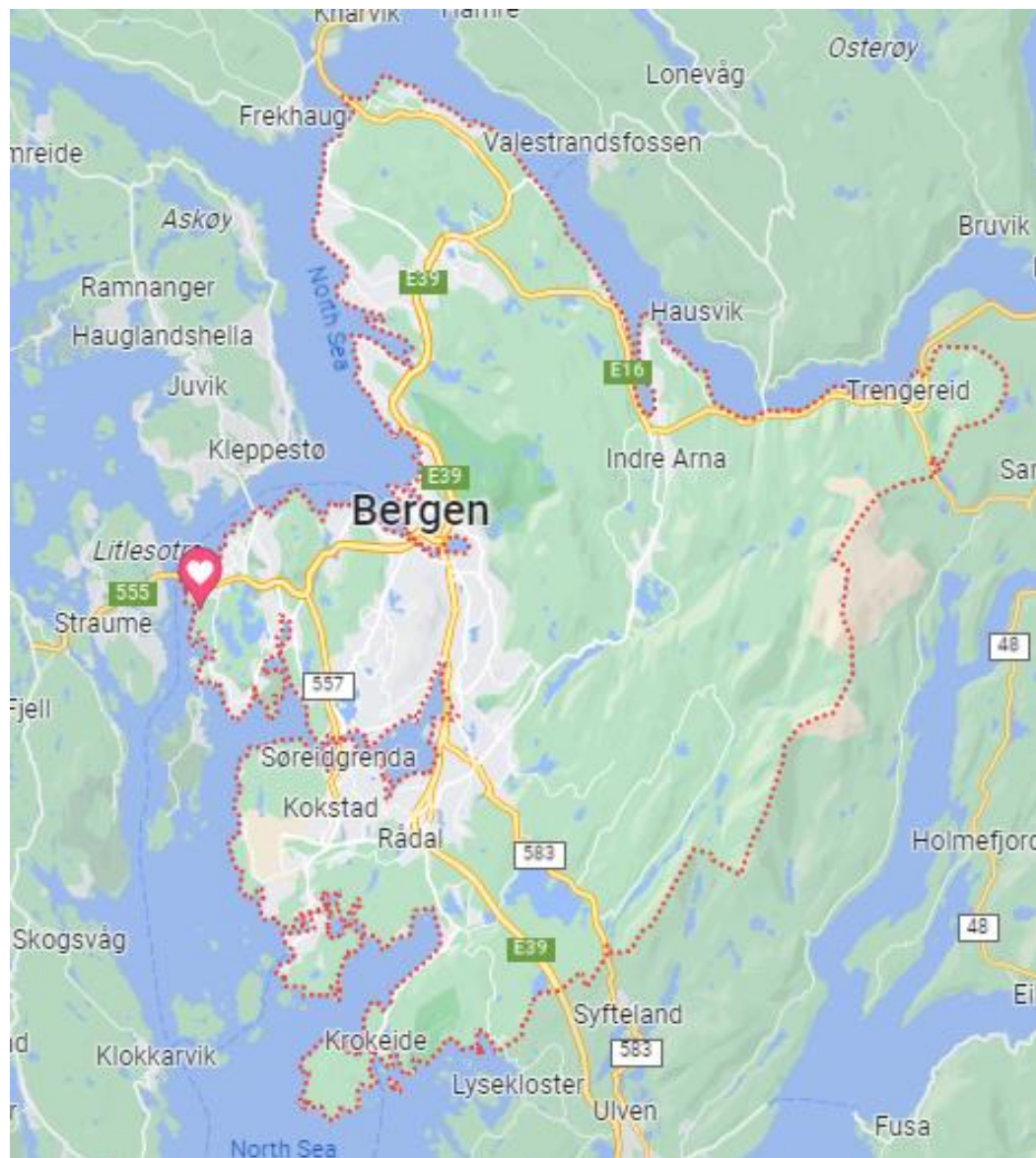




# Det gode Pasientforløp

Bergen kommune – Etat for vurdering og rehabilitering

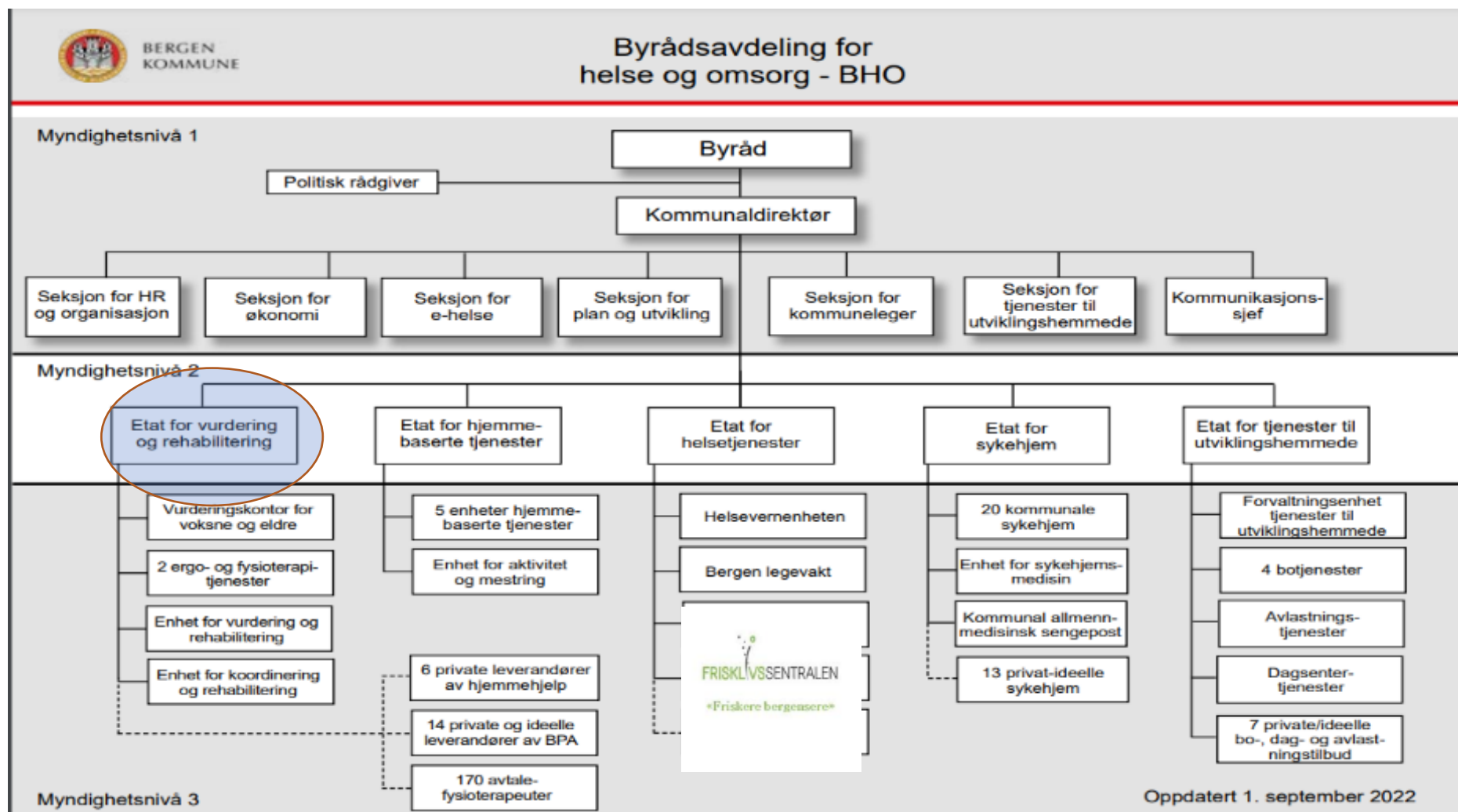




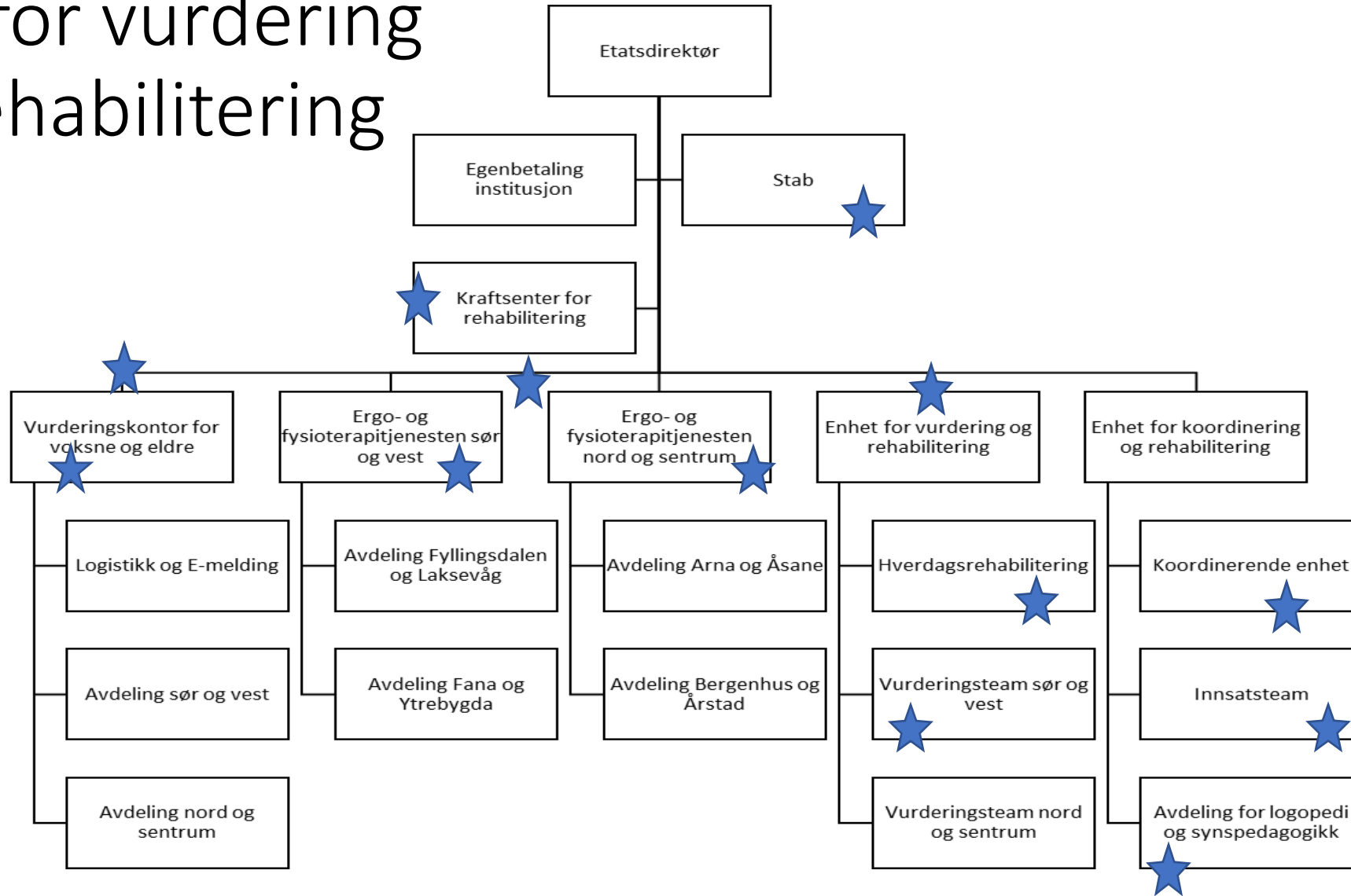
## Per 1.1.2023

- › Arna: 13.926
- › Bergenhus: 42.793
- › Fana: 44.228
- › Fyllingsdalen: 30.552
- › Laksevåg: 40.433
- › Ytrebygda: 31.253
- › Årstad: 43.737
- › Åsane: 42.151
- › Ufordelt: 257
- › **Totalt: 289.330**

# Byrådsavdeling for helse og omsorg



# Etat for vurdering og rehabilitering



## Det gode pasientforløp i Bergen kommune Deltakere, resultat og forbedringsområder

Forbedringsteamet er fra ansatte i Etat for vurdering og rehabilitering tilknyttet Byrådsavdeling for eldre, helse og frivillighet.



Åtte bydeler  
286 000 innbyggere  
Parlamentarisk styringsmodell  
Tjenestene fordelt på seks byrådsavdelinger

### DELTAKERE I FORBEDRINGSTEAMET:

**Anja Lundberg Bang**  
Koordinator for Kraftsenter for rehabilitering  
**Anita Brekke Røed**  
Rådgiver / etat for vurdering og rehabilitering  
**Beate Haakonson**  
Rådgiver / etat for vurdering og rehabilitering  
**Gro Kristiansen**  
Rådgiver / Koordinerende enhet  
**Kristi Rønlien**  
Avdelingsleder/ Innsatssteam/  
enhet for koordinering og rehabilitering  
**Kristin Elvefjet**  
Avdelingsleder/ Vurderingsteam/  
enhet for vurdering og rehabilitering  
**LIV-irene Midtlevon**  
Fagkoordinator/ Vurderingskontor for voksne og eldre  
**Maiiken Susanna Vigso Pedersen**  
Logoped/ enhet for koordinering og rehabilitering  
**Mette Nilsen**  
Fagutvikler/ enhet for vurdering og rehabilitering  
**Tone Fortvund**  
Avd. leder/ enhet for ergo og fysioterapijenesten  
**Siv Raum**  
Rådgiver / etat for vurdering og rehabilitering  
**Tor Fritjof Wiger Larsen**  
Rådgiver / etat for vurdering og rehabilitering  
**Trine Raknes**  
Avd. leder/ enhet for ergo og

### Hva gjorde vi?

13 brukerintervju og 7 arbeidsverksted i forbindelse med prosjektene Kraftsenter for rehabilitering og Ny organisering av Etat for vurdering og rehabilitering i 2021.

### Hva fant vi?

#### Brukere sine behov

Lett tilgjengelig og forståelig informasjon  
Kontakt med færrest mulig ansatte  
Godt koordinerte overganger mellom tjenester og nivå  
En kontaktperson  
En dør inn til tjenestene

#### Ansatte sine behov

Kjenne til andre tjenester  
Gode samhandlingsrutiner  
Strukturert kompetanseutvikling

#### Samarbeidspartnere sine behov

En dør inn for god samhandling om pasientløp

### Hva må vi gjøre?

#### Forbedringsområder

God informasjon til bruker i ulike kanaler.

Godt koordinerte overganger mellom tjenester og nivå med tydelige kontaktpunkt.

## Hva gjorde vi?

13 brukerintervju og 7 arbeidsverksted i forbindelse med prosjektene Kraftsenter for rehabilitering og Ny organisering av Etat for vurdering og rehabilitering i 2021.

## Hva fant vi?

### Brukere sine behov

Lett tilgjengelig og forståelig informasjon  
Kontakt med færrest mulig ansatte  
Godt koordinerte overganger mellom tjenester og nivå  
En kontaktperson  
En dør inn til tjenestene

### Ansatte sine behov

Kjenne til andre tjenester  
Gode samhandlingsrutiner  
Strukturert kompetanseutvikling

### Samarbeidspartnere sine behov

En dør inn for god samhandling om pasientløp

Forbedringsområde/tema	Mål og Målepunkter	Tiltak	Informasjon/involvering
E-meldingsmottak alle tjenester i EVR -SAMHANDLING-	E- meldinger fra Sykehus til EVR / fordeles til rett mottaker(e) uten forsinkende mellomledd. - hva er forsinkende mellomledd? - hva er rett mottaker - hvem vurderer rett mottak?  Mulige målepunkter: Baseline  <b>Bruker for kontakt med rett tjeneste innen klokken 15.00 samme virkedag.</b>  Økonomisk Målepunkt Få ansatte Overholde tidsfrister	Arbeidsgruppe «e- meldingsmottak»	Ledelsesforankret i Etat og Enhetsledergruppen Involvering av ansatte
1.møte med bruker (fysisk i Bergen kommune) -SAMHANDLING-	Unngå dobbeltarbeid Rett tjeneste til rett tid		
Bedre kunnskap om tjenestene i egen etat (EVR) -SAMHANDLING-	Alle ansatte i EVR har kunnskap om eksisterende tjenester Rett tjeneste til rett tid	Prosjekt i Kraftsenter for rehabilitering	Ledelsesforankret i Etat og Enhetsledergruppen Involvering av ansatte
Koordinere overganger mellom tjenester -SAMHANDLING-	En bruker en plan Samstemte sjekklister Oppsummeringer med det viktigste ved overgang	Prosjekt «elektroniske tavler»	Ledelsesforankret i Etat og Enhetsledergruppen Involvering av ansatte
Koordinerte og strukturerte tjenester -SAMHANDLING /SAMARBEID-	En bruker en rehabiliteringsplan Ett sted for hjelpemidler	Prosjekt «Samhandlingsforum»	Ledelsesforankret i Etat og Enhetsledergruppen Involvering av ansatte

LEAN Prosjekt

Hva er viktig for deg?



Prosjekt i Kraftsenter for rehabilitering

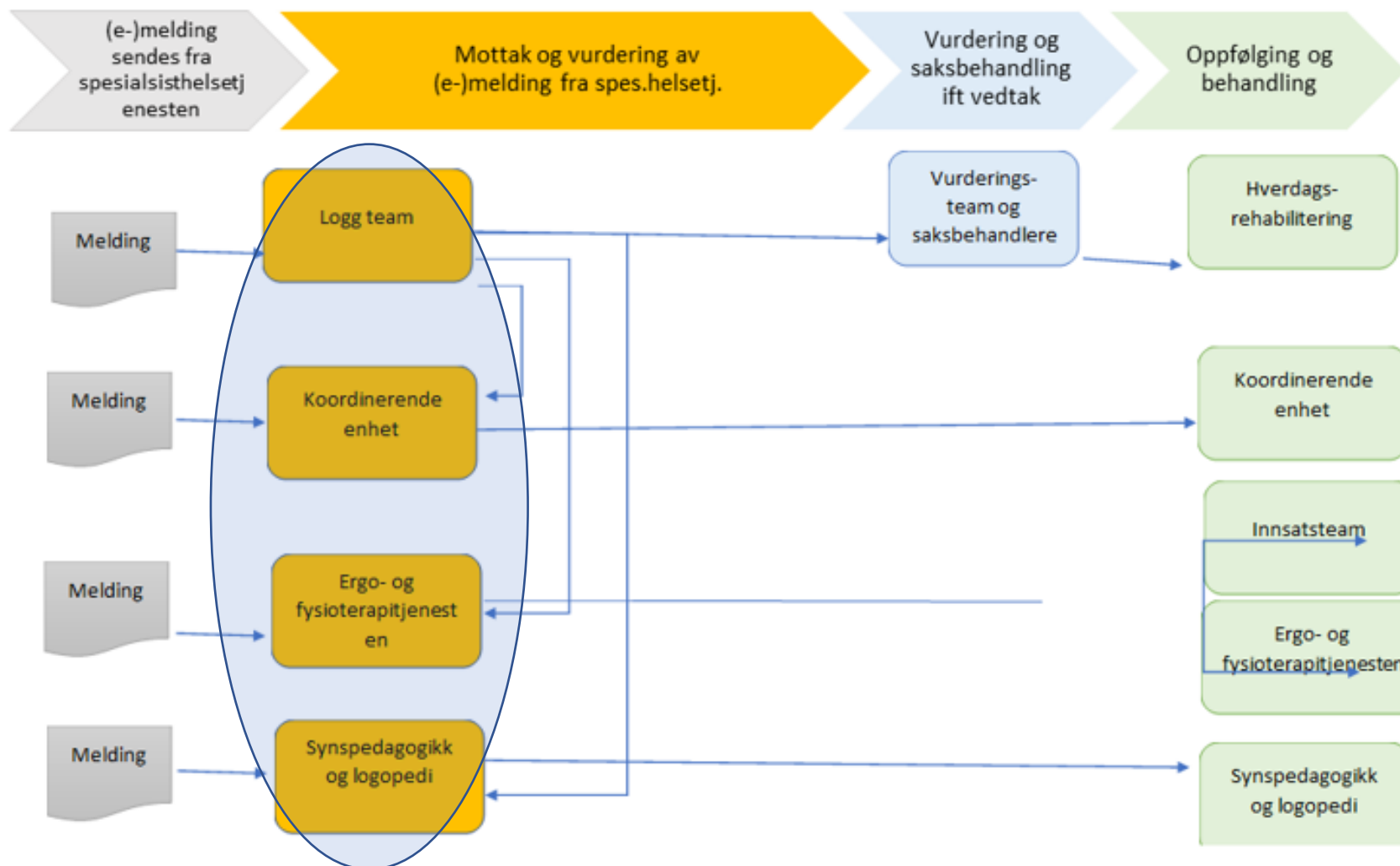
Prosjekt i E-helse

Prosjekt i Kraftsenter for rehabilitering



## Dagens mottak av meldinger fra Spesialist helsetjenesten – fokus på e-meldinger

90 %



# Mottak 90 %

## Problemstilling

- En e-melding kan ha flere mottakere. Hvordan sikrer vi at bruker får kontakt med rett tjeneste?
- Hvilken kompetanse trenger mottaker for å sende bruker videre til rett tjeneste?

## Mål:

Fra E – melding videre til rett tjeneste uten bomtur  
Utskrivningsklare innen 2 timer  
Andre innen 24 timer

## Hva skal der til for nå målet?

Bruk av målepunktskjema (det gode pasientforløp)

### 1. Rett kompetanse i mottak

Workshop om hvilke observasjons og vurderingskompetanser «mottak» trenger for å finne rett tjeneste.

### 2. Beslutningsstøtte

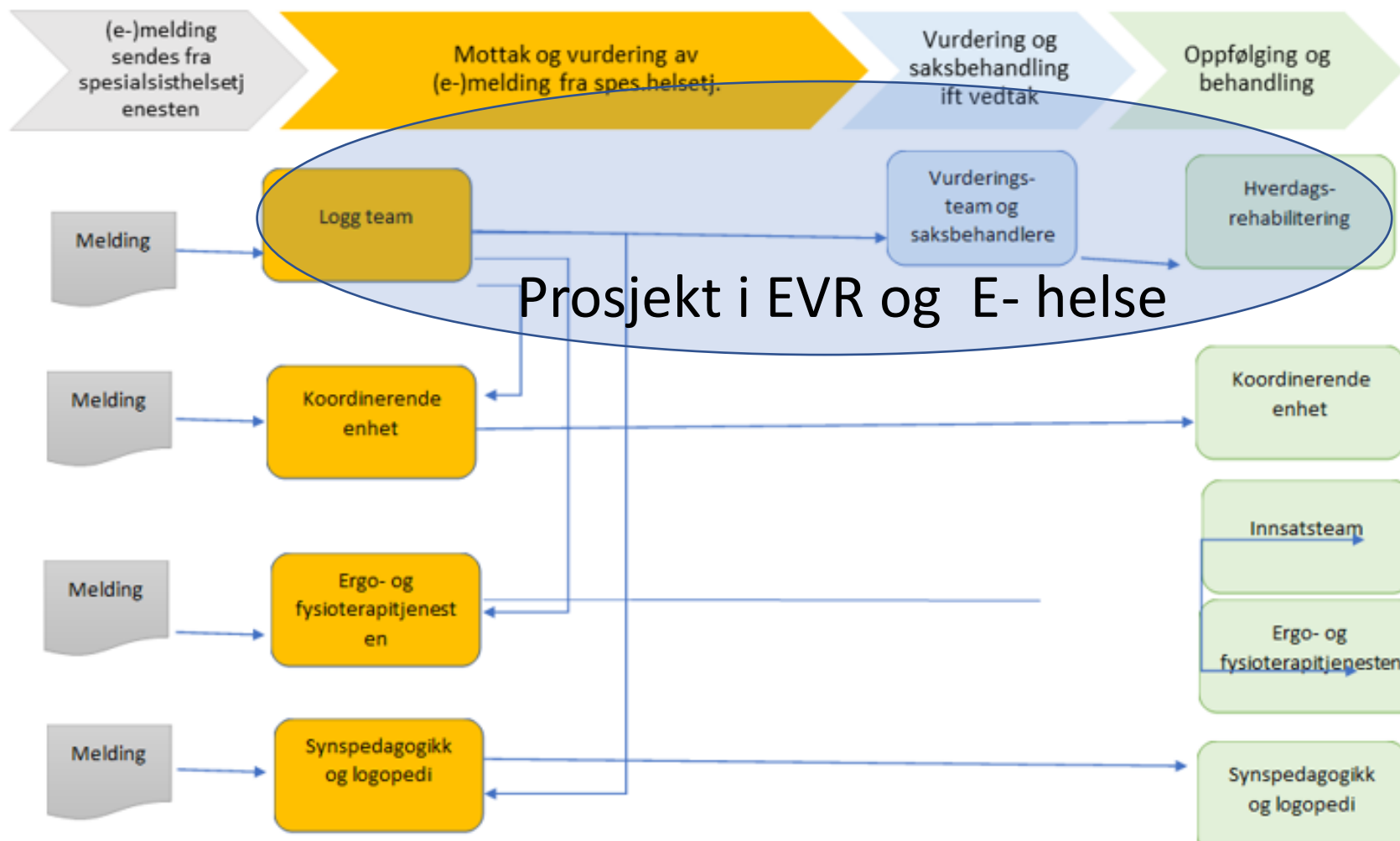
Workshop om hva en beslutningsstøtte (sjekkliste må inneholde for å ta den riktige beslutning for bruker / i lag med bruker)



Baseline og Målepunkt



## Dagens mottak av meldinger fra Spesialist helsetjenesten – fokus på e-meldinger



1

# Pilot “Elektroniske tavler”

MÅL: TVERRFAGLIG  
KARTLEGGING ER  
GJENNOMFØRT INNEN 5  
DAGER (VURDERINGSTEAM  
SØR)

Kompetanse	Prøve vurdering	Plan	Kartlegging	Hjelpemidler	Temer	Ansvær	TS	PC	Forutsetninger	Avsluttet	12.04
	13.04.2019	0	0	100	100	100	Medi			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	16.04.2019	15	100	100	0	100	Medi			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	12.04.2019	0	0	0	100	100	Medi			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	13.04.2019	0	0	0	100	100	Medi			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	10.05.2019						TS			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12.05.2019						Medi	kon		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11.07.2019	0	0	0	0	0	Medi			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11.07.2019	0	0	0	0	0	Medi	seu		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11.07.2019	0	0	0	0	100	Medi			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11.07.2019						IT/ø	2007		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	08.10.2019						TS			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019	0	0	0	0	100	Medi	seu		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	08.10.2019						Medi	IT/ø		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Målepunkter i «elektroniske tavler»

Alle brukere er spurt om «hva er viktig for deg?»

- Utgangsverdi (jan/februar) = 73,21 %

80 %

Kartleggingsamtale er gjennomført innen 5 dager

- Utgangsverdi 17,86 %

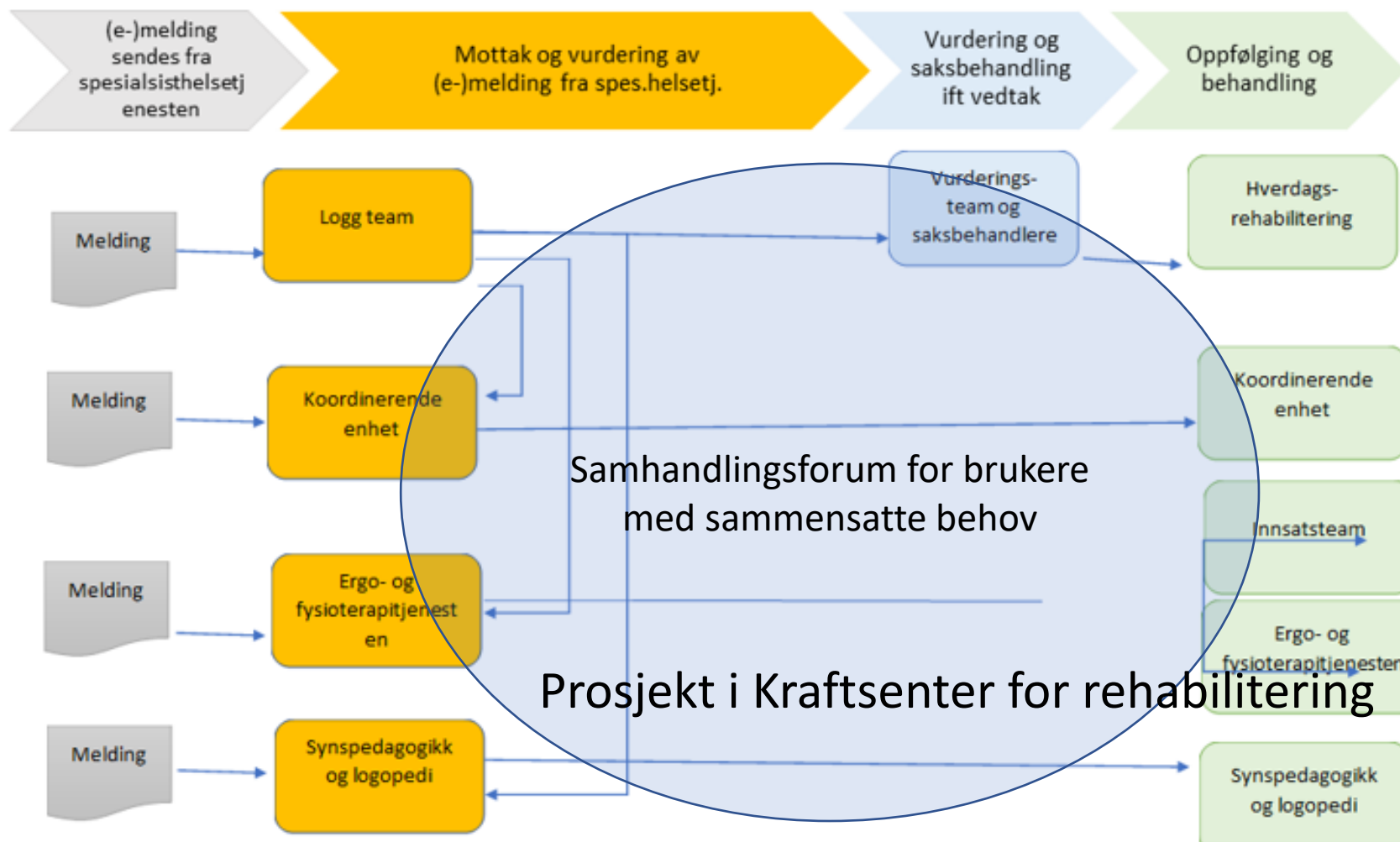
33,75 %

# Målepunkter over tid

Er bruker spurt "Hva er viktig for deg?"	100% av brukerne i VURD blir spurt "Hva er viktig for deg"?		Telle i kartleggingsskjema fra februar -23	82 av 112 - 73.21%	Filtrere ut opplysninger månedlig: Mai: 71 av 104 - 68,27 % Juni: 88 av 111 - 79,28 % Juli: 90 av 115 - 78,26% <b>August: 64 av 80 - 80,00%</b> September: Oktober: November: Desember
Andel kartleggingssamtaler gjennomført innen 5 dager?	Alle brukere i VURD får karleggingssamtale innen 5 dager + at det fører til at antall dager bruker er i VURD reduseres		Telle i kartleggingsskjema fra februar -23	20 av 112 - 17,86%	Filtrere ut opplysninger månedlig: Mai: 26 av 104 - 25,00% Juni: 34 av 111 - 30,63% Juli: 27 av 115 - 23,48% <b>August: 27 av 80 - 33,75%</b> September: Oktober: November: Desember:

## Dagens mottak av meldinger fra Spesialist helsetjenesten – fokus på e-meldinger

10 % ?



2

# Samhandlingsforum



MÅL: BRUKERE MED SAMMENSATTE BEHOV FÅR KONTAKT MED RETT TJENESTE INNEN FOR (FYLL) LA

BYOMFATTENDE



# Hva er viktig for deg?



MÅL:  
HVA ER VIKTIG FOR DEG  
SAMTALE ER GJENNOMFØRT  
PÅ ALLE NYE  
HJEMMEBOENDE BRUKERE  
(ERGO/FYSIO OG HVREH  
ARNA/ÅSANE



## Det gode pasientforløp i Bergen kommune Deltakere, resultat og forbedringsområder

Forbedringsteamet er fra ansatte i Etat for vurdering og rehabilitering tilknyttet Byrådsavdeling for eldre, helse og frivillighet.



Åtte bydeler  
286 000 innbyggere  
Parlamentarisk styringsmodell  
Tjenestene fordelt på seks byrådsavdelinger

### DELTAKERE I FORBEDRINGSTEAMET:

**Anja Lundberg Bang**  
Koordinator for Kraftsenter for rehabilitering  
**Anita Brekke Røed**  
Rådgiver / etat for vurdering og rehabilitering  
**Beate Haakonson**  
Rådgiver / etat for vurdering og rehabilitering  
**Gro Kristiansen**  
Rådgiver / Koordinerende enhet  
**Kristi Rønlien**  
Avdelingsleder/ Innsatssteam/  
enhet for koordinering og rehabilitering  
**Kristin Elveflet**  
Avdelingsleder/ Vurderingsteam/  
enhet for vurdering og rehabilitering  
**LIV-irene Midtøien**  
Fagkoordinator/ Vurderingskontor for voksne og eldre  
**Maiiken Susanna Vigso Pedersen**  
Logoped/ enhet for koordinering og rehabilitering  
**Mette Nilsen**  
Fagutvikler/ enhet for vurdering og rehabilitering  
**Monica Rong**  
Avd. leder/ enhet for ergo og fysioterapijenesten  
**SV- Raum**  
Rådgiver / etat for vurdering og rehabilitering  
**Tor Fritjof Wiger Larsen**  
Rådgiver / etat for vurdering og rehabilitering  
**Trine Raknes**  
Avd. leder/ enhet for ergo og

### Hva gjorde vi?

13 brukerintervju og 7 arbeidsverksted i forbindelse med prosjektene Kraftsenter for rehabilitering og Ny organisering av Etat for vurdering og rehabilitering i 2021.

### Hva fant vi?

#### Brukere sine behov

Lett tilgjengelig og forståelig informasjon  
Kontakt med færrest mulig ansatte  
Godt koordinerte overganger mellom tjenester og nivå  
En kontaktperson  
En dør inn til tjenestene

#### Ansatte sine behov

Kjenne til andre tjenester  
Gode samhandlingsrutiner  
Strukturert kompetanseutvikling

#### Samarbeidspartnere sine behov

En dør inn for god samhandling om pasientløp

### Hva må vi gjøre?

#### Forbedringsområder

God informasjon til bruker i ulike kanaler.

Godt koordinerte overganger mellom tjenester og nivå med tydelige kontaktpunkt.

## Hva gjorde vi?

13 brukerintervju og 7 arbeidsverksted i forbindelse med prosjektene Kraftsenter for rehabilitering og Ny organisering av Etat for vurdering og rehabilitering i 2021.

## Hva fant vi?

### Brukere sine behov

Lett tilgjengelig og forståelig informasjon

Kontakt med færrest mulig ansatte

Godt koordinerte overganger mellom tjenester og nivå

En kontaktperson

En dør inn til tjenestene

### Ansatte sine behov

Kjenne til andre tjenester

Gode samhandlingsrutiner

Strukturert kompetanseutvikling

### Samarbeidspartnere sine behov

En dør inn for god samhandling om pasientløp

# Fag i Fokus

Webbasert læring og informasjon om tjenester



  
**ParkinsonNet**  
Norge



Målbare Mål : Fag i Fokus skal ses av 80 deltakere per gang

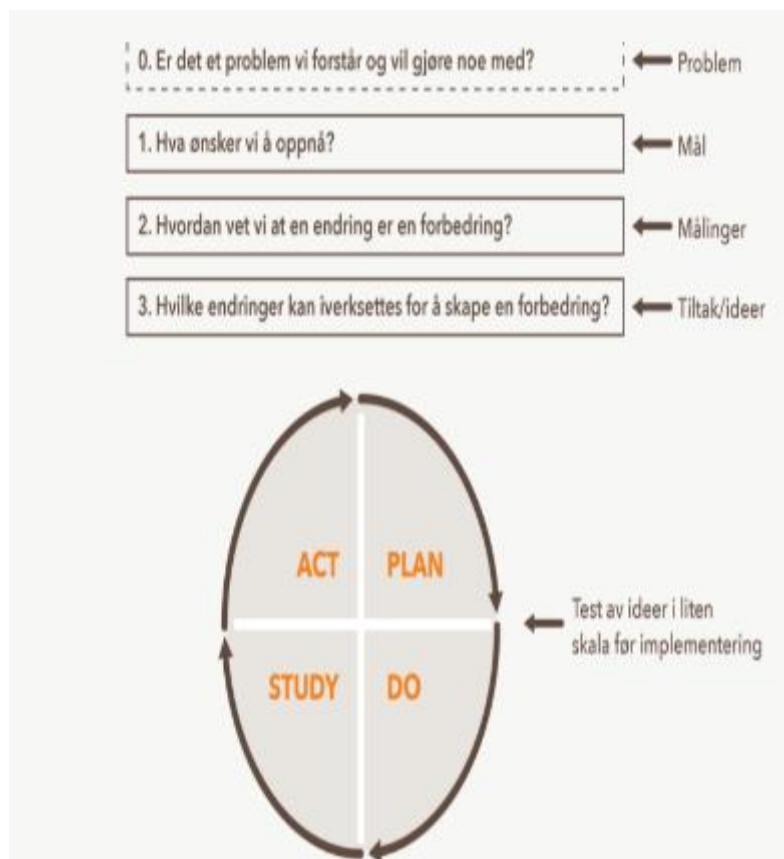
# Mål – måle- evaluere - tilpasse



## Evaluering av Fag i Fokus 2022

Bang, Anja Lundberg

39 svar



## Fag i Fokus

Bang, Anja Lundberg

61 svar







# Kvalitetsforbedring



Fagdager



Det gode Pasientforløp



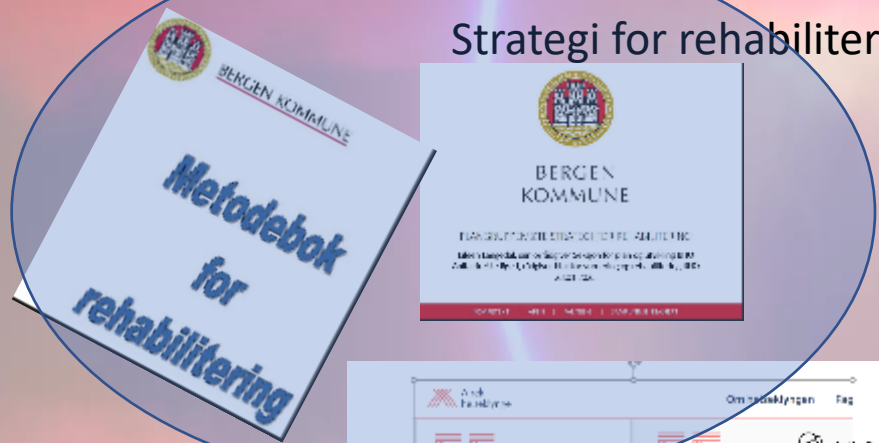
Fag i Fokus



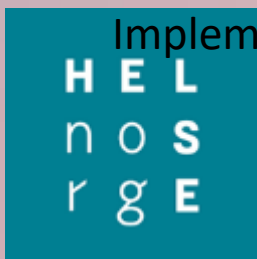
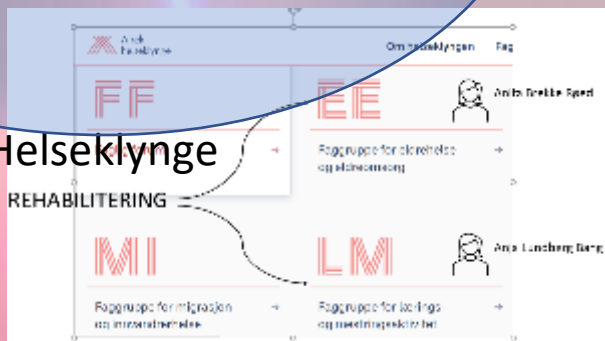
Tjenesteutvikling

# Kraftsenter for rehabilitering

Strategi for rehabilitering

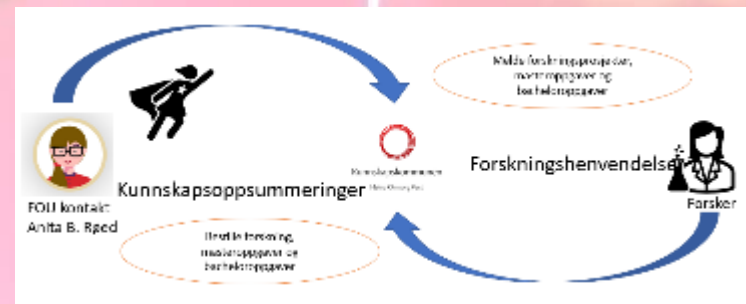


Alrek Helseklynge



Implementere

Kunnskapsbasert praksis



Søke om midler

# Målbare mål





Evaluere og tilpasse





Forankring ? Eller ?



Følelsmessig Status fra forbedringsteamleder

---