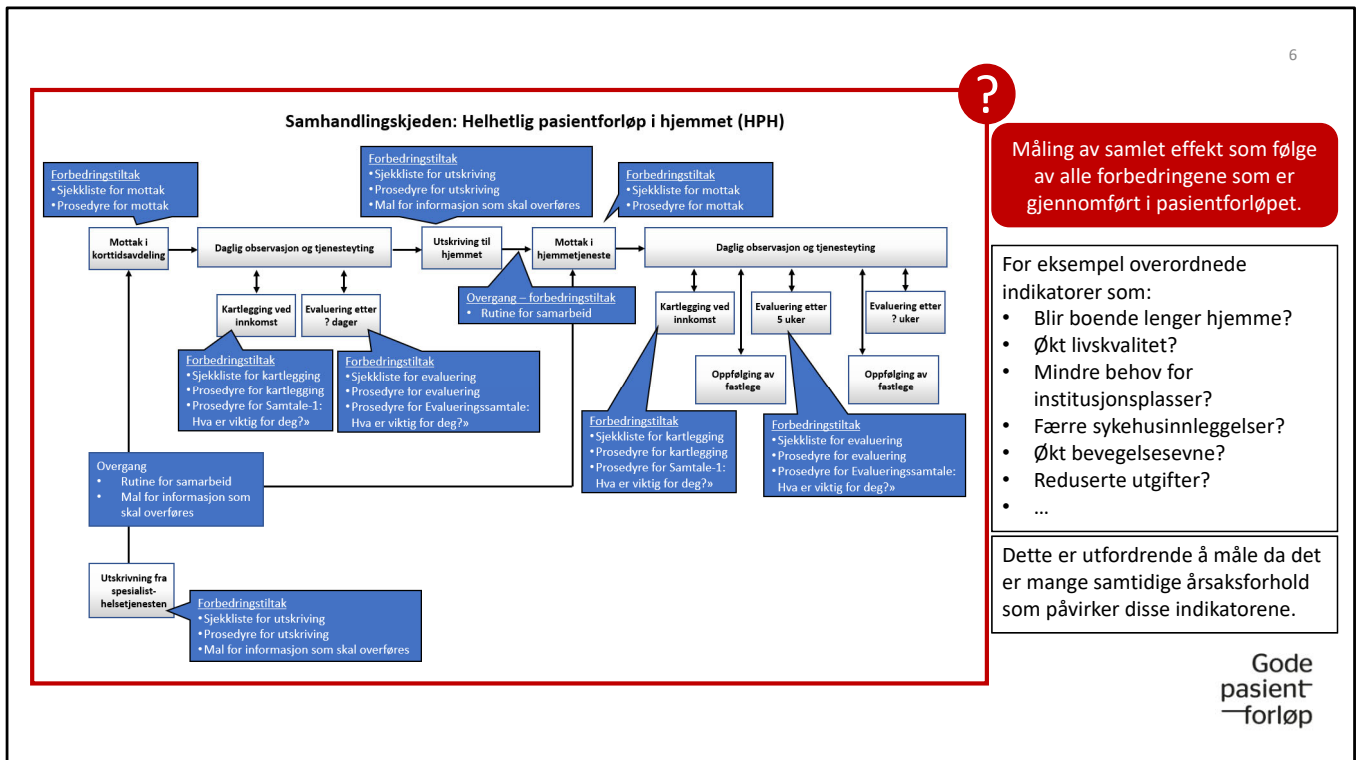
1. Hvor vil vi?
2. Hvordan kommer vi dit?



Samhandlingskjeden: Helhetlig pasientforløp i hjemmet (HPH)



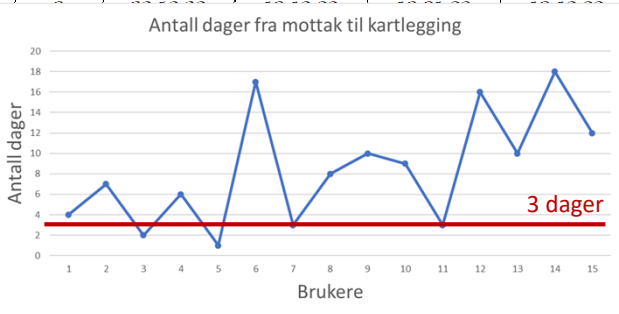
Færre klager, mindre ventetid, raskere gjennomstrømming, høyere kvalitet,



Det er fort slik at man tenker «alle» – men velg ut – hvilke grupper av brukere vil ha størst utbytte av tiltakene – hvor vil man lettest se at det er et utsatt behov for institusjonsplass? Bedre mulighet til å bo hjemme? Ikke tenk at det skal gjelde alle. For å kunne se samlet effekt må man ha forbedret flere steder av forløpet?

Eksempel

BrukerID	Mottak	Kartlegging ved innkost	Evaluering	Time hos fastlege	Antall dager fra mottak til kartlegging	Antall dager fra kartlegging til evaluering	Antall dager fra mottak til time hos fastlege
1	10.11.22	14.11.22	12.12.22	16.11.22	4	28	6
2	11.11.22	18.11.22	20.12.22	25.11.22	7	32	14
3	20.11.22	22.11.22	18.12.22	27.11.22	2	26	7
4	24.11.22	30.11.22	20.12.22	30.11.22	6	20	6
5	24.11.22	25.11.22	21.12.22	27.11.22	1	26	3
6	28.11.22	15.12.22	14.01.23	15.12.22	17	30	17
7	30.11.22	03.12.22	13.01.23	12.12.22	3	41	12
8	01.12.22	02.12.22	13.01.23	13.12.22	8	31	16
9	02.12.22	03.12.22	13.01.23	13.12.22	10	34	11
10	03.12.22	04.12.22	13.01.23	13.12.22	9	35	13
11	04.12.22	05.12.22	13.01.23	13.12.22	3	28	26
12	05.12.22	06.12.22	13.01.23	13.12.22	16	29	18
13	06.12.22	07.12.22	13.01.23	13.12.22	10	28	23
14	07.12.22	08.12.22	13.01.23	13.12.22	18	15	23
15	08.12.22	09.12.22	13.01.23	13.12.22	12	28	19



Gode pasientforløp

Eksempler på målinger fra Samling-2

Målepunkter for det Gode pasientforløp

Målepunkt	1	2	3	4	5
1. Forberedelse av møtet	1	2	3	4	5
2. Gjennomføring av møtet	1	2	3	4	5
3. Oppfølging av fastlege (evt. tverrfaglig vurdering)	1	2	3	4	5
4. Evaluering (innen 1 uke)	1	2	3	4	5
5. Avsluttende oppfølging	1	2	3	4	5

Målepunktskjema som prosessindikator for hele eller deler av pasientforløpet.

Bruk av sjekklister som prosessindikator for gjennomføring av prosedyrer.

Blir den nye praksisen gjennomført?

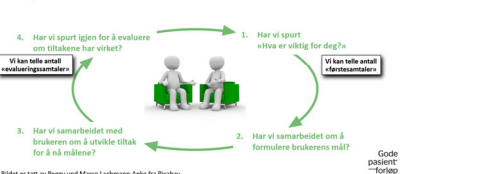
1. Hver gang en sjekkliste er brukt, tegner spørskjemaet ut «Måleområde».
2. «Måleområdet» teller opp antall sjekklister, for eksempel: 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319.
3. Antallet sjekklister tegnes inn i et regneark som viser bruk av sjekklister over tid.
4. «Måleområdet» teller antall «nye brukere» i perioden og legger dette inn i regnearket.
5. Forbedringsteam eller personellgruppe diskuterer resultatet.
6. Ta sjekklistene for å kontrollere hvilke ledd som brukes.

«Hva er viktig for deg?» skjema

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	4	2	-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

Bruk av «Hva-er-viktig-for-deg?»-skjema som resultatindikator.

«Hva er viktig for deg?» - systematisk arbeid over tid



Antall/Andel gjennomførte samtaler som prosessindikator for oppfølging av «Hva-er-viktig-for-deg?»

Gode pasientforløp

Nå skal vi se litt mer på tydeliggjøring av problemstilling og på bruk av spørreskjema som resultatindikator.

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.

Gode
pasient
—forløp

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.

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

Gode
pasient
—forløp

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»?

Gode
pasient-
forløp

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»?

Gode
pasient-
forløp

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?

Gode
pasient
forløp

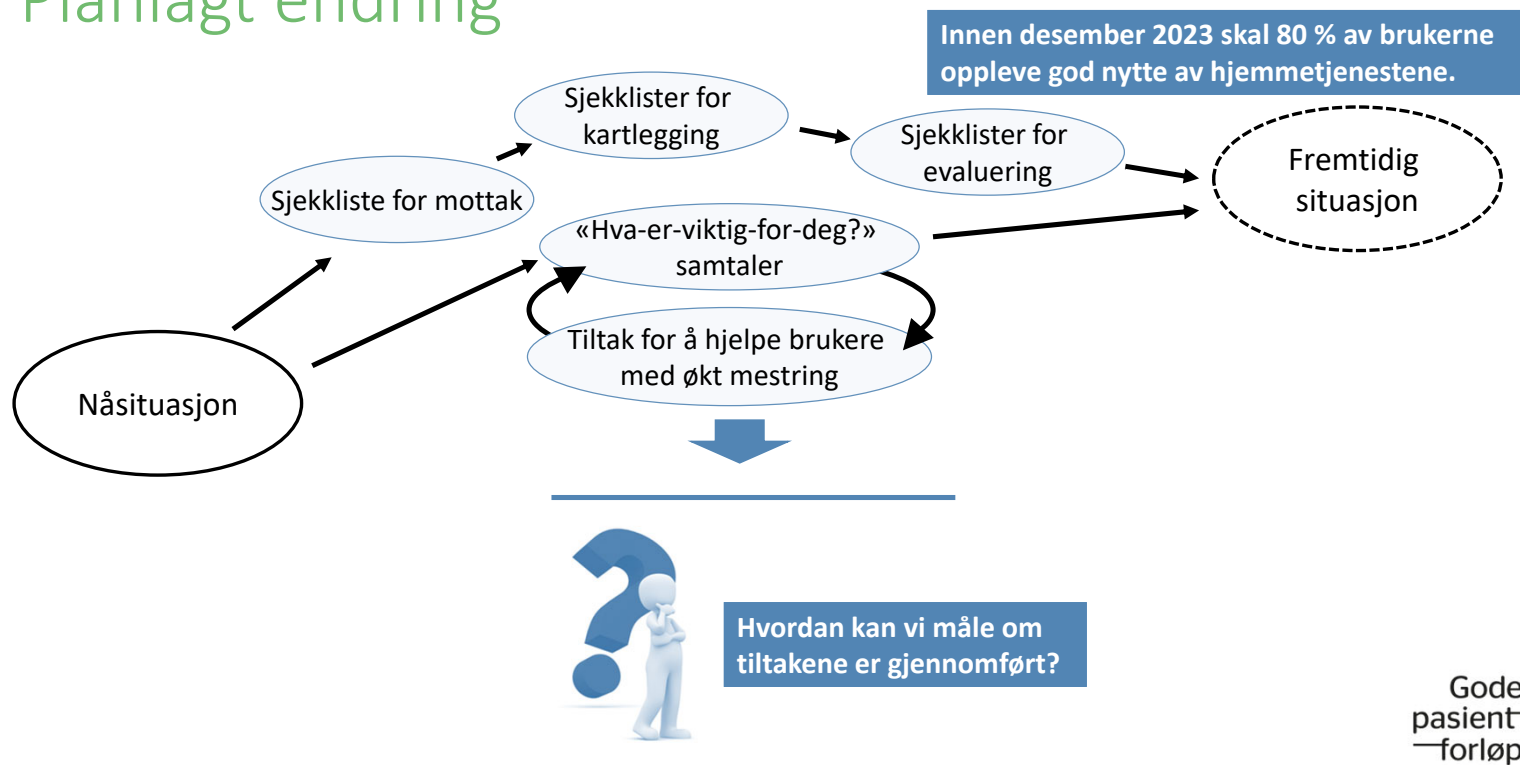
Avklaring av mål for forbedringsarbeidet

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.

Gode
pasient
—forløp

Planlagt endring



Planen for distrikt-1 er da: ..

Gode
pasient
forløp

Prosessindikatorer

Hvordan kan vi måle om forbedringstiltakene gjennomføres som planlagt?

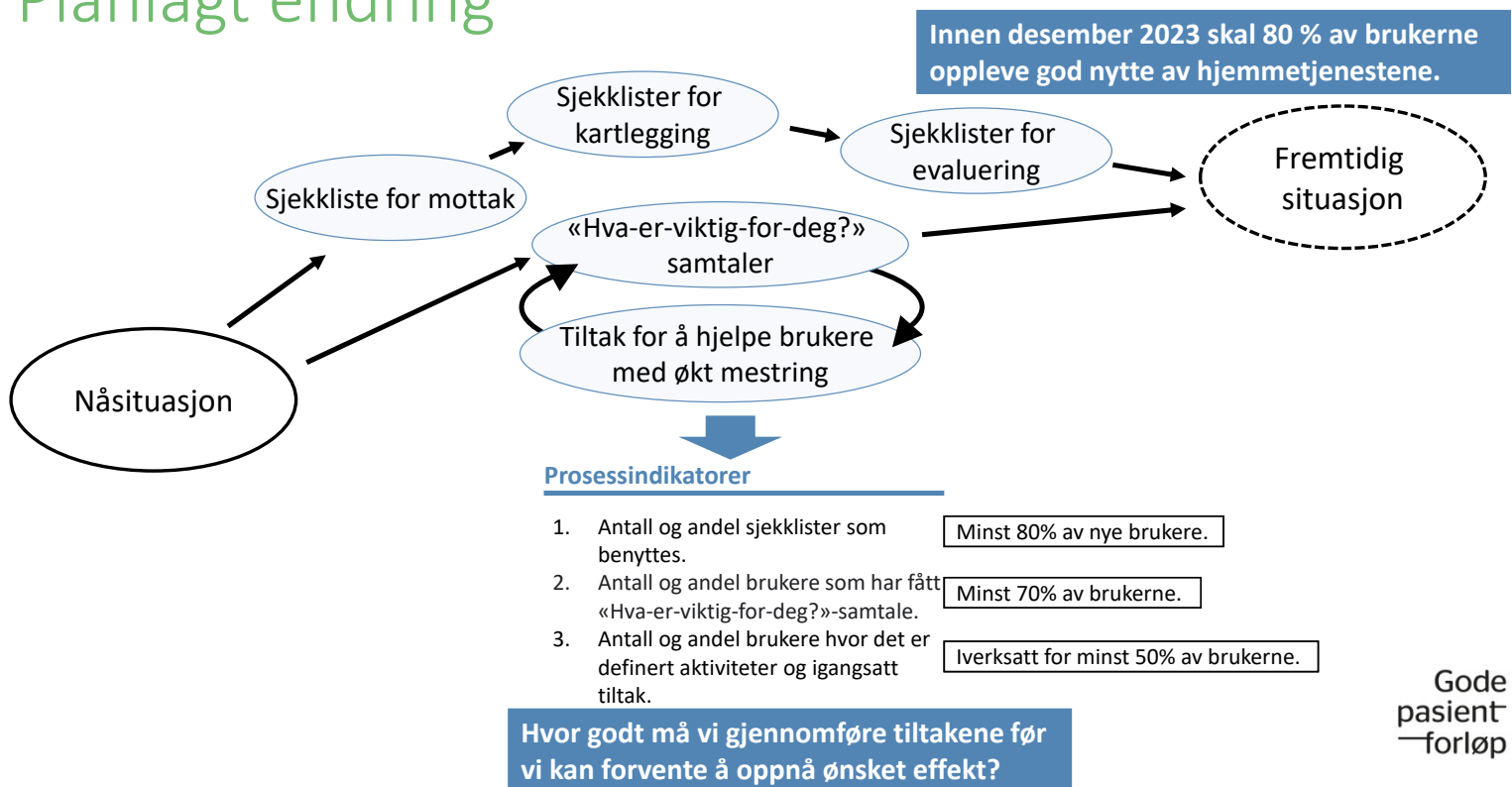
Tiltak	Er vi på rett vei?	Prosessindikatorer

Teller
Nevner

Telling

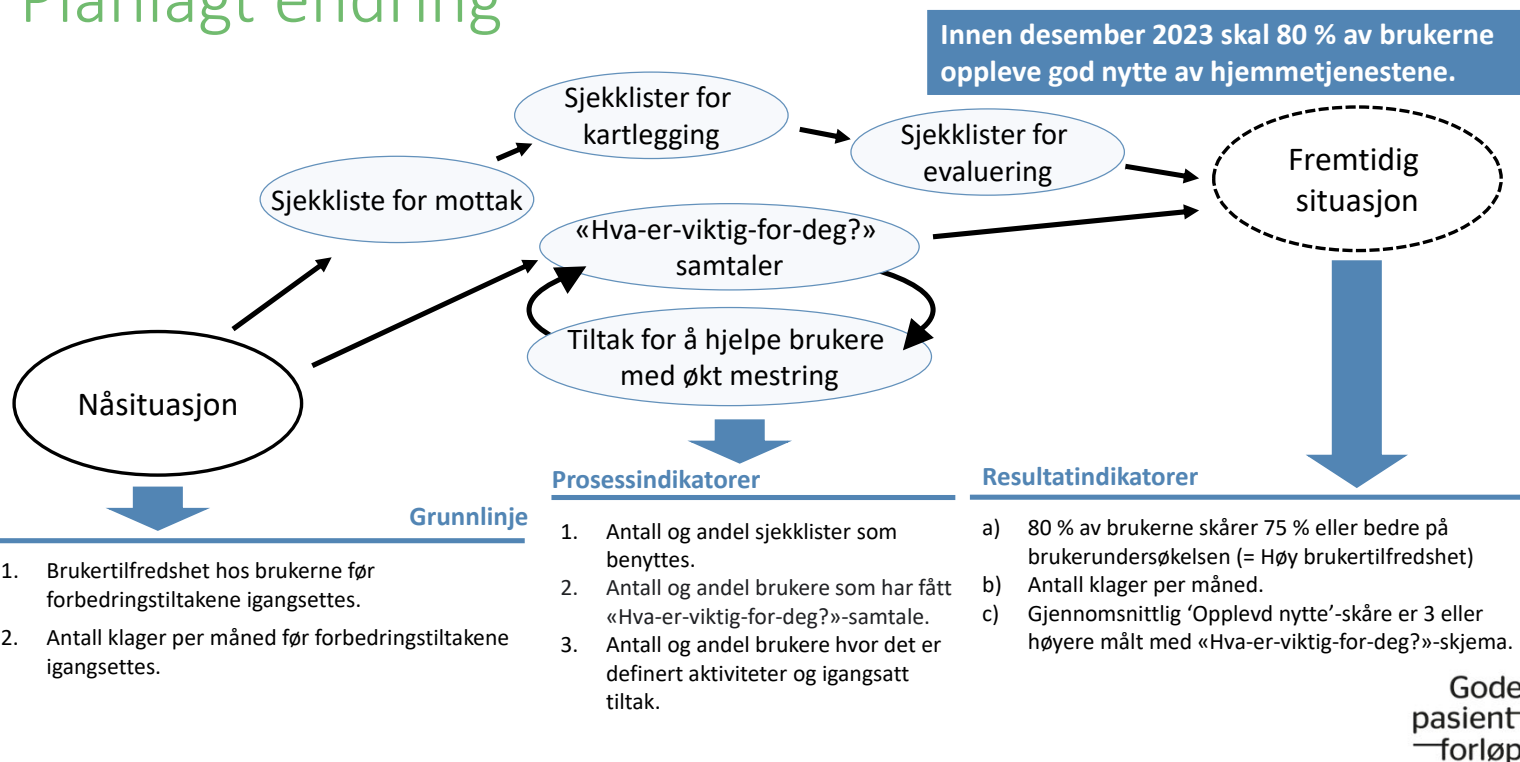
Måling (bruk av «måleinstrument»)

Planlagt endring



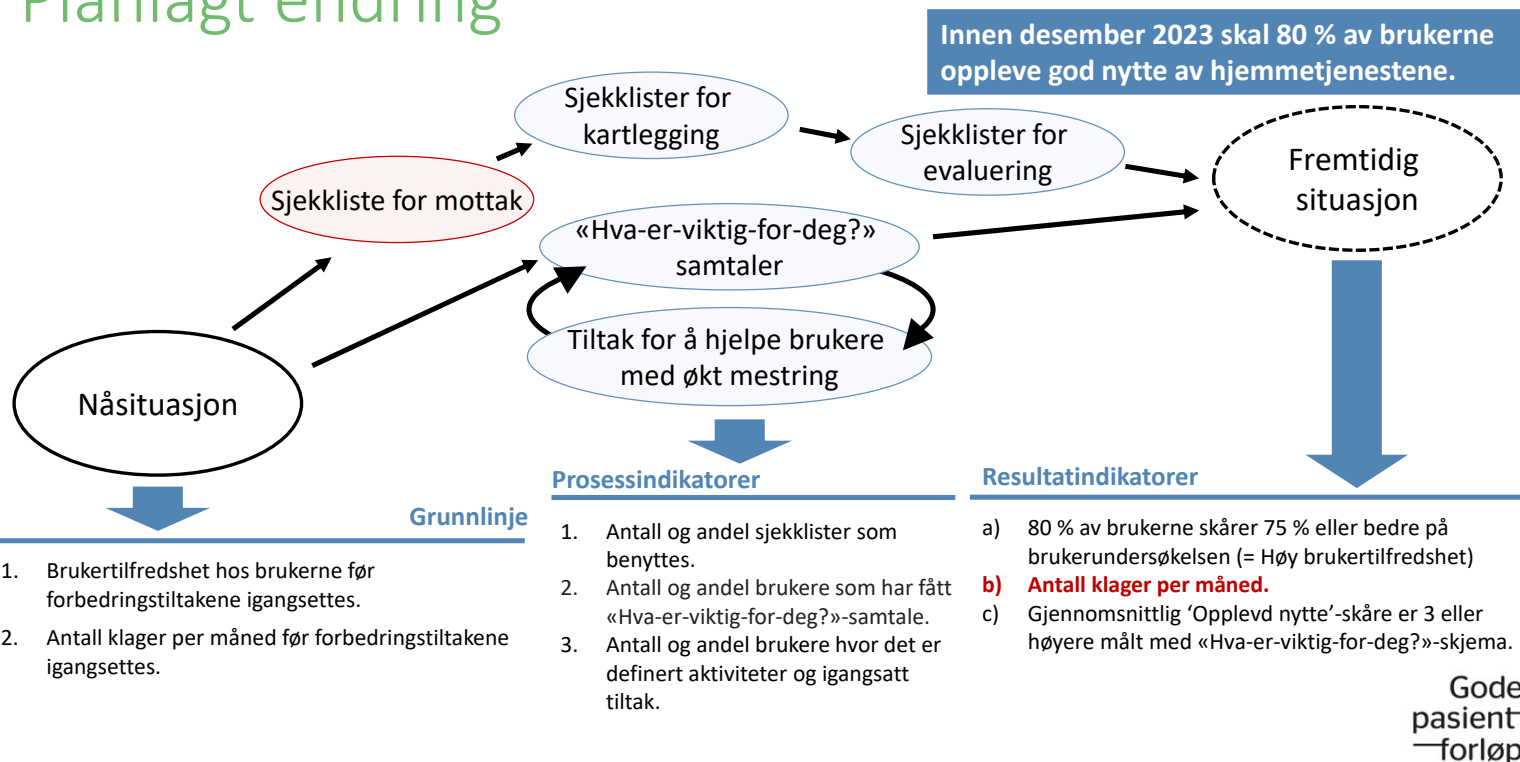
Planen for distrikt-1 er da: ..

Planlagt endring



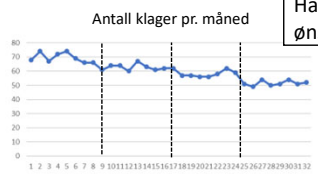
Planen for distrikt-1 er da: ..

Planlagt endring



Planen for distrikt-1 er da: ..

Reduksjon av klager



Tiltak-1 Tiltak-2 Tiltak-3



Har tiltakene ønsket effekt?

Er tiltakene gjennomført?

Forbedringstiltak

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



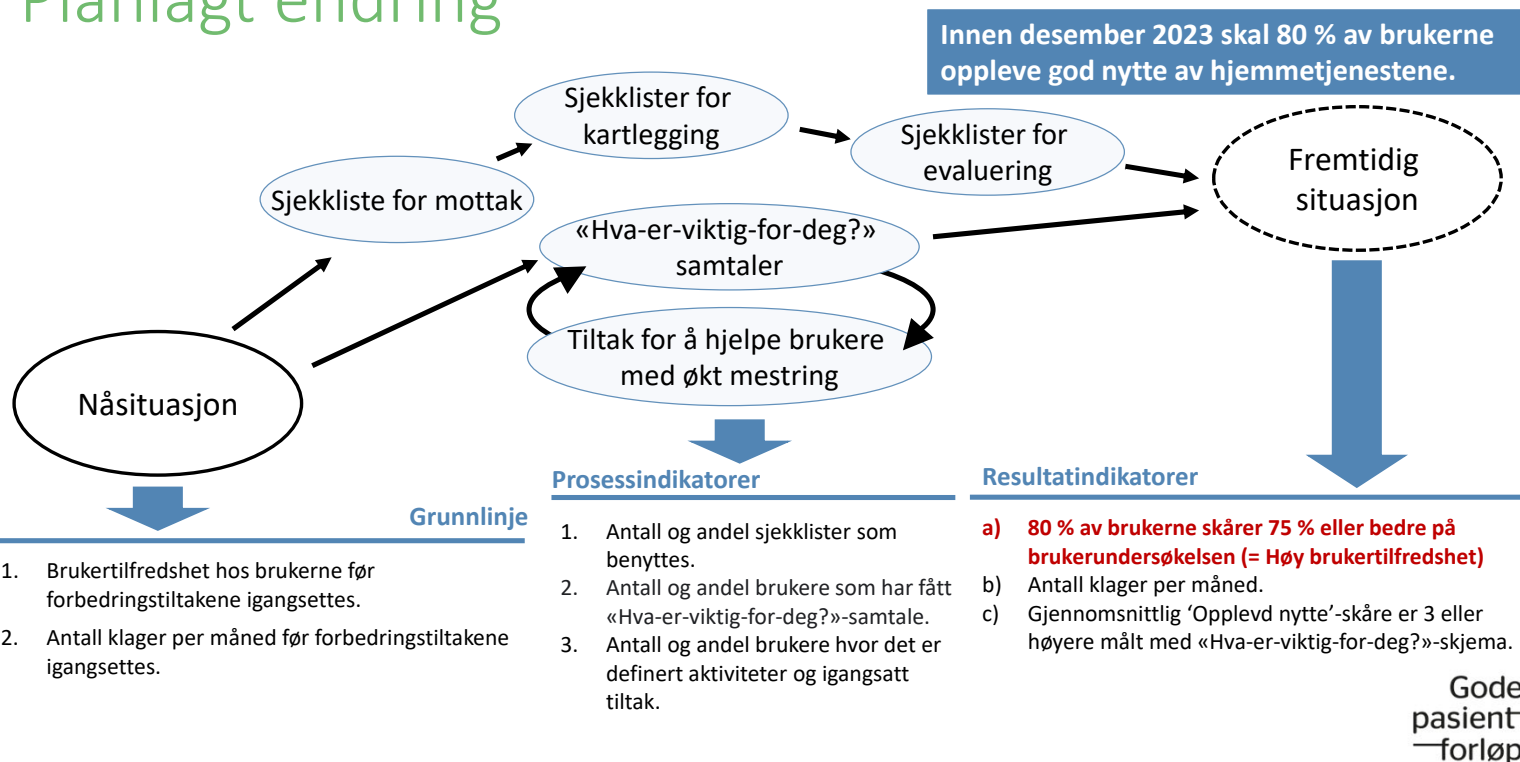
23% av klager skjer i forbindelse med mottak.

Utarbeide sjekklister 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: Sjekk-løst?				
Oppdater arbeidsliste				
Informere samarbeidspartnere om utskrivning				
Oppnevnt primærkontakt				
Videre oppløsting				

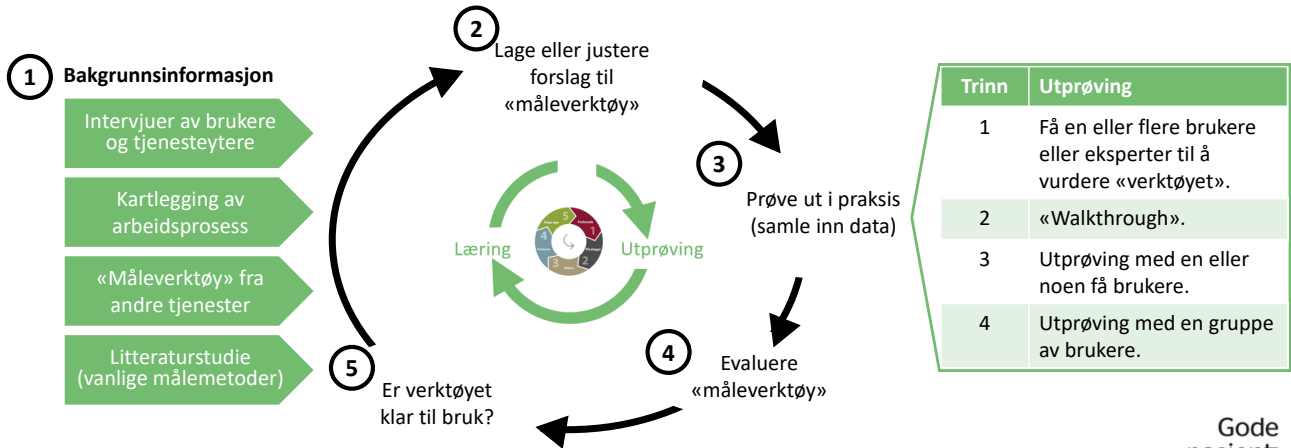
Gode pasientforløp

Planlagt endring



Planen for distrikt-1 er da: ..

Utarbeide «måleverktøy» - lage spørreskjema for brukertilfredshet



Gode
pasient-
forløp

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

Forankring av endepunkt på skalaen

Gode
pasient-
forløp

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 type="radio"/> <input type="radio"/> <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 |
| 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"/> <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"/> <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"/> <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"/> <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"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> | I stor grad |

Gode
pasient-
forløp

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 påstand passer med din opplevelse av hjelpen du har fått i 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

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

Alternativt kunne man satt navn på hvert svaralternativ

Gode pasientforløp

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
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

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.

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	= 3
2) Utfører tjenesten på riktig måte	I liten grad ○○ X ○○○○ I stor grad	= 3
3) Holder det de lover	I liten grad ○○○○ X ○○ I stor grad	= 5
4) Snakker forståelig	I liten grad ○○○ X ○○○ I stor grad	= 4
5) Lytter til meg	I liten grad ○○○○○○ X I stor grad	= 7
6) Er lette å få tak i på telefon	I liten grad ○ X ○○○○○ I stor grad	= 2
Totalskåre		= 24

Brukertilfredshetskåre

Laveste skåre = $6 \times 1 = 6$

Skårer over 32

Høyeste skåre: $6 \times 7 = 42$

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

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.

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

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 ○○~~3~~○○○○ I stor grad

2) Utfører tjenesten på riktig måte I liten grad ○○~~3~~○○○○ I stor grad

3) Holder det de lover I liten grad ○○○○~~5~~○○ I stor grad

4) Snakker forståelig I liten grad ○○○~~4~~○○○○ I stor grad

5) Lytter til meg I liten grad ○○○○○○~~6~~ I stor grad

6) Er lette å få tak i på telefon I liten grad ○~~2~~○○○○○○ 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		

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 ○○○○○○ 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	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.

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 ○ ○ ○ ○ ○ ○ I stor grad = 3
- 2) Utfører tjenesten på riktig måte I liten grad ○ ○ ○ ○ ○ ○ I stor grad = 3
- 3) Holder det de lover I liten grad ○ ○ ○ ○ ○ I stor grad = 5
- 4) Snakker forståelig I liten grad ○ ○ ○ ○ ○ ○ I stor grad = 4
- 5) Lytter til meg I liten grad ○ ○ ○ ○ ○ ○ I stor grad = 7
- 6) Er lette å få tak i på telefon I liten grad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ I stor grad = 2

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

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

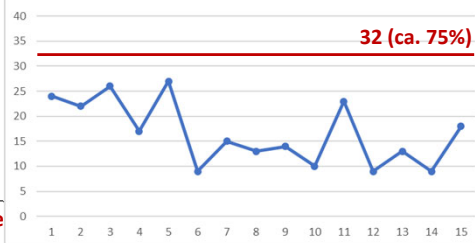
I liten grad ○○○○○○○ I stor grad
1 2 3 4 5 6 7

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 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

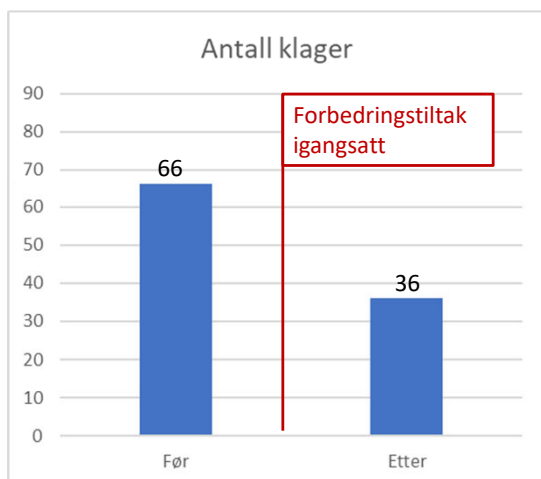
Grunnlinje - Brukertilfredshet med tjenestene



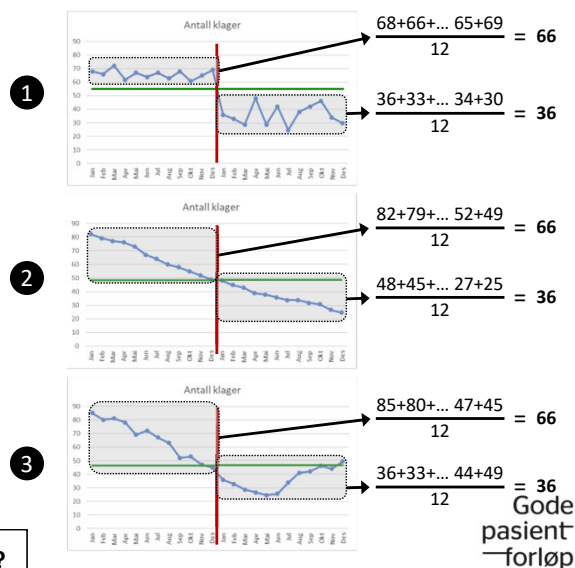
Gjennomsnitt
16,6

Gode pasientforløp

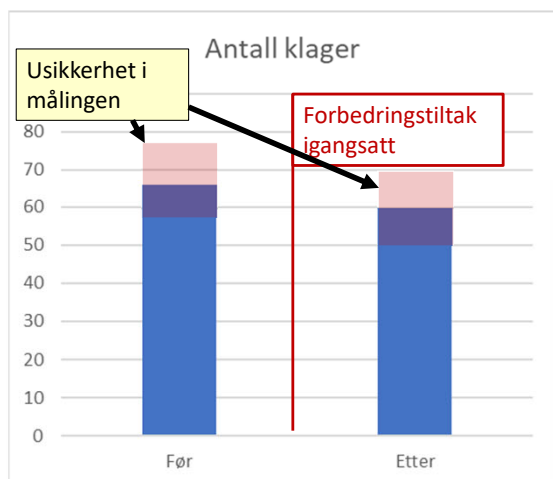
Statisk vs. dynamisk analyse av data



Har forbedringstiltaket hatt effekt?



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?

Gode
pasient
forløp

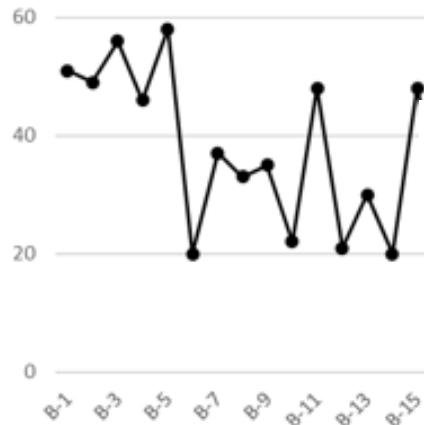
Tidsserie

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.

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

Beskrivelse av tidsserier

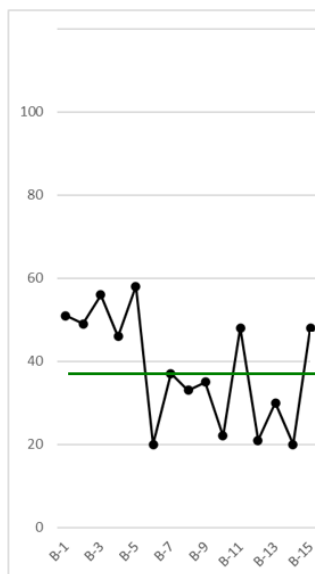
1 Hva er den mest typiske verdien?

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

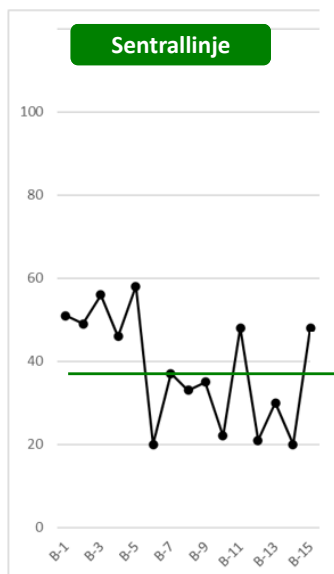
1 Hva er den mest typiske verdien?

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

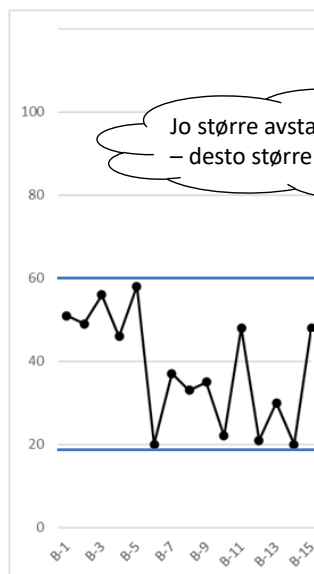
1 Hva er den mest typiske verdien?

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?



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

De blå linjene markerer høyeste og laveste verdi.

Gode
pasient-
forløp

Beskrivelse av tidsserier

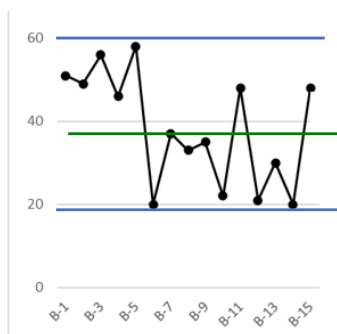
1 Hva er den mest typiske verdien?

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

Prosesen er uforutsigbar

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

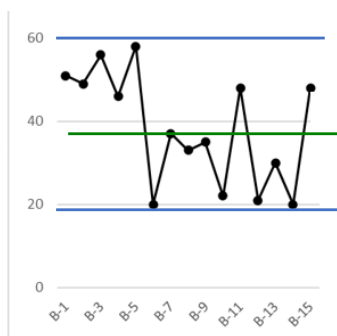
Trend

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

Beskrivelse av tidsserier

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

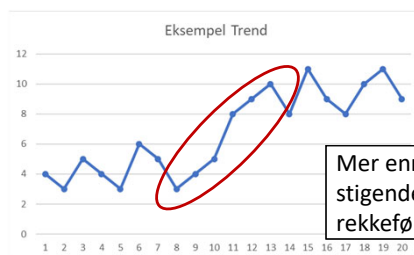
Trend

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

Nivåskifte

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

Sporadiske avvik



Gode
pasient-
forløp

Beskrivelse av tidsserier

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

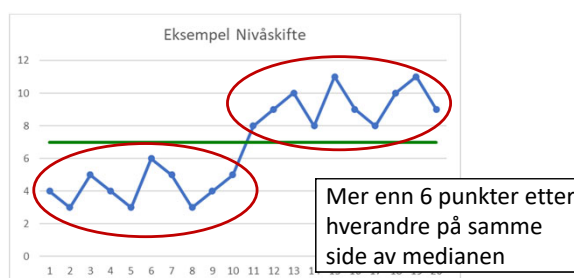
Trend

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

Nivåskifte

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

Sporadiske avvik



Gode
pasient-
forløp

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?

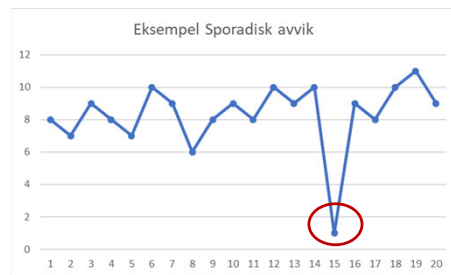
Nivåskifte

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.



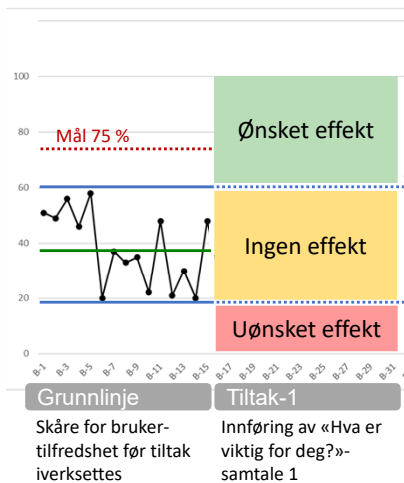
Gode pasientforløp

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

Prediksjon

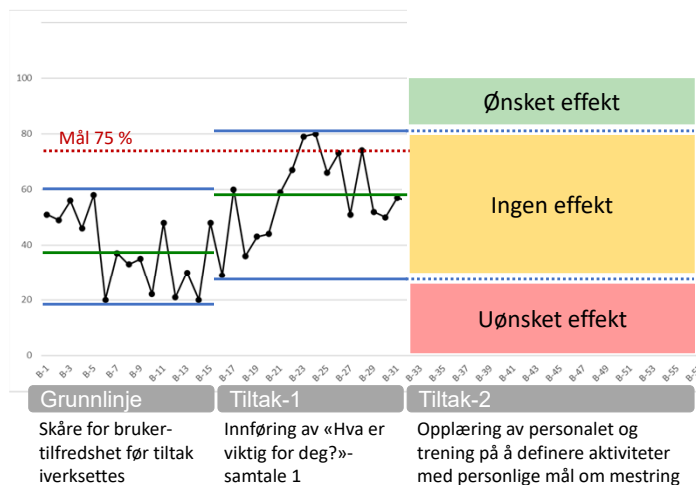
Forbedringsteamet tror at det å innføre «Hva-er-viktig-for-deg?» samtaler vil føre til at brukerne blir mer fornøyd med tjenestene.

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.

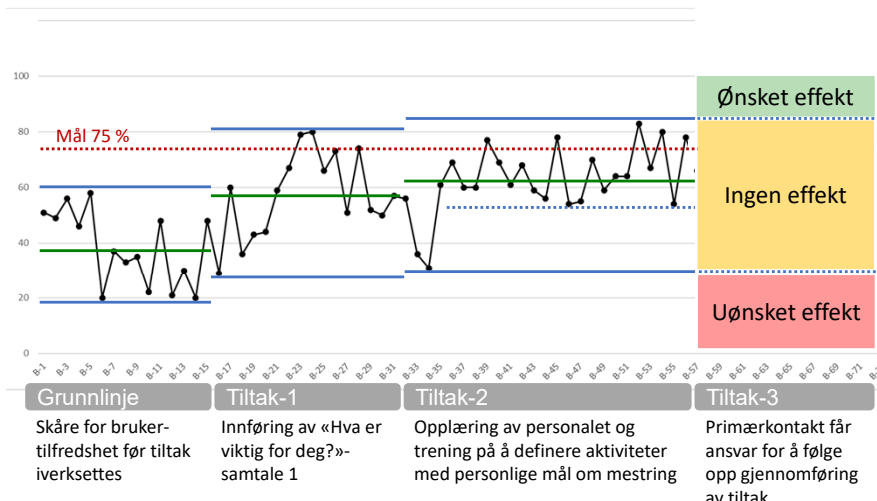
Gode pasientforløp

Eksempel: Måling av brukertilfredshet



Gode pasientforløp

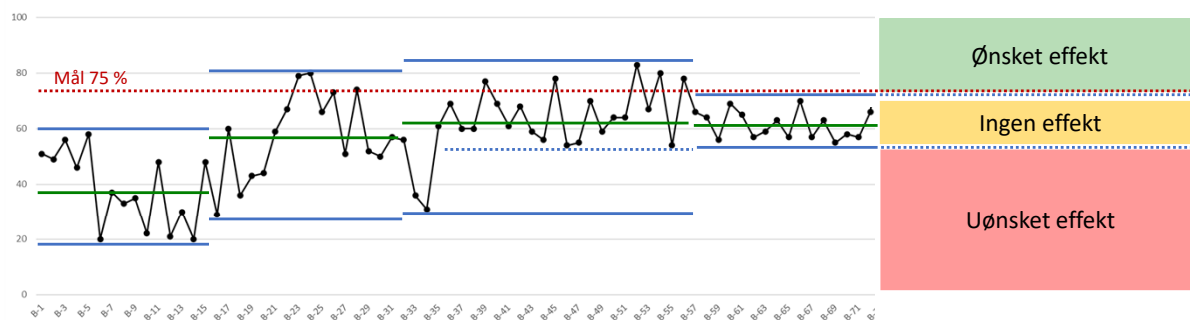
Eksempel: Måling av brukertilfredshet



Ønsket effekt
 Ingen effekt
 Uønsket effekt

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».

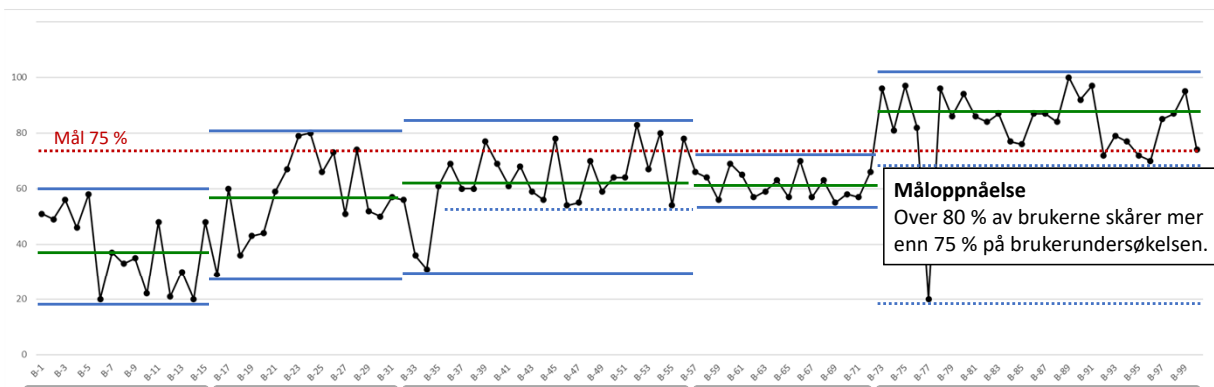
Ønsket effekt

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

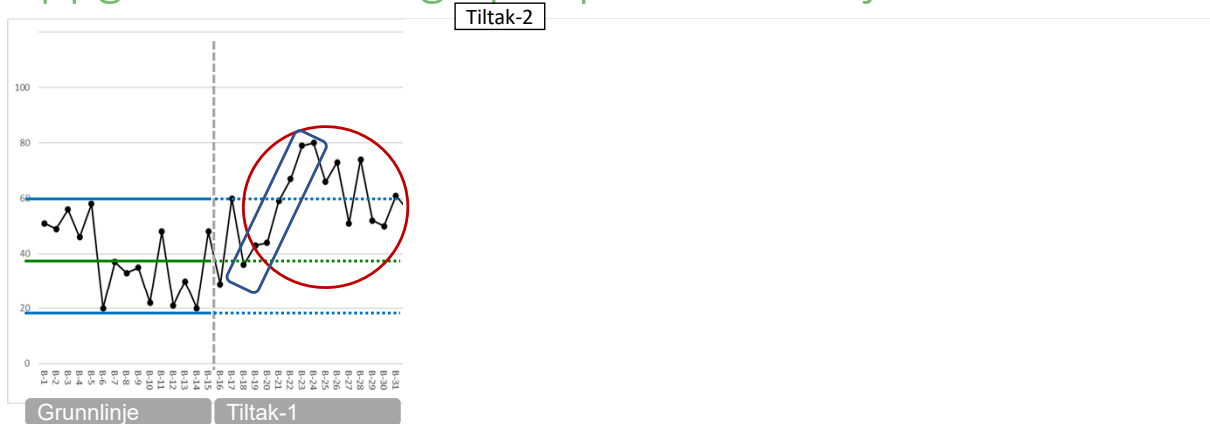
Primærkontakt får ansvar for å følge opp gjennomføring av tiltak

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»).

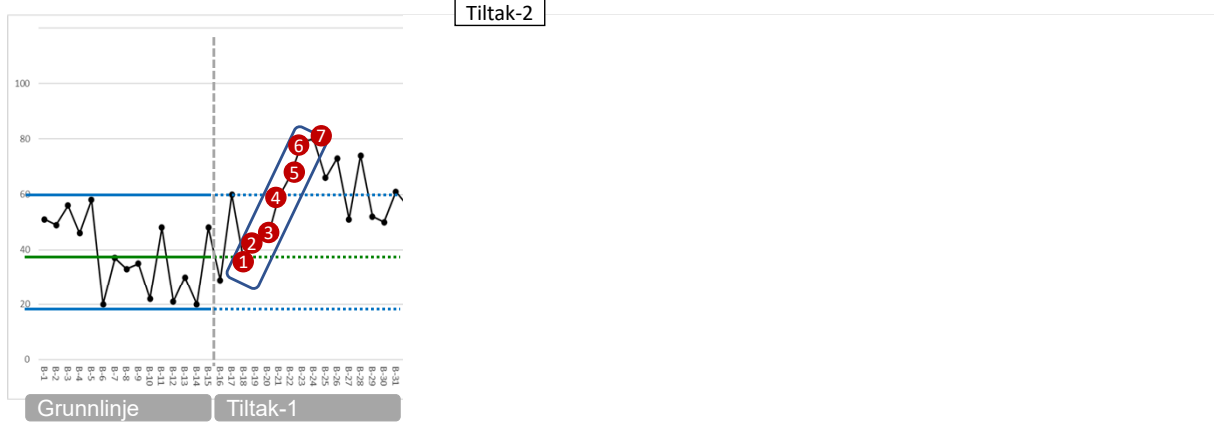
Trend

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»).

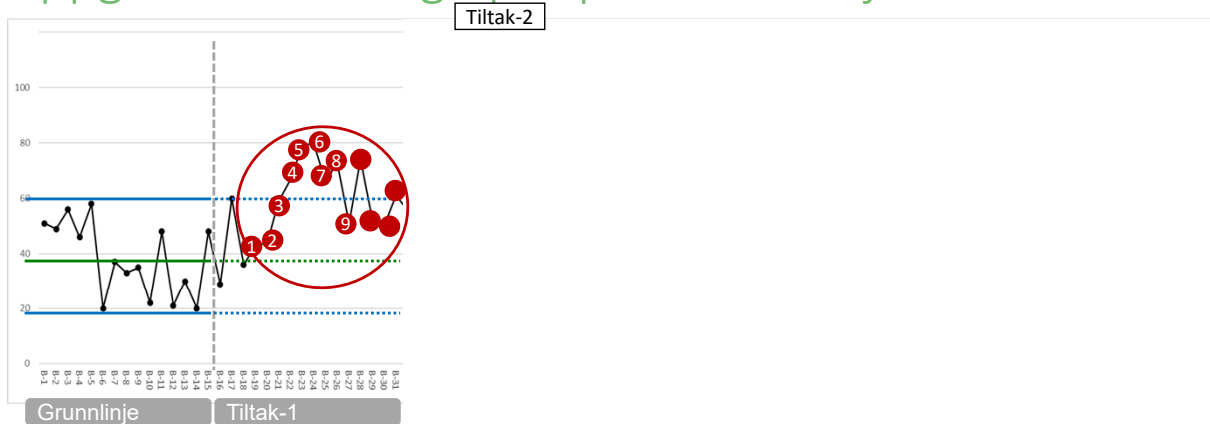
Trend

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»).

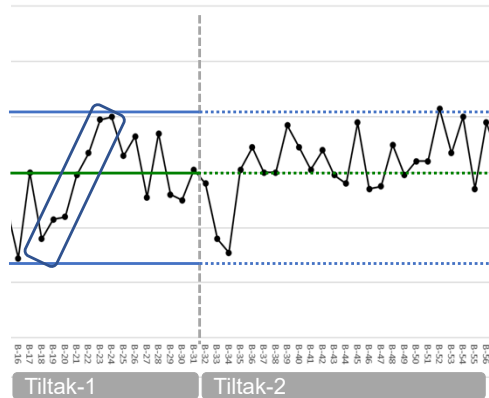
Trend

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

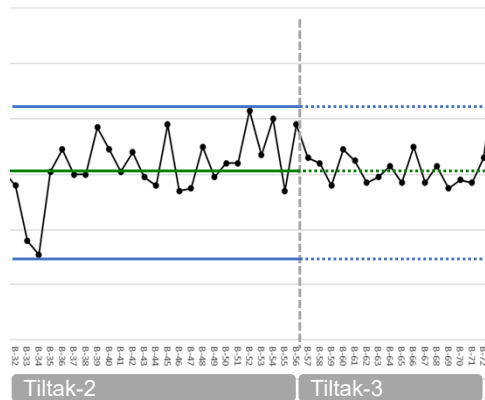
Trend krever **minst 5 etterfølgende punkter** i stigende eller synkende rekkefølge. Punkter med samme verdi telles som ett punkt.

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»).

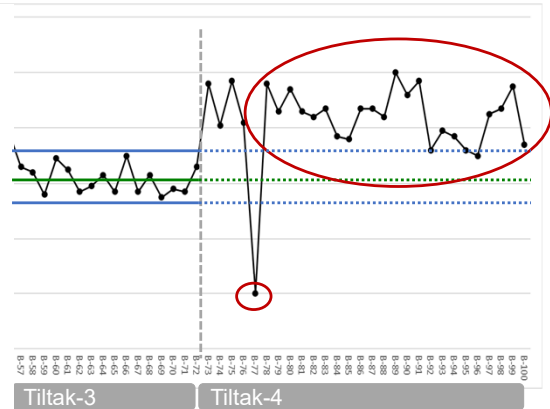
Trend

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»).

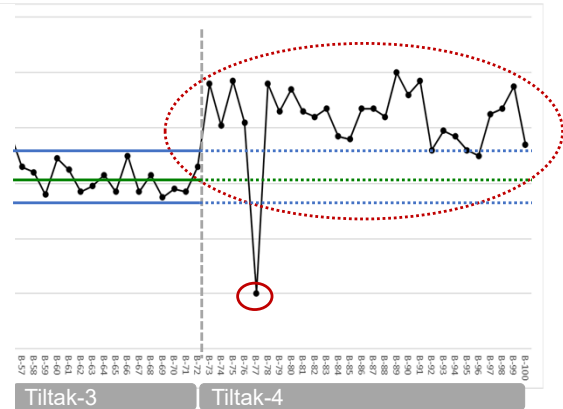
Trend

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.

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.

Gjennomføring av forbedringstiltak = lagarbeid



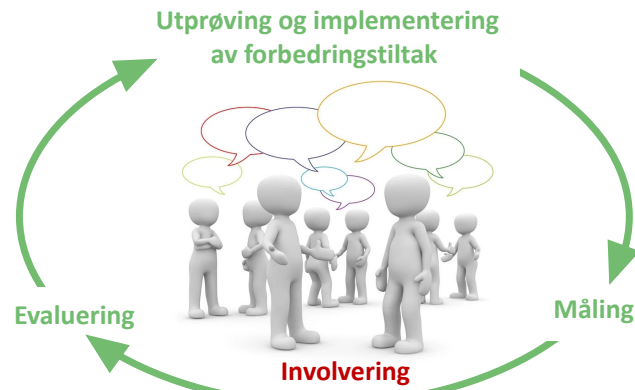
Resultater fra målinger gir grunnlag for å reflektere over egen praksis og treffe **beslutninger** om videre forbedringsarbeid.

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, overvåkning av egen arbeidsprosess og evaluering legger grunnlag for «passion for data».

Gode
lient
orløp



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

Bilder

Lachmann-Anke, Peggy og Marco, <https://pixabay.com> (bildene på lysark 20 og 33).

Litteratur

Grimsmo, A. (2012). Veien frem til et helhetlig pasientforløp.
<https://www.nhn.no/media/1710/veien-frem-til-helhetlig-pasientforlop.pdf>

Læringsnettverk for eldre og kronisk syke i Oslo. Historien om Kåres uheldige pasientreise.
<https://www.youtube.com/watch?v=e2Wg4jLERag>

Grimstad kommune (2016). [Sjekkliste 1](#).

Rosen, M.A., Schiebel, N., Salas, E., Wu, T.S., Sivistri, S. og King, H.B. (2013). How can team performance be measured, assessed, and diagnosed? I: E.Salas og K. Frush (red.). Improving patient safety through teamwork and team training. Oxford: Oxford University Press.

Gode
pasient-
forløp

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, ...
Antall hendelser 'Justeringsfaktor'	Andel klager på mottak ved innkost til tjenesten, antall benbrudd i forhold til antall pasienter, ...
Antall hendelser (Antall hendelser + ikke hendelser)	Andel brukere hvor sjekklister er benyttet, andel brukere med ernæringskartlegging, andel brukere som deltar på aktivitet, andel brukere som blir kartlagt ved innkost, andel brukere hvor evaluering gjennomføres innen 3 måneder, ...
Målemetode	
Tid	Antall dager fra innkost 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, ...
Sjekklister	Antall punkter i sjekklister som er ivaretatt.

Gode
pasient
løp