

Systematisk kvalitetsforbedring-

Utprøving av tiltak

Hvorfor – dama ved heisen, en historie om variasjon



Modell for kvalitetsutvikling



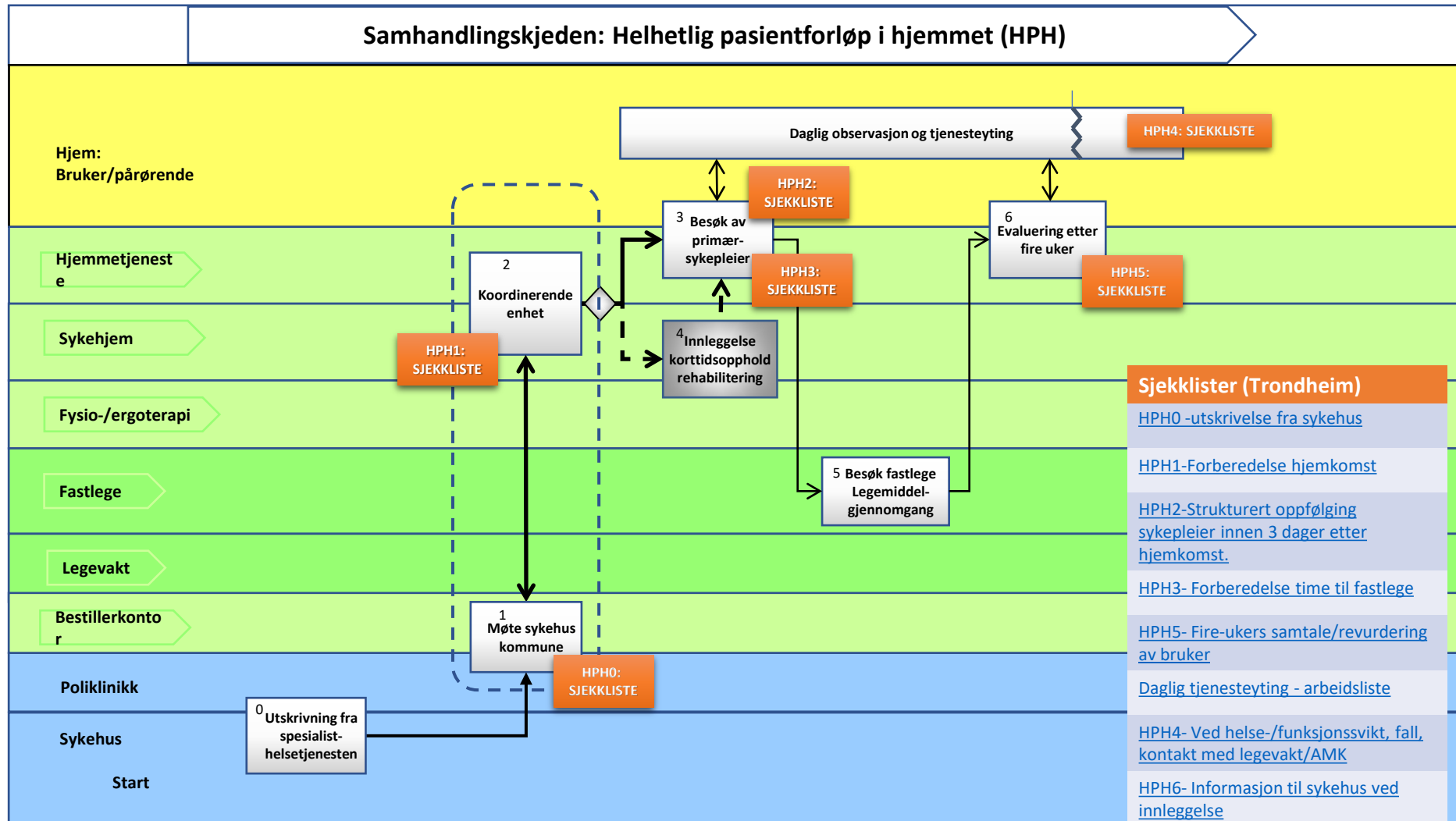


1. Forberede

Felles erkjennelse av behovet for forbedring

Forankre og organisere forbedringsarbeidet

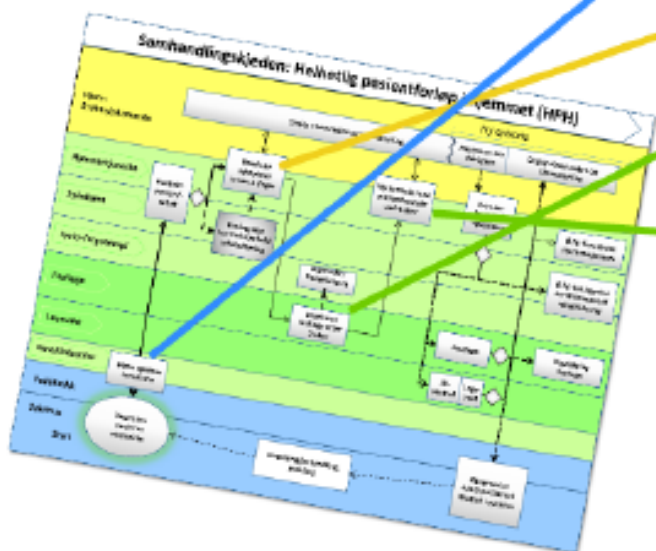
Klargjøre kunnskapsgrunnlaget - forskning, erfaring og brukerkunnskap



EPF-nr.:	Henvendelse om vurdering fra: <input type="checkbox"/> Vært forlagt på sykehus <input type="checkbox"/> Vært forlagt 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"/> Hjelpearbeidsperson	<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	
1	Forberedelse av mottak				
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			
2	Besøk av sykepleier innen 3 dager				
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
3	Vurdert av fastlege innen 2 uker				
3a	Hjemmesykepleier har sendt fastlegen informasjon for konsultasjon	X			
3b	Konsultasjon, eller alternative hjemmebesøk, er gjennomført av fastlegen		X		
3c	Oppsummering fra fastlegen er notatet innhentet.	X			
4	Oppfølging / evaluering er gjort innen 5 uker				
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 oppnådd?				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	
1	Forberedelse av mottak				
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			
2	Besøk av sykepleier innen 3 dager				
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
3	Vurdert av fastlege innen 2 uker				
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			
4	Oppfølging / evaluering er gjort innen 5 uker				
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.

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

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



2. Planlegge

Kartlegge behov og
dagens praksis

Sette mål

Velge måleverktøy

Finne / utvikle forbedrings-
tiltak

Forbedring og implementering

Anbefaling
Faste møtepunkter i forbedringsteamet som utvikler og evaluerer tiltakene som prøves ut

Tidlige faser av forbedringsarbeidet

Fokus på å finne frem til ønsket praksis

- Pilottesting med utvalgte medarbeidere
- Diskusjon etter utprøving
- Fortløpende tilbakemeldinger og justeringer

Senere faser av forbedringsarbeidet

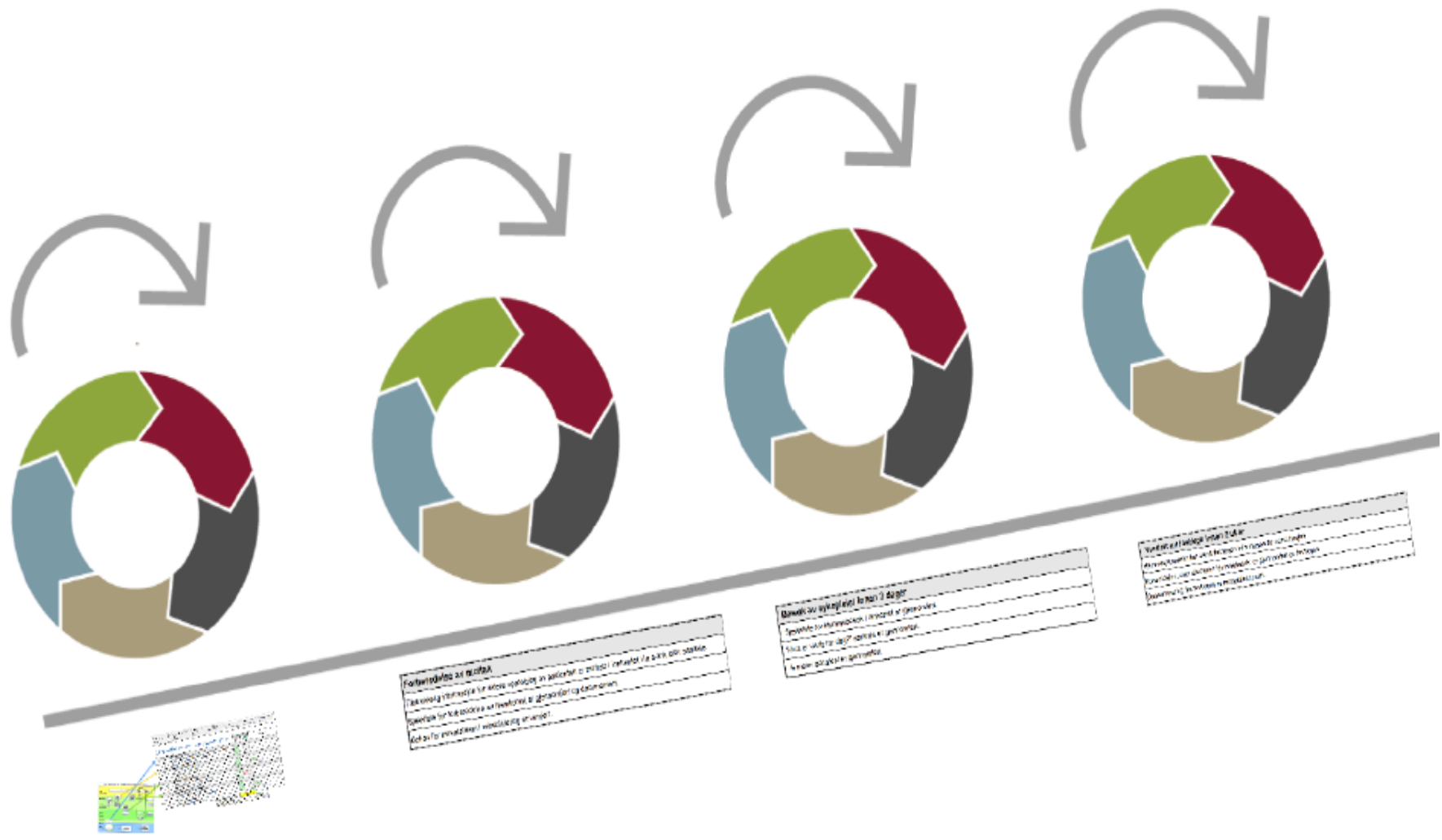
Fokus på implementering og forbedring av ønsket praksis

- Verktøy for å få oversikt over målinger fra mange pasienter
- Utforskning av erfaringer med stort potensial for læring



Pasientforløp i helsetjenesten

Gode
pasient-
forløp



Ny beboer på sykehjemmet- En klagesak - et forbedringsarbeid.



Gode
pasient
—forløp

Meldingsløftet på Agder

Kvalitet i innhold - PLO-meldinger

- Erkjent behov for forbedring
- Arbeidsgruppe med deltakelse fra både sykehus og kommuner
- Kartlegging av behovet for informasjon fra partene
- Felles utarbeidelse av sjekklister for innhold i innkomstrapport og helseopplysning/utskrivningsrapport
- «Hva er viktig for deg?» i begge maler, bidrar til å holde fokus

Erfaringer og målt resultat

- Lett å implementere, brukervennlig, positive tilbakemeldinger
- Resultat av målinger i 2016:
 - Der sjekklister ikke er brukt: **79%** vurderte kvaliteten på innholdet som **lite god**
 - Der sjekklister er brukt: **72%** vurderte kvaliteten på innholdet som **tilstrekkelig**, og 23% vurderte den som svært god
- Resultat fra målinger i 2017:
 - Der sjekklister ikke er brukt: **72%** vurderte kvaliteten på innholdet i meldingen som **lite god**
 - Der sjekklister er brukt: 69% vurderte kvaliteten på innholdet i meldingen som **tilstrekkelig**, og 17% vurderte den som svært god.



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](#)

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

Regler, kontroll,
styring, oppfølging

fremtid

Kreativitet,
endringsvilje

Minimere feil

handling

Utløse potensialet

feil

kunnskap

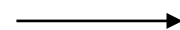
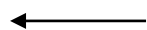
det beste/potensialet

problemer

spørsmål

Suksess, ideer

Gode
pasient
forløp





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»



5. Følge opp
Implementere ny praksis
Sikre videreføring
Dele erfaringene med forbedringsarbeidet

↻ Det vil ofte være nødvendig å gå tilbake til tidligere faser

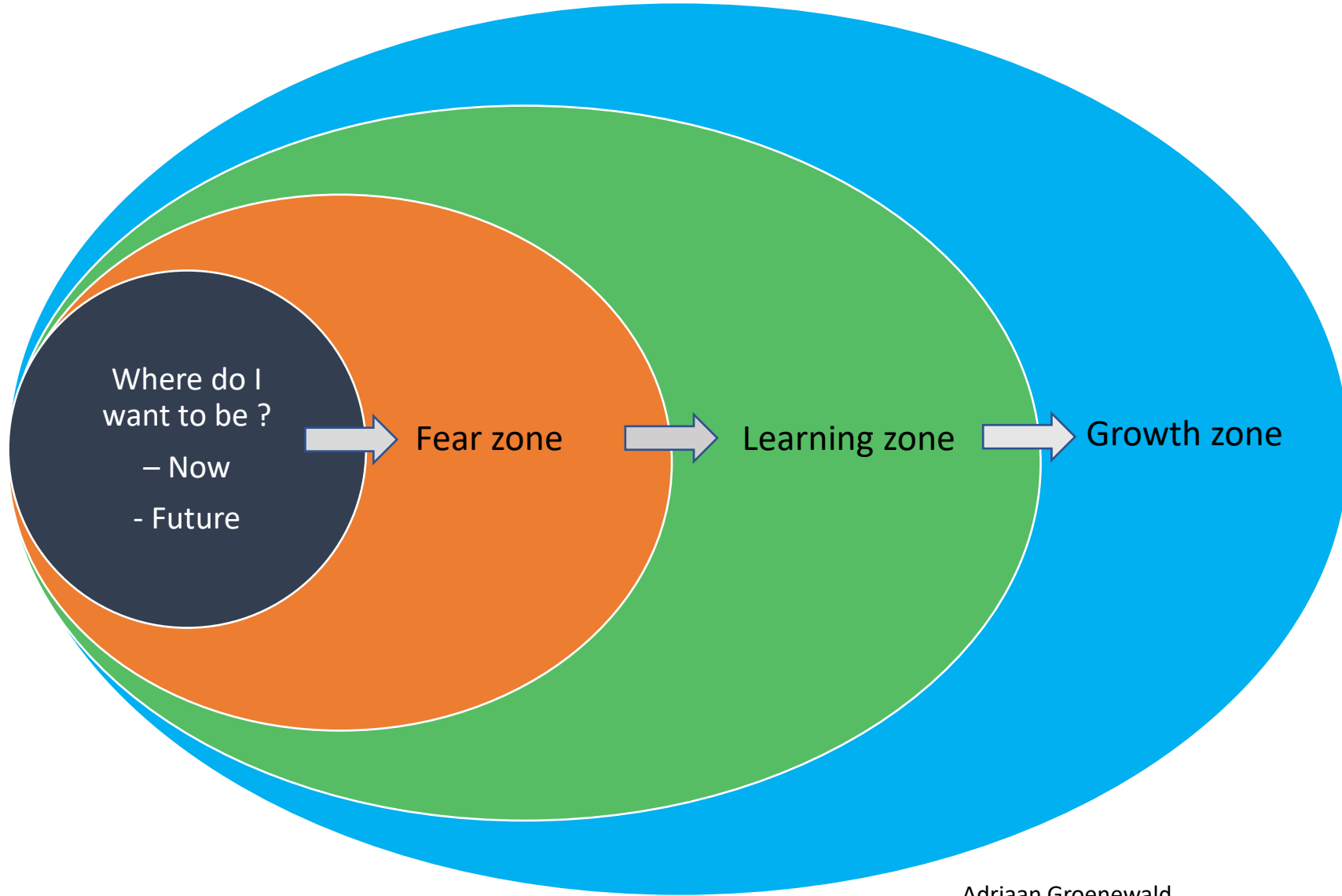
1. Forberede
Felles erkjennelse av behovet for forbedring
Forankre og organisere forbedringsarbeidet
Klargjøre kunnskapsgrunnet - forskning, erfaring og brukerkunnskap



4. Evaluere
Måle og reflektere over resultater
Vurdere om forbedringen er tilstrekkelig

2. Planlegge
Kartlegge behov og dagens praksis
Sette mål
Velge måleverktøy
Finne forbedringstiltak/ utvikle nye løsninger
Planlegge forbedret praksis

3. Utføre
Prøve ut ny praksis



Adriaan Groenewald
Inspirert av Senningers learning model

Hva er det som skaper vedvarende forbedring?

