

Gode pasientforløp

Hvordan bruke målinger som styringsverktøy?

Hva er det særlig viktig at ledere har oppmerksomhet på?

I hvilken retning vil vi?

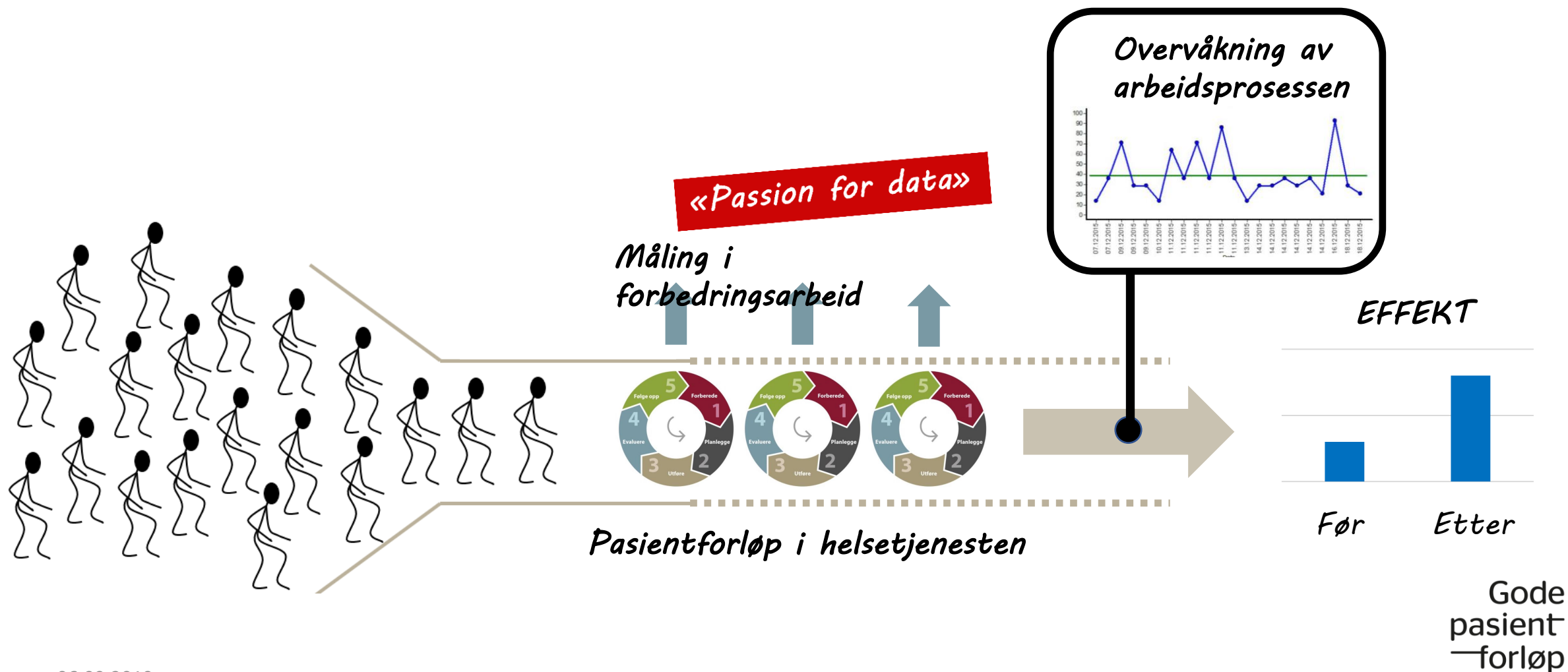


Vi vil sammen forbedre det helhetlige pasientforløp for våre eldre og kronisk syke pasienter

... hvilke måleindikatorene bør vi velge?



Måling for ulike formål



Forbedring og implementering

Tidlige faser av forbedringsarbeidet

Fokus på å finne frem til ønsket praksis

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

Senere faser av forbedringsarbeidet

Fokus på implementering og forbedring av ønsket praksis

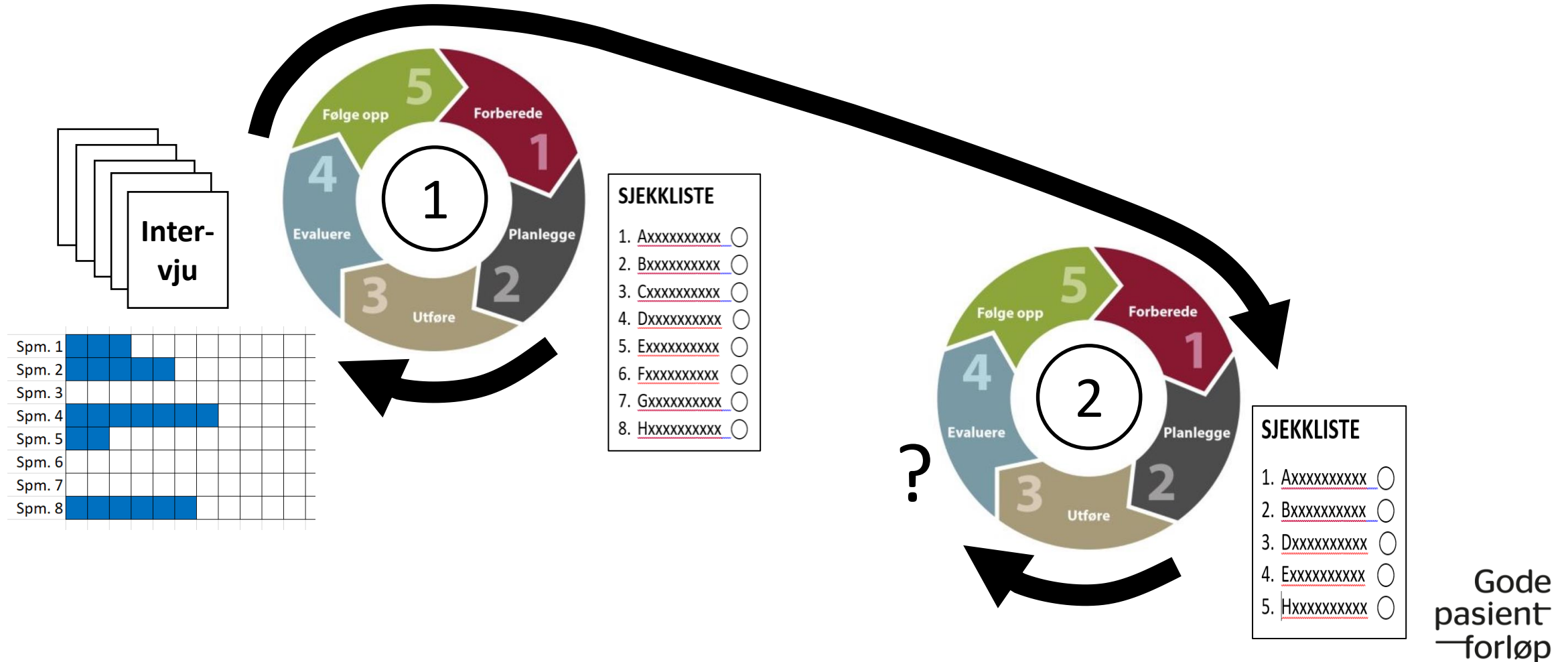
- *Verktøy for å få oversikt over målinger fra mange pasienter*
- *Utforskning av erfaringer med stort potensial for læring*
- *Lage plan fra pilot til alle*



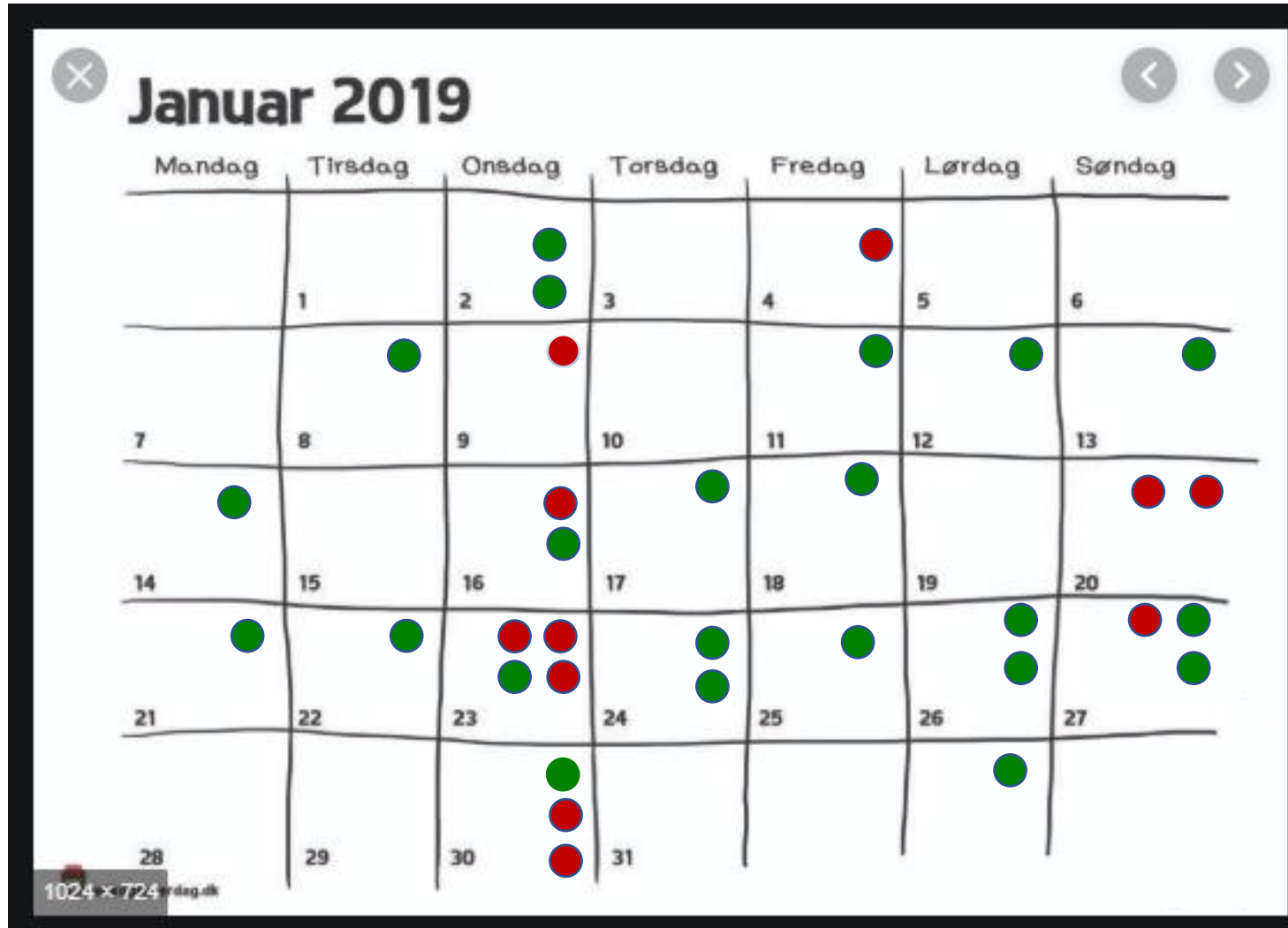
Pasientforløp i helsetjenesten

Gode
pasient
forløp

Pilottesting



I hvilken grad brukes «Sjekkliste for mottak»



● = Sjekkliste benyttet

● = Sjekkliste ikke benyttet

Oppsummering per uke:

Antall grønne

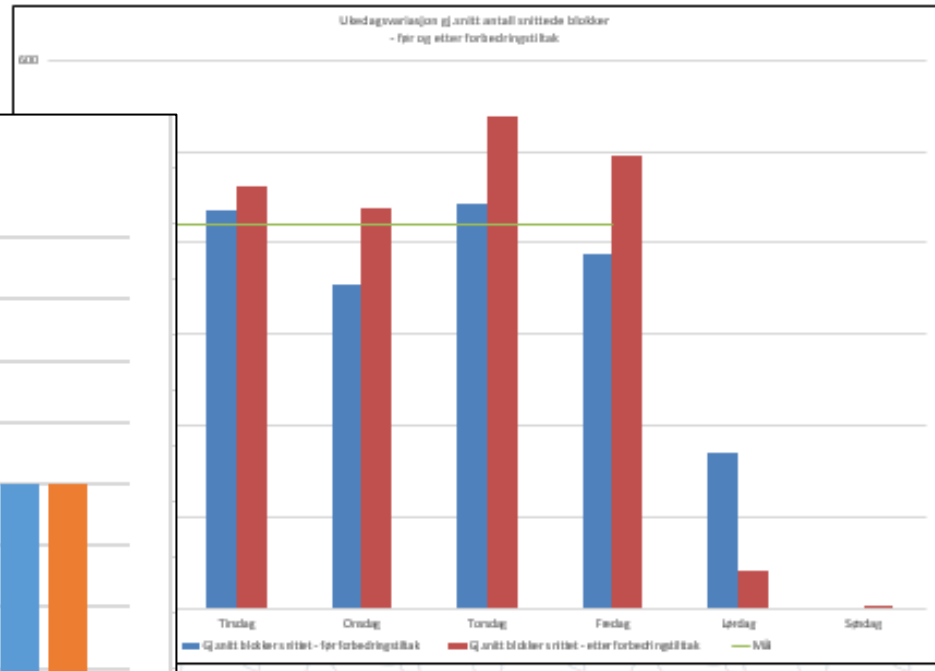
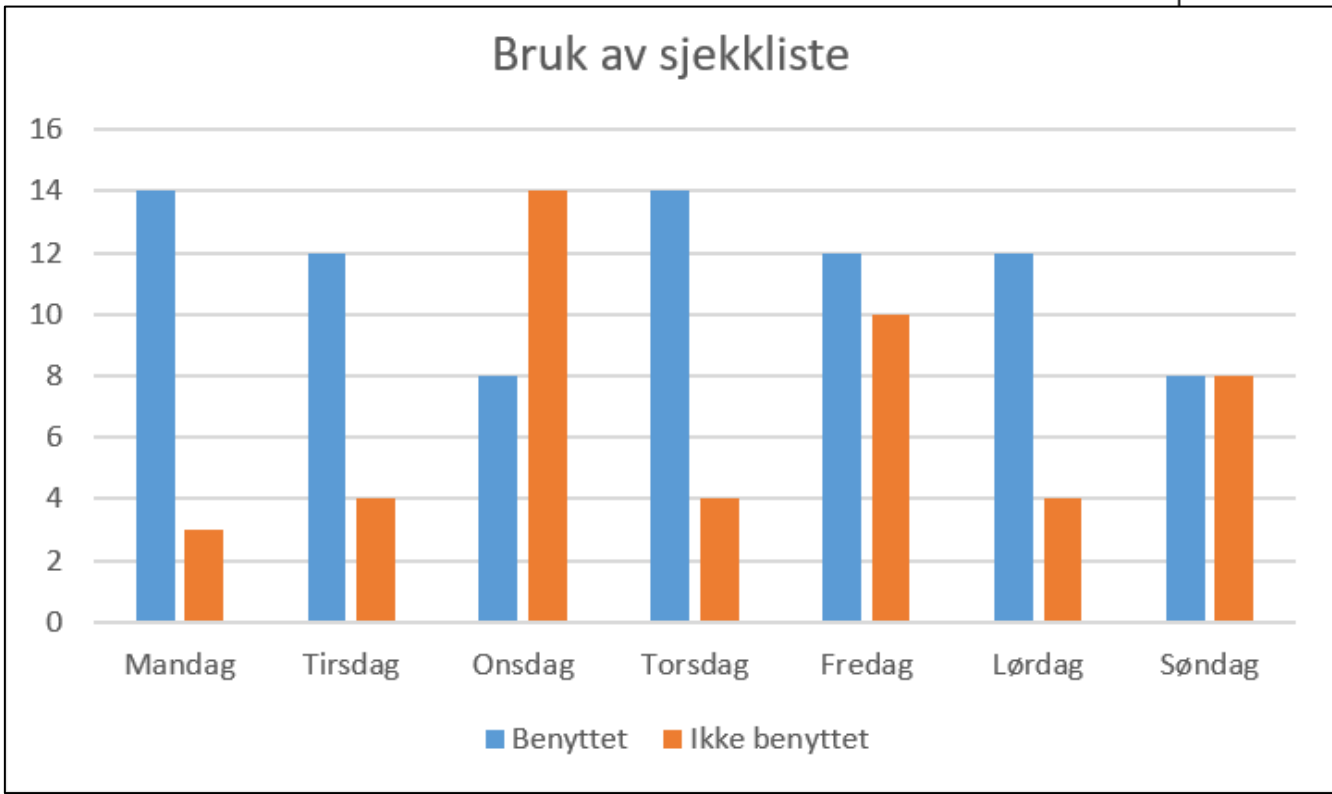
(Antall grønne + antall røde)

Gode
pasient
forløp

Visualisere enkle tellinger

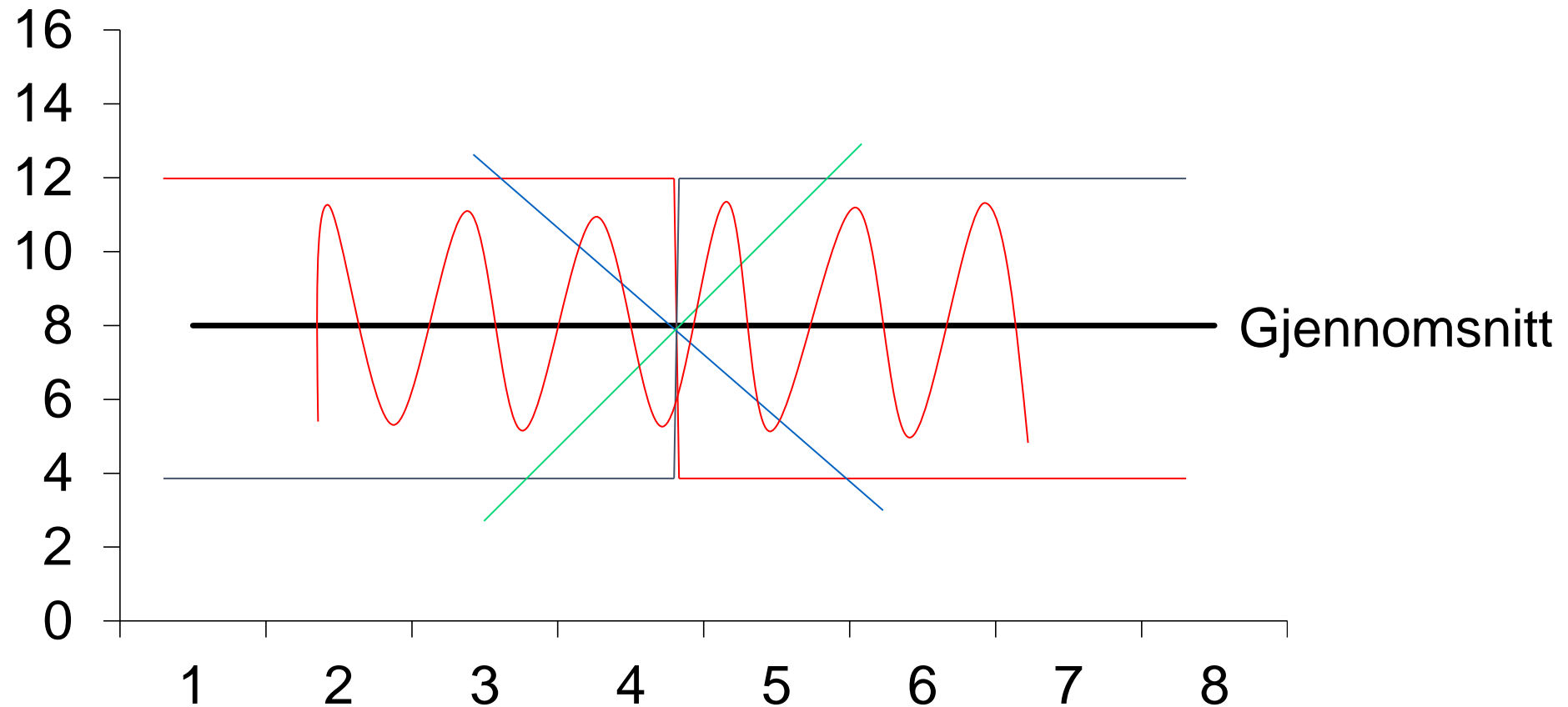
Visualisere enkle tellinger

Redusere svartid vevsprøver patologi



Utfordring med aggregerte tall

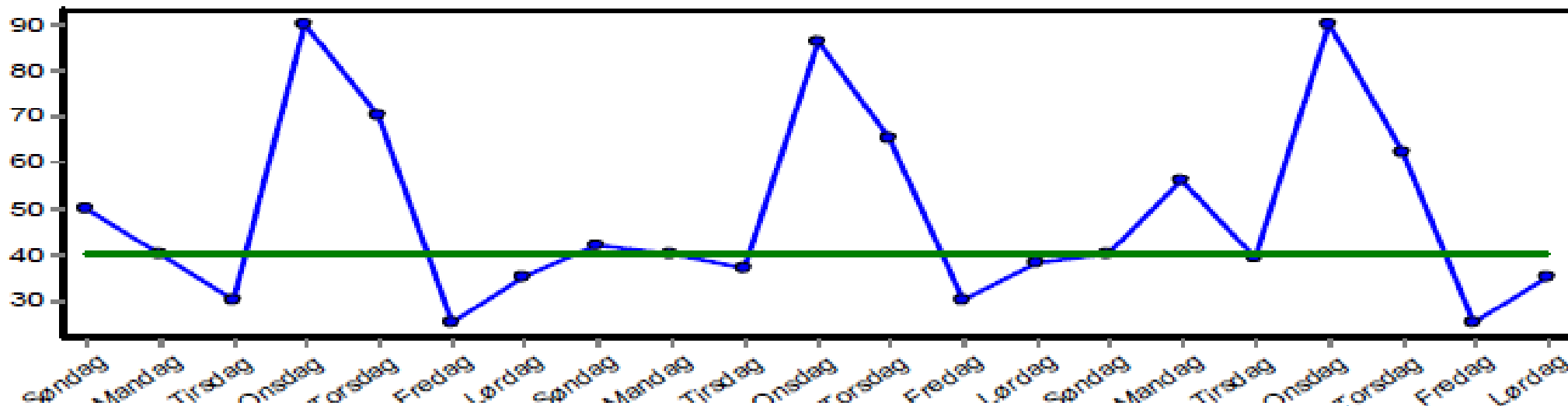
Samme gjennomsnitt – ulike utfordringer



Når dataene blir presentert på en tidsakse kan variasjonene fortelle sitt

Gj.sn. ventetid på lege i mottakelsen

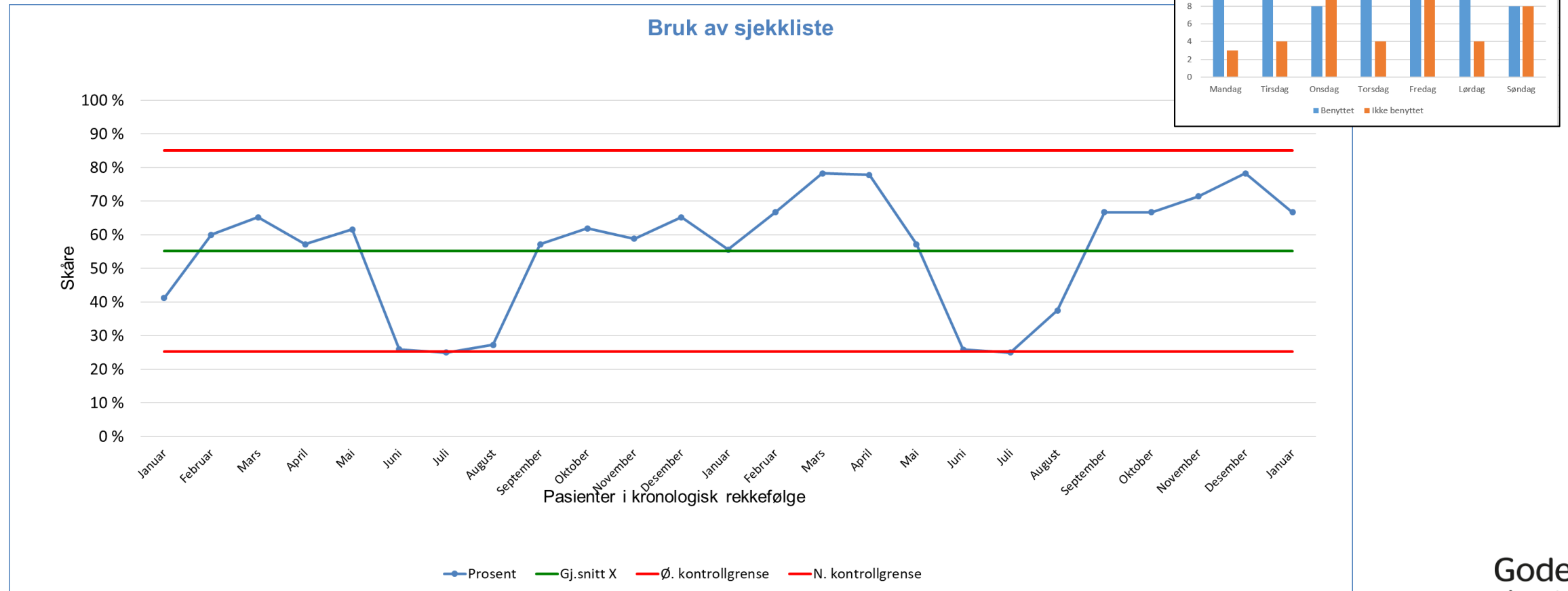
Planlagte innleggelser Avd N, X HF



Eksempel fra Bjørnar Nyen
Data fra Ove Kjell Andersen

Gode
pasient
forløp

Når dataene blir presentert på en tidsakse kan variasjonene fortelle sitt



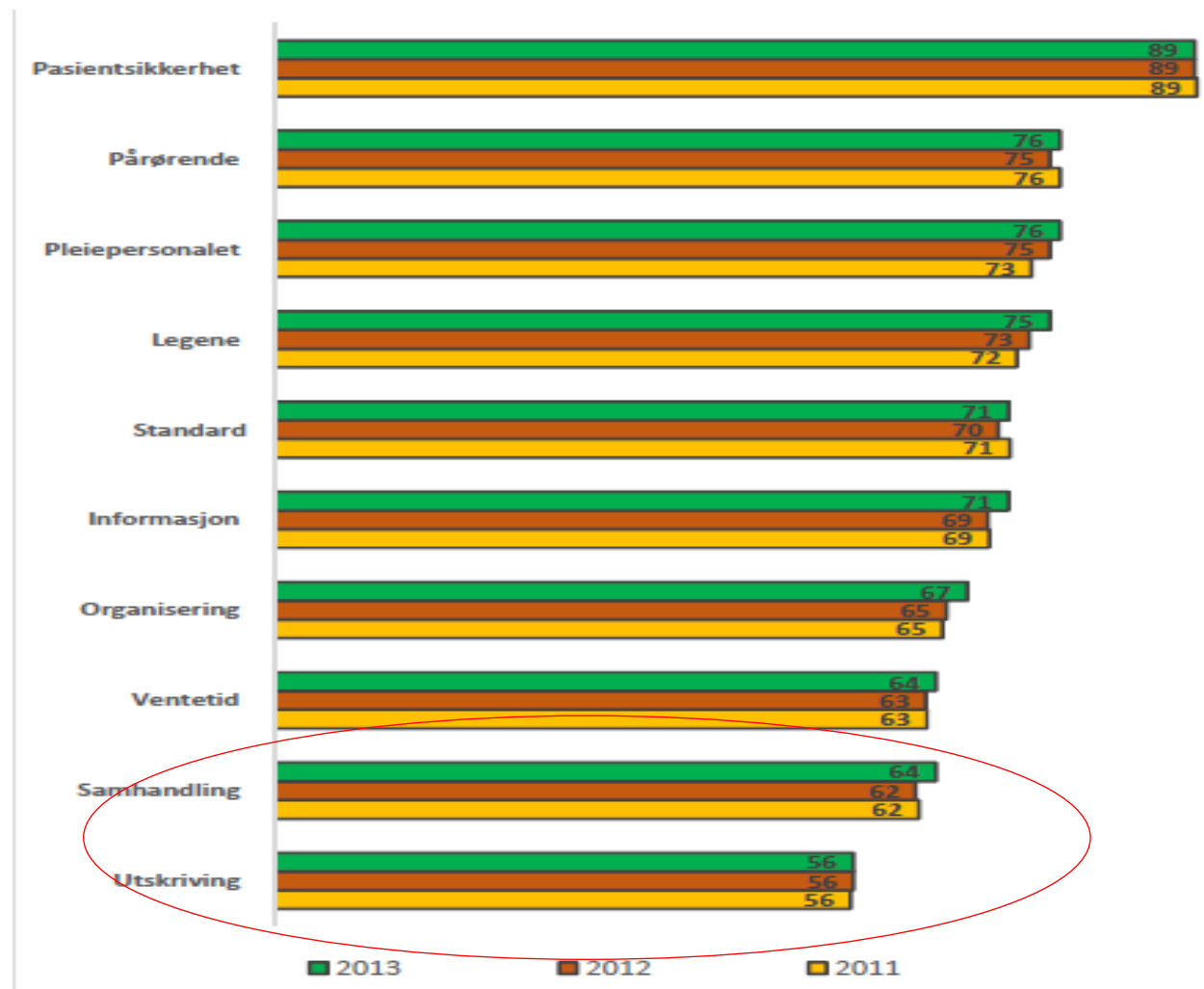
Bruk av sjekklister og målepunktskjema

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

Målepunkter for det Gode pasientforløpet

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

Pasienterfaringer sykehus 2011-2013



Figur 1. Pasienterfaringsindikatorerne og gjennomsnittverdier. Resultater for 2011, 2012 og 2013. Tallene er vektet.

Forberedelse av utskriving og samarbeid

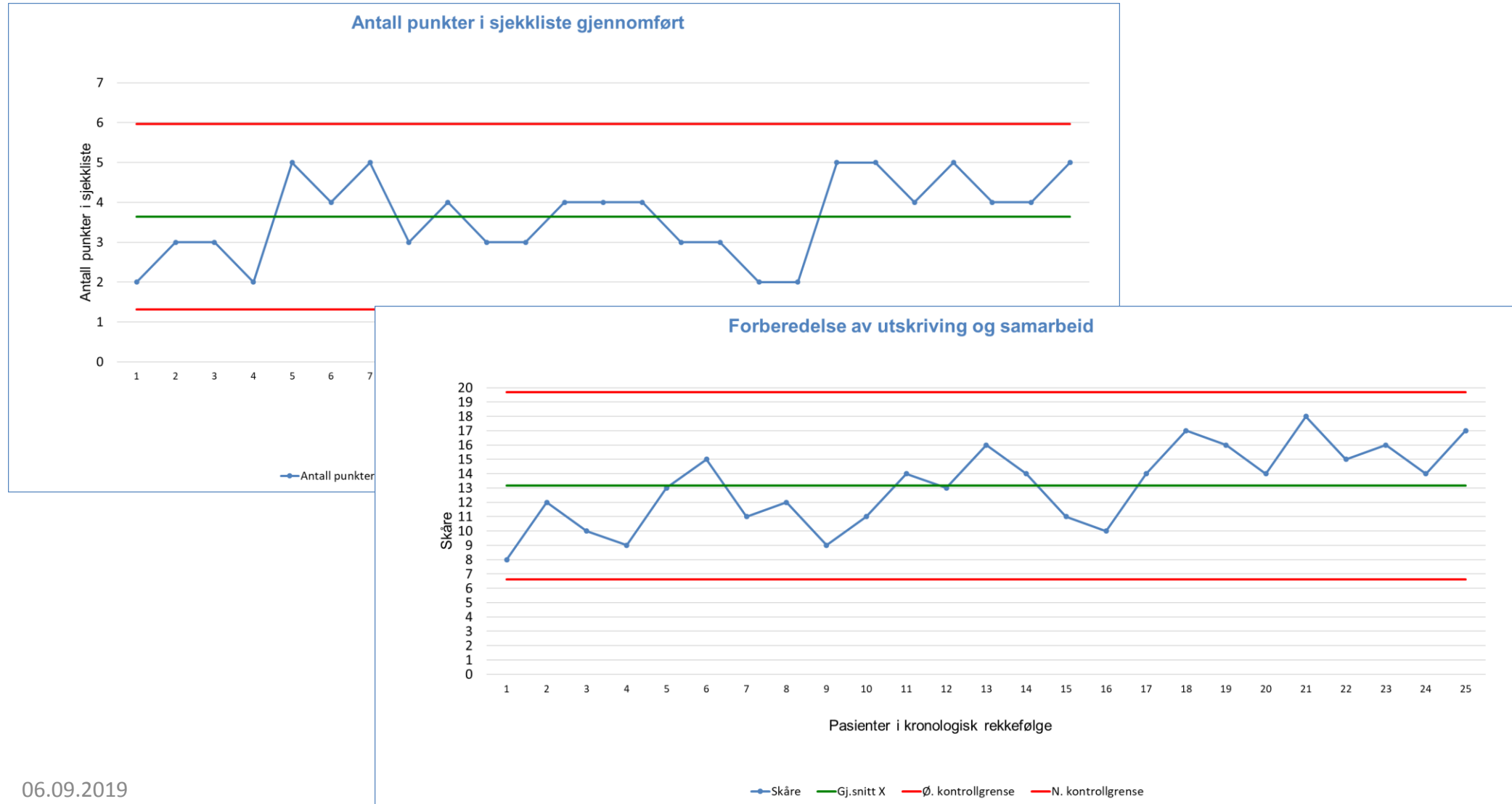
Under sykehusoppholdet: Forberedelse til tiden etter utskriving

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
44. Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset?				Ja <input type="checkbox"/>	Nei <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt <input type="checkbox"/>

Sykehusets samarbeid med andre

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke	Ikke aktuelt
47. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fremstilling av data



Refleksjon

Hvordan kan dere bruke dette i arbeidet med å utvikle, forbedre og implementere sjekklister?

Systematisk bruk av Hva er viktig for deg?

«Hva er viktig for deg?»



Første samtale

1. Få tak i hva som er viktig for pasienten
2. Beskrive pasientens mål
3. Bli enige om tiltak for å nå mål

«Hva er viktig for deg?»



Oppfølgingssamtale

1. Evaluer mål og tiltak
2. Revider mål
3. Bli enige om nye tiltak

Oppfølging

Iverksett tiltakene
man er enige om

Gode
pasient
forløp

Hva er viktig for deg?



Pasient ID: _____

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

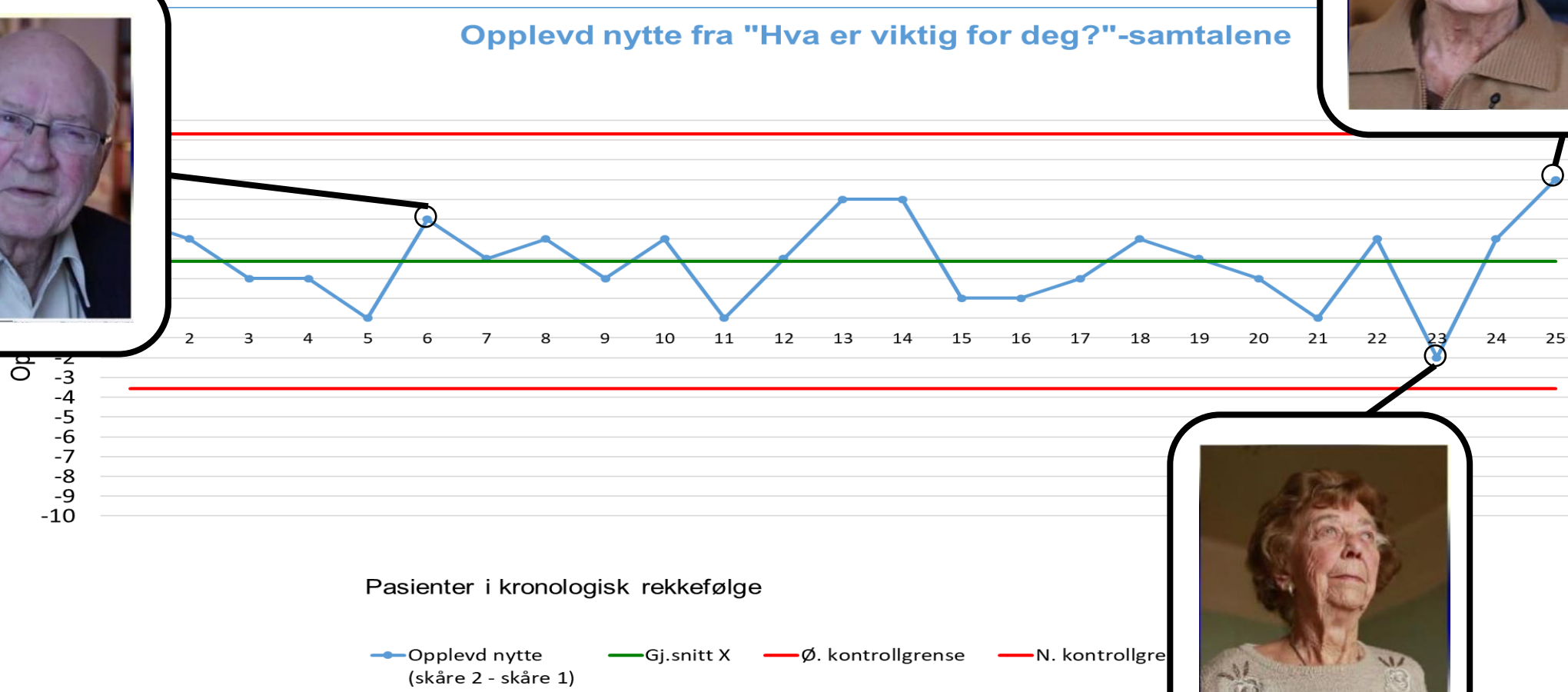
	1. samtale	2. samtale
Gjennomsnitt	○	○
Opplevd nytte	○	○

○ - ○ = ○

Hva er viktig for deg?



Opplevd nytte fra "Hva er viktig for deg?"-samtalene



de
pasient
forløp

Oppfølging av «Hva er viktig for deg»-samtaler

Planlagte og gjennomførte «Hva er viktig for **deg?**»-samtaler

Navn	August	September	Oktober	November	Desember	Januar
Andrea	8/8	20/9				
Guro	20/8		2/10			
Hans		2/9				
Henrik	15/8					
Henriette	14/8					
Ivar		10/9		1/11		
...						

 = Samtale gjennomført

 = Samtale ikke gjennomført

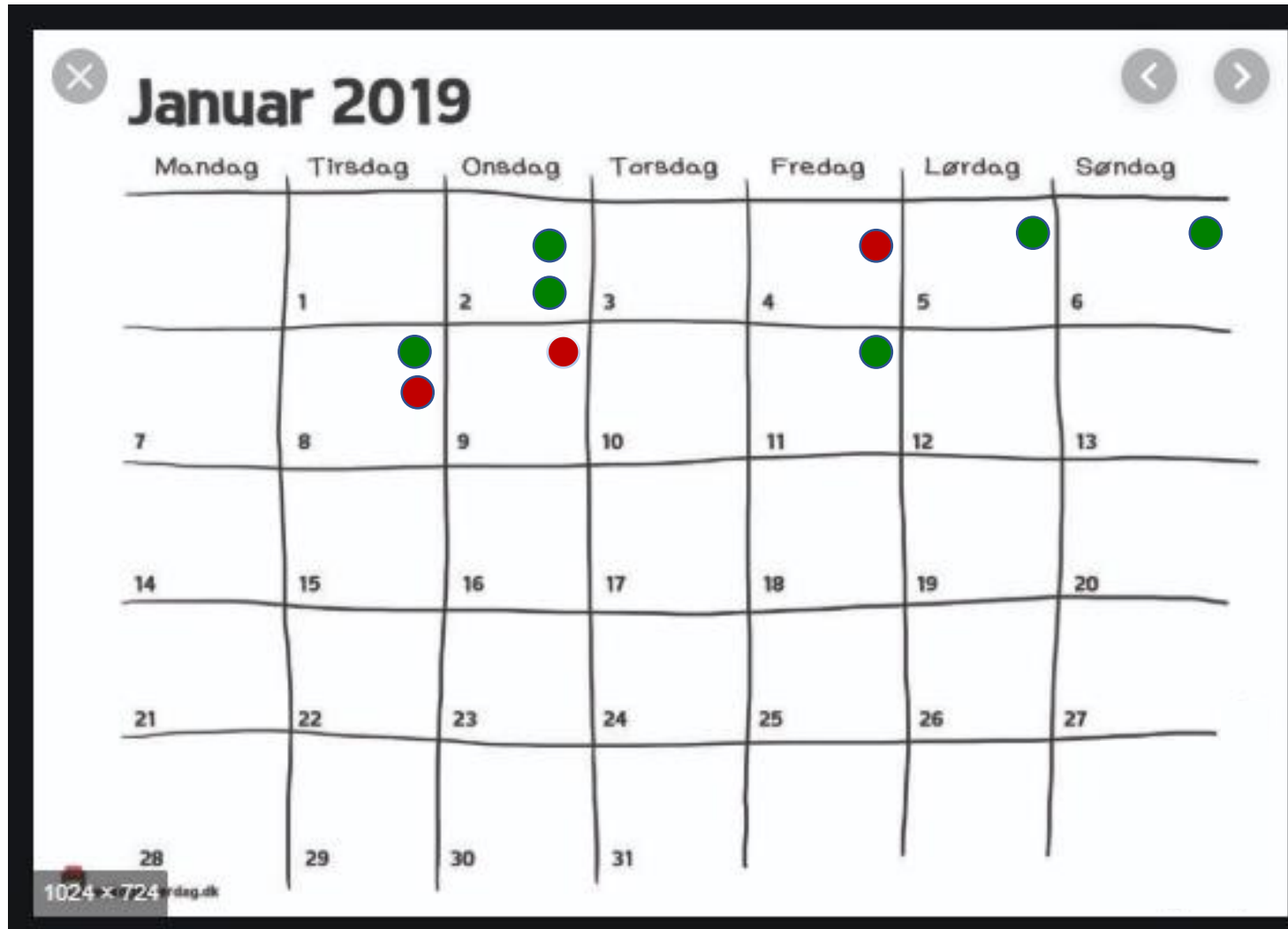
Oppsummering per måned:

Antall grønne

(Antall grønne + antall røde)

Gode
pasient-
forløp

Første «Hva er viktig for deg?»-samtale



- = Samtale gjennomført
- = Samtale ikke gjennomført

Oppsummering per måned:

Antall grønne

(Antall grønne + antall røde)

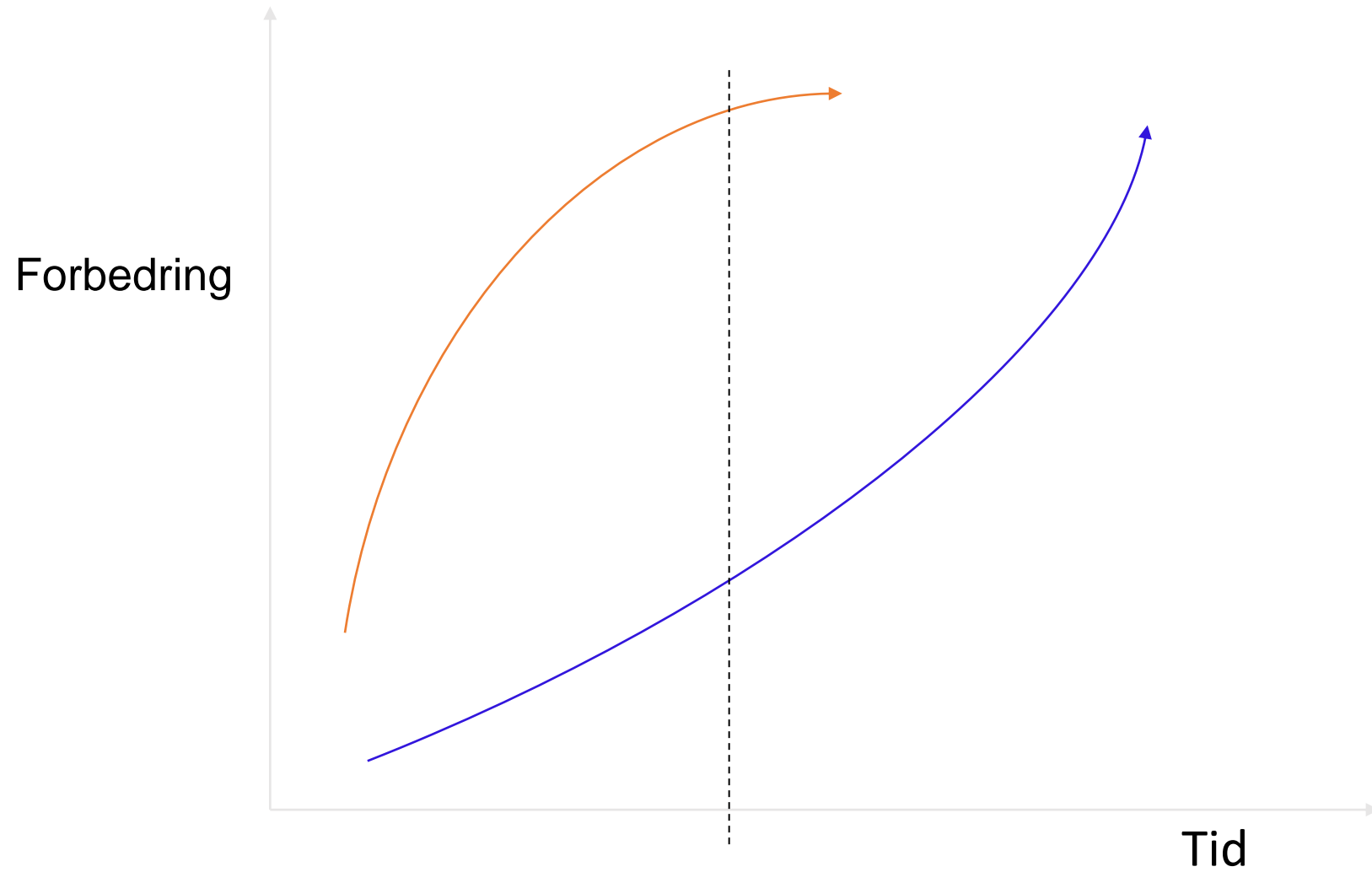
Gode
pasient
forløp

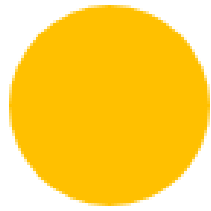
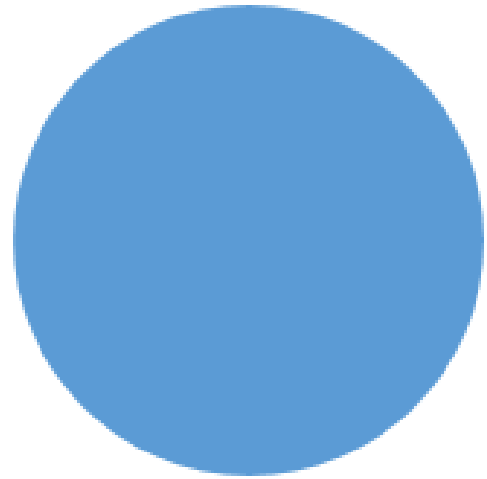
Hva tror vi skal til for å få til målinger i dag?



- Øke brukervennligheten i EPJ for «Hva er viktig for deg?» og målepunktskjema
- Opplæring pasientforløp og skjemabruk (dokumentasjonsforum, kvalitetsteam, fagmøter, forbedringsagenter)
- Plan for skåringer i «Hva er viktig for deg?» og målepunktskjema, f.eks oppfølging på tavlemøter?
- Funksjonsmål i «Hva er viktig for deg?» må kvitteres ut i tiltaksplan?
- Oppfølging av ansatte – kommunikasjon om motiverende samtale for at pasienten skal klare å nå funksjonsmålene
- Ledere må etterspørre resultatene/rapportering og man må drøfte endringene
- Agenda på faste arenaer; kvalitetsutvalg, kvalitetsteam i virksomhetene, fagmøter, ledermøter
- «Konkurranser» og lære av «de gode»


Forbedring som resultat av trening gir økt metodemestring





Appreciative Inquiry - AI

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

- 
- David Cooperrider arbeidet med sin doktorgradsavhandling om organisasjonsutvikling på Cleveland Clinic, et sykehus i USA.
 - Aksjonsforskning som metode.
 - Cooperrider og hans veileder Suresh Srivastva følte at det var et overforbruk av "problemfokus" - noe som hindret diskusjonen om nye organisasjonsmodeller.
 - De gjorde den enkle oppdagelsen av at det å stille spørsmål om alt som fungerer godt i organisasjonen i seg selv bidrar til positive endringer, og Cooperrider endret fokus for doktorgradsarbeidet sitt.
 - Resultatet ble etter hvert en ny tilnærming innen organisasjonsutvikling - *Appreciative Inquiry*.

Bakenforliggende teorier

Sosialkonstruksjonisme

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

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



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

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

Regler, kontroll,
styring, oppfølging

fremtid

Kreativitet,
endringsvilje

Minimere feil

handling

Utløse potensialet

feil

kunnskap

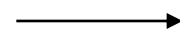
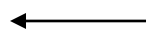
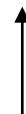
det beste/potensialet

problemer

spørsmål

Suksess, ideer

Gode
pasient
forløp



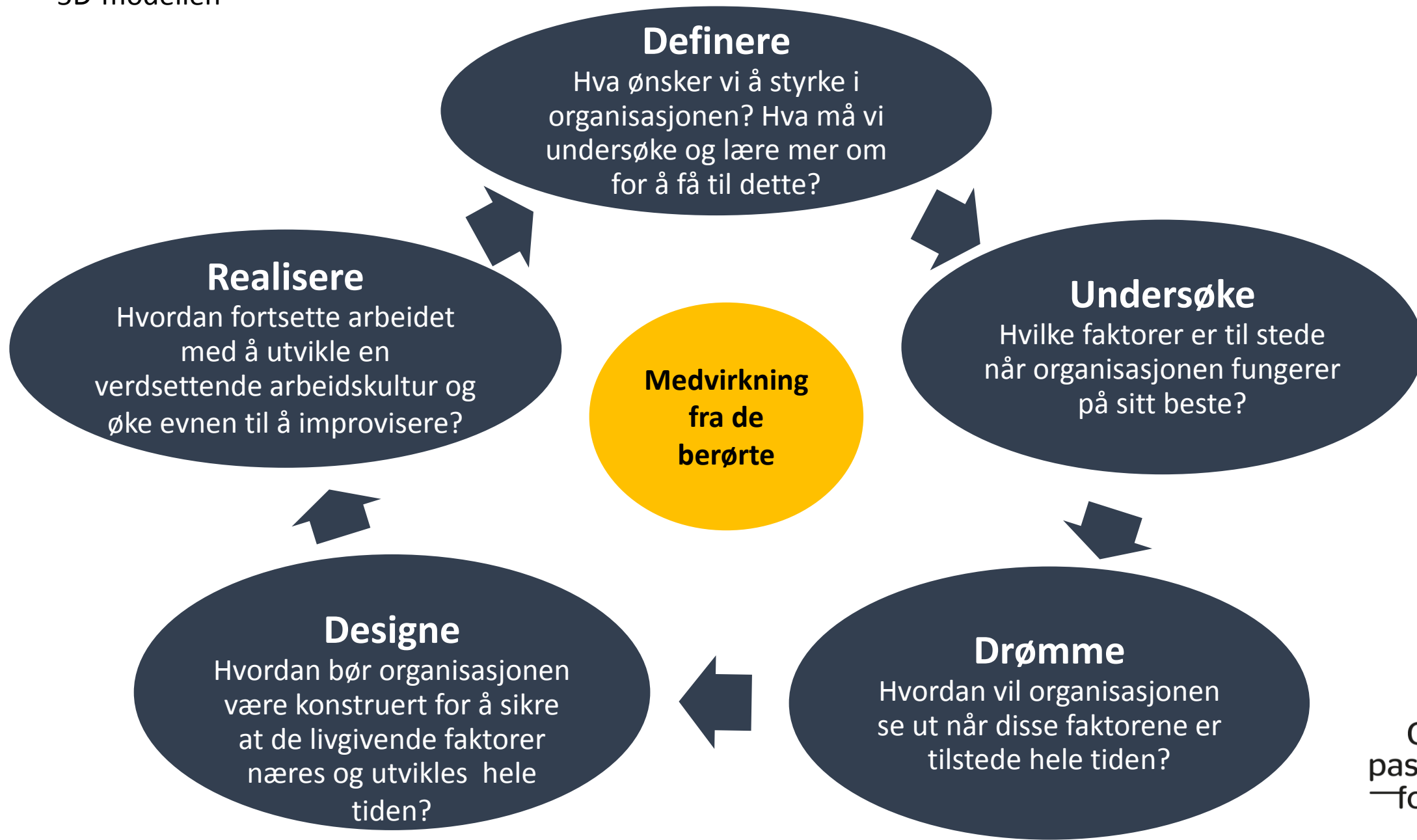
Spørsmål:

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

Hva vil du fortelle om?

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

AI- prosessen



Gode pasientforløp

Kort oppsummering av AI

- En systematisk søking etter det beste hos menneskene og det beste i organisasjonen.
- Kjerneaktiviteten er innsamling av medarbeidernes egne historier.
- Historiene danner utgangspunkt for en kollektiv læringsprosess i organisasjonen.
- Antakelse om at organisasjonsmessige forhold har betydning for hvordan menneskene arbeider.
- Stiller hverandre ubetingede positive og generative spørsmål.
- Når alle deltar styrkes relasjonene, det skapes optimisme og øker organisasjonens kapasitet til å få frem sitt potensial.

Refleksjon

Vurder hvordan positiv endringsstøtte kan påvirke retningsendringen dere har begynt på?
Del eventuell erfaring med slik ledelse.