



Samling-3: Hvordan bruke målinger i forbedringsarbeid?

Planlagt endring



Planlegging

1. Hvor vil vi?



Nåsituasjon



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

Fremtidig
situasjon

Overordnede mål

1. Bedre samarbeid mellom tjenester
2. Sikre gode overganger
3. Styrke brukerperspektivet
4. Økt kvalitet på tjenester
5. Økt mestring hos brukerne
6. Redusert behov for reinnleggelse

Hva mener vi med det?

«Hvor mye, innen når og for hvem?»

Resultatindikatorer

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

Har det skjedd en endring?

Gode
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

Hva mener vi med det?

«Hvor mye, innen når og for hvem?»

Resultatindikatorer

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

Har det skjedd en endring?

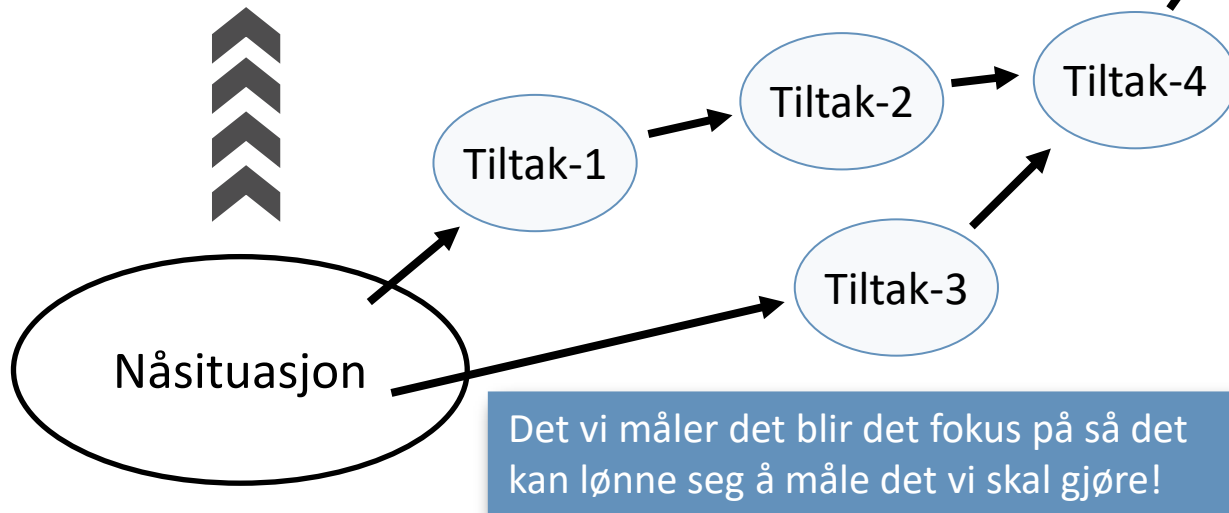
Gode
pasient
forløp

Planlagt endring



Planlegging

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



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

Fremtidig situasjon

Overordnede mål

1. Bedre samarbeid mellom tjenester
2. Sikre gode overganger
3. Styrke brukerperspektivet
4. Økt kvalitet på tjenester
5. Økt mestring hos brukerne
6. Redusert behov for reinnleggelse

Hva mener vi med det?

«Hvor mye, innen når og for hvem?»

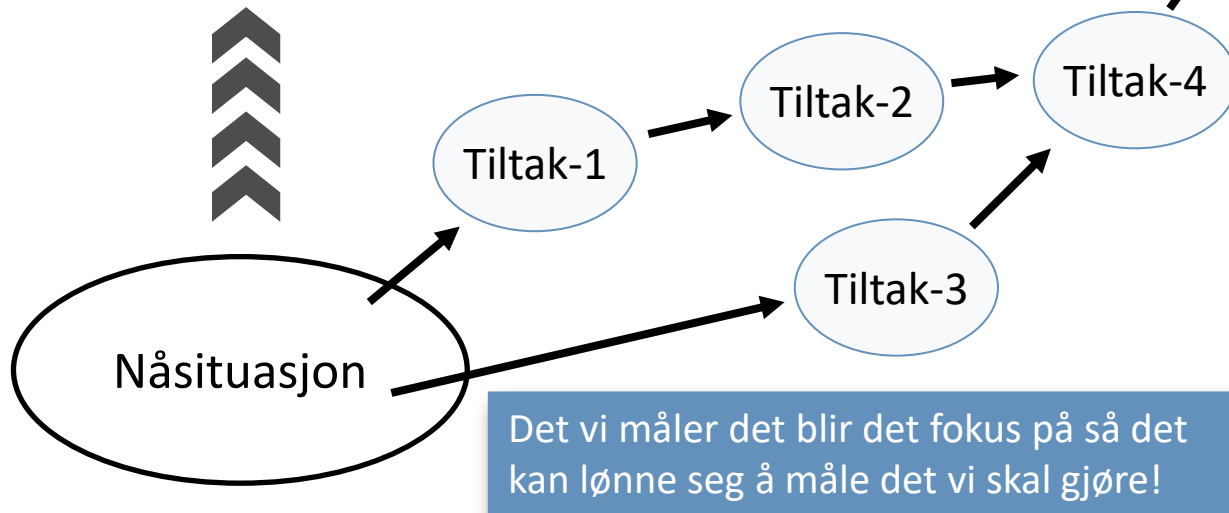
Resultatindikatorer

Planlagt endring



Planlegging

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



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

Fremtidig situasjon

Overordnede mål

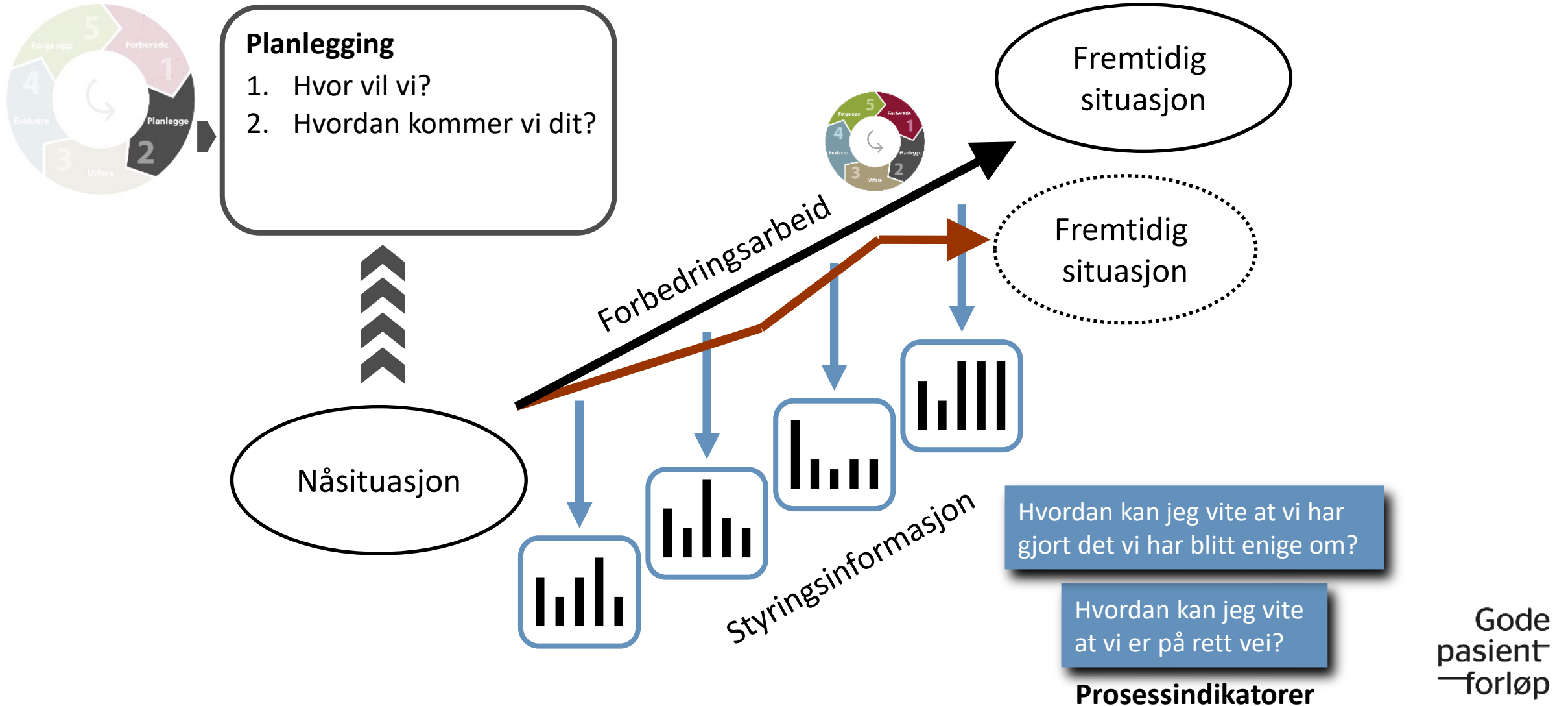
1. Bedre samarbeid mellom tjenester
2. Sikre gode overganger
3. Styrke brukerperspektivet
4. Økt kvalitet på tjenester
5. Økt mestring hos brukerne
6. Redusert behov for reinnleggelse

Hva mener vi med det?

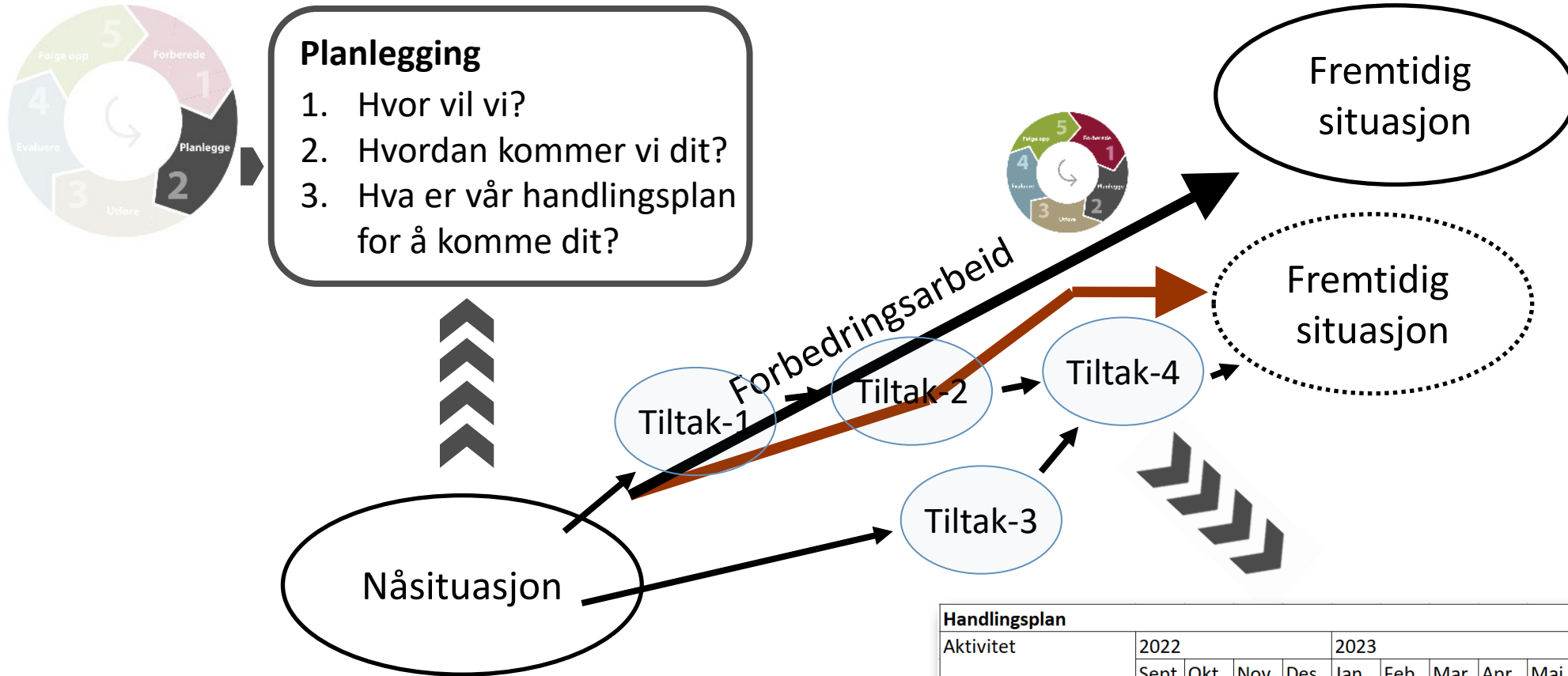
«Hvor mye, innen når og for hvem?»

Resultatindikatorer

Planlagt endring



Planlagt endring



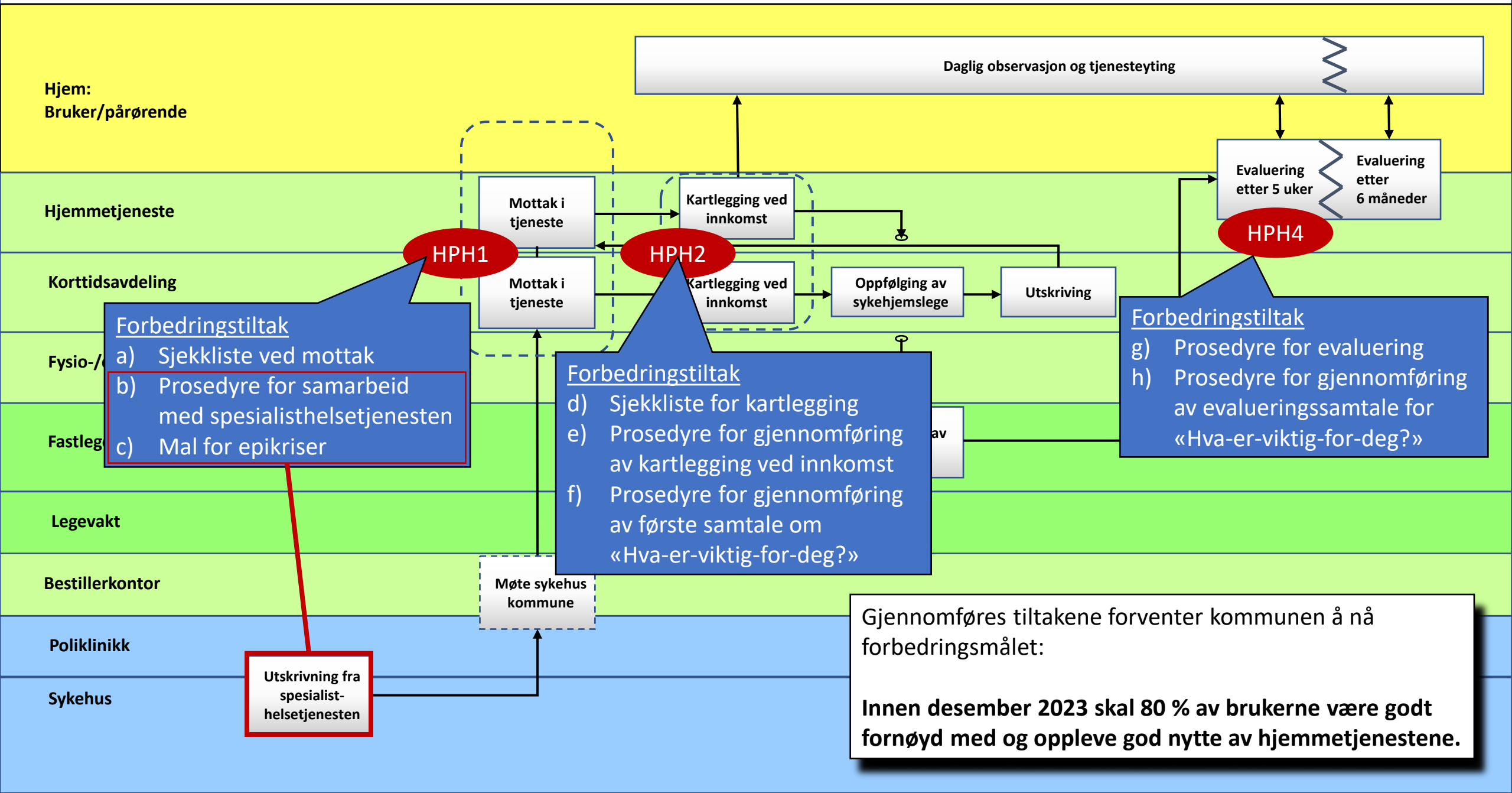
Handlingsplan	2022				2023											
	Sept.	Okt.	Nov.	Des.	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Mai	Jun.	Jul.	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Des.
Definere mål	█															
Utarbeide indikatorer	█	█														
Grunnlinje			█	█												
Tiltak-1					█	█										
Tiltak-2						█	█	█								
Tiltak-3								█								
Tiltak-4													█	█	█	

Eksempel

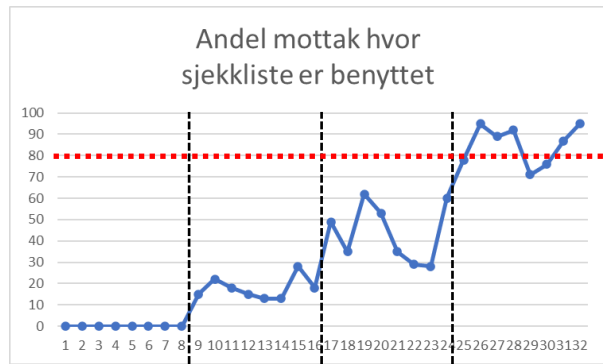
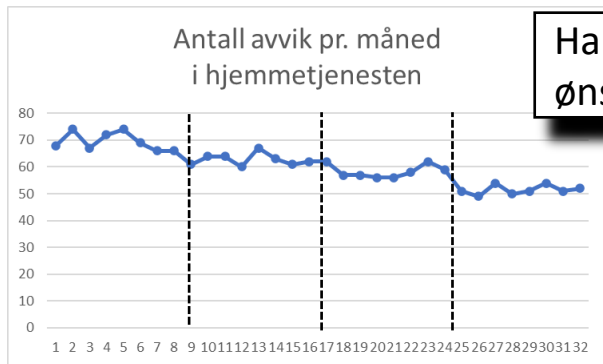
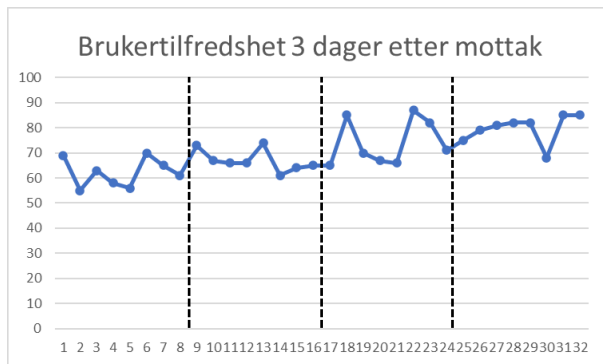
Eik kommune har i flere år fått klager fra brukerne av hjemmetjenestene. Kommunen har bestemt seg for å delta i satsningen «Gode pasientforløp» og setter følgende mål for forbedringsarbeidet:

Innen desember 2023 skal 80 % av brukerne være godt fornøyd med og oppleve god nytte av hjemmetjenestene.

Samhandlingskjeden: Helhetlig pasientforløp i hjemmet (HPH)



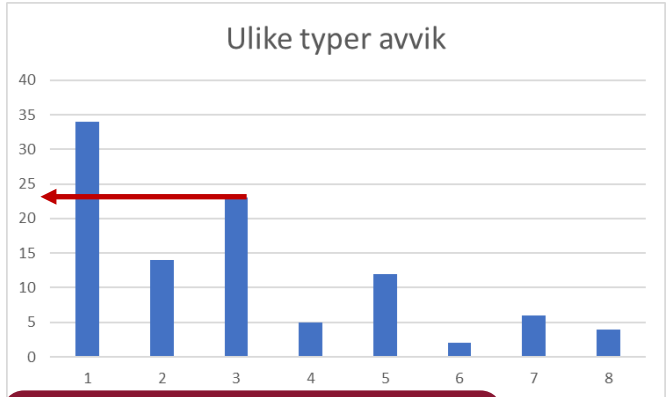
HPH-1 Sjekkliste ved mottak



Har tiltakene ønsket effekt?

Er tiltakene gjennomført?

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



23% av avvik skjer i forbindelse med mottak.

Utarbeide sjekkliste for mottak

Pasient:		Planlagt hjemkomst dato:	
Sjekkliste 1	Forberedelse hjemkomst	OK	Tabo
Kalle med og sjekke		aktuelt	Kommentar
Hjelpemidler		Forsvarlige tjenester	
Medisinskteknisk utstyr		Mål:	
Kompetanse		Forsvarlige tjenester ved oppstart	
Medisiner/resepter			
Marevan			
Bandasjemateriell			
Behandlingsavklaring			
Planlegg første besøk			
Behov for nøkkel?		Praktiske forhold	
Oppvarming av bolig?		Mål:	
Mat i kjøleskapet?		Rask oppstart av tjenester	
Oppdater arbeidsliste			
Informere samarbeidspartnere om utskrivning			
Oppnevnt primærkontakt			
Videre oppfølging			

Gode pasientforløp

Tiltak-1 Tiltak-2 Tiltak-3

HPH-2 og -4: Kartlegging og oppfølging

Forbedringstiltak

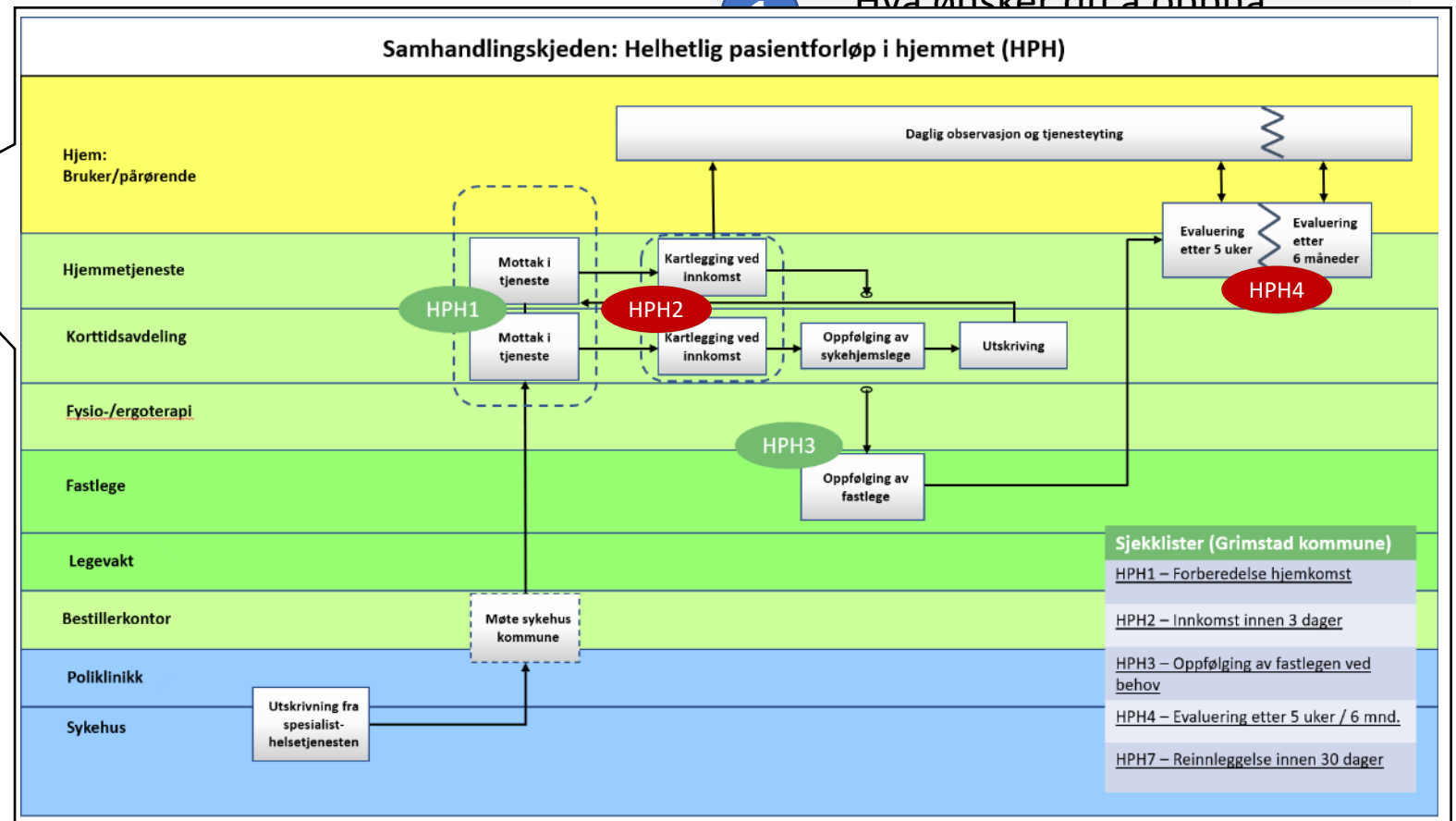
2

Hva må du gjøre for å få til forbedringen?

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

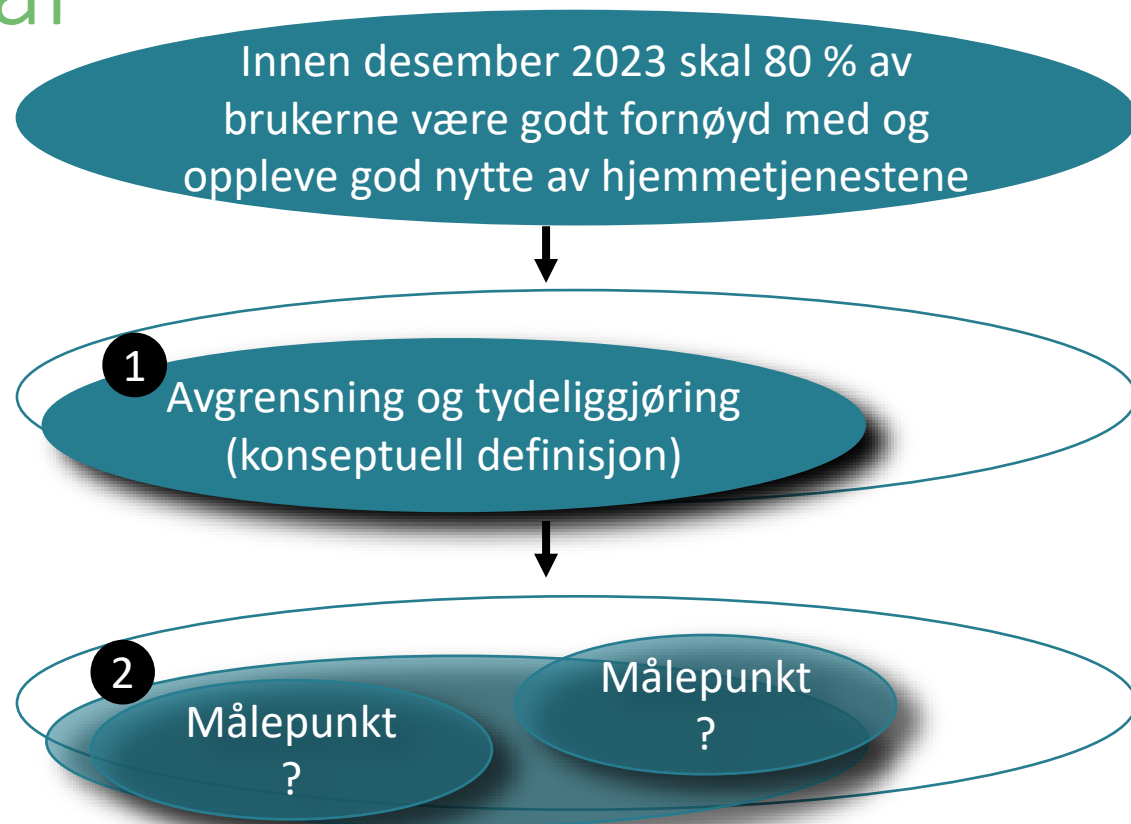
Virkning

Hva ønsker du å oppnå



Operasjonalisering av mål

- 1 a) Med 'brukere' menes personer som mottar hjemmetjenester i eget hjem minimum tre ganger i uken.
b) 'Godt fornøyd' betyr at de skårer 75 % eller høyere på en brukerundersøkelse.
c) Med 'betydelig økning' menes en gjennomsnittlig 'Opplevd nytte'-skåre på 3 eller høyere.
- 2 **Hva skal vi måle og hvordan skal vi gjøre det?**



Telling og måling



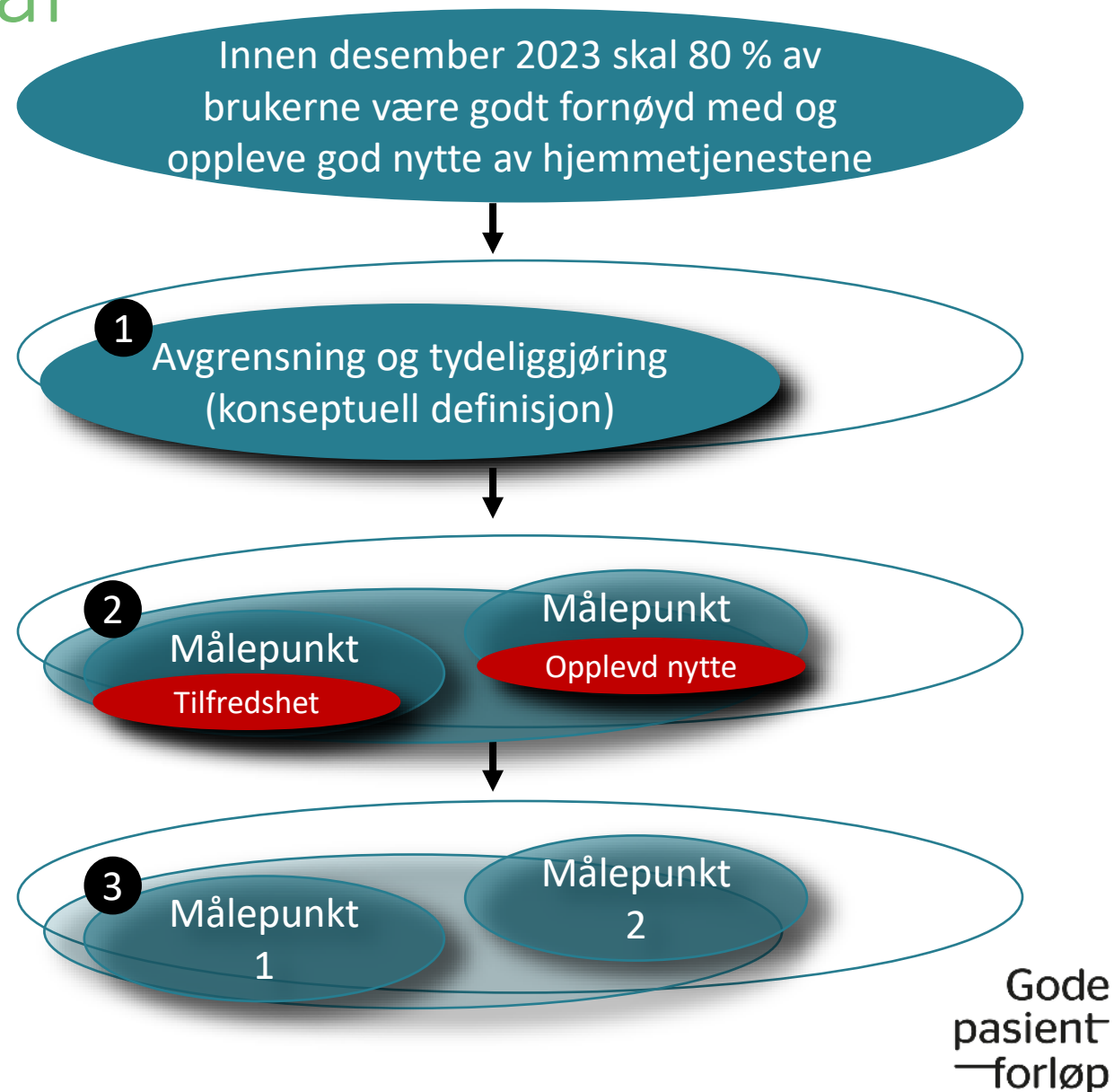
Teller
<hr/>
Nevner

Telling

Måling (bruk av «måleinstrument»)

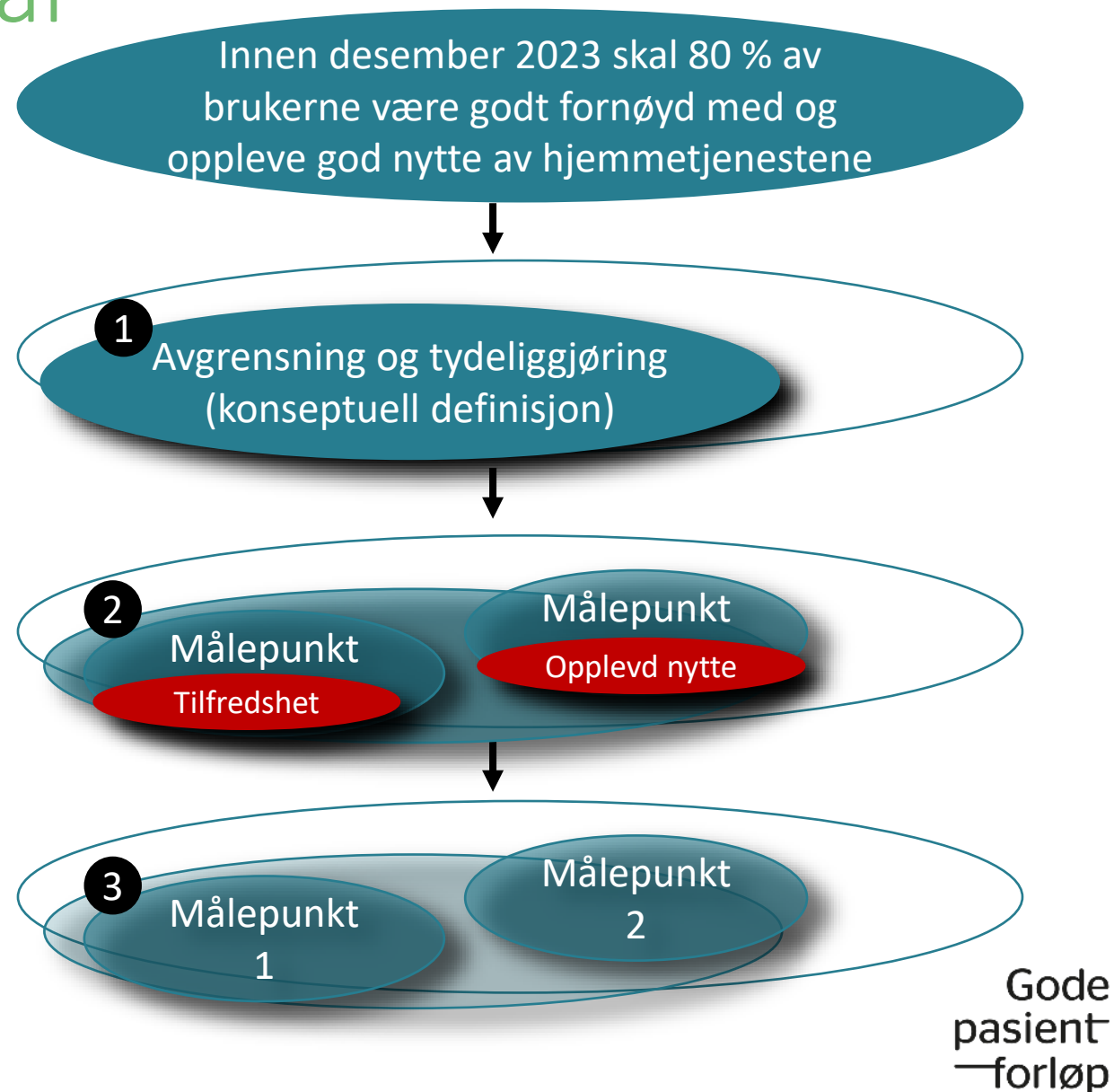
Operasjonalisering av mål

- 1 a) Med 'brukere' menes personer som mottar hjemmetjenester i eget hjem minimum tre ganger i uken.
b) 'Godt fornøyd' betyr at de skårer 75 % eller høyere på en brukerundersøkelse.
c) Med 'betydelig økning' menes en gjennomsnittlig 'Opplevd nytte'-skåre på 3 eller høyere.
- 2 Målepunkt-1:
Spørreskjema om brukertilfredshet 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 6 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.



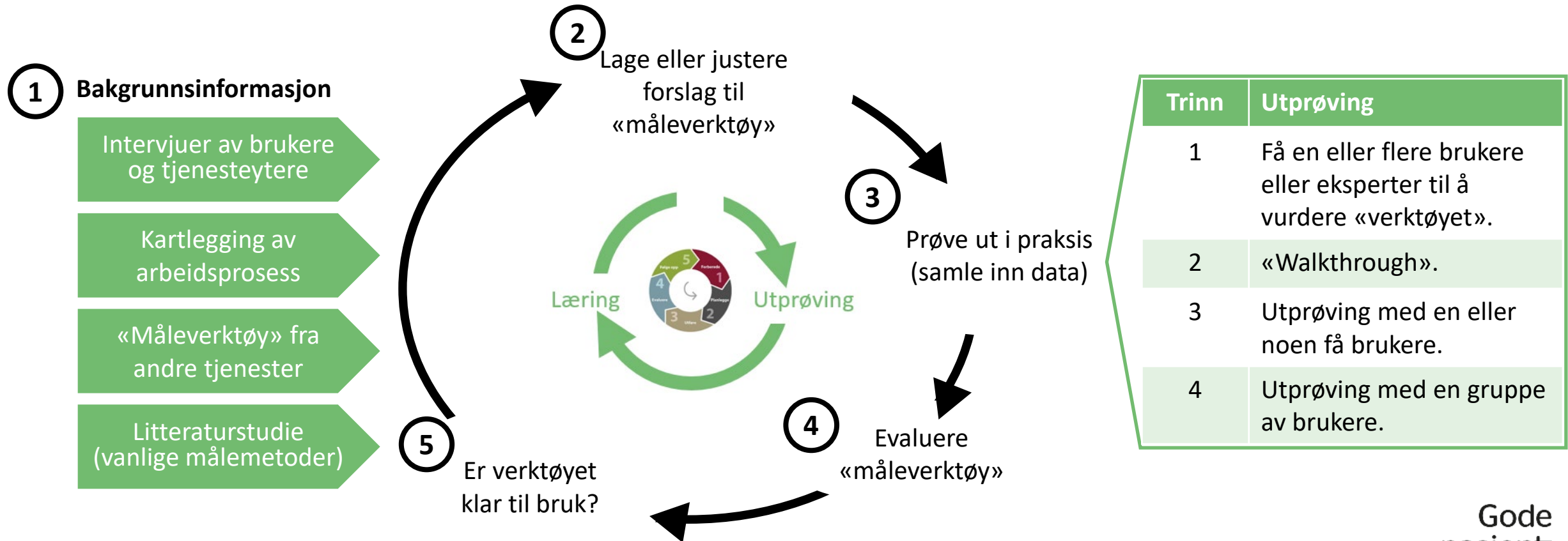
Operasjonalisering av mål

- 1 a) Med 'brukere' menes personer som mottar hjemmetjenester i eget hjem minimum tre ganger i uken.
b) 'Godt fornøyd' betyr at de skårer 75 % eller høyere på en brukerundersøkelse.
c) Med 'betydelig økning' menes en gjennomsnittlig 'Opplevd nytte'-skåre på 3 eller høyere.
- 2 Målepunkt-1:
Spørreskjema om brukertilfredshet 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 6 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.



Utarbeide «måleverktøy»

- lage spørreskjema for brukertilfredshet



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.

Forankring av endepunkt
på skalaen

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 |

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

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.

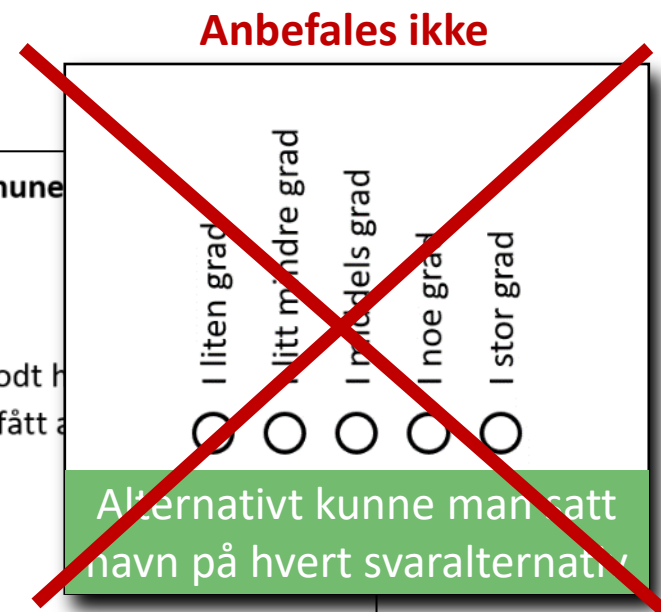
Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

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



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
<hr/>			
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

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 = $6 \times 1 = 6$

Høyeste skåre: $6 \times 7 = 42$

Skårer over 32

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.

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

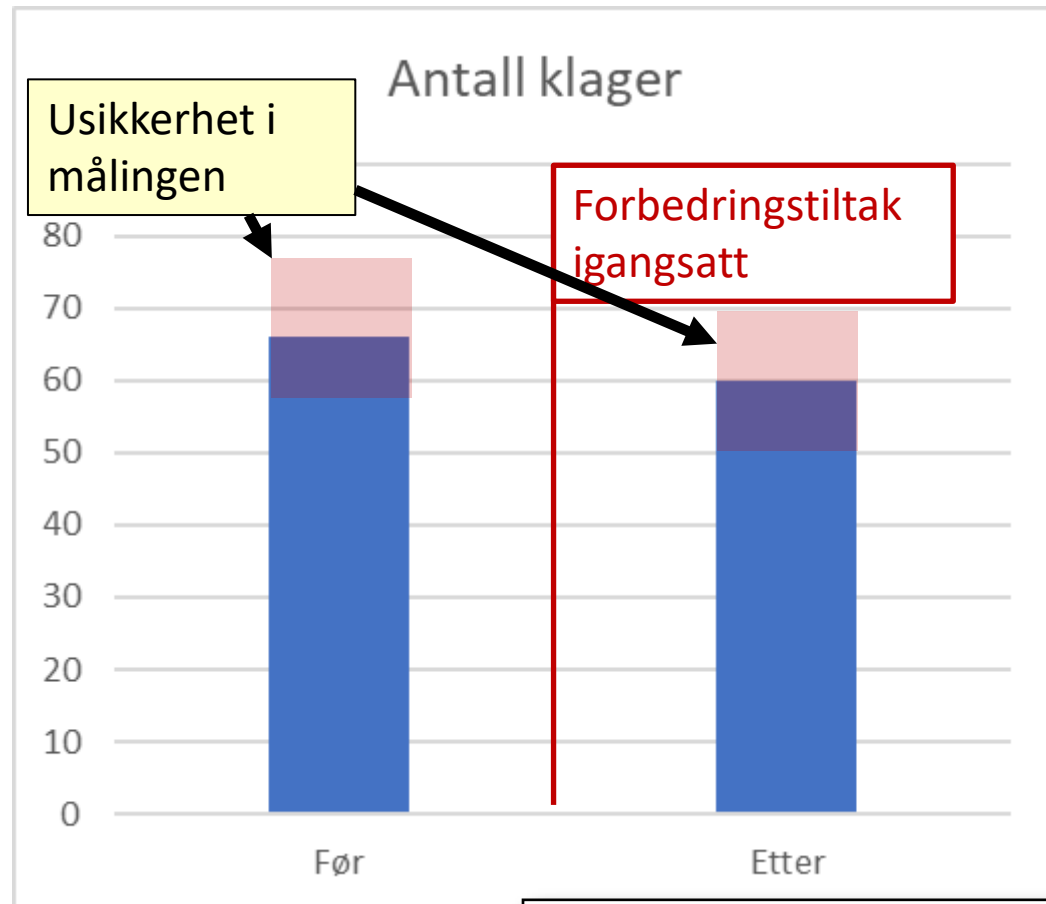


Gjennomsnitt

16,6

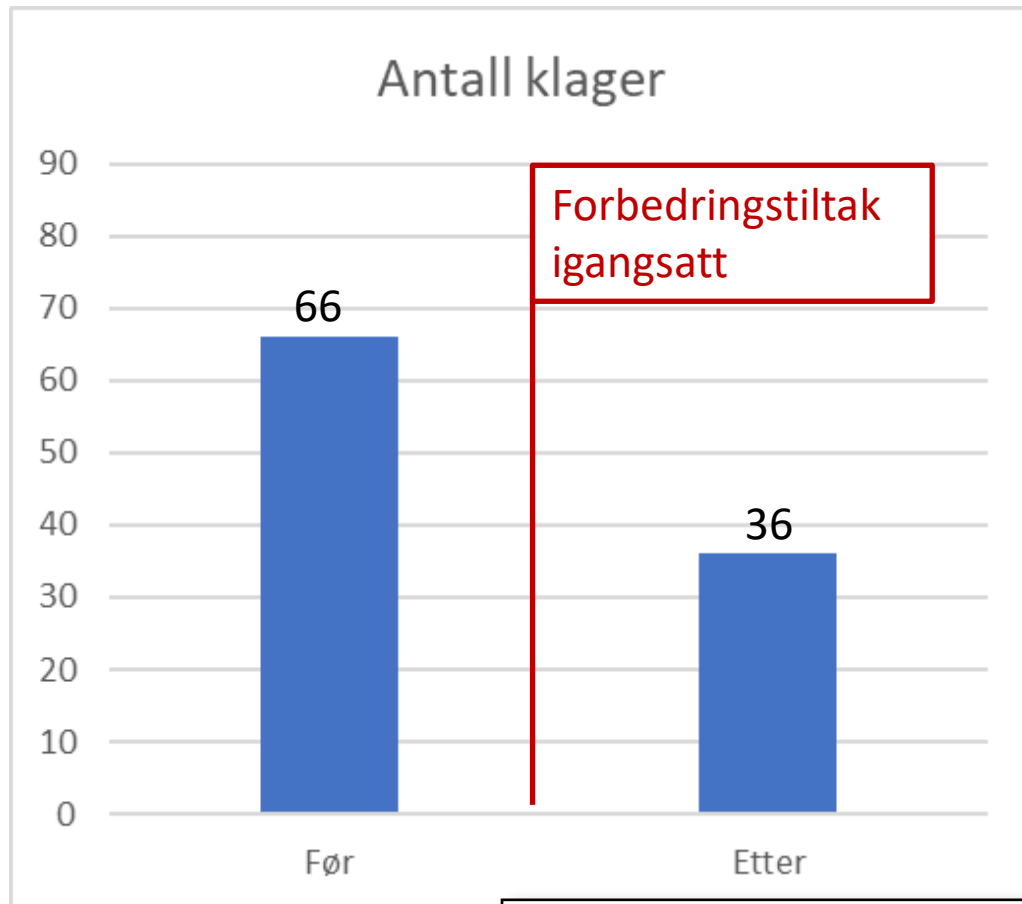
Gode pasientforløp

Statisk vs. dynamisk analyse av data



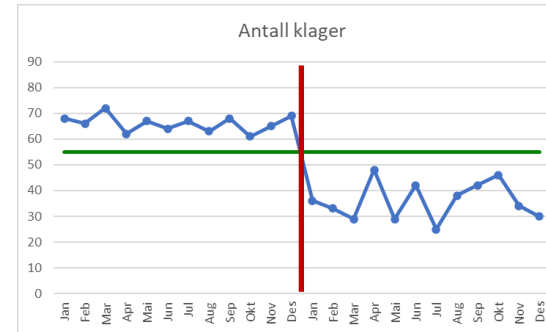
Har forbedringstiltaket hatt effekt?

Statisk vs. dynamisk analyse av data

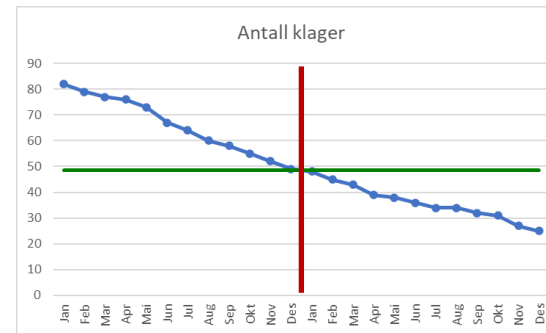


Har forbedringstiltaket hatt effekt?

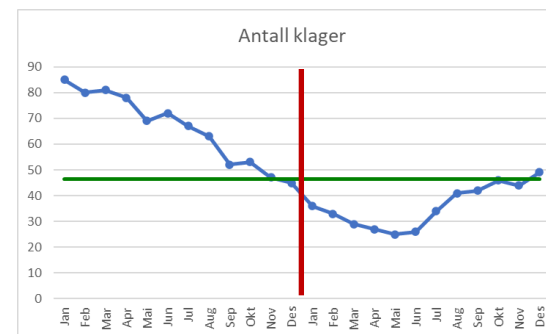
1



2



3



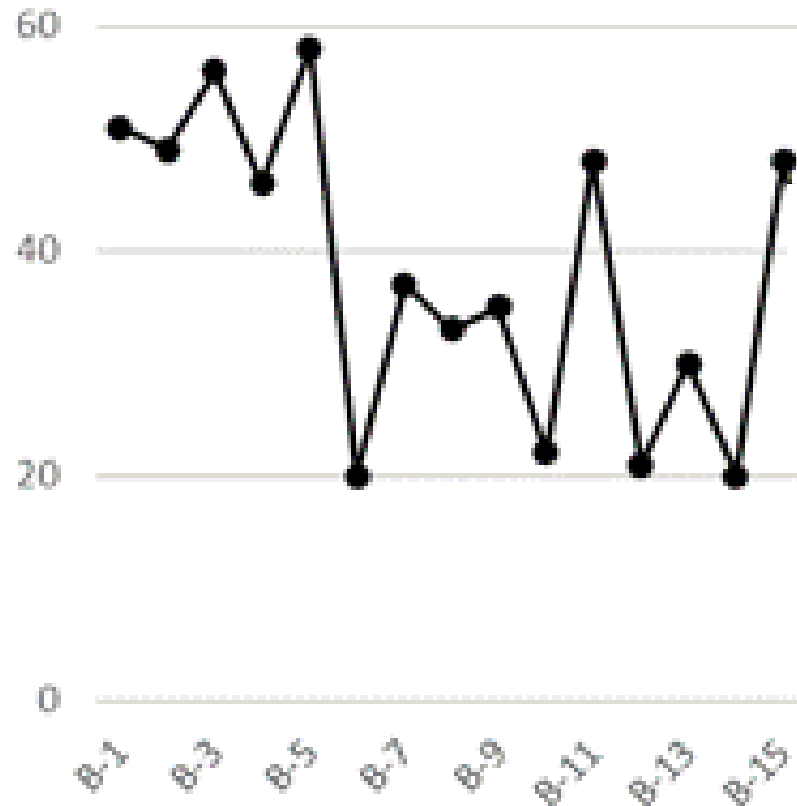
Tidsserie

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?

Beskrivelse av tidsserier

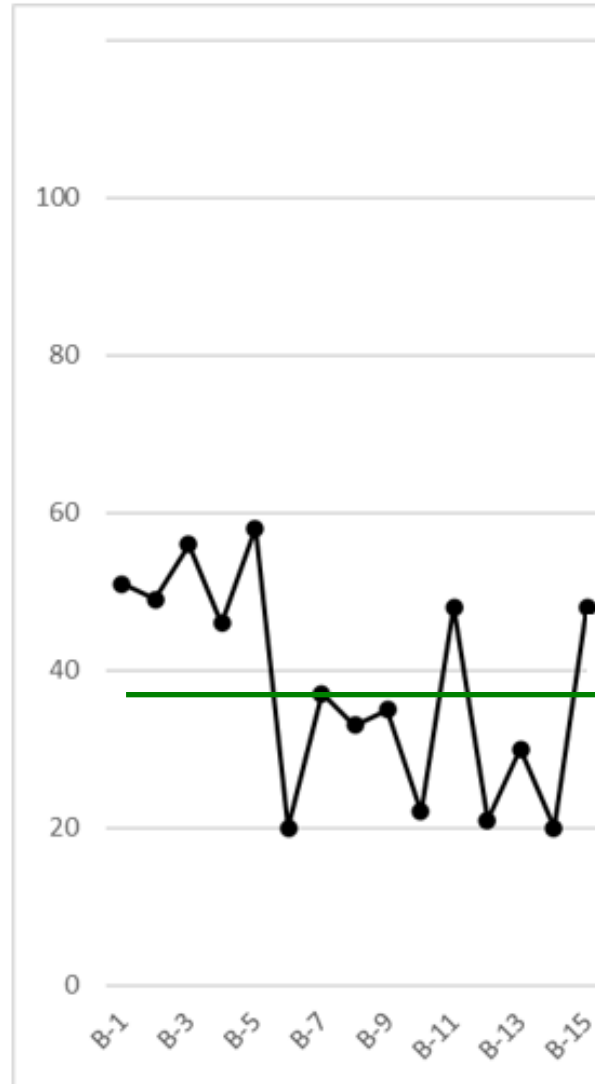
1 Hva er den mest typiske verdien?

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

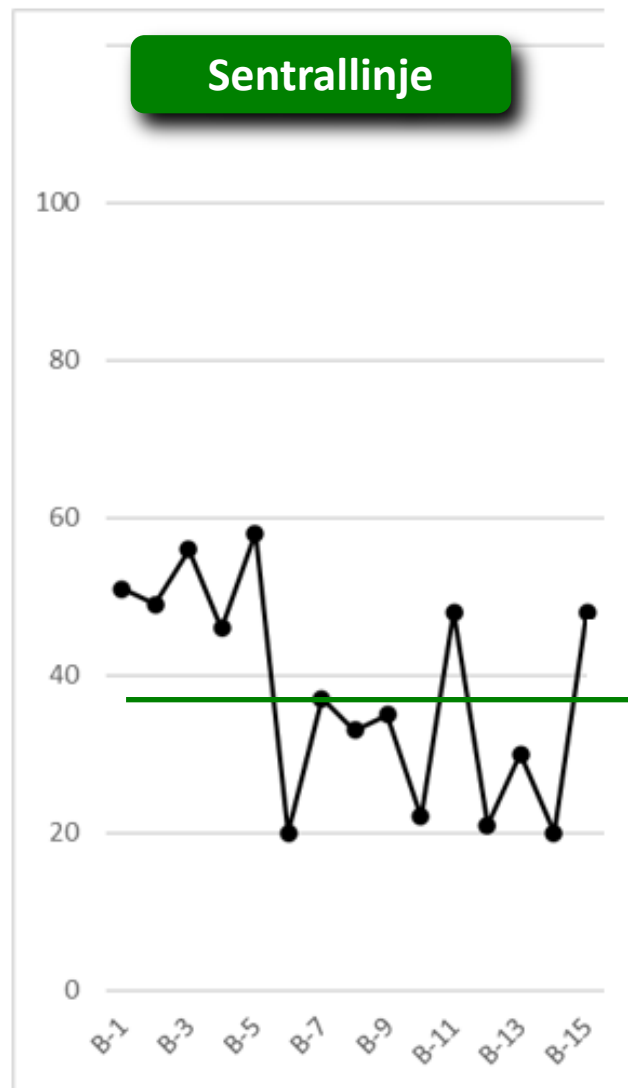
1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

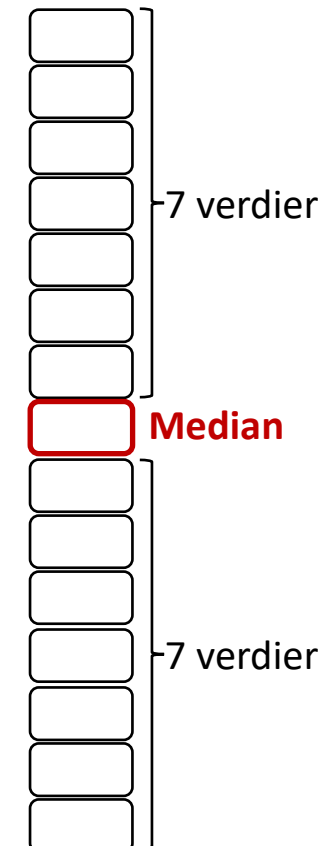
4 Er det perioder med forskjell i nivå?

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?



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

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

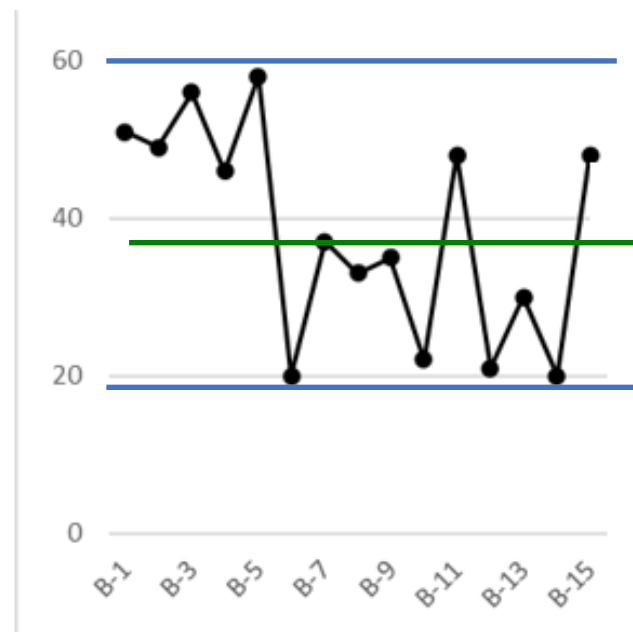
1 Hva er den mest typiske verdien?

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

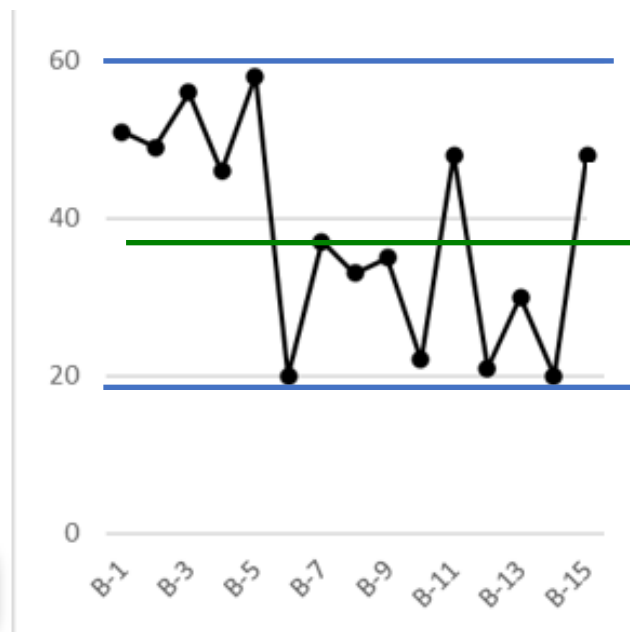
Variasjon som skyldes uvanlige forhold som vanligvis ikke påvirker arbeidsprosessen.

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



Beskrivelse av tidsserier

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

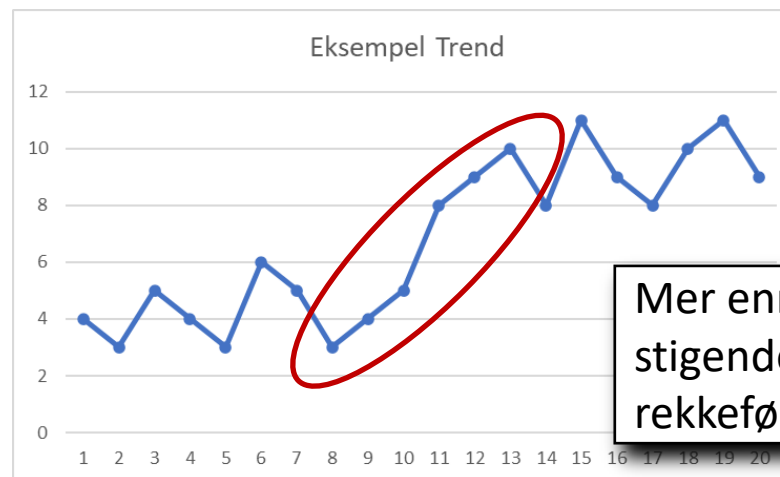
Trend

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?

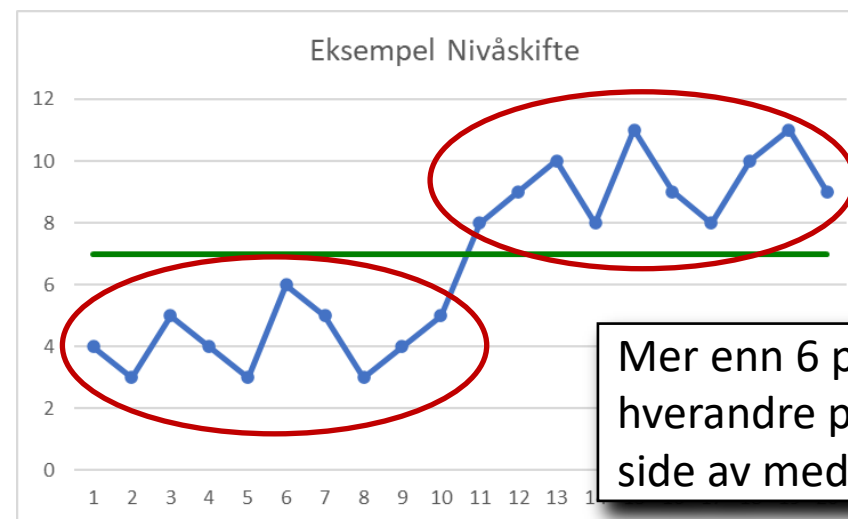
Trend

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?

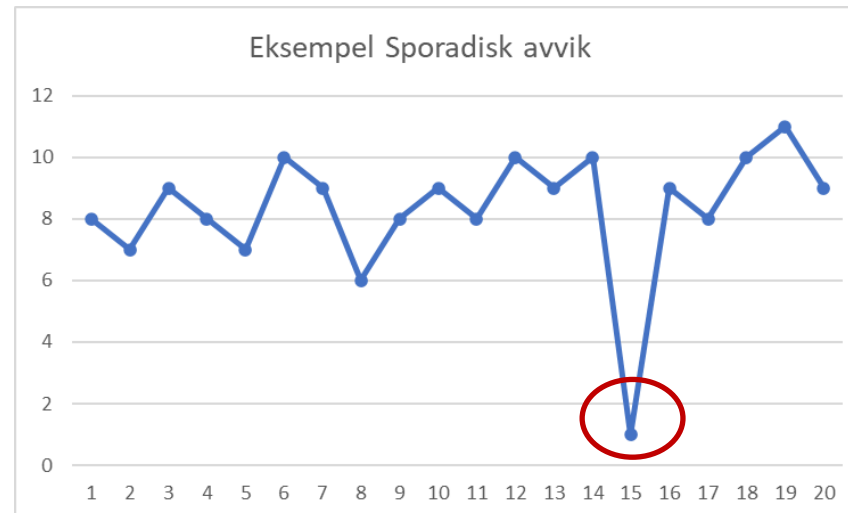
Nivåskifte

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

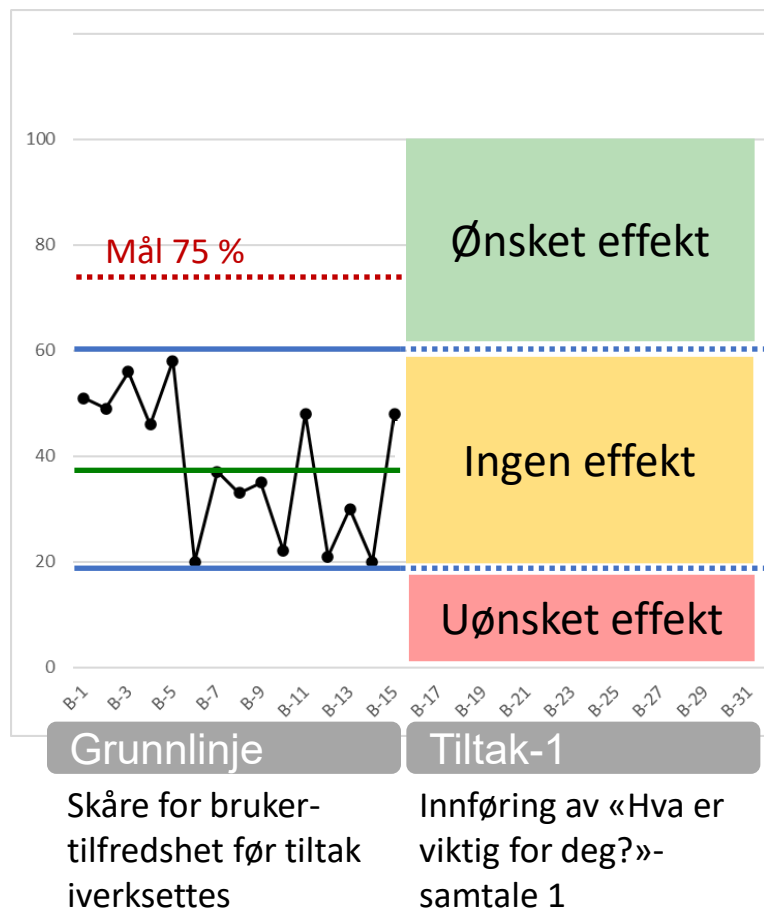
Sporadiske avvik

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

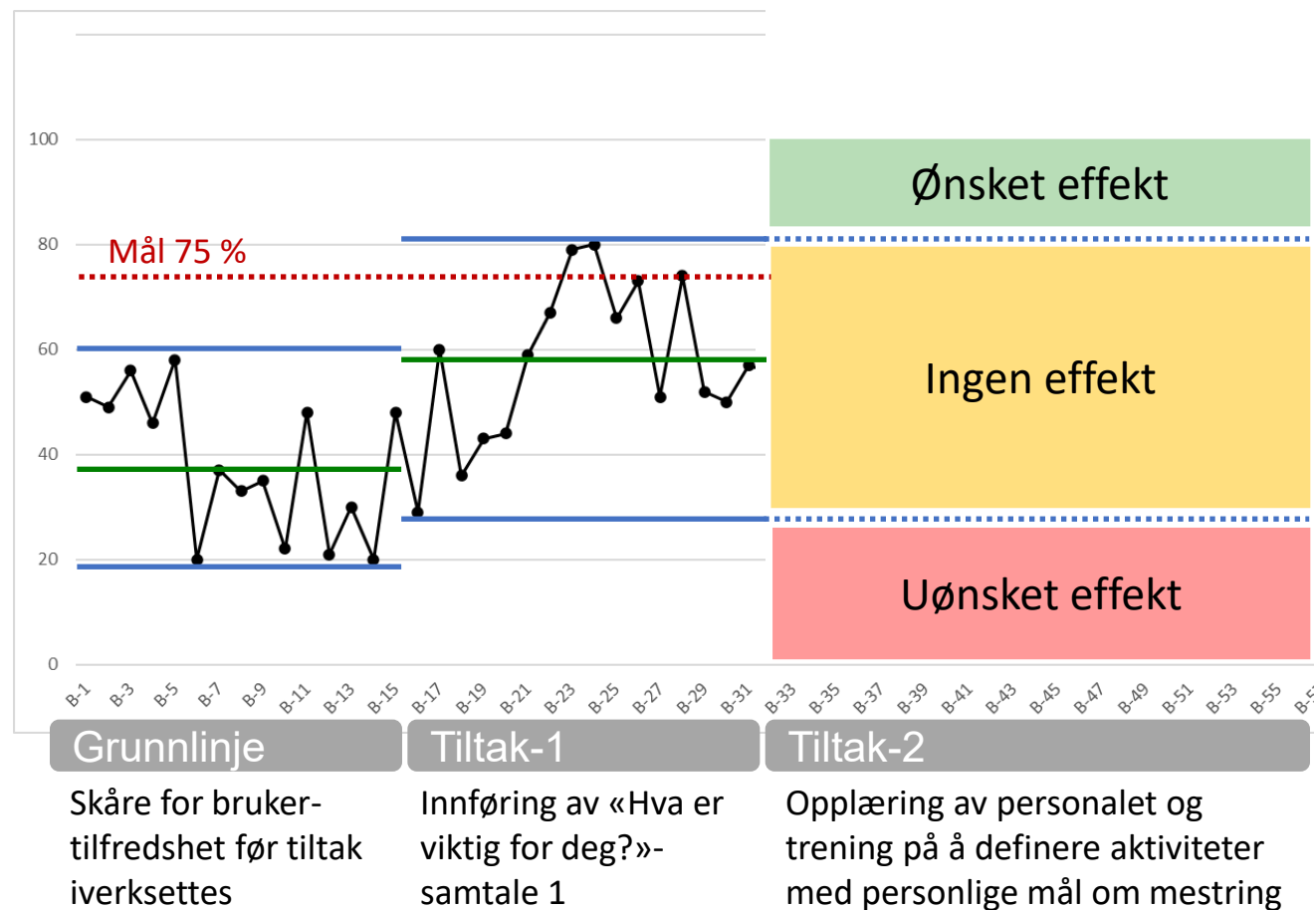
Grunnlinje (baseline)

Hvordan var situasjonene før man igangsatte tiltaket?

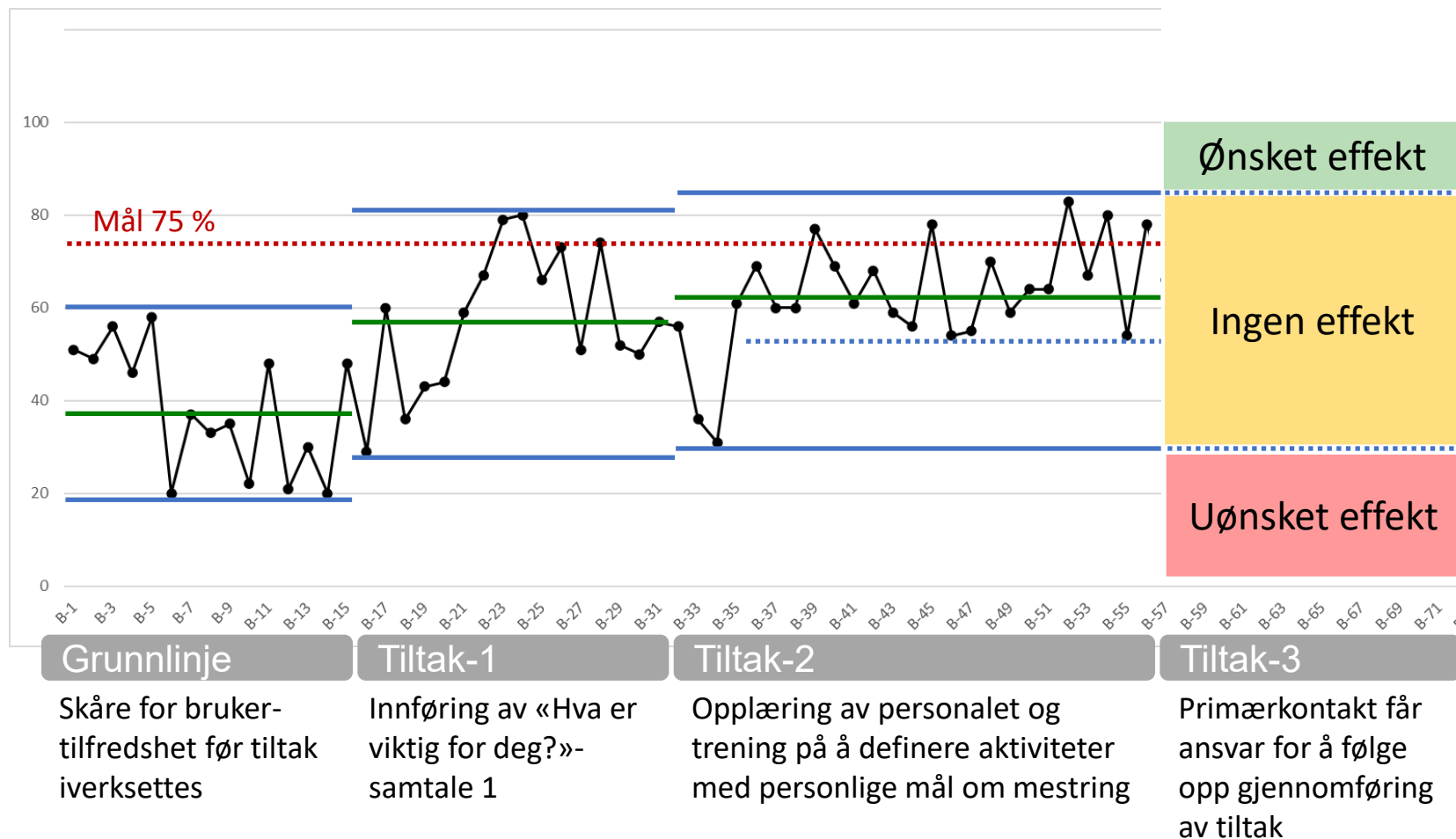
Prediksjon

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

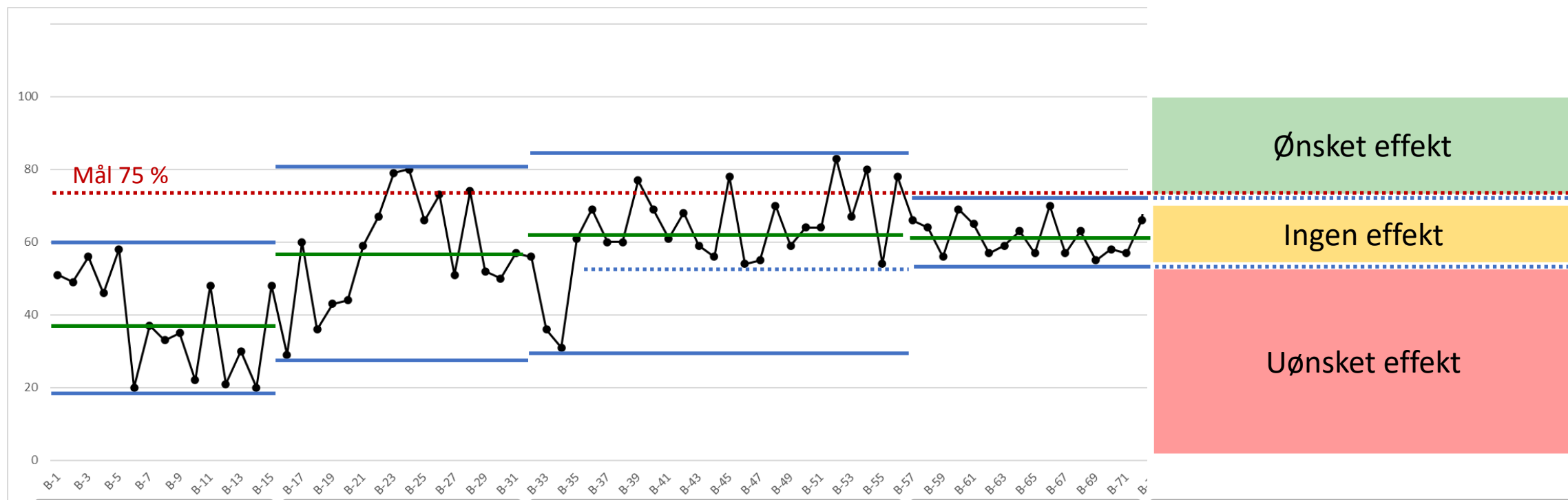
Eksempel: Måling av brukertilfredshet



Eksempel: Måling av brukertilfredshet



Eksempel: Måling av brukertilfredshet



Ønsket effekt

Ingen effekt

Uønsket effekt

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

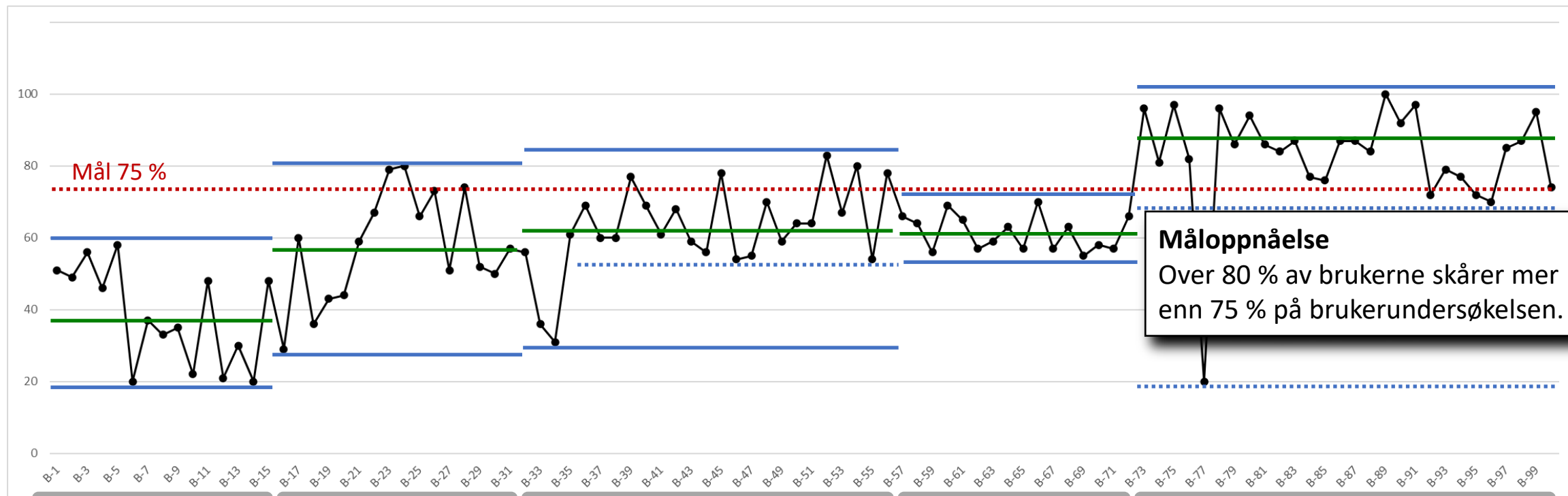
Tiltak-3

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».

Eksempel: Måling av brukertilfredshet



Måloppnåelse
Over 80 % av brukerne skårer mer enn 75 % på brukerundersøkelsen.

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

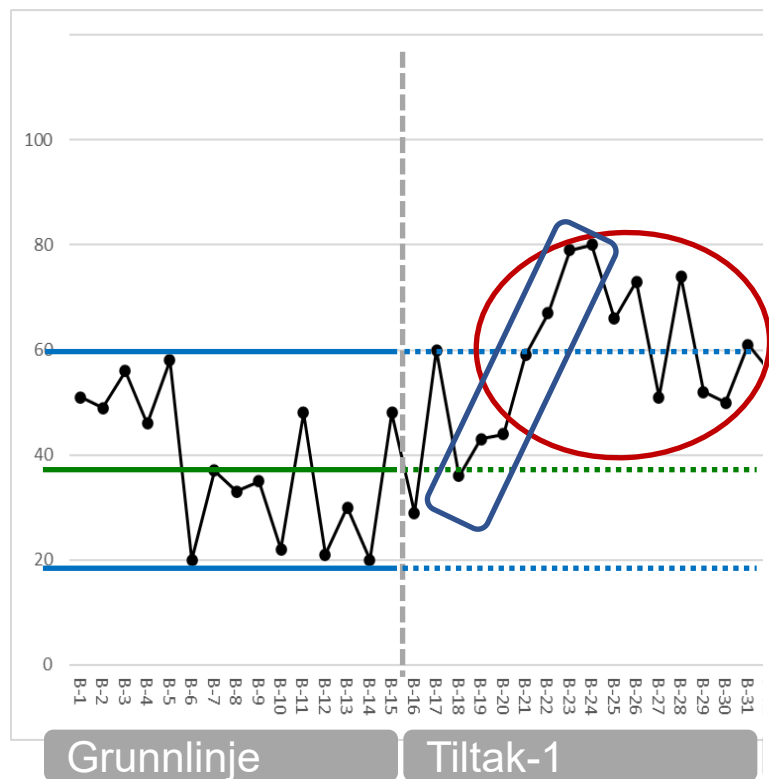
Tiltak-3

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».

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»).

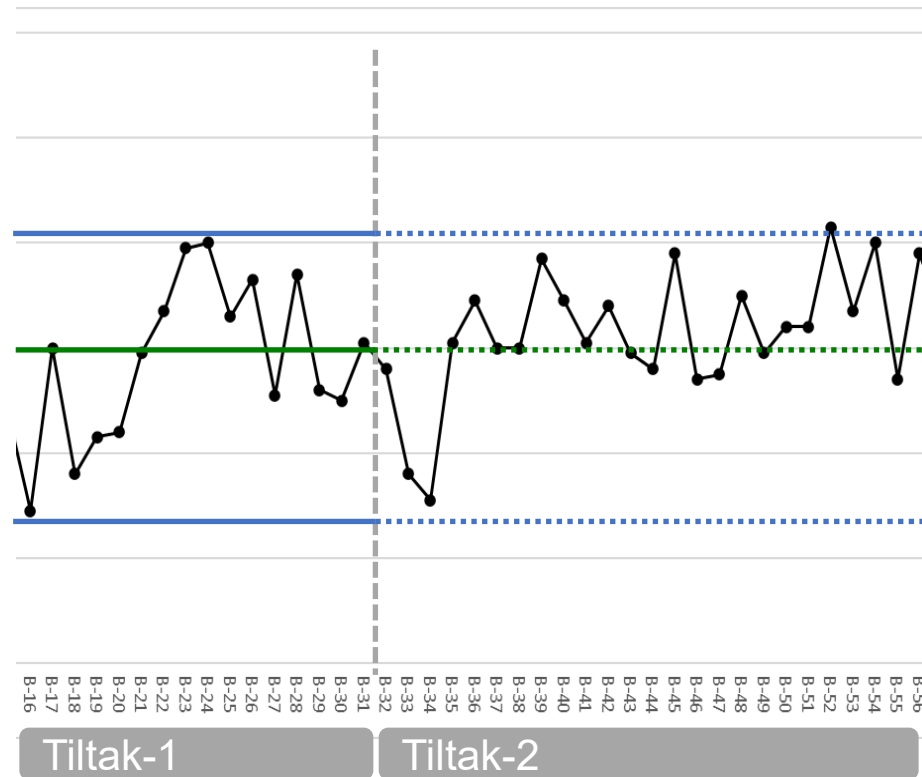
Trend

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»).

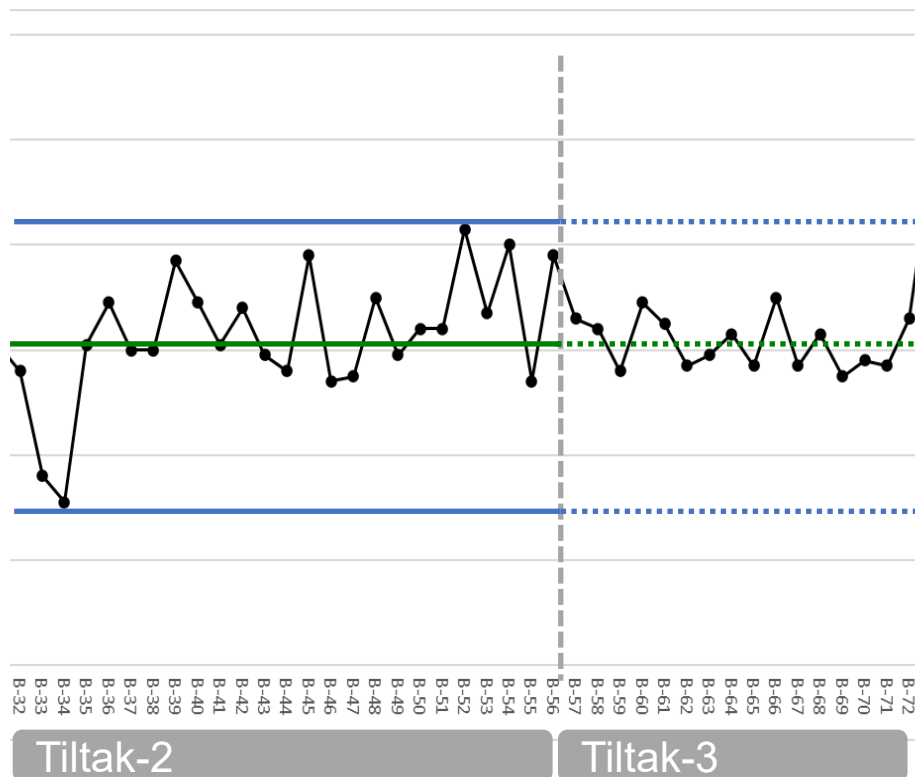
Trend

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

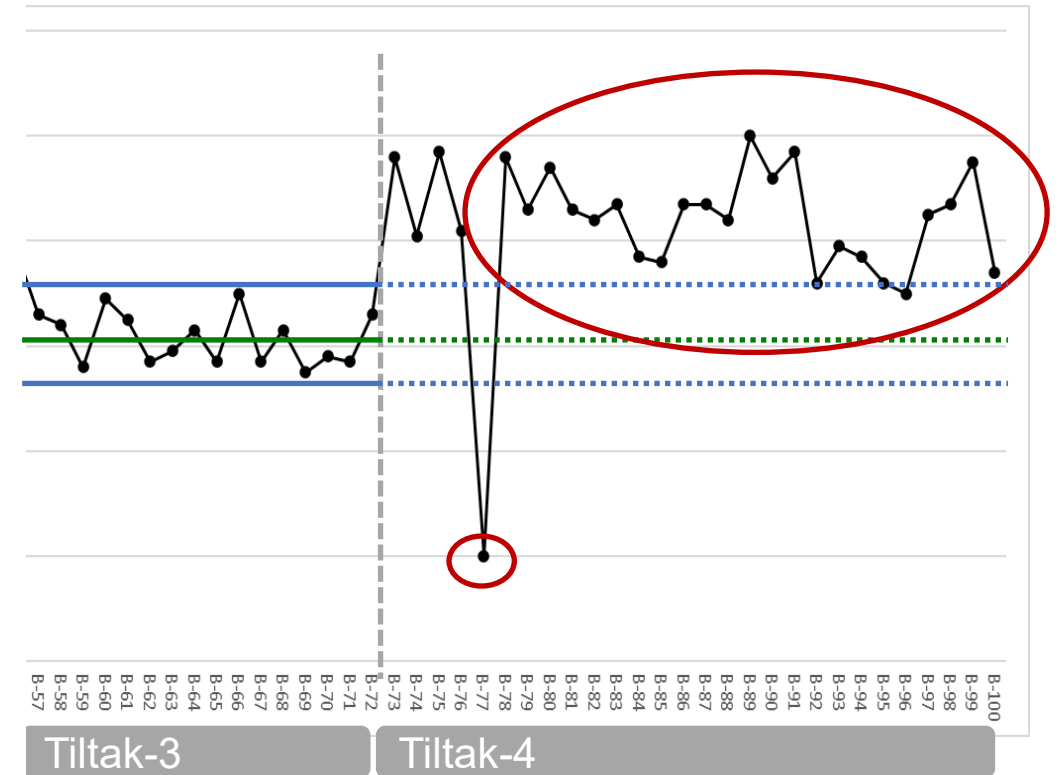
Trend krever **minst 5 etterfølgende punkter** i stigende eller synkende rekkefølge. Punkter med samme verdi telles som ett punkt.

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»).

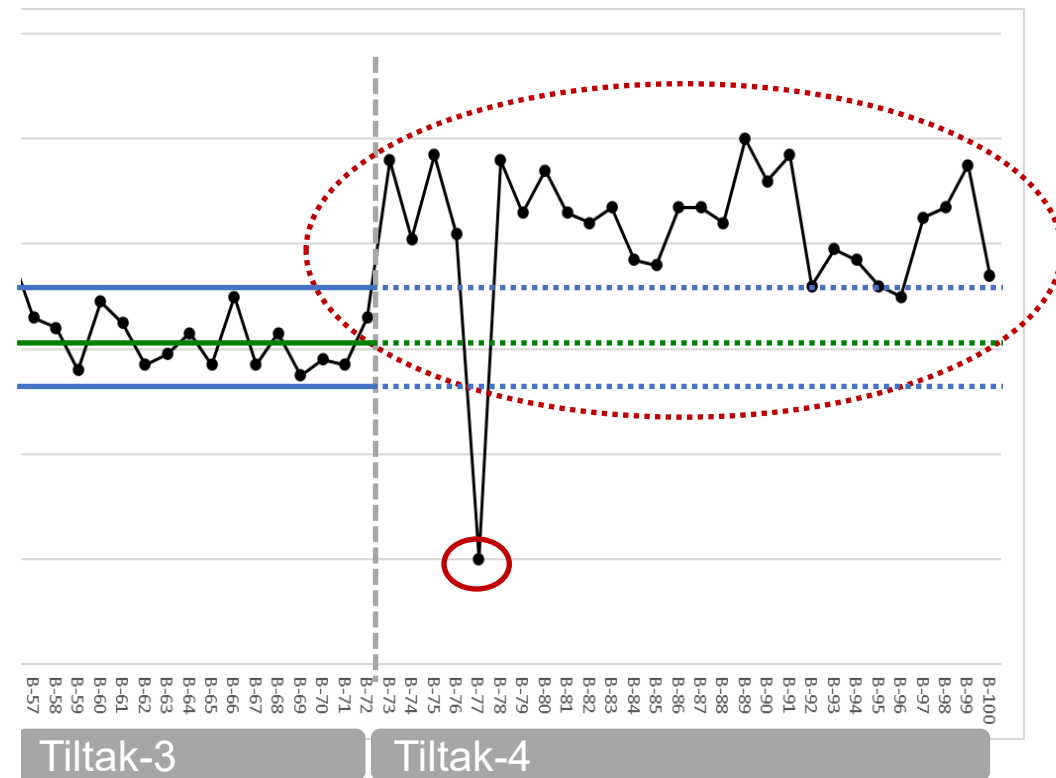
Trend

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»).

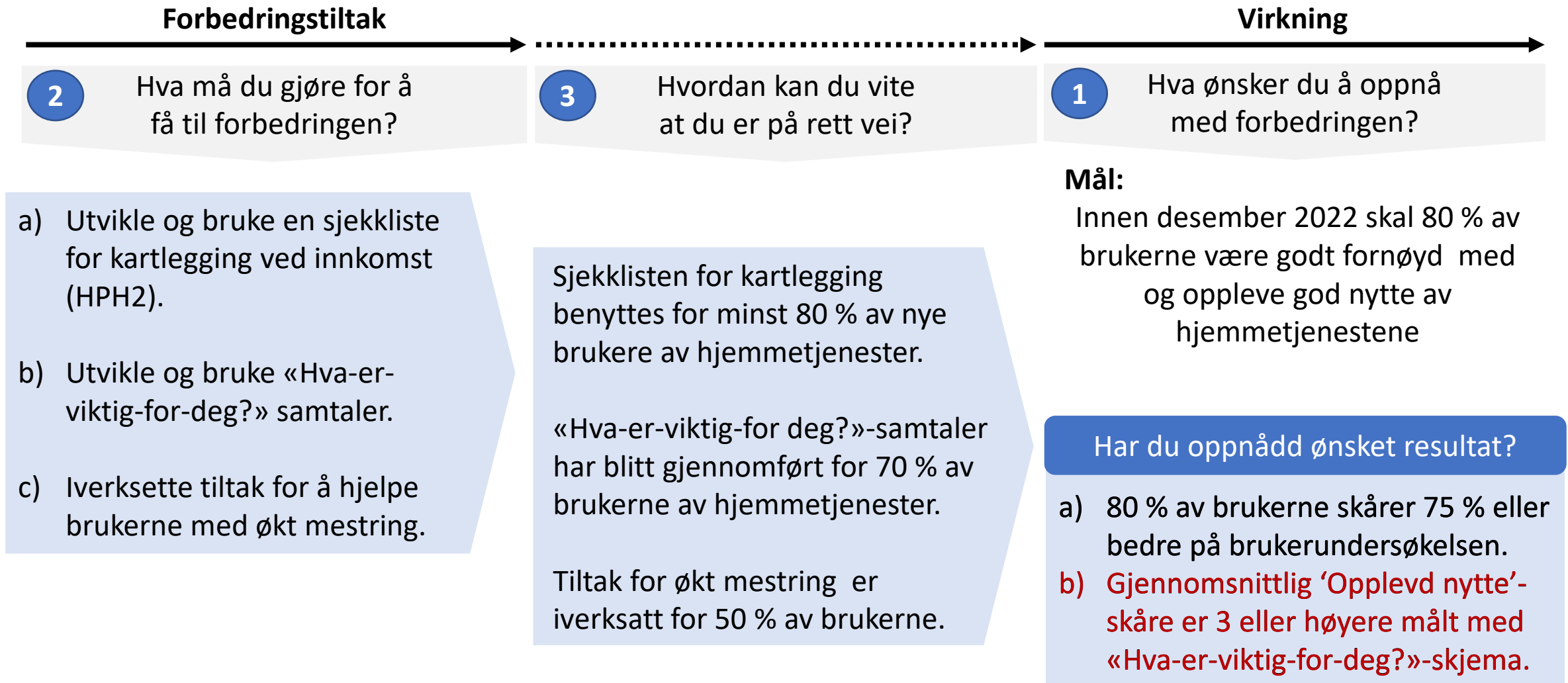
Trend

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:
«Hva-er-viktig-for-deg?»

HPH2

Ett eller flere tiltak for å nå personlige mål

Samtale-2:
«Hva-er-viktig-for-deg?»

HPH4

«Samtale-1»

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

Mål for samtalen:

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

Brukerne skal
oppleve en god
samarbeidsrelasjon
og at de blir hørt

«Samtale-2»

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

Mål for samtalen:

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

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

«Hva er viktig for deg?» skjema

Hva er viktig for deg?

Pasient ID: Bruker 1

Hvor vanskelig syns du det er å utføre aktiviteten nå?

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

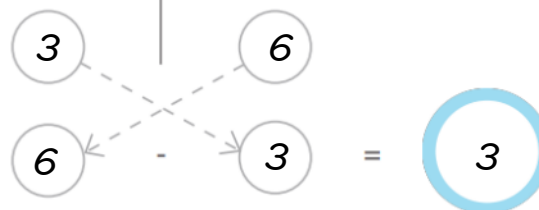
	1. samtale	2. samtale
Handle på butikken	2	5
Besøke Kåre	4	5
Delta på «fellesgym»	3	8

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

«Hva er viktig for deg?» skjema

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

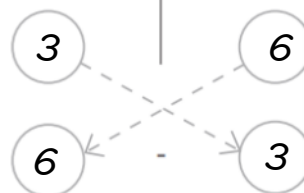
	1. samtale	2. samtale
Handle på butikken	2	5
Besøke Kåre	4	5
Delta på «fellesgym»	3	8

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

Forbedringstiltak

Virkning

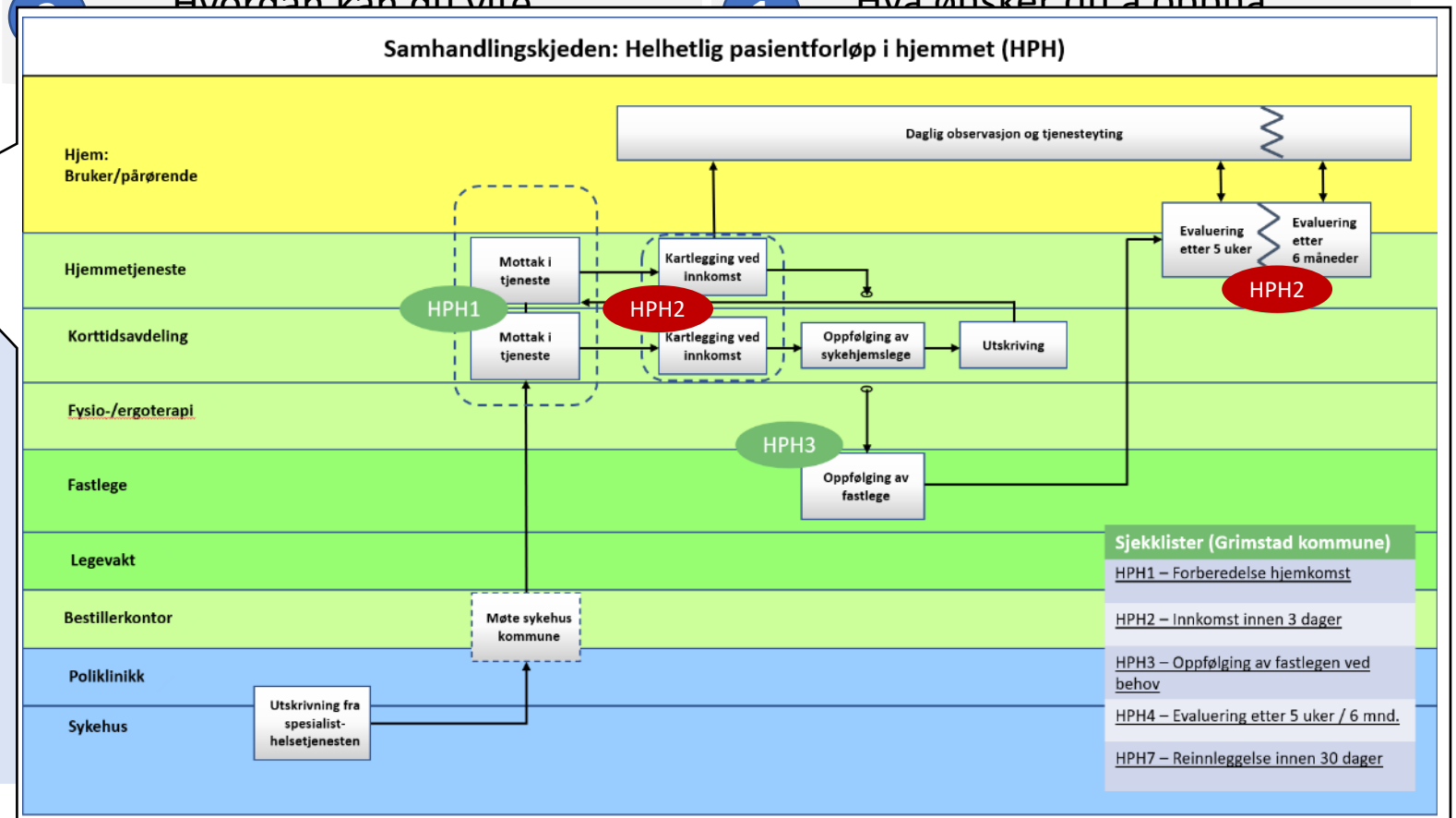
2

Hva må du gjøre for å få til forbedringen?

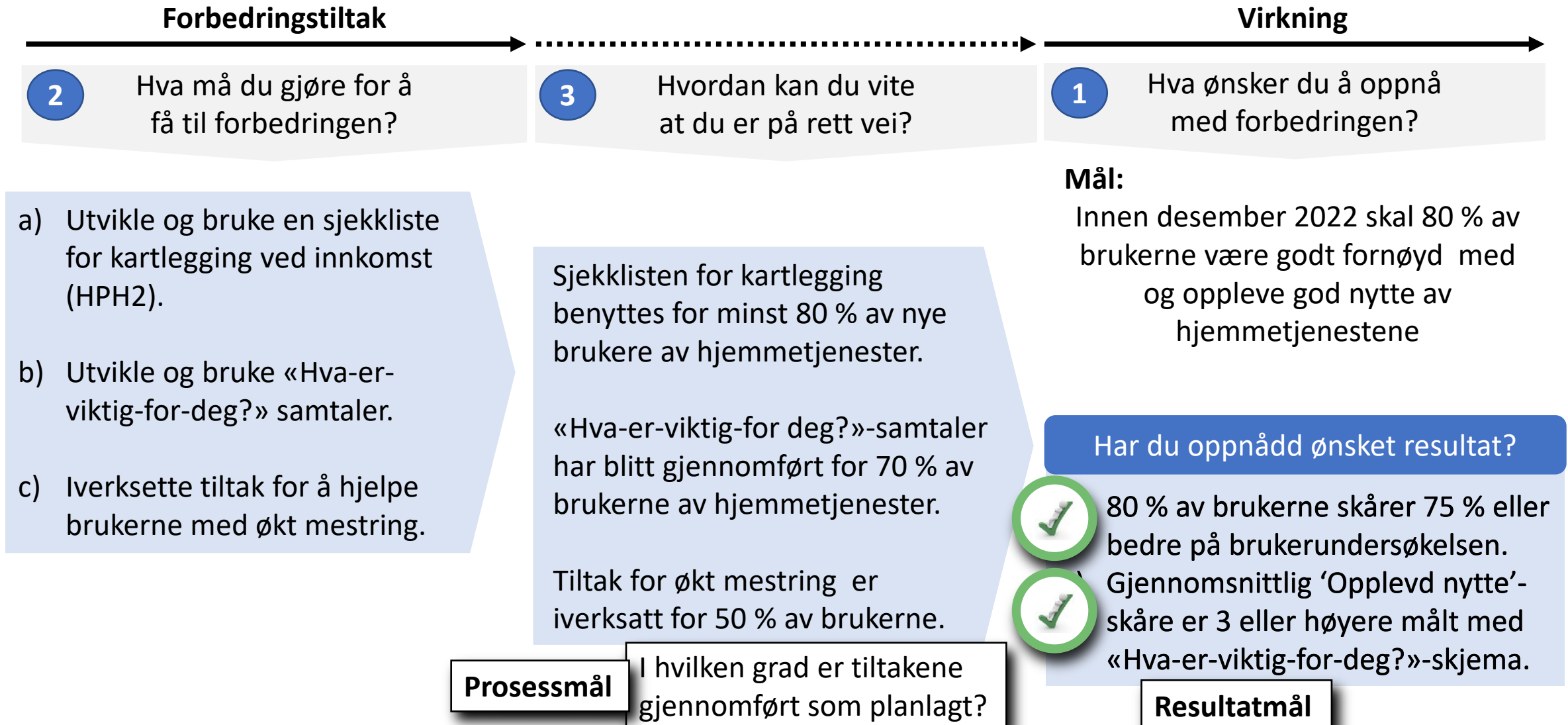
Hvordan kan du vite

Hva ønsker du å oppnå

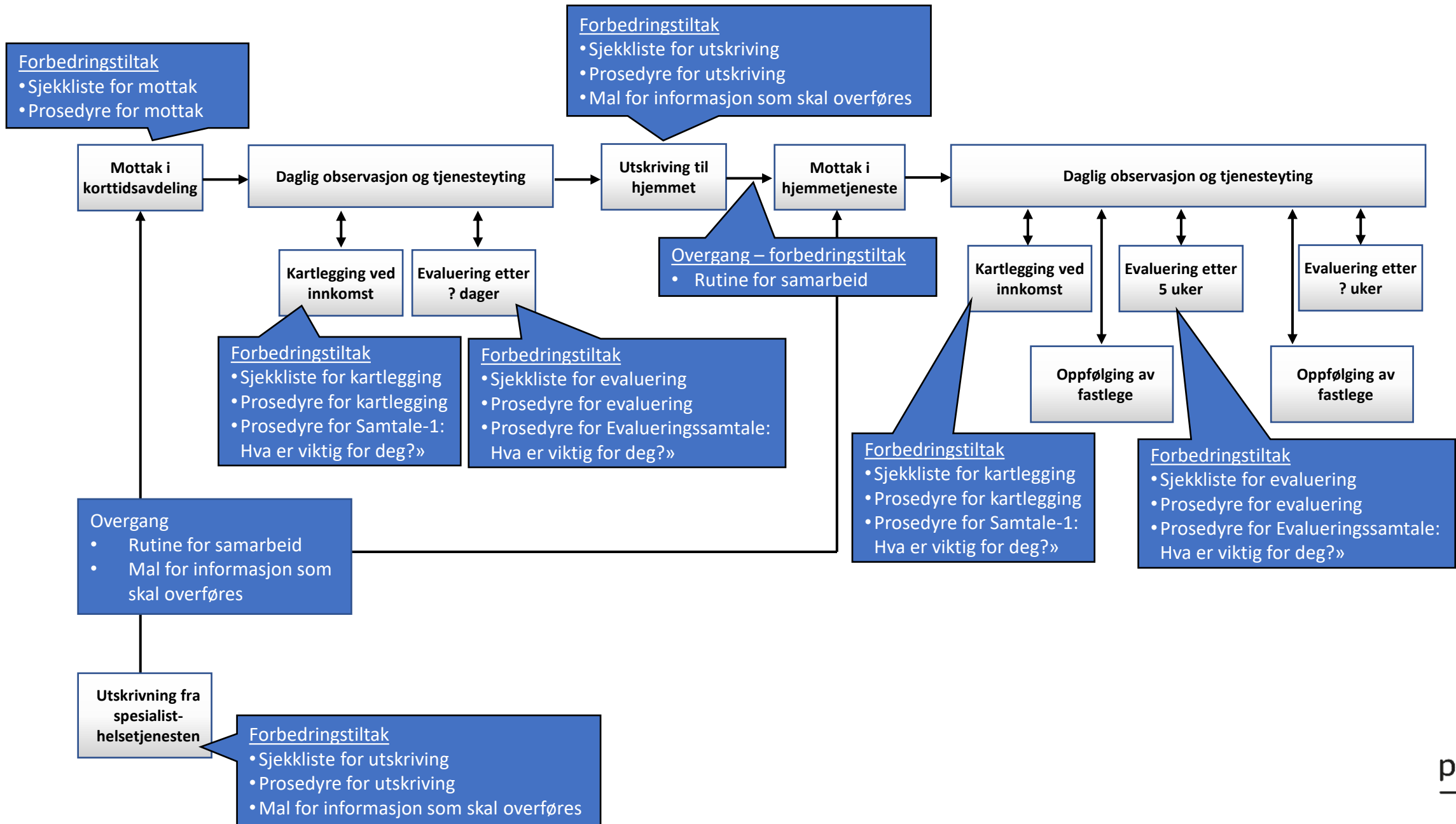
- Utvikle og bruke en sjekkliste for kartlegging ved innkomst (HPH2).
- Utvikle og bruke «Hva-er-viktig-for-deg?» samtaler.
- Iverksette tiltak for å hjelpe brukerne med økt mestring.



Mål for forbedringsarbeidet



Samhandlingskjeden: Helhetlig pasientforløp i hjemmet (HPH)



Eksempler på målepunkt

	Prosessindikatorer	Resultatindikatorer
Telling	<ul style="list-style-type: none"> • Antall/andel brukere hvor sjekklister er benyttet ved mottak (per måned) • Antall/andel brukere som blir kartlagt ved innkomst (per måned) • Antall/andel brukere hvor tjenestene blir evaluert (per måned) 	<ul style="list-style-type: none"> • Antall/andel klager redusert med 30% (oppsummering per måned) • Antall/andel avvik redusert med 40% (oppsummering per måned)
Måling	<ul style="list-style-type: none"> • Antall dager fra innkomst til første kartlegging (gjennomsnitt per måned) • Antall dager fra kartlegging til første evaluering (gjennomsnitt per måned) 	<ul style="list-style-type: none"> • 80 % av brukerne er godt fornøyd med hjemmetjenestene (månedlig spørreskjema) • 80% opplever god nytte av hjemmetjenestene («Hva-er-viktig-for-deg»-skjema: oppsummering for hver 20ende bruker) • 70% av brukerne kartlegges innen 3 dager etter innkomst • 70% av brukerne får evaluert sine tjenester innen 5 uker • Grunnleggende behov er ivaretatt for 90% av brukerne (gjennomsnittskåre sjekklister)

05.10.2022

Gode
pasient
forløp

Gjennomføring av forbedringstiltak = lagarbeid

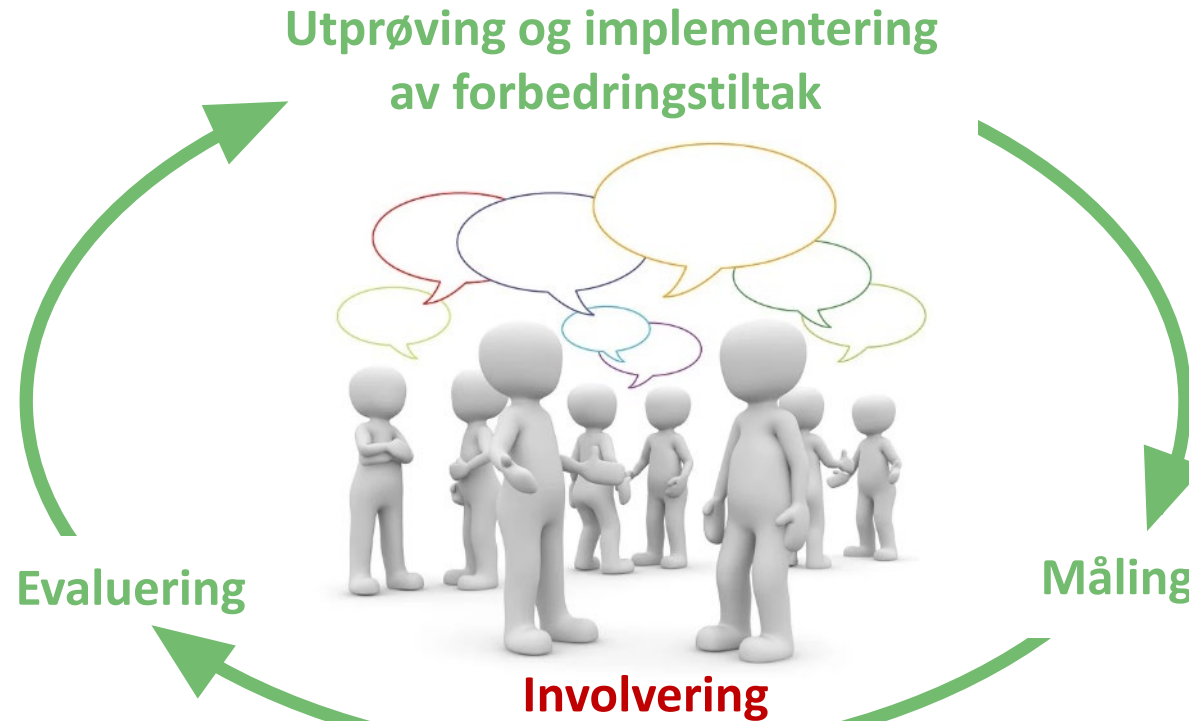


Resultater fra målinger gir grunnlag for å reflektere over egen praksis og treffe **beslutninger** om videre forbedringsarbeid.

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!

Gruppeoppgave

Vurder eget forbedringsarbeid

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