

# Systematisk kvalitetsforbedring-

## Mål og utprøving av tiltak

# Modell for kvalitetsutvikling



# SMARTE mål

- **S**pesifikke
- **M**ålbare
- **A**traktive
- **R**ealistiske
- **T**idsbestemte
- **E**nighet  
(og noen sier  
Energigivende)



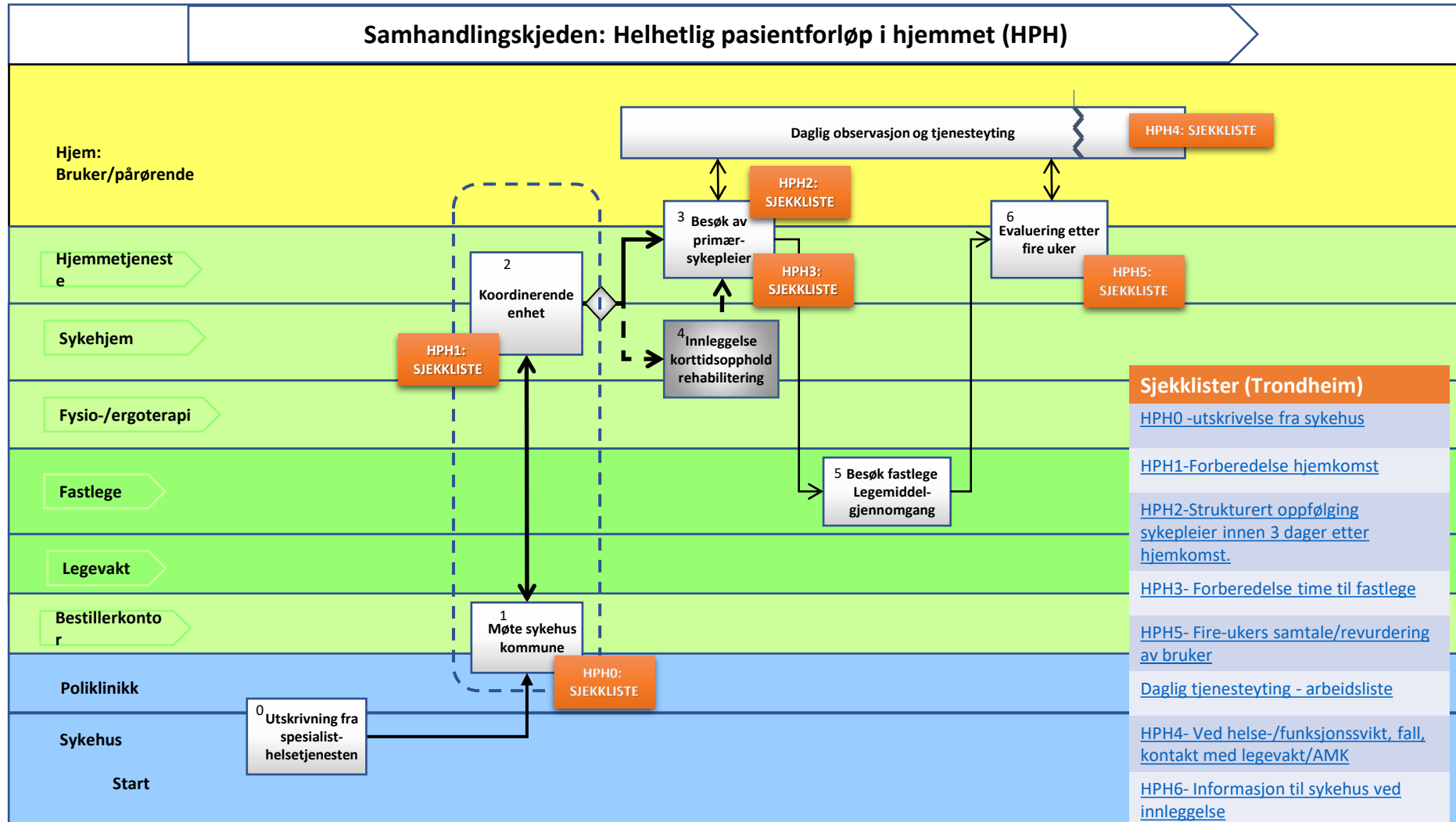
## 1. Forberede

Felles erkjennelse av behovet for forbedring

Forankre og organisere forbedringsarbeidet

Klargjøre kunnskapsgrunnlaget - forskning, erfaring og brukerkunnskap

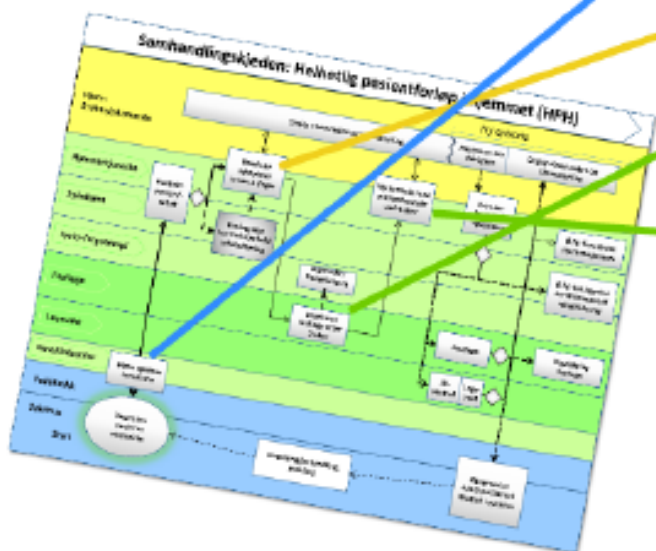
## Samhandlingskjeden: Helhetlig pasientforløp i hjemmet (HPH)



EPF-nr.:	Henvendelse om vurdering fra: <input type="checkbox"/> Vært i tillegg på sykehus <input type="checkbox"/> Vært i tillegg KIRK/SMD		STATUS:	<input type="checkbox"/> Ny søker om tjenester	<input type="checkbox"/> Møter praktisk bistand
Initialer:	<input type="checkbox"/> Hørløse	<input type="checkbox"/> Fysio. / ergo.	<input type="checkbox"/> Hjelpearbeidstaker	<input type="checkbox"/> Møter hjemmetsykepleie	<input type="checkbox"/> Ønsker institusjonsplass
	<input type="checkbox"/> Pasient/okkupert	<input type="checkbox"/> Annet:		<input type="checkbox"/> Annet	

### Målepunkter for det Gode pasientforløpet

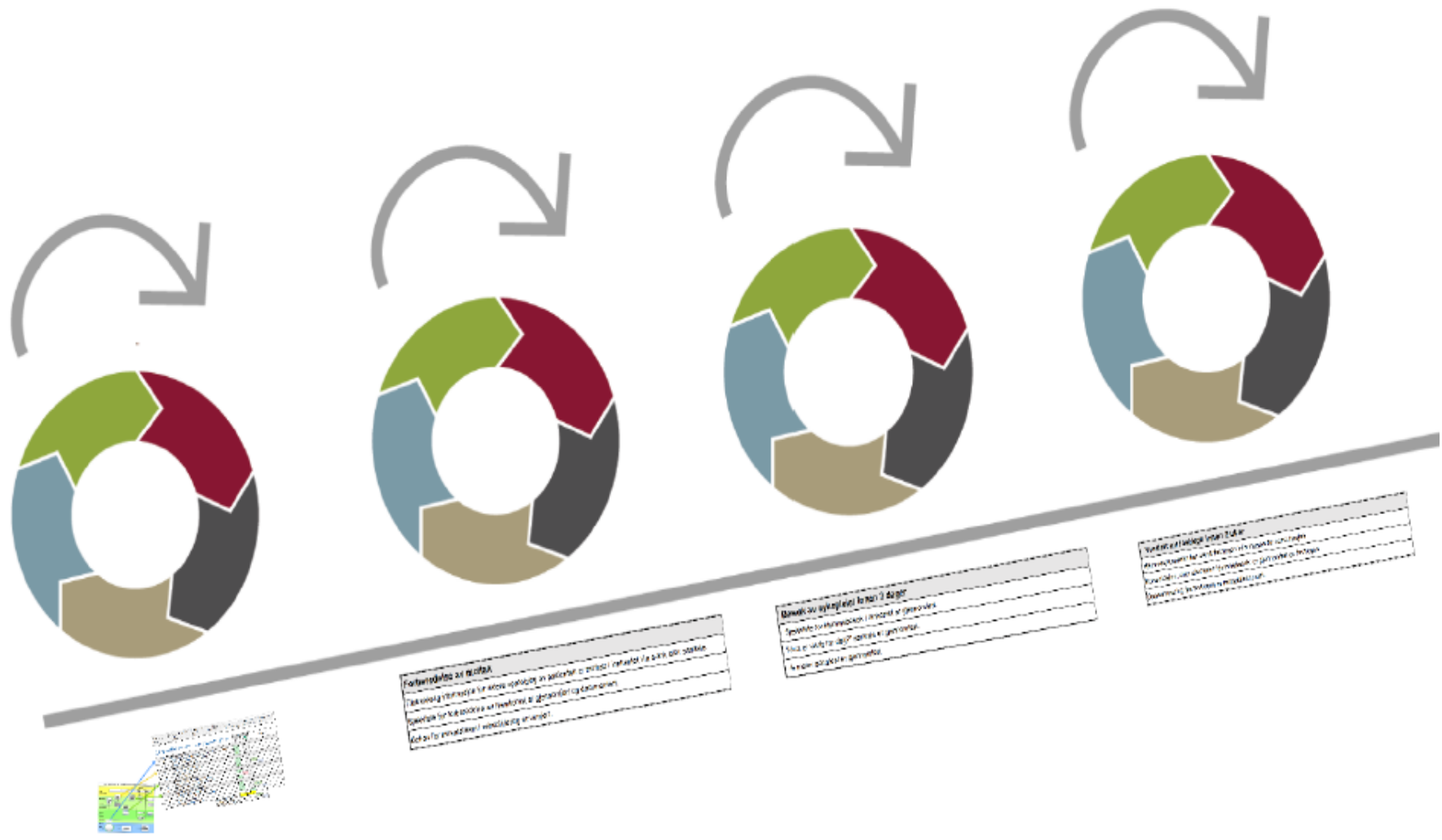
		Utvært			Kommentarer
		Ja	Nei	Ikke utført	
<b>1</b>	<b>Forberedelse av mottak</b>				
1a	Tilfredsstillende informasjon for videre oppfølging av pasienten er mottatt i innhentet via e-mil eller samtale.	X			
1b	Sjekkliste for forberedelse av hjemmet er gjennomført og dokumentert.	X			
1c	Bøtteliste for innsettelse / rehabilitering er validert.	X			
<b>2</b>	<b>Besøk av sykepleier innen 3 dager</b>				
2a	Sjekkliste for hjemmebesøk / innkomst er gjennomført.	X			
2b	"Hva er viktig for deg?" samtale er gjennomført.	X			1
2c	4 meter gangtest er gjennomført	X			4/5 m/s
<b>3</b>	<b>Vurdert av fastlege innen 2 uker</b>				
3a	Hjemmesykepleier har sendt fastlegen informasjon for konsultasjon	X			
3b	Konsultasjon, eller alternative hjemmebesøk, er gjennomført av fastlegen		X		
3c	Oppsummering fra fastlegen er notat/innhentet.	X			
<b>4</b>	<b>Oppfølging / evaluering er gjort innen 5 uker</b>				
4a	Sjekkliste for oppfølging og evaluering er gjennomført.	X			
4b	"Har vi lykkes med det som er viktig for deg?" - samtale er gjennomført.	X			2
4c	Andre 4 meter gangtest er gjennomført	X			1,2 m/s
4d	Oppfølging / evaluering innen 6 and er startet			X	
Prosent etterlevelse av målepunktene		92 %			
Oppfølging av endring i funksjon				4	
Mål for 4 meter gangtest oppstart				3	



EPJ-nr.:		Henvendelse om vurdering fra: <input type="checkbox"/> Vært innlagt på sykehus <input type="checkbox"/> Vært innlagt KØH/ØHD			STATUS: <input type="checkbox"/> Ny søker om tjenester <input type="checkbox"/> Mottar praktisk bistand		
Initialer:		<input type="checkbox"/> Fastlege	<input type="checkbox"/> Fysio. / ergo.	<input type="checkbox"/> Hjemmetjenesten	<input type="checkbox"/> Mottar hjemmesykepleie	<input type="checkbox"/> Ønsker institusjonsplass	<input type="checkbox"/> Annet
		<input type="checkbox"/> Pasient/pårørende	<input type="checkbox"/> Annet:				

## Målepunkter for det Gode pasientforløpet

		Utført			Kommentarer
		Ja	Nei	Ikke aktuelt	
<b>1</b>	<b>Forberedelse av mottak</b>				
1a	Tilstrekkelig informasjon for videre oppfølging av pasienten er mottatt / innhentet via e-link eller samtale.	x			
1b	Sjekkliste for forberedelse av hjemkomst er gjennomført og dokumentert.	x			
1c	Behov for innsatsteam / rehabilitering er vurdert.	x			
<b>2</b>	<b>Besøk av sykepleier innen 3 dager</b>				
2a	Sjekkliste for hjemmebesøk / innkomst er gjennomført.	x			
2b	"Hva er viktig for deg?" samtale er gjennomført.	x			3
2c	4 meter gangtest er gjennomført	x			0,6 m/s
<b>3</b>	<b>Vurdert av fastlege innen 2 uker</b>				
3a	Hjemmesykepleieren har sendt fastlegen informasjon før konsultasjon	x			
3b	Konsultasjon, eller alternativt hjemmebesøk, er gjennomført av fastlegen.		x		
3c	Oppsummering fra fastlegen er mottatt/innhentet.	x			
<b>4</b>	<b>Oppfølging / evaluering er gjort innen 5 uker</b>				
4a	Sjekkliste for oppfølging og evaluering er gjennomført.	x			
4b	"Har vi lyktes med det som er viktig for deg?" - samtale er gjennomført.	x			7
4c	Andre 4 meter gangtest er gjennomført	x			1,0 m/s
4d	Oppfølging / evaluering innen 6 mnd er planlagt			x	
Prosent etterlevelse av målepunktene		92 %			
Opplevelse av endring i funksjon					4
Mål for 4 meter gangtest oppnådd?					Ja





---

## **Forberedelse av mottak**

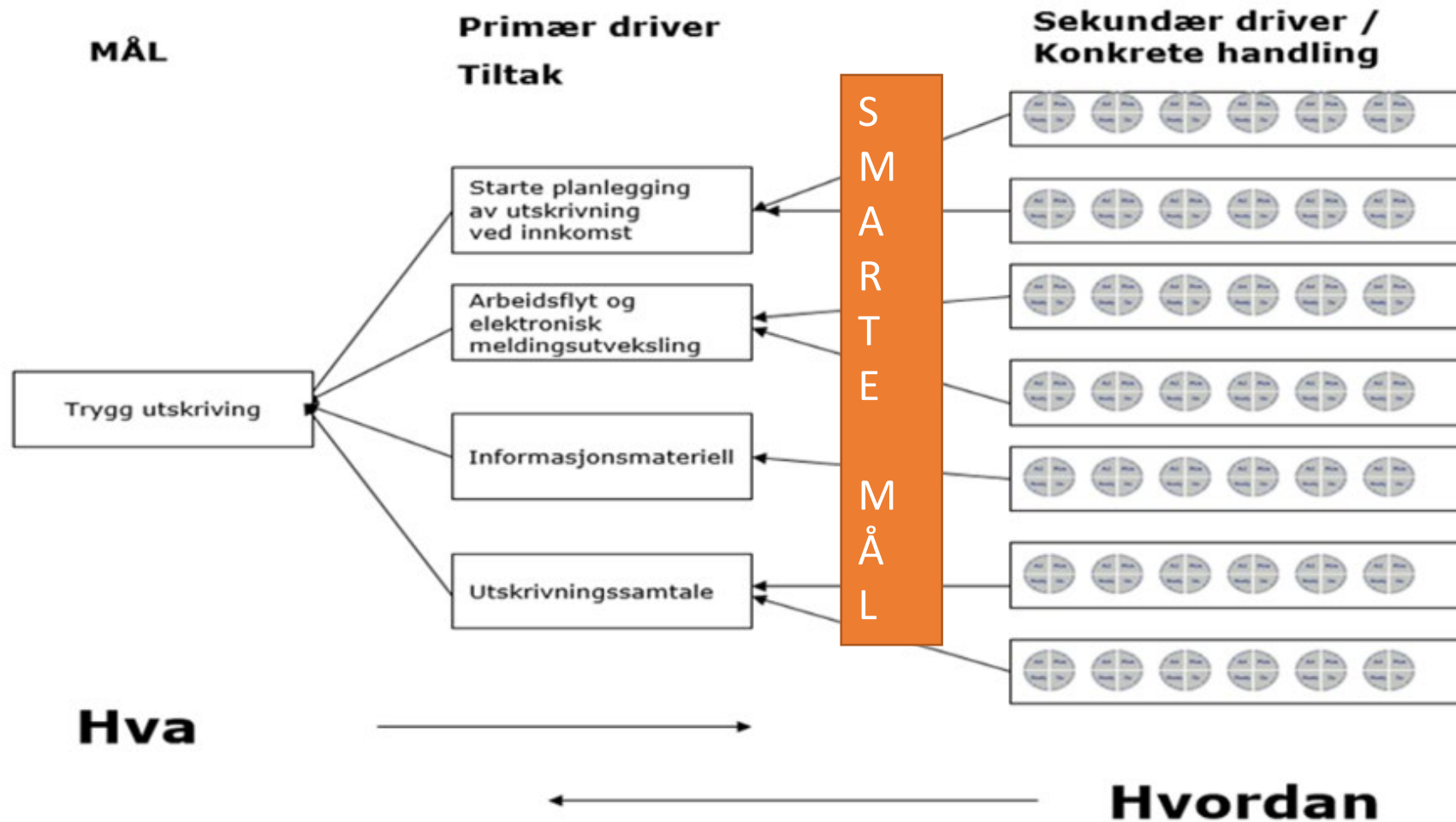
Tilstrekkelig informasjon for videre oppfølging av pasienten er mottatt / innhentet via e-link eller samtale.

Sjekkliste for forberedelse av hjemkomst er gjennomført og dokumentert.

Behov for innsatsteam / rehabilitering er vurdert.

---

Vi definerer SMARTER MÅL før vi beskriver konkrete handlinger



4:

Gode  
pasient-  
forløp

---

---

### **Besøk av sykepleier innen 3 dager**

Sjekkliste for hjemmebesøk / innkomst er gjennomført.

"Hva er viktig for deg?" samtale er gjennomført.

4 meter gangtest er gjennomført

---



---

**Vurdert av fastlege innen 2 uker**

---

Hjemmesykepleien har sendt fastlegen informasjon før konsultasjon

---


Konsultasjon, eller alternativt hjemmebesøk, er gjennomført av fastlegen.

---

Oppsummering fra fastlegen er mottatt/innhentet.

---

---



---

**Oppfølging / evaluering er gjort innen 5 uker**

Sjekkliste for oppfølging og evaluering er gjennomført.

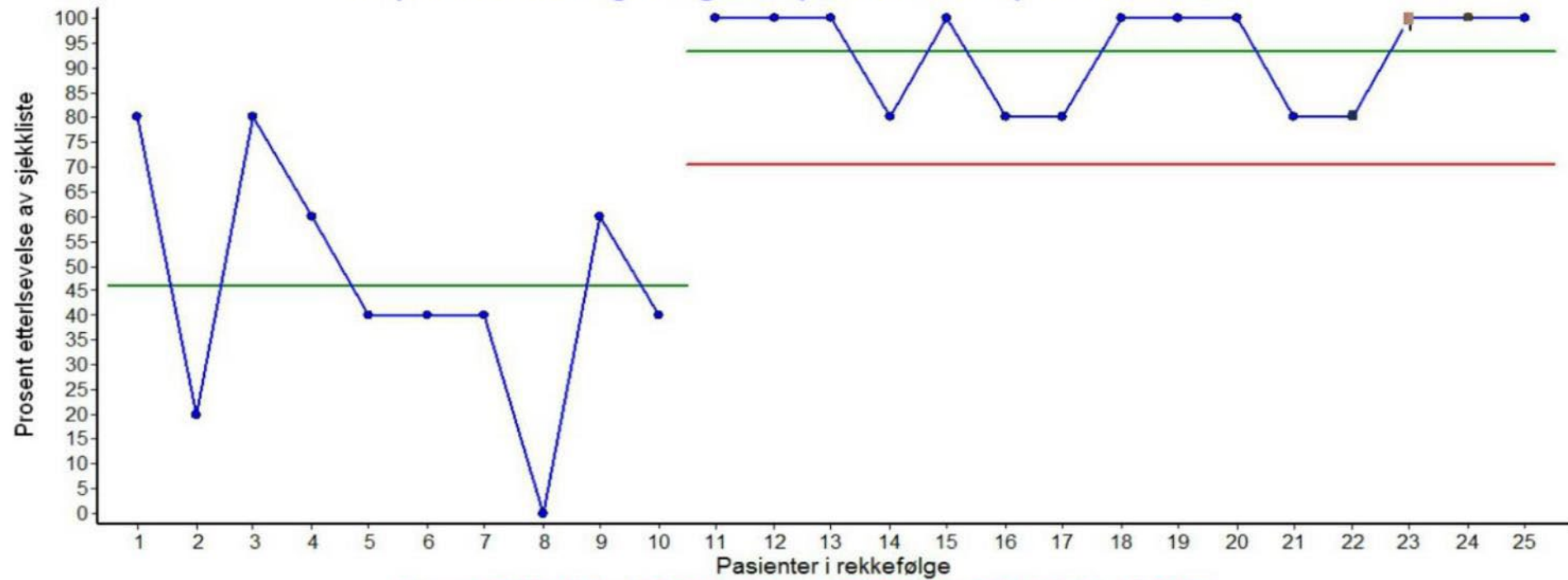
"Har vi lykkes med det som er viktig for deg?" - samtale er gjennomført.

Andre 4 meter gangtest er gjennomført

Oppfølging / evaluering innen 6 mnd er planlagt

---

## Implementering av gode pasientforløp i Sør Fron



Mean: 46.00 UCL: 128.76 | Mean: 93.33 LCL: 70.53 UCL: 116.13

EpiData Analysis Graph



## 2. Planlegge

Kartlegge behov og  
dagens praksis

Sette mål

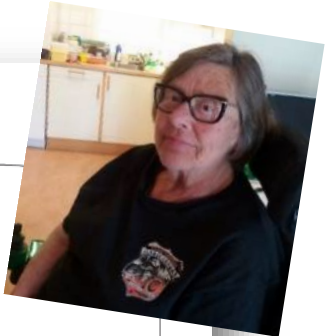
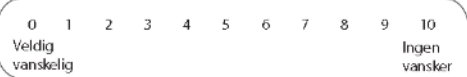
Velge måleverktøy

Finne / utvikle forbedrings-  
tiltak

Hva er viktig for deg?

Pasient ID:

Hvor vanskelig synes du det er å utføre aktiviteten nå?



	1. samtale	2. samtale
<i>Komme meg hjem</i>	5	10
<i>Bli sterkere i høyre fot</i>	3	5
<i>Bli kvitt oksygenet</i>	5	10

Gjennomsnitt

4.3

8.3

Opplevd nytte

8.3

-

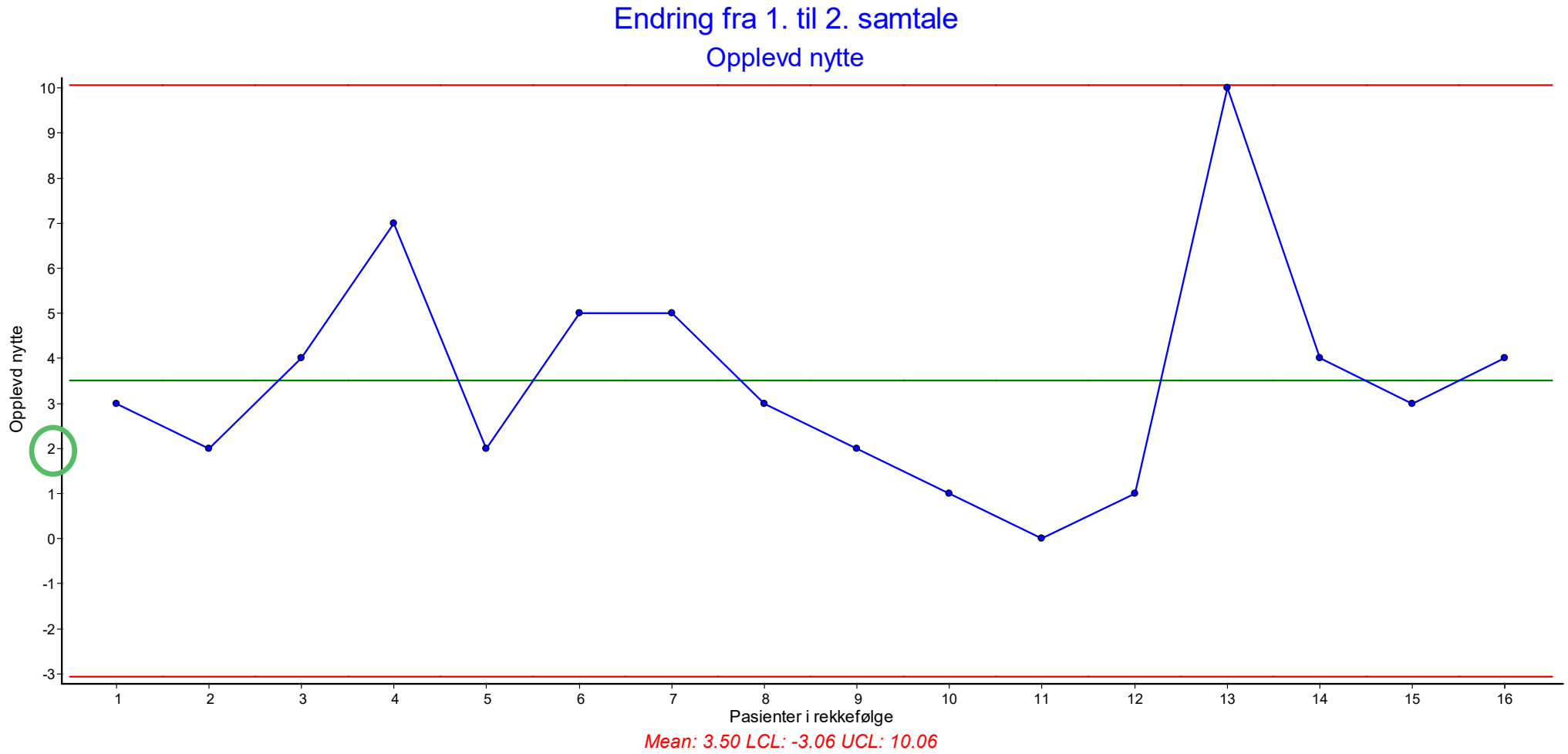
4.3

=

4



Målet for pasientforløpet



Virkeligheten

EpiData Analysis Graph

Gode pasientforløp





Måleparameter for at "Gode pasientforløp"

Indikator	2019	2020	2021
1. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
2. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
3. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
4. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
5. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
6. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
7. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
8. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
9. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
10. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
11. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
12. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
13. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
14. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
15. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
16. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
17. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
18. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
19. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
20. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
21. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
22. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
23. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
24. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
25. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
26. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
27. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
28. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
29. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
30. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
31. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
32. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
33. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
34. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
35. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
36. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
37. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
38. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
39. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
40. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
41. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
42. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
43. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
44. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
45. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
46. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
47. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
48. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
49. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
50. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
51. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
52. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
53. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
54. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
55. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
56. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
57. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
58. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
59. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
60. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
61. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
62. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
63. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
64. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
65. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
66. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
67. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
68. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
69. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
70. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
71. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
72. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
73. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
74. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
75. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
76. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
77. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
78. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
79. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
80. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
81. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
82. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
83. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
84. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
85. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
86. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
87. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
88. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
89. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
90. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
91. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
92. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
93. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
94. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
95. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
96. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
97. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
98. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
99. Tid til udskrivning	100%	100%	100%
100. Tid til udskrivning	100%	100%	100%



1	...	...	...
2	...	...	...
3	...	...	...
4	...	...	...
5	...	...	...
6	...	...	...
7	...	...	...
8	...	...	...
9	...	...	...
10	...	...	...
11	...	...	...
12	...	...	...
13	...	...	...
14	...	...	...
15	...	...	...
16	...	...	...
17	...	...	...
18	...	...	...
19	...	...	...
20	...	...	...
21	...	...	...
22	...	...	...
23	...	...	...
24	...	...	...
25	...	...	...
26	...	...	...
27	...	...	...
28	...	...	...
29	...	...	...
30	...	...	...
31	...	...	...
32	...	...	...
33	...	...	...
34	...	...	...
35	...	...	...
36	...	...	...
37	...	...	...
38	...	...	...
39	...	...	...
40	...	...	...
41	...	...	...
42	...	...	...
43	...	...	...
44	...	...	...
45	...	...	...
46	...	...	...
47	...	...	...
48	...	...	...
49	...	...	...
50	...	...	...
51	...	...	...
52	...	...	...
53	...	...	...
54	...	...	...
55	...	...	...
56	...	...	...
57	...	...	...
58	...	...	...
59	...	...	...
60	...	...	...
61	...	...	...
62	...	...	...
63	...	...	...
64	...	...	...
65	...	...	...
66	...	...	...
67	...	...	...
68	...	...	...
69	...	...	...
70	...	...	...
71	...	...	...
72	...	...	...
73	...	...	...
74	...	...	...
75	...	...	...
76	...	...	...
77	...	...	...
78	...	...	...
79	...	...	...
80	...	...	...
81	...	...	...
82	...	...	...
83	...	...	...
84	...	...	...
85	...	...	...
86	...	...	...
87	...	...	...
88	...	...	...
89	...	...	...
90	...	...	...
91	...	...	...
92	...	...	...
93	...	...	...
94	...	...	...
95	...	...	...
96	...	...	...
97	...	...	...
98	...	...	...
99	...	...	...
100	...	...	...

# Fagmiljøene blir med hvis ...

1. Starten på forbedringsarbeidet er god.
2. Endringene kommer pasienten til gode.
3. Endringene er kunnskapsbaserte.
4. Tilgangen til eksperter og veiledning er god.
5. Enkle målinger viser hvordan det går over tid.

(Brandrud 2018)



## 3. Utføre

Prøve ut og tilrettelegge  
ny praksis



- God opplæring og motivasjon
- Avtale hvem og hvordan utprøving for forbedringstiltak skal skje
- God oppfølging og vurdering

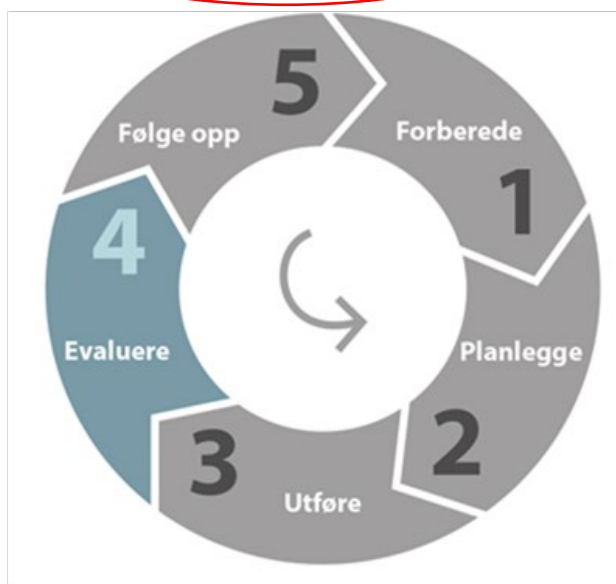
## 4. Evaluere

Måle og reflektere over resultater

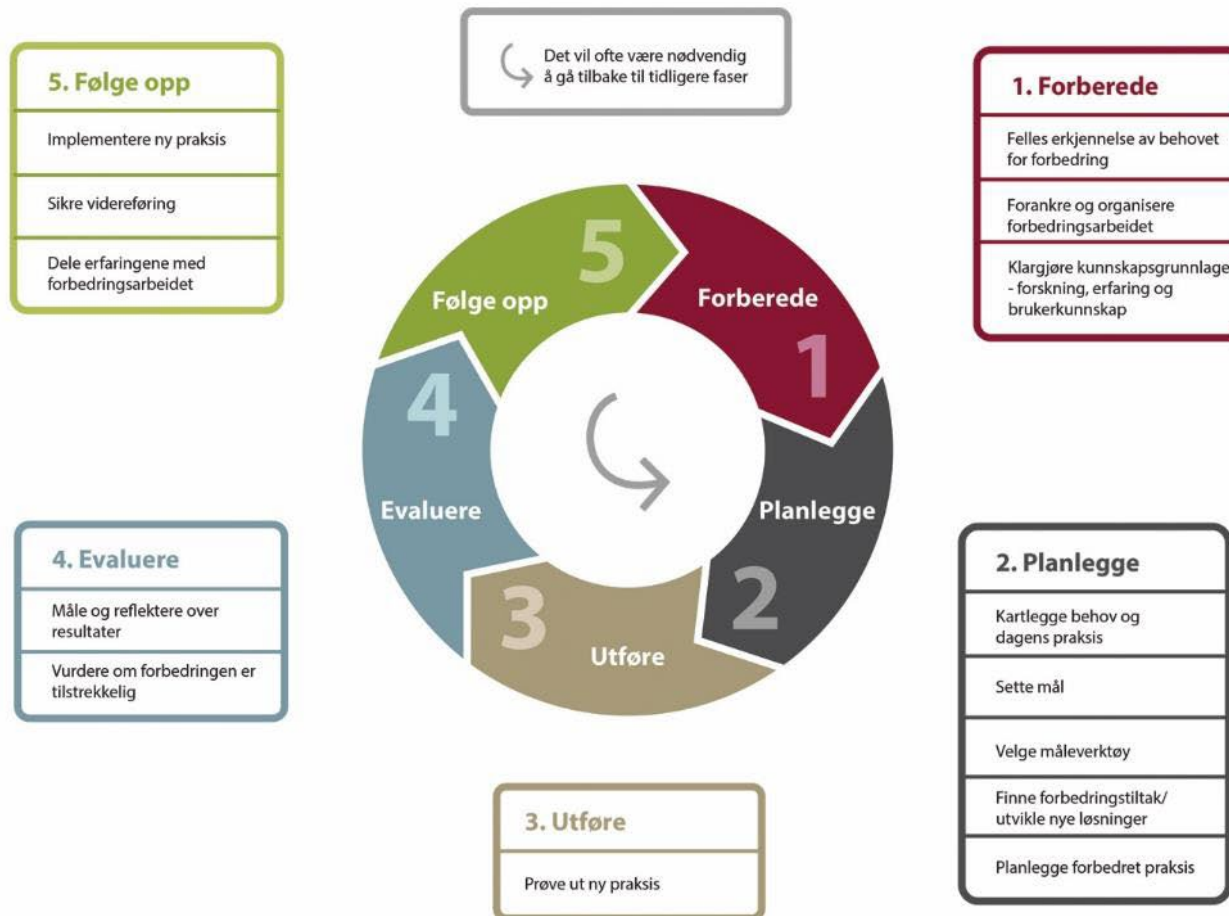
Vurdere om forbedringen er tilstrekkelig og eventuelt justere



- Gjør vi det vi har sagt vi skal gjøre?
- Virker det?
- Pasientens erfaring?
- Resultatene drøftes med alle parter
- Vurdere og eventuelt justere
- «Allways – never events»



# Modell for kvalitetsforbedring







# Appreciative Inquiry - AI

- Organisasjonsutvikling med fokus på det som fungerer godt
- Oppdage muligheter og realisere disse

[AI – handbook for leaders](#)

[En guide til at skabe positiv utvikling i din organisasjon](#)

# Bakenforliggende teorier

## Sosialkonstruksjonisme

Det å arbeide med språket i endringsprosesser i seg selv, er en skapende prosess. Språket vi bruker og spørsmålene vi stiller, vil bestemme hva slags svar vi får. OG, hva slags verden vi skaper.

Fokus er flyttet fra det individuelle, til den samarbeidende konstruksjon. Vekten ligger på forholdet mellom mennesker.



Når ulike verdener av mening møter hverandre, kan det kreative få plass, og nye realiteter og muligheter oppstå (Gergen, 2009).

# Hva spør vi om? Og hvilken retning gir det...

Regler, kontroll,  
styring, oppfølging

fremtid

Kreativitet,  
endringsvilje

Minimere feil

handling

Utløse potensialet

feil

kunnskap

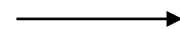
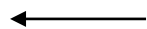
det beste/potensialet

problemer

spørsmål

Suksess, ideer

Gode  
pasient  
forløp

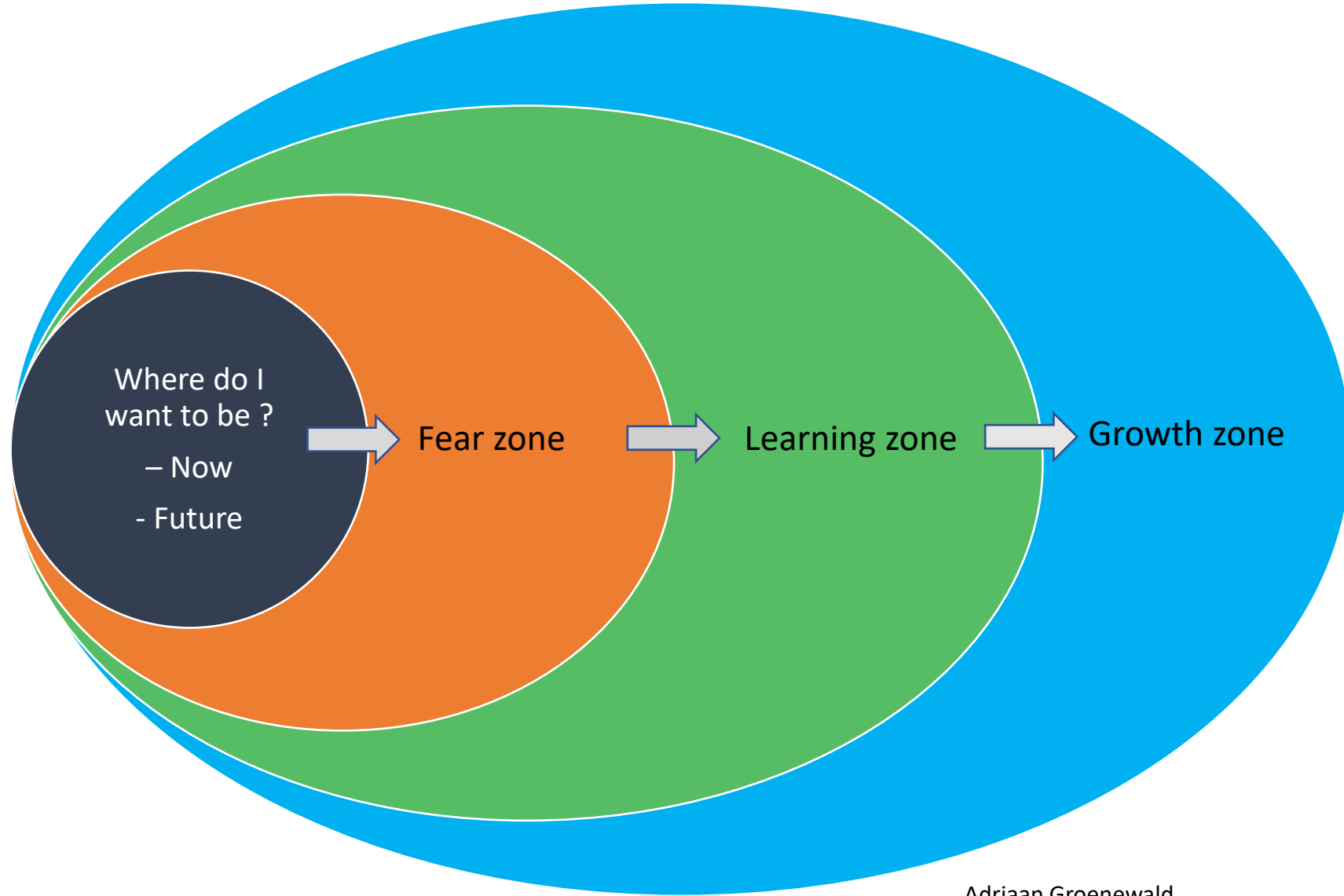


# Spørsmål:

- Tenk tilbake på en situasjon der du opplevde spesielt god forbedring av brukernes/pasientenes helse og mestring på din arbeidsplass.

Hva vil du fortelle om?

- Fortell historien så detaljert som mulig:
- Hva skjedde?
- Hvem var involvert?
- Hva var det som gjorde at dere oppnådde dette resultatet?
- Hva var det ved tjenesten og de som jobbet som gjorde dette mulig?
- Hva skal til for å få til mer av dette i fremtiden?



# Gruppearbeid Kvalitetsforbedring

Gode  
pasient  
—forløp

Hvor er dere nå i forhold til forbedringsmodellen?

Hvordan kan dere bruke de beste erfaringene dere har i veien videre for retningsendringen og forbedringsarbeidet?

