



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

# Tema

- Sammenheng mellom mål, målepunkt og måleverktøy
- Enkel oppsummering/analyse av intervjuer
- Tips til utvikling av spørreskjema
- Koding av resultater fra spørreskjema
- Analyse av tidsserier med fokus på naturlig og spesiell variasjon
- Bruk av «Hva-er-viktig-for-deg?»-skjema

«Hvor skal vi?» sa Nasse Nøff  
«Jeg vet ikke» sa Ole Brumm  
... og så gikk de dit.

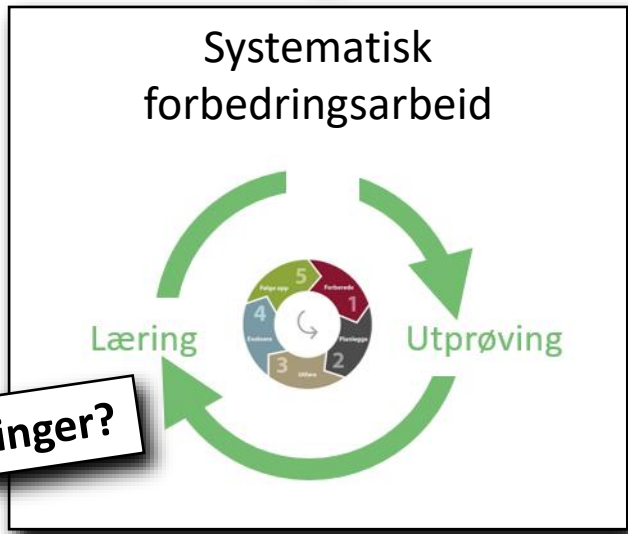
# Mål setter retning for forbedringsarbeidet!



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

1. Hva ønsker vi å oppnå med forbedringen?
2. Hvordan vet vi at en endring er en forbedring?
3. Hva må du gjøre for å skape forbedringen?

**Målinger?**



**Målinger?**

Gode pasientforløp

# Eksempel

Eik kommune har i flere år fått klager fra brukerne av hjemmetjenestene. Kommunen ønsker å finne ut hva brukerne er misfornøyd med slik at tjenestene kan forbedres.

Eik kommune bestemmer følgende mål for forbedringsarbeidet:

**Innen desember 2022 skal 80 % av brukerne være godt fornøyd med og oppleve god nytte av hjemmetjenestene.**

# Mål for forbedringsarbeidet

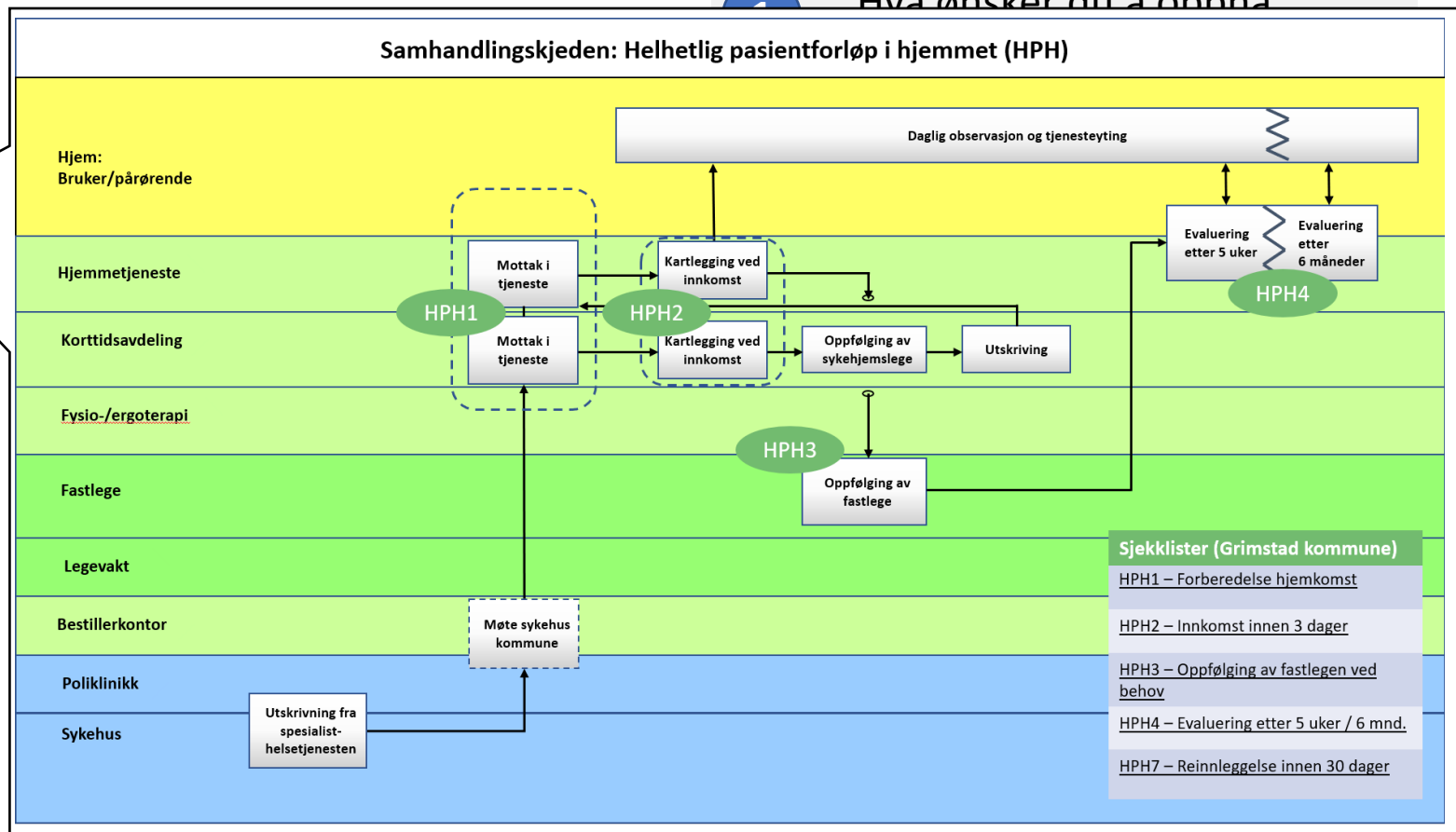
## Forbedringstiltak

## Virkning

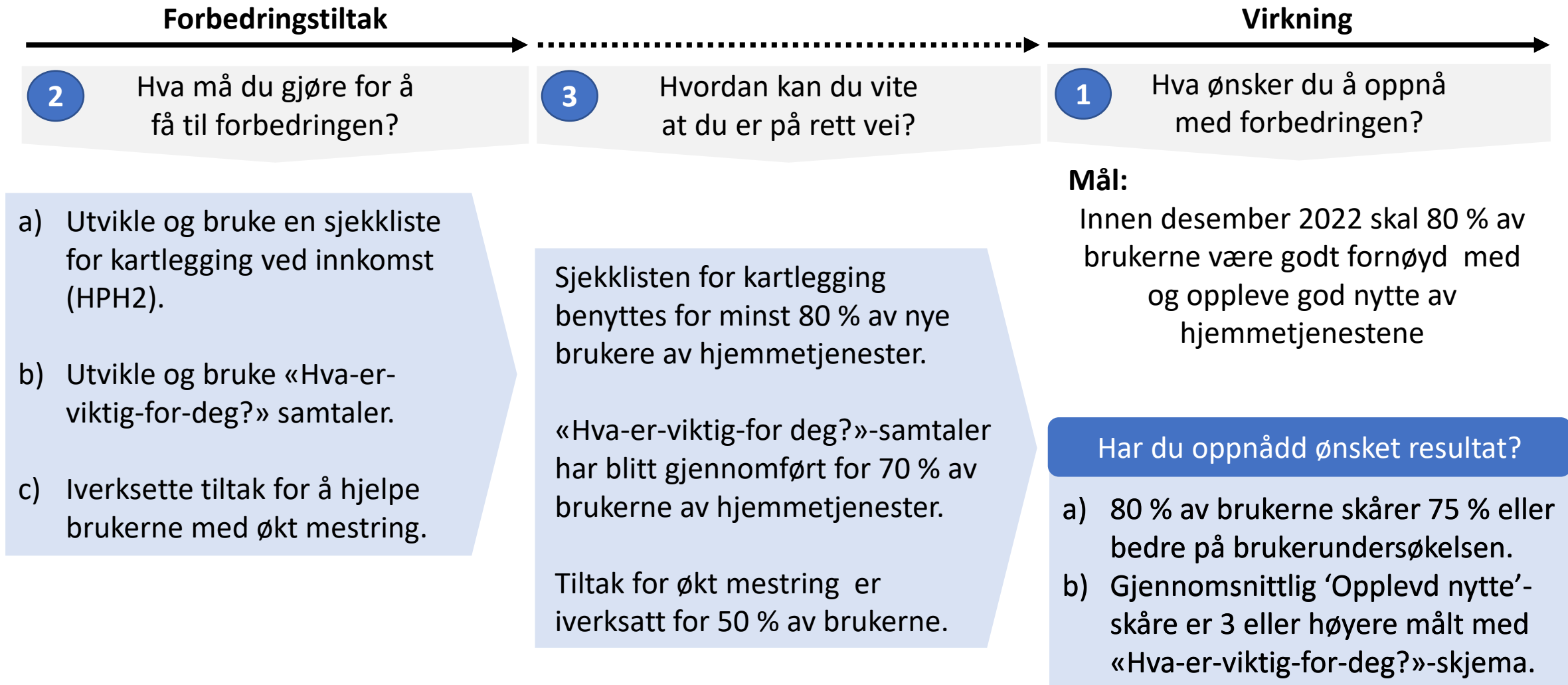
2 Hva må du gjøre for å få til forbedringen?

- a) Utvikle og bruke en sjekkliste for kartlegging ved innkomst (HPH2).
- b) Utvikle og bruke «Hva-er-viktig-for-deg?» samtaler.
- c) Iverksette tiltak for å hjelpe brukerne med økt mestring.

Hva ønsker du å oppnå



# Mål for forbedringsarbeidet



# Operasjonalisering av mål

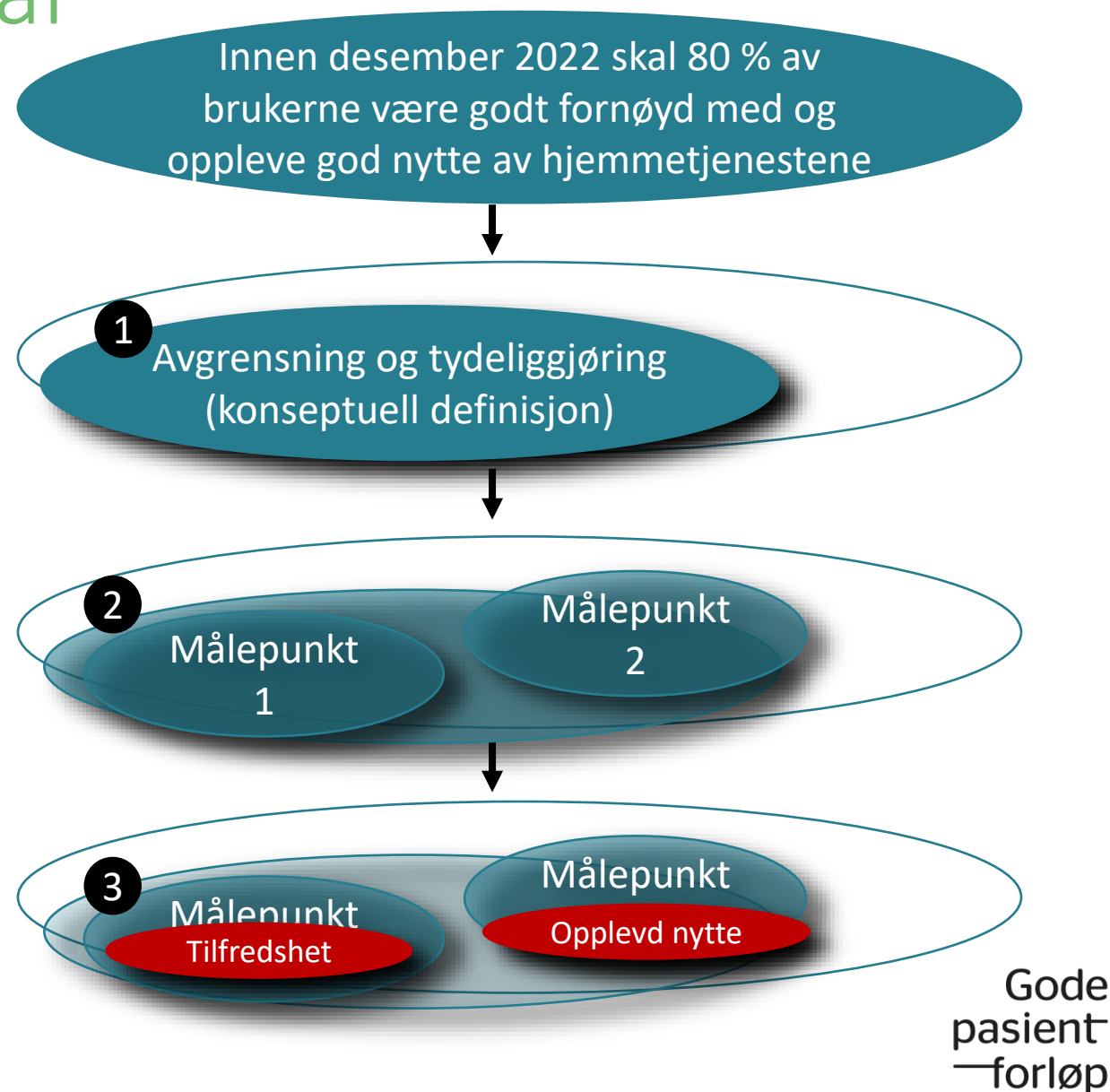
- 1 a) Med 'brukere' menes personer som mottar hjemmetjenester i eget hjem minimum tre ganger i uken.  
b) 'Godt fornøyd' betyr at de skårer 75 % eller høyere på vår brukerundersøkelse.  
c) Med 'betydelig økning' menes en gjennomsnittlig 'Opplevd nytte'-skåre på 3 eller høyere.

- 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 – Målpunkt-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.





# Intervjuundersøkelse

For å få ideer til spørsmål som måler brukertilfredshet ble følgende spørsmål stilt:

1. Hva er bra med dagens tjenester?
2. Hva kan bli bedre med dagens tjenester?

15 brukere ble intervjuet.

## Hvilke personer bør vi intervjuer?

Vi ønsker svar fra brukere som har ulike erfaringer med tjenestene.

Vi bruker derfor metoden «**strategisk utvalg**» for å finne informanter.

## Strategisk utvalg

1. Vi bestemmer ulike typer av brukere.
2. Vi sørger for å få ca. like mange informanter av hver type.

	Lite bistand	Mye bistand	Antall informanter
60 – 75 år	3	4	7
Over 75 år	4	4	8
Antall informanter	7	8	15

Gode pasientforløp

# Analyse av intervjuer

Informant 3 - 15

Informant 2

Informant 1

## 1. Hva synes du er bra med hjemmetjenesten?

De fleste som kommer er høflige, hyggelige og lytter til det jeg sier. De sier hva som skal skje og vi planlegger sammen. Jeg opplever at de husker hva vi har blitt enige om.

## 2. Har du forslag til noe som kan bli bedre?

De kan bli flinkere til å komme til riktig tid slik at jeg slipper å bli sittende å vente. De må si fra om de blir forsinket eller om det blir endringer i planer. Noen ganger har de dårlig tid slik at det blir stress og lite hyggelig. Noen har kalde hender når de steller meg.

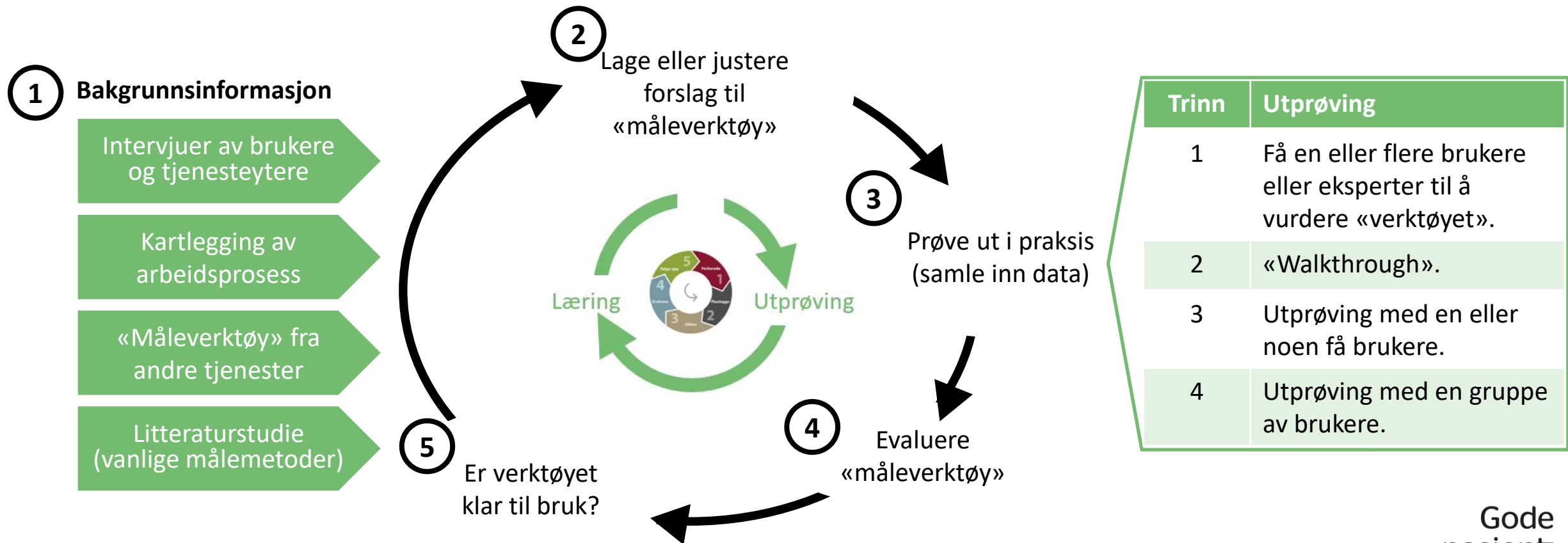


## Tematisk analyse

Informant	Spørsmål-1	Spørsmål-2
Informant-1	De er høflige, hyggelige og lytter til det jeg sier. Sier hva som skal skje, planlegger sammen, husker det vi har blitt enige om.	De kan bli flinkere med komme til riktig tid slik at jeg slipper å bli sittende og vente. De må si fra om de blir forsinket eller om det blir endringer i planer. Noen ganger har de dårlig tid slik at det blir stress og lite hyggelig. Noen har kalde hender når de steller meg.
Informant-2	De er alltid hyggelige og flinke med medisiner. De kommer flere ganger i uken.	Si fra hvis de blir veldig forsinket.
Informant-3	...	...
<b>Oppsummering</b>	<p>11 av 15 synes de får god hjelp. 13 av 15 synes tjenesteyterne er hyggelige.</p> <p>Viktige tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tid til å lytte til det pasienten sier</li> <li>- Huske avtaler</li> <li>- ...</li> </ul>	<p>10 av 15 foreslår at de som kommer må si fra om de blir forsinket ...</p> <p>...</p> <p>Viktige tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komme til riktig tid</li> <li>- Si fra om man er forsinket</li> <li>- Unngå å virke stresset</li> <li>- Kalde hender</li> <li>- ...</li> </ul>

# Utarbeide «måleverktøy»

## - lage spørreskjema for brukertilfredshet



# 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.

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	○○	
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		

**Forutsigbarhet**

**Kommunikasjon**

**Fleksibilitet**

**OBS!**

**Usikkerhet i forhold til hva man faktisk måler.**

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

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)

**Beregning av prosentskåre**  
Maksimal skåre: 7 x 12 = 84

**Totalskåre / Maks. skåre**  
= 43 / 84 = 0,51 (51 %)

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

# 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													

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"/>	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"/>	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"/>	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"/>	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"/>	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"/>	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"/>	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"/>	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"/>	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"/>	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"/>	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"/>	I stor grad	= 4
	<b>Totalskåre</b>							<b>= 43</b>	



# 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												

Hjemmetjenesten ...

- |                                          |              |                                  |                                  |                                  |                                  |                       |                                  |             |     |
|------------------------------------------|--------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|----------------------------------|-------------|-----|
| 1) Har det utstyret de trenger           | I liten grad | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>            | <input checked="" 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 type="radio"/>            | <input checked="" 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"/>            | I stor grad | = 5 |
| 4) Holder det de lover                   | I liten grad | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>            | <input checked="" 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"/> | I stor grad | = 7 |
| 6) Forteller meg hva som skal skje       | I liten grad | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>            | <input checked="" 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"/>            | 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"/>            | 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"/>            | 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"/>            | 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"/>            | 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"/>            | I stor grad | = 4 |
| <b>Totalskåre</b>                        |              |                                  |                                  |                                  |                                  |                       |                                  | <b>= 43</b> |     |

# 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	

## Hjemmetjenesten ...

- 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

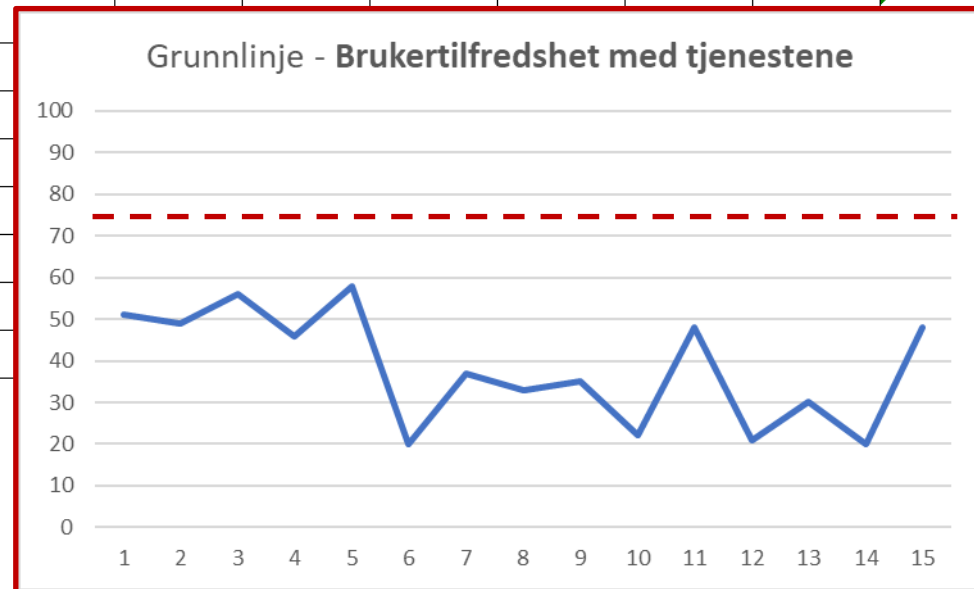
**Totalskåre = 43**

Gode  
pasient  
forløp

# 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
9	2022	1	2	1	2	3	1									35
10	2022	1	1	2	2	1	2									22
11	2022	1	4	5	5	1	5									48
12	2022	1	2	1	1	3	1									21
13	2022	1	2	1	1	4	1									30
14	2022	1	2	1	1	1	1									20
15	2022	1	2	3	1	1	5									48



**Gjennomsnitt**  
**38,3**

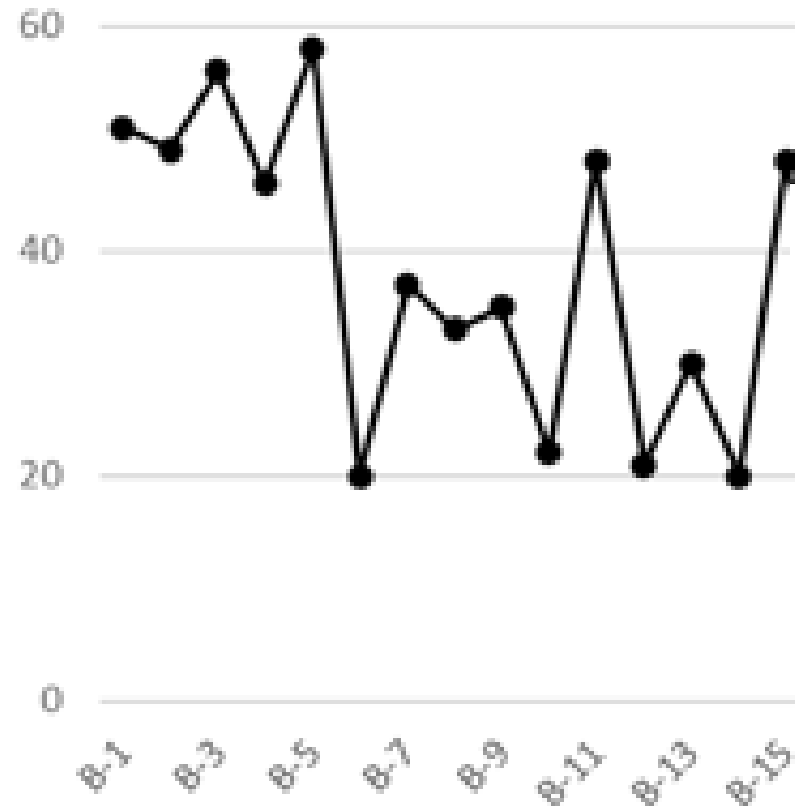
# Tidsserie

Bruker	Andel sjekklisterpunkter 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.

# Beskrivelse av tidsserier

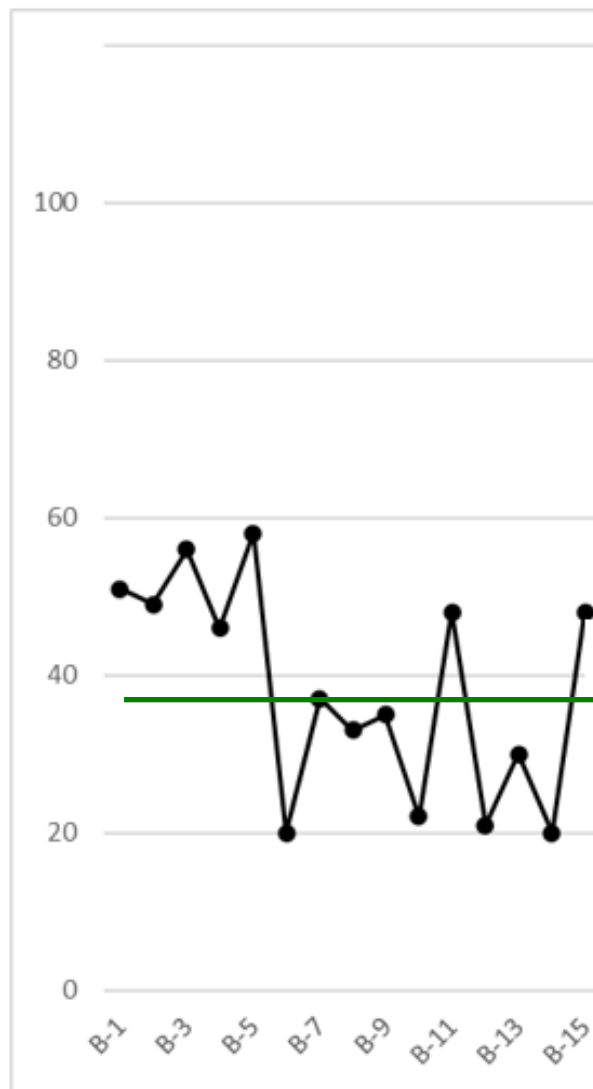
1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?



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

Her er det 15 skårer - en for hver bruker.

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

Her bruker vi **medianen**.

Sentrallinje

Viser 'nivået'

# Beskrivelse av tidsserier

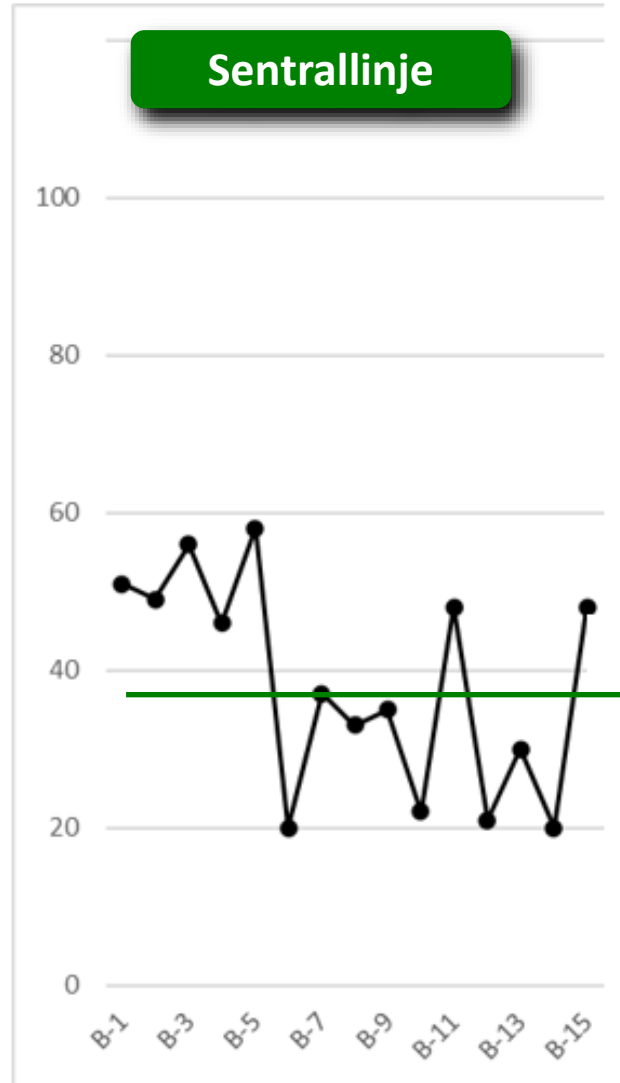
1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

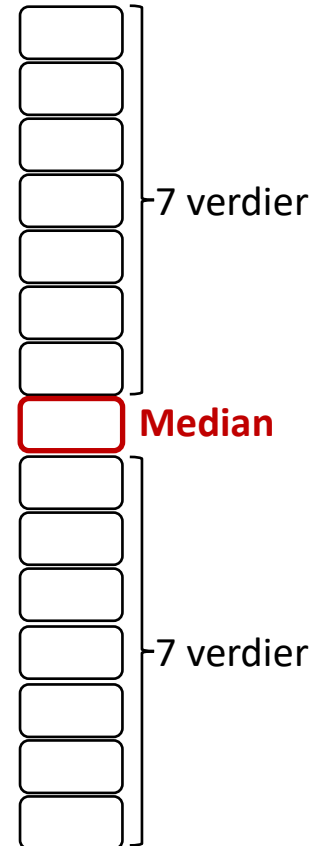
4 Er det perioder med forskjell i nivå?

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?



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

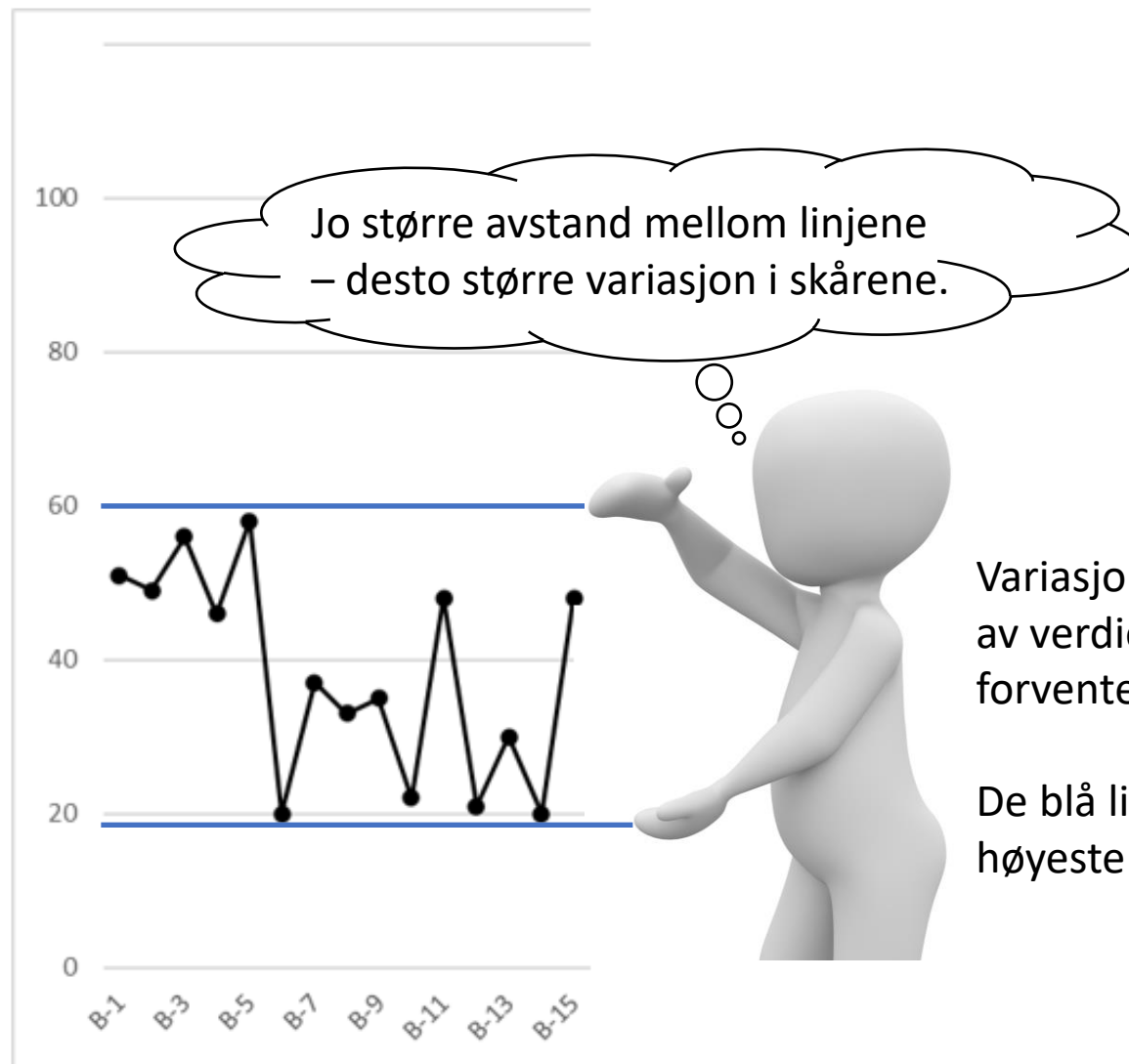
Rangering (lav til høy)



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

# Beskrivelse av tidsserier

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



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

De blå linjene markerer høyeste og laveste verdi.

# Beskrivelse av tidsserier

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?



Prosesen er uforutsigbar

## Spesiell variasjon

Variasjon som skyldes uvanlige forhold som vanligvis ikke påvirker arbeidsprosessen.

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

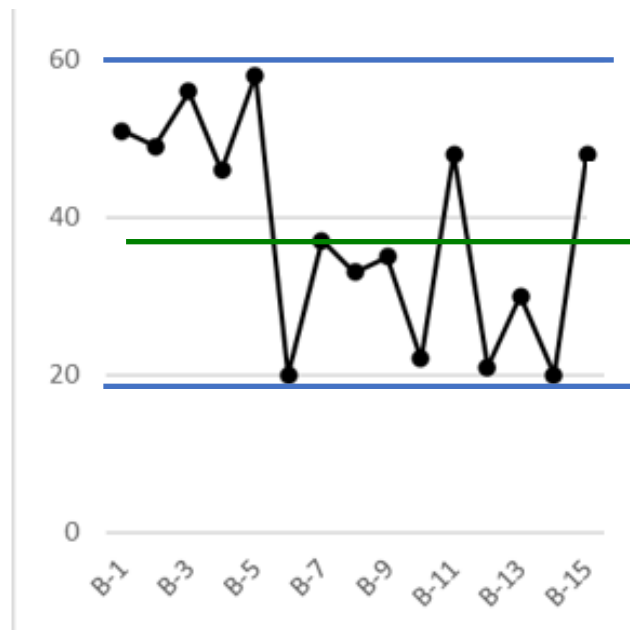
Prosesen er forutsigbar

## Naturlig variasjon

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

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

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





# Beskrivelse av tidsserier

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

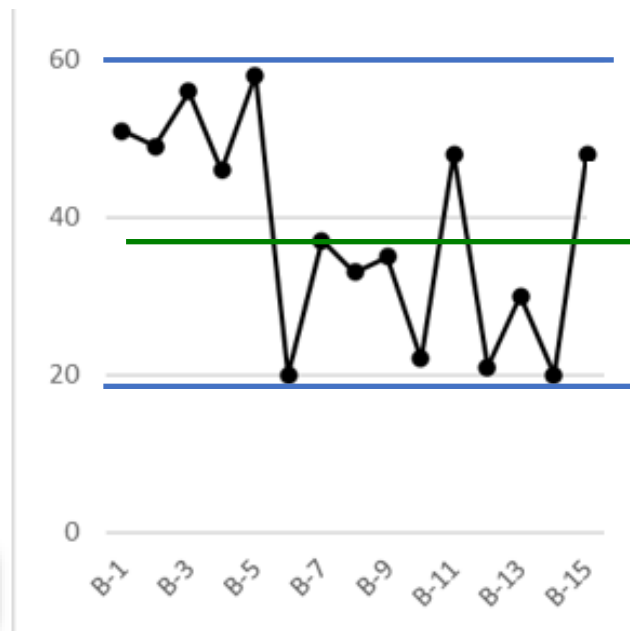
Variasjon som skyldes uvanlige forhold som vanligvis ikke påvirker arbeidsprosessen.

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?

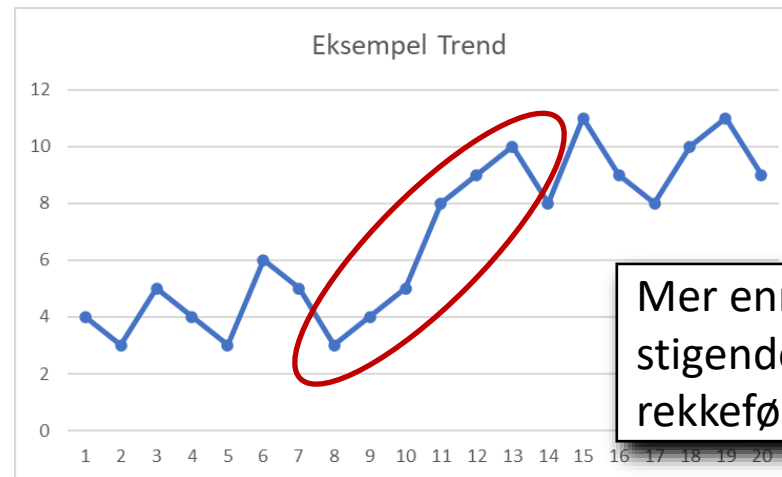
Trend

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

Nivåskifte

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

Sporadiske avvik



Mer enn 5 punkter i stigende eller synkende rekkefølge

# Beskrivelse av tidsserier

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

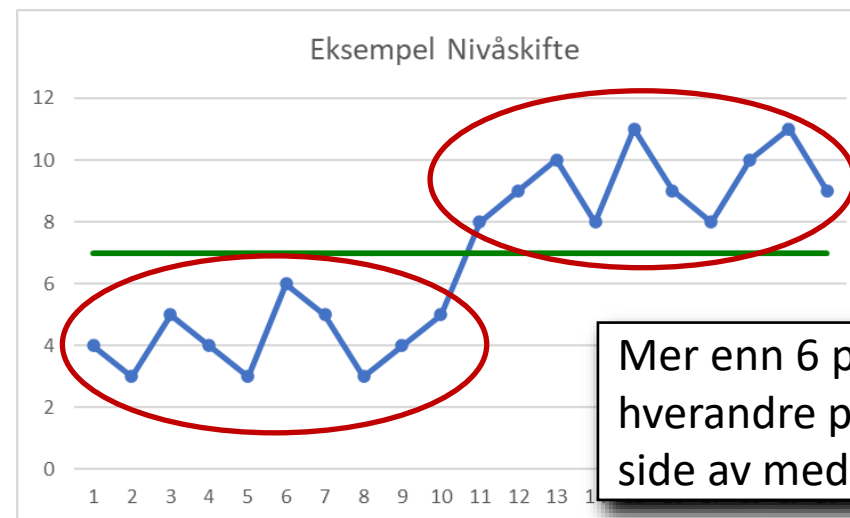
Trend

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

Nivåskifte

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

Sporadiske avvik



Mer enn 6 punkter etter hverandre på samme side av medianen

# Beskrivelse av tidsserier

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

Trend

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

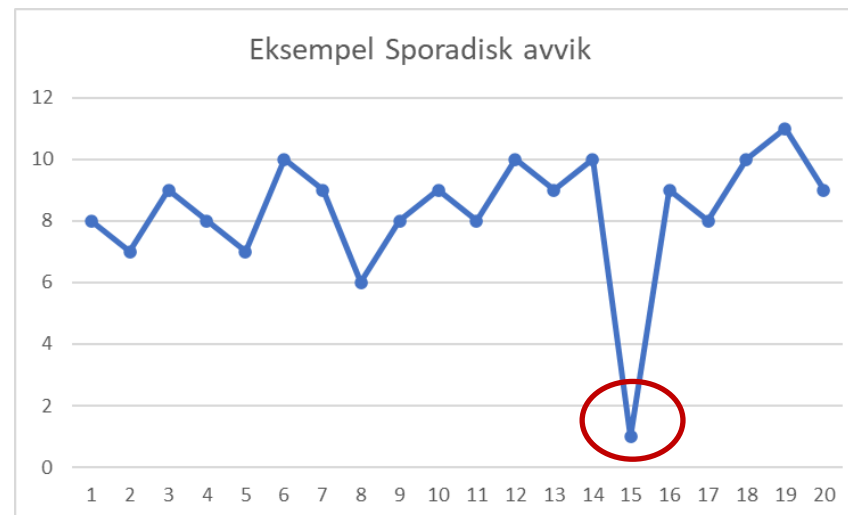
Nivåskifte

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

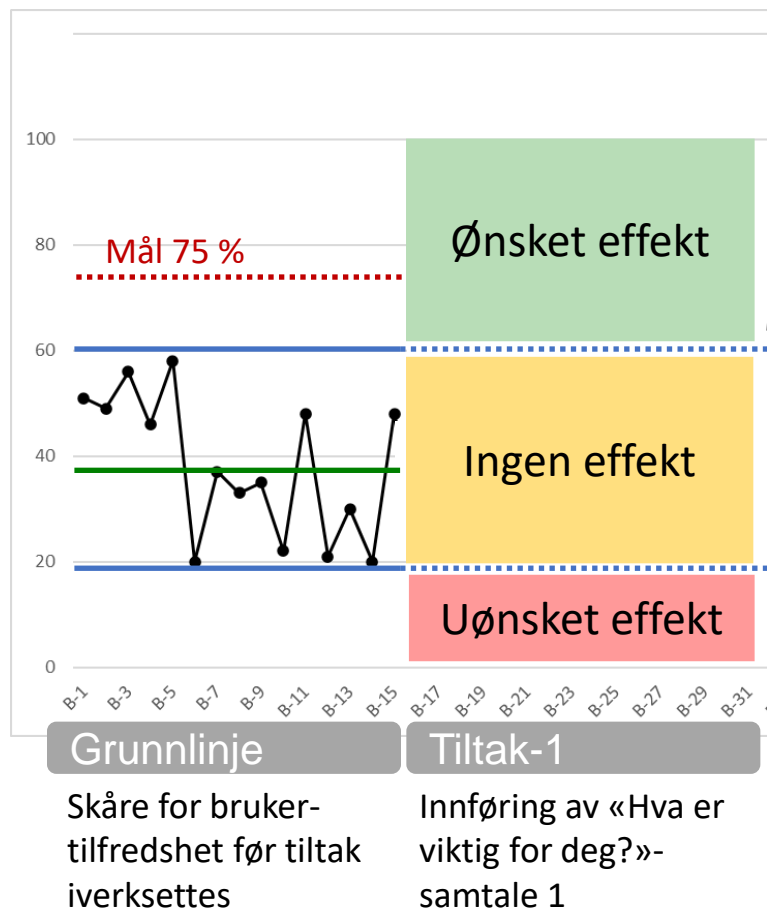
Sporadiske avvik

## Sporadiske avvik

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



# Eksempel: Måling av brukertilfredshet



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

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

## Grunnlinje

Skåre for brukertilfredshet før tiltak iverksettes

## Tiltak-1

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

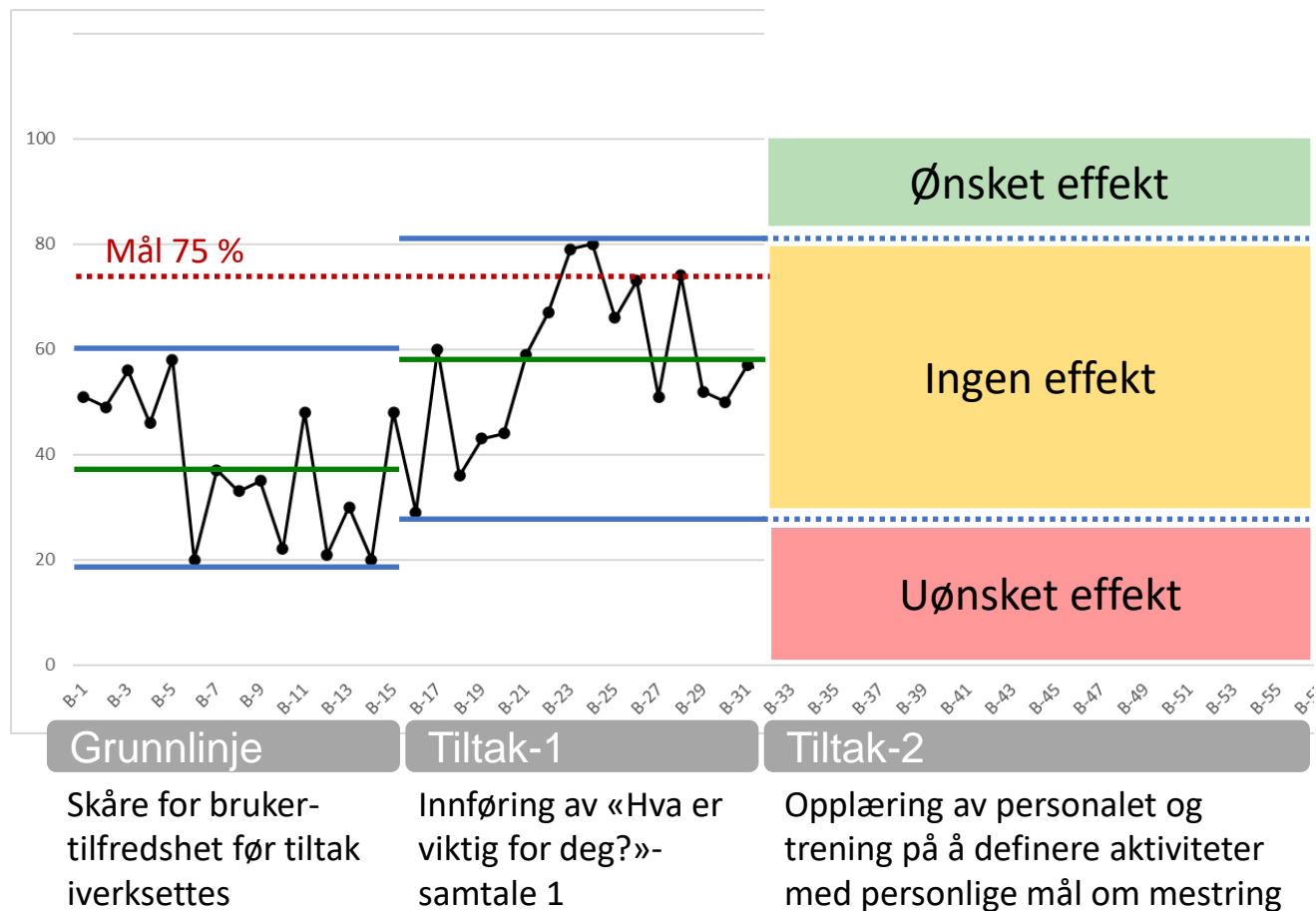
### Grunnlinje (baseline)

Hvordan var situasjonene før man igangsatte tiltaket?

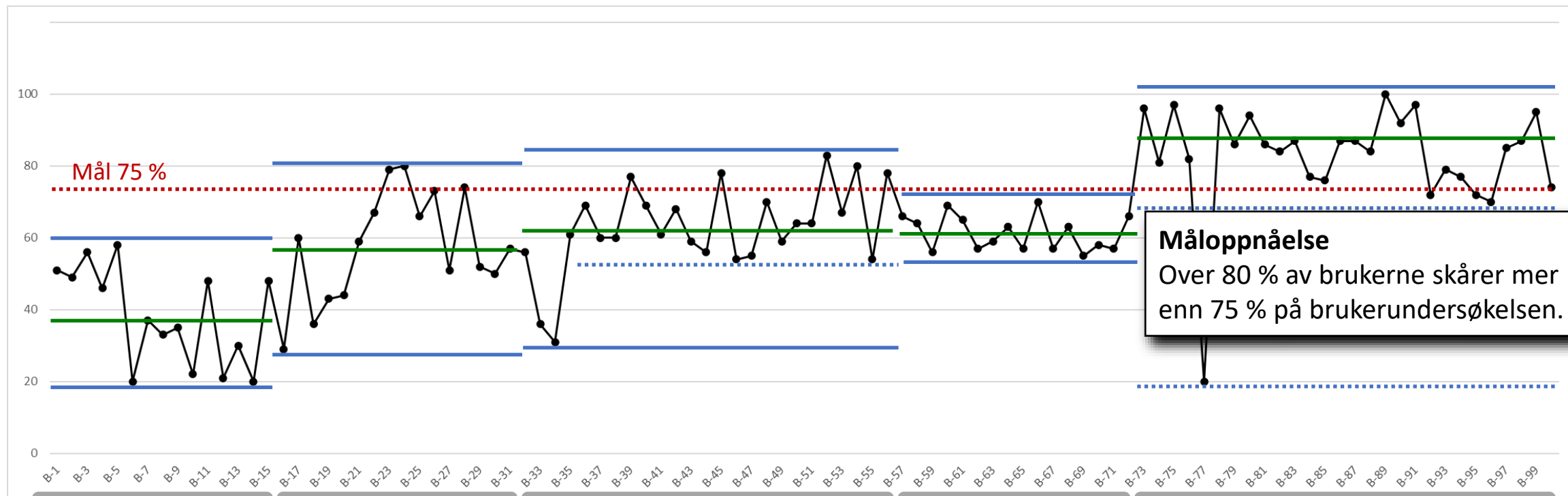
### Prediksjon

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

# Eksempel: Måling av brukertilfredshet



# Eksempel: Måling av brukertilfredshet



## 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».

## Replikasjon av resultat = større tro på at tiltaket virker

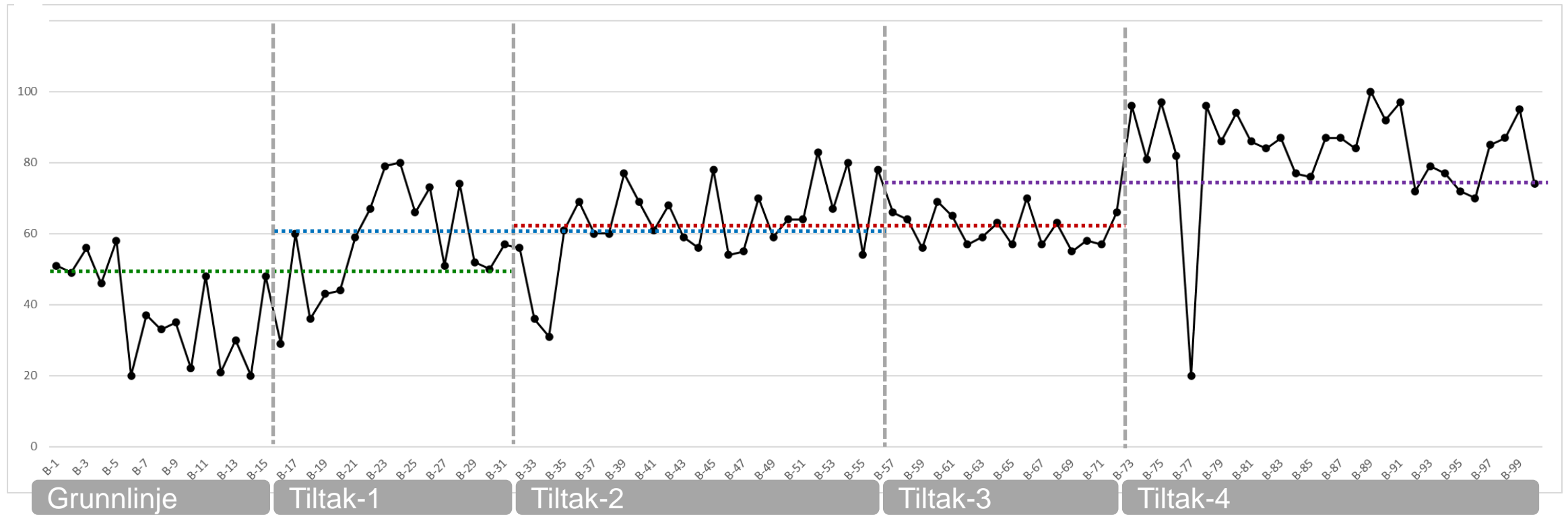
- Ved å systematisk sette frem prediksjoner, og evaluere disse opp mot resultater, vil man over tid bygge tillit til at tiltaket virker.
- Start med utprøving i liten skala – sett opp hypotese og gjenta lignende prediksjoner flere ganger etter hverandre
- Juster eventuelt teori og hypoteser
- Utvide utprøvingen gradvis, vær tydelig på hva du predikerer og evaluate resultatet (flere mennesker, flere avdelinger, flere situasjoner)



(Provost og Murray 2011)



# Oppgave: Er det tegn på spesiell variasjon her?



## Oppgave

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

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

### Nivåskifte

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

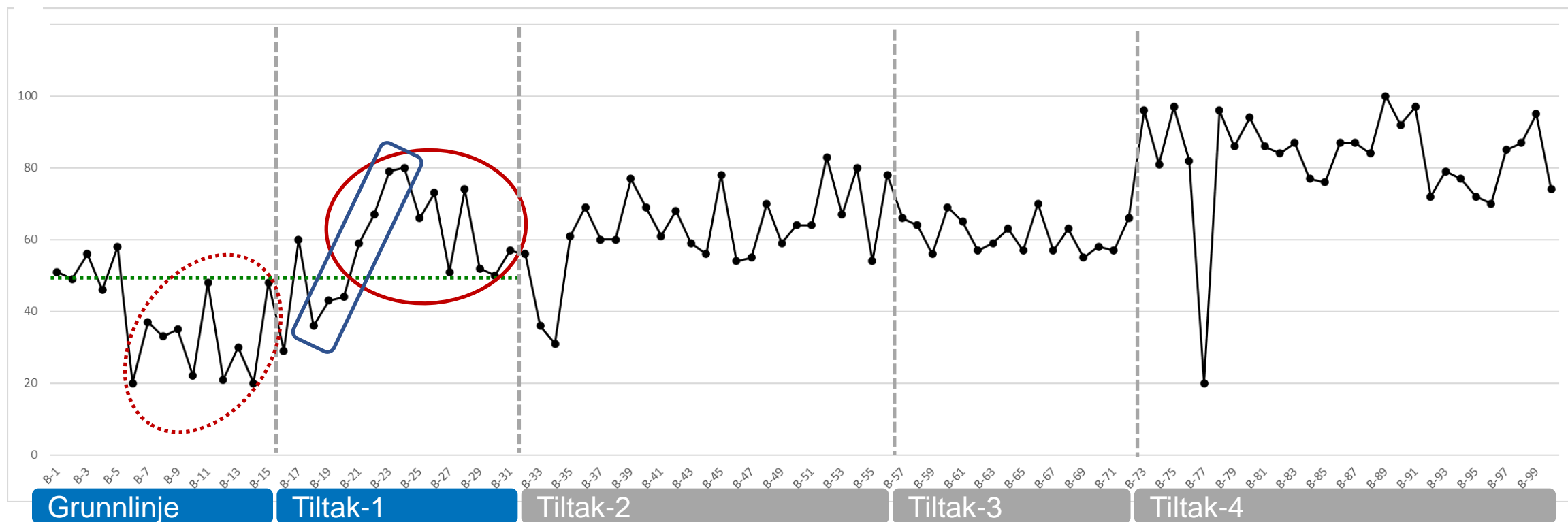
### Trend

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

### Sporadisk avvik

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

# Oppgave: Er det tegn på spesiell variasjon her?



## Oppgave

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

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

### Nivåskifte

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

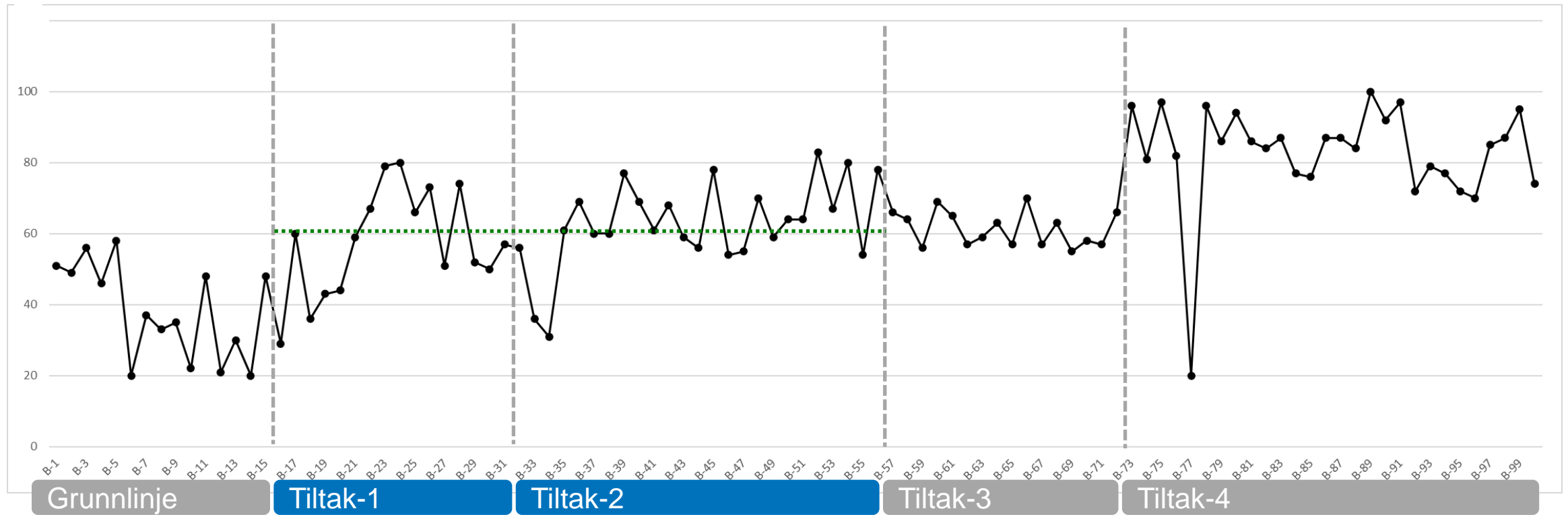
### Trend

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

### Sporadisk avvik

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

# Oppgave: Er det tegn på spesiell variasjon her?



## Oppgave

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

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

### Nivåskifte

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

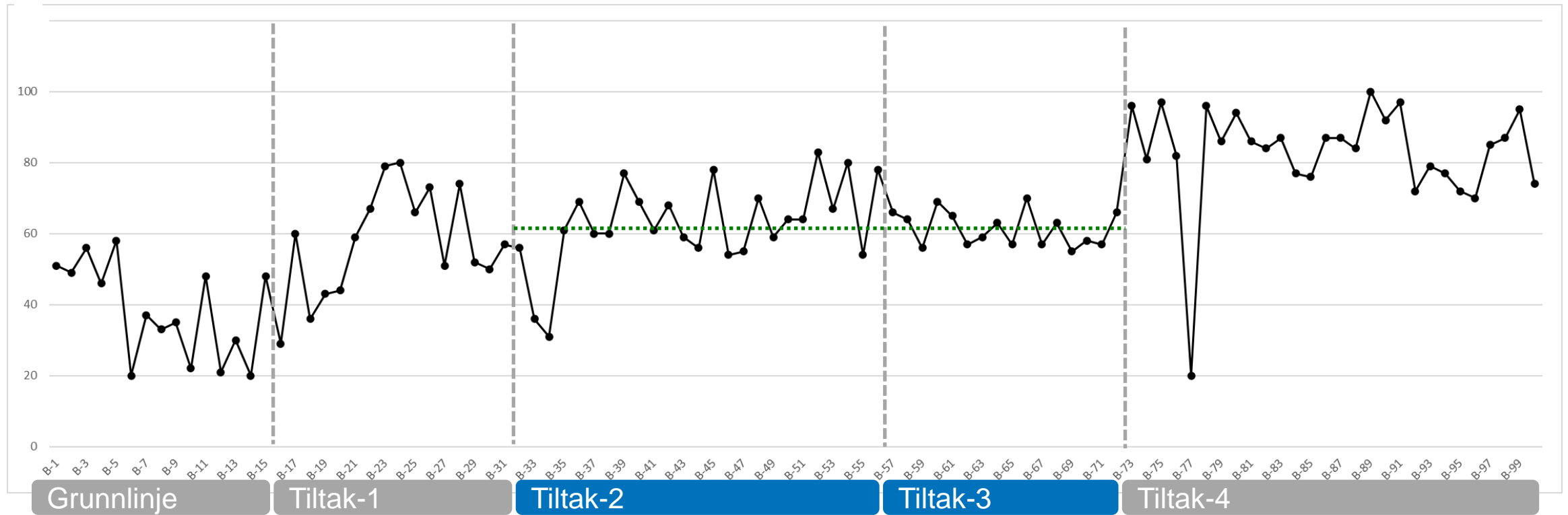
### Trend

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

### Sporadisk avvik

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

# Oppgave: Er det tegn på spesiell variasjon her?



## Oppgave

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

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

### Nivåskifte

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

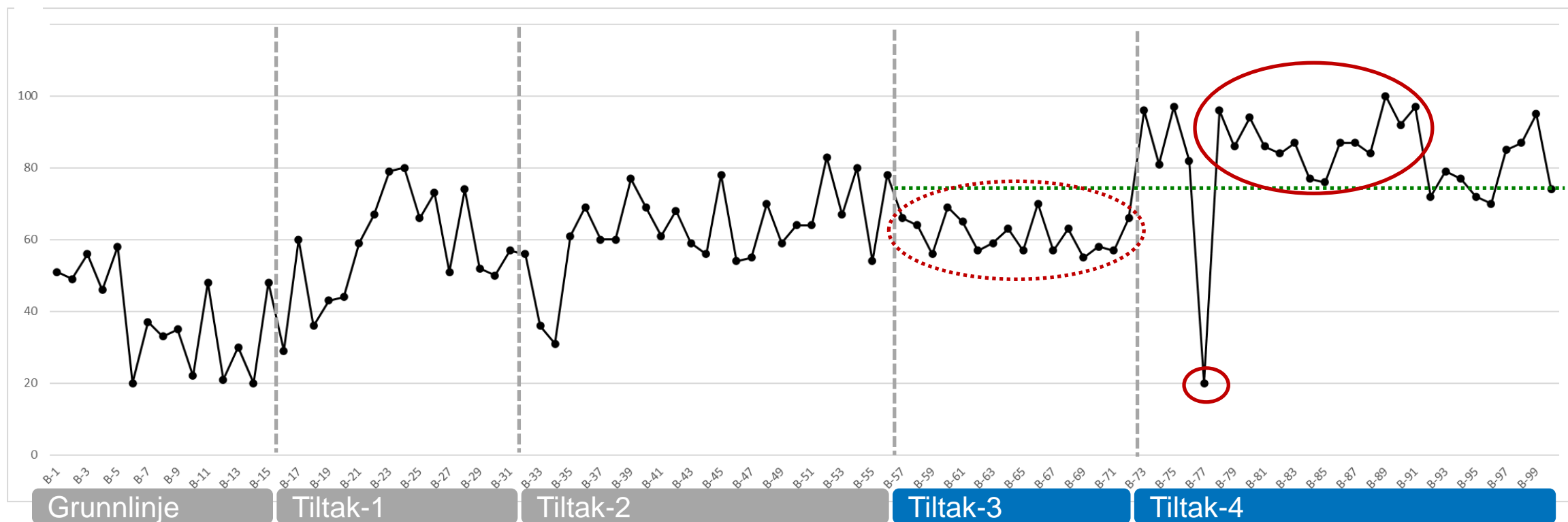
### Trend

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

### Sporadisk avvik

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

# Oppgave: Er det tegn på spesiell variasjon her?



## Oppgave

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

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

### Nivåskifte

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

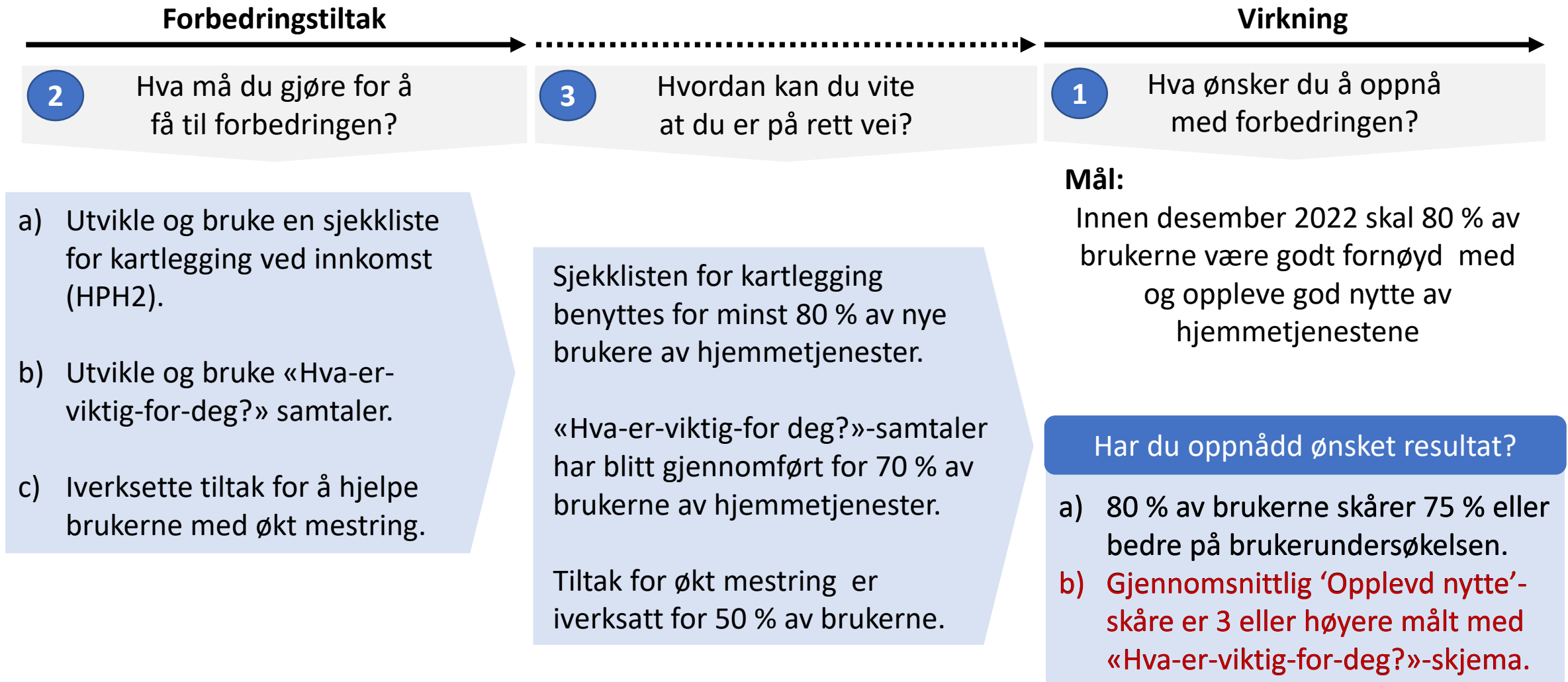
### Trend

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

### Sporadisk avvik

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

# Mål for forbedringsarbeidet



# Hva er viktig for deg?



## «Samtale-1»

- Det kan være flere samtaler og samtalen(e) kan strekke seg over tid.
- Primærkontakt har ansvar for å utføre samtalen(e) 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?

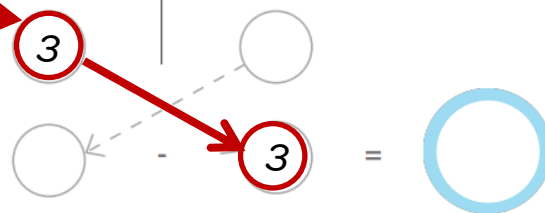
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Veldig vanskelig Ingen vansker

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

$$\text{Samtale-1: } (2 + 4 + 3) / 3 = 3$$

Gjennomsnitt

Opplevd nytte



Bruker	Samtale 1	Samtale 2	Opplevd nytte



# «Hva er viktig for deg?» skjema

Hva er viktig for deg?

Pasient ID: Bruker 1

Hvor vanskelig syns du det er å utføre aktiviteten nå?



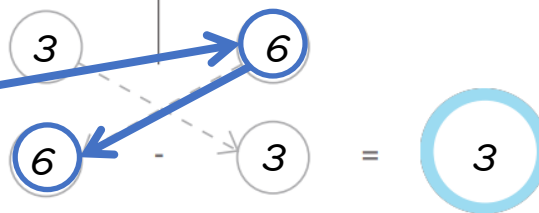
	1. samtale	2. samtale
Handle på butikken	2	5
Besøke Kåre	4	5
Delta på «fellesgym»	3	8

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

Gjennomsnitt

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

Opplevd nytte



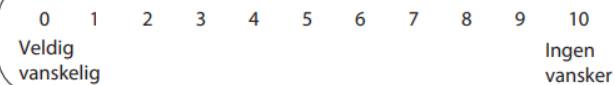
Bruker	Samtale 1	Samtale 2	Opplevd nytte

# «Hva er viktig for deg?» skjema

Hva er viktig for deg?

Pasient ID: Bruker 1

Hvor vanskelig synes du det er å utføre aktiviteten nå?



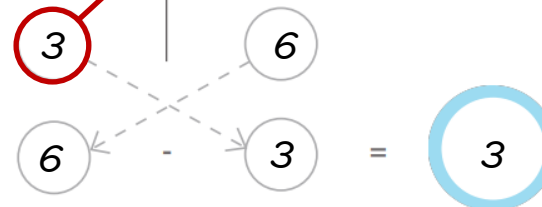
	1. samtale	2. samtale
Handle på butikken	2	5
Besøke Kåre	4	5
Delta på «fellesgym»	3	8

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

Gjennomsnitt

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

Opplevd nytte



Bruker	Samtale 1	Samtale 2	Opplevd nytte
1	3		

# «Hva er viktig for deg?» skjema

Hva er viktig for deg?

Pasient ID: Bruker 1

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

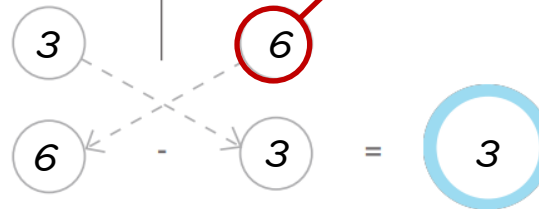
	1. samtale	2. samtale
Handle på butikken	2	5
Besøke Kåre	4	5
Delta på «fellesgym»	3	8

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

Gjennomsnitt

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

Opplevd nytte



Bruker	Samtale 1	Samtale 2	Opplevd nytte
1	3	6	

# «Hva er viktig for deg?» skjema

Hva er viktig for deg?

Pasient ID: Bruker 1

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

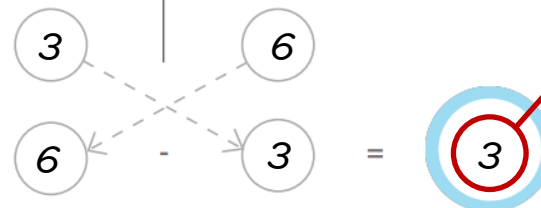
Handle på butikken	2	5
Besøke Kåre	4	5
Delta på «fellesgym»	3	8

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

Gjennomsnitt

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

Opplevd nytte



Bruker	Samtale 1	Samtale 2	Opplevd nytte
1	3	6	3

# «Hva er viktig for deg?» skjema

Hva er viktig for deg?

Pasient ID: Bruker 1

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

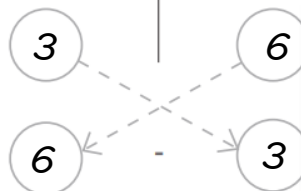
	1. samtale	2. samtale
Handle på butikken	2	5
Besøke Kåre	4	5
Delta på «fellesgym»	3	8

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

Gjennomsnitt

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

Opplevd nytte

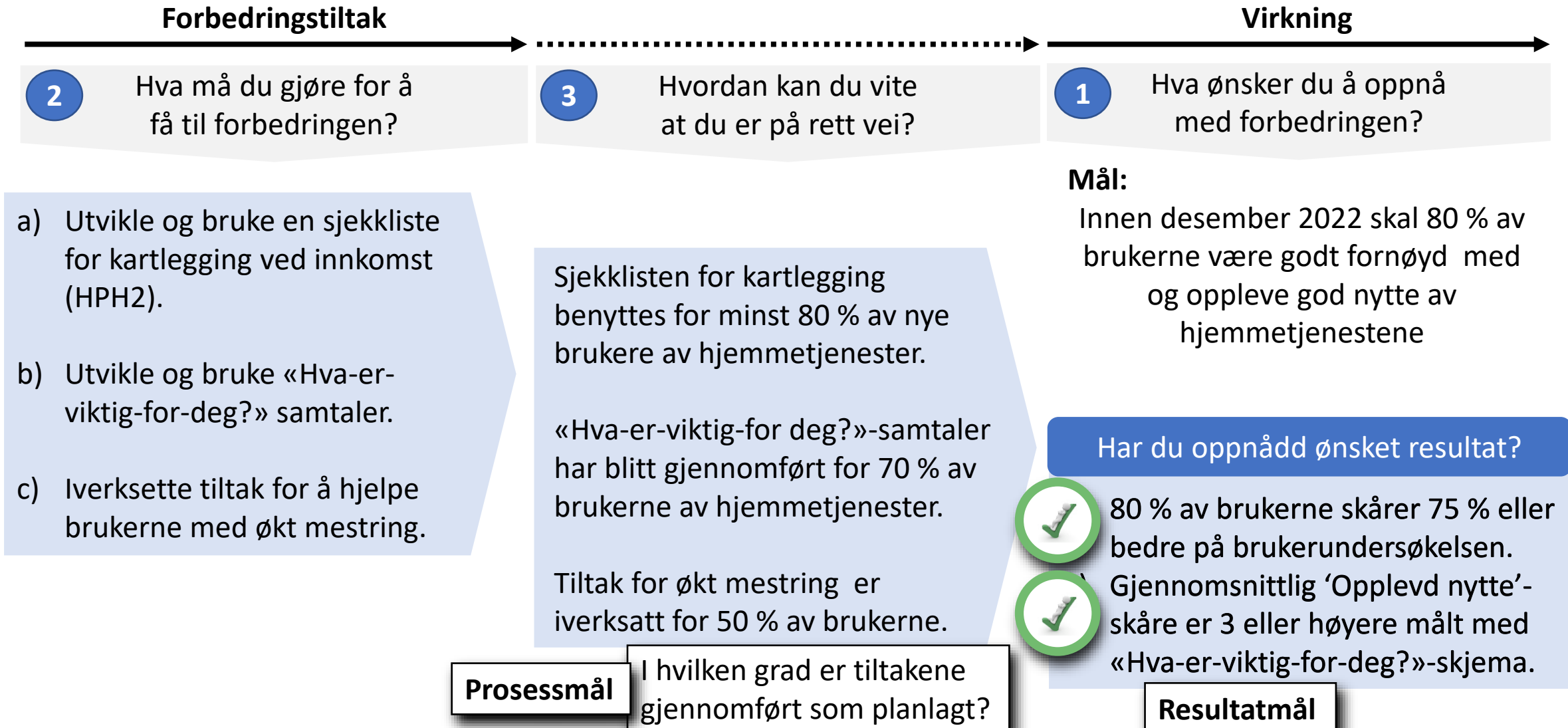


Gjennomsnittlig skåre for 'Opplevd nytte'

$66 / 20 = 3,3$

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



# Gjennomføring av forbedringstiltak = lagarbeid



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

Registrering og analyse av data bør derfor:

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

# Måling og evaluering – kan skape motivasjon!



Involver personalet i diskusjoner om:

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

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

Gode  
ient  
orløp



Lykke til med forbedringsarbeidet!

# Referanser

## 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.