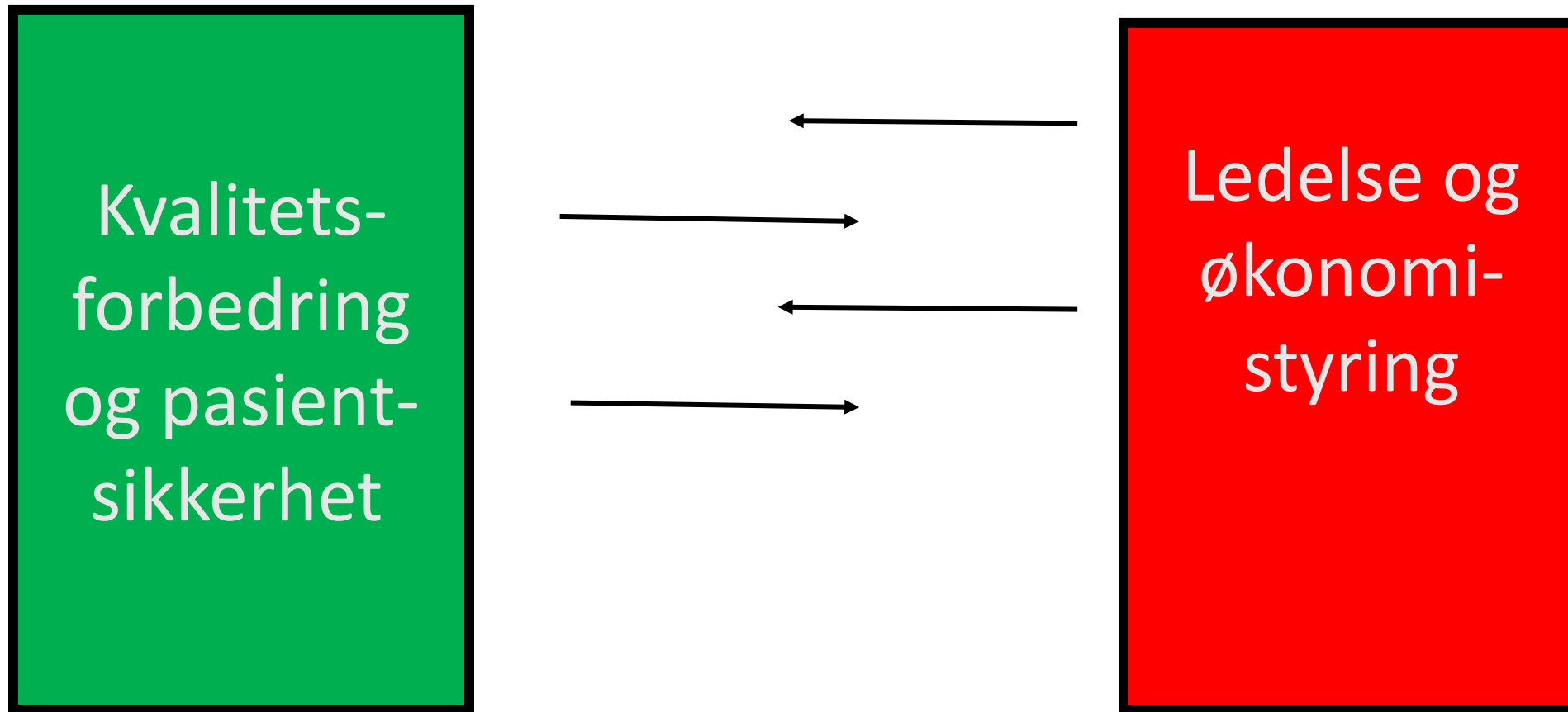


# Systematisk kvalitetsforbedring-

## Mål og utprøving av tiltak

## Ledelse og kvalitetsforbedring



# EBP and quality improvement (QI)

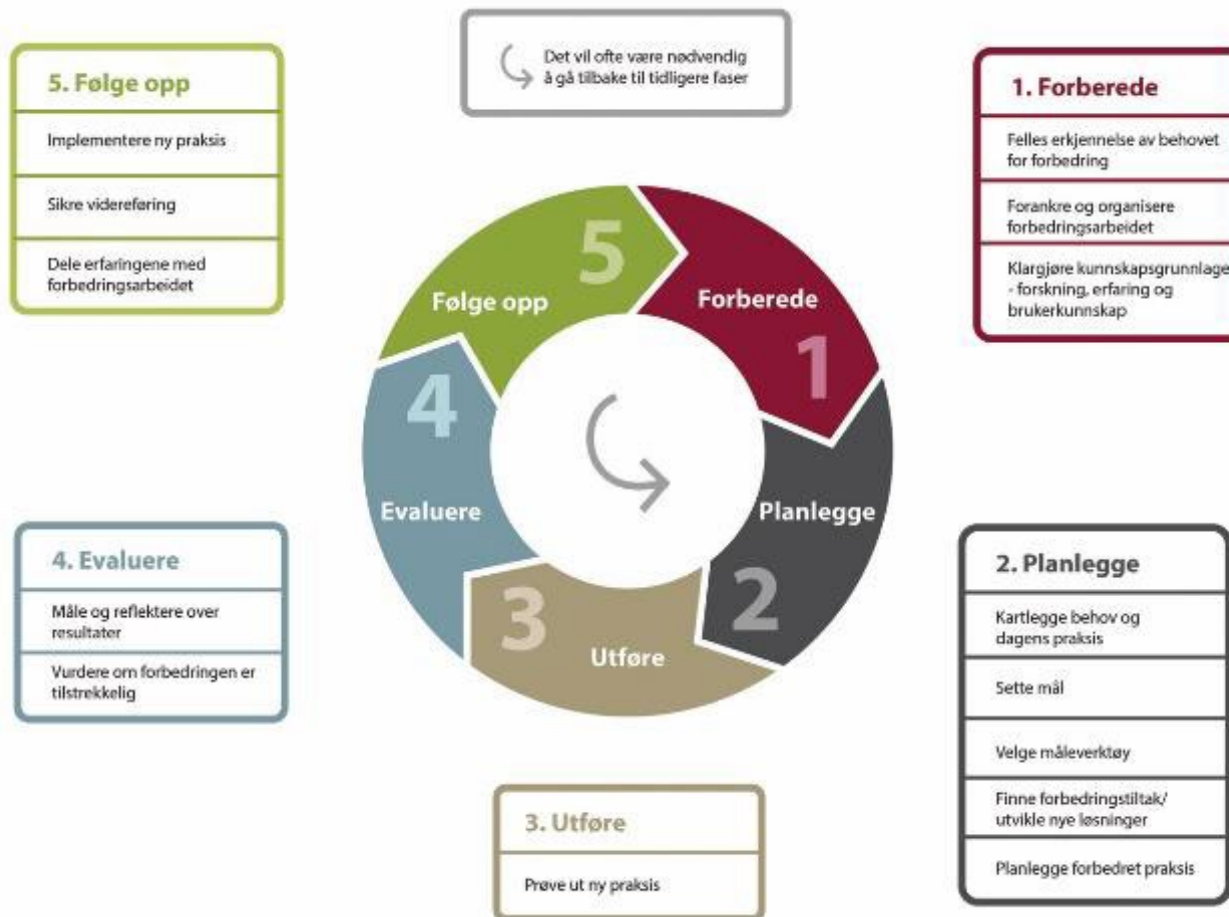
- Both EBP and QI aim to improve the quality of patient care and health and care services.
- According to Paul Glasziou et al: "EBP has focused more on 'doing the right things'-based on external research evidenced, whereas Quality Improvement (QI) has focused more on 'doing things right'-based on local processes. However, these are complementary and in combination direct us how to **'do the right things right'**."

Paul Glasziou et al. Can evidence-based medicine and clinical quality improvement learn from each other? *BMJ Qual Saf* 2011;20(Suppl 1):i13e17.

# Hvorfor – dama ved heisen, en historie om variasjon



# Modell for kvalitetsforbedring



# SMARTE mål

- **S**pesifikke
- **M**ålbare
- **A**traktive
- **R**ealistiske
- **T**idsbestemte
- **E**nighet  
(og noen sier  
Energigivende)



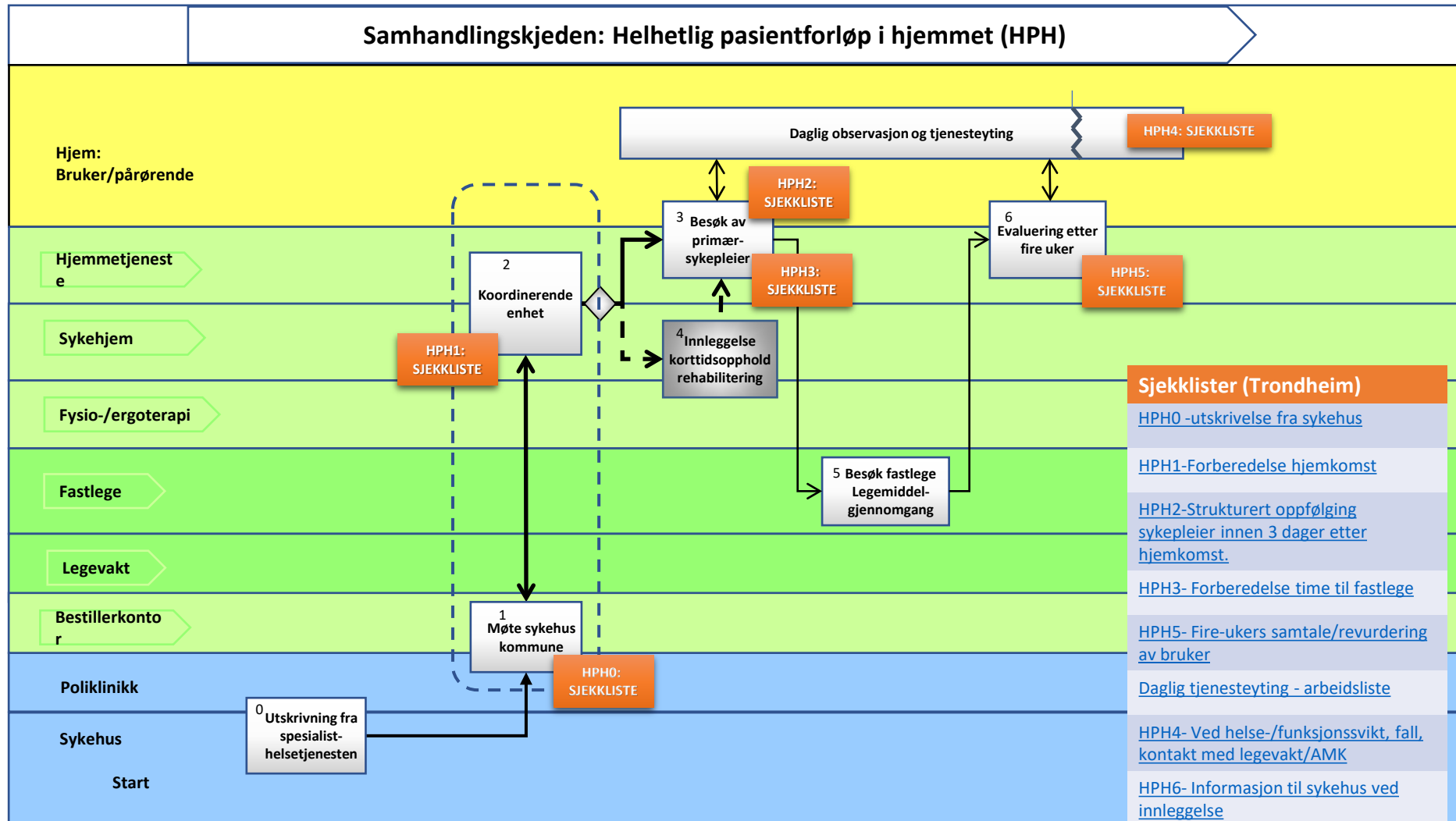
## 1. Forberede

Felles erkjennelse av behovet for forbedring

Forankre og organisere forbedringsarbeidet

Klargjøre kunnskapsgrunnlaget - forskning, erfaring og brukerkunnskap

## Samhandlingskjeden: Helhetlig pasientforløp i hjemmet (HPH)



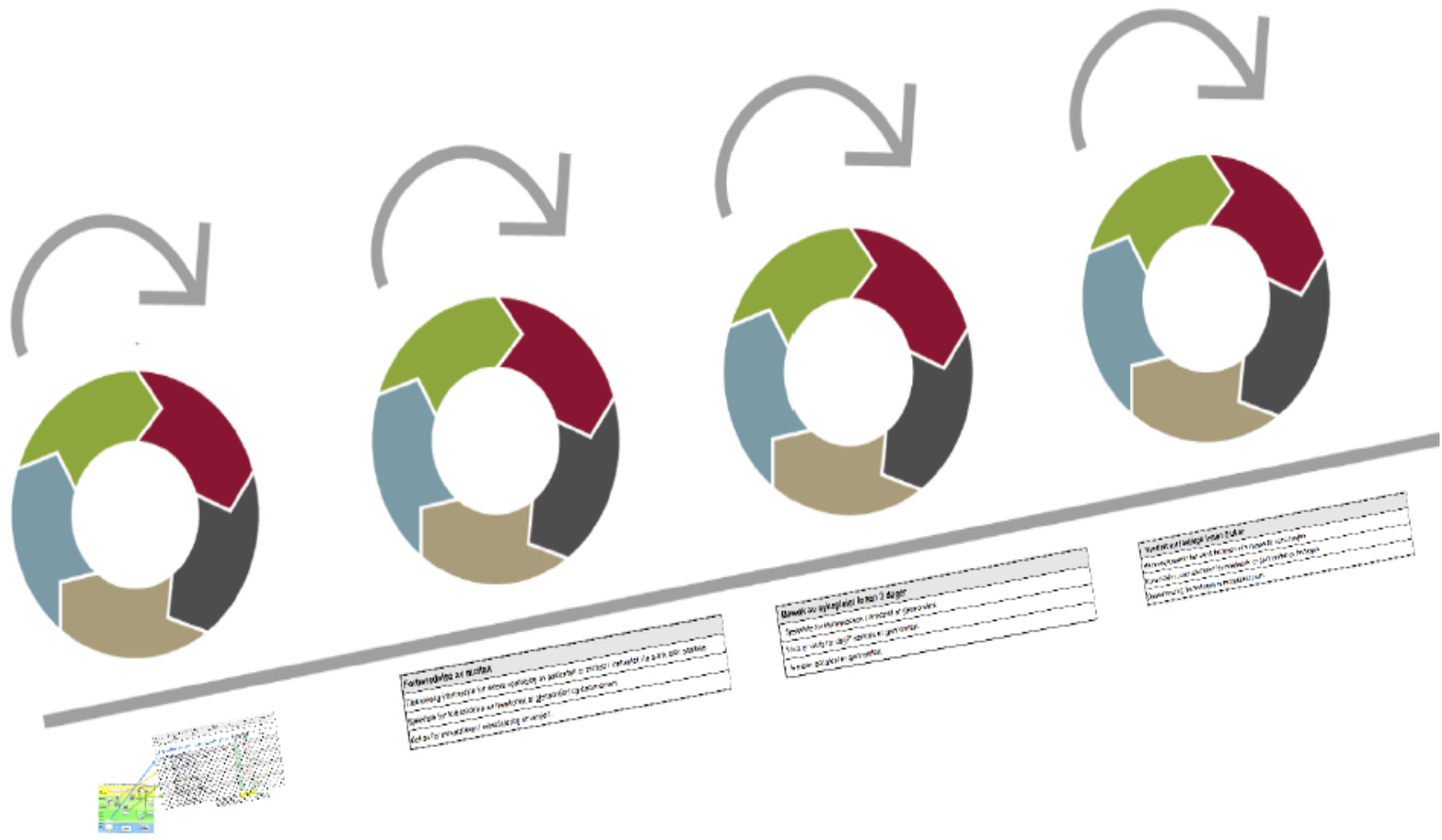




EPJ-nr.:		Henvendelse om vurdering fra: <input type="checkbox"/> Vært innlagt på sykehus <input type="checkbox"/> Vært innlagt KØH/ØHD			STATUS: <input type="checkbox"/> Ny søker om tjenester <input type="checkbox"/> Mottar praktisk bistand		
Initialer:		<input type="checkbox"/> Fastlege	<input type="checkbox"/> 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	
<b>1</b>	<b>Forberedelse av mottak</b>				
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 innsatssteam / rehabilitering er vurdert.	x			
<b>2</b>	<b>Besøk av sykepleier innen 3 dager</b>				
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
<b>3</b>	<b>Vurdert av fastlege innen 2 uker</b>				
3a	Hjemmesykepleieren har sendt fastlegen informasjon før konsultasjon	x			
3b	Konsultasjon, eller alternativt hjemmebesøk, er gjennomført av fastlegen.		x		
3c	Oppsummering fra fastlegen er mottatt/innhentet.	x			
<b>4</b>	<b>Oppfølging / evaluering er gjort innen 5 uker</b>				
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



**Fortwærðing og málverk**  
 Tak einkafermið og skila skýrningu og skýrningu til þessu nefndu í þessu skilríki.  
 Skýrningu fyrir skýrningu og skýrningu og skýrningu og skýrningu.  
 Gefðu skýrningu og skýrningu og skýrningu.

**Skýrningu og skýrningu**  
 Skýrningu og skýrningu og skýrningu og skýrningu.  
 Skýrningu og skýrningu og skýrningu og skýrningu.  
 Skýrningu og skýrningu og skýrningu og skýrningu.

**Skýrningu og skýrningu**  
 Skýrningu og skýrningu og skýrningu og skýrningu.  
 Skýrningu og skýrningu og skýrningu og skýrningu.  
 Skýrningu og skýrningu og skýrningu og skýrningu.

---

## **Forberedelse av mottak**

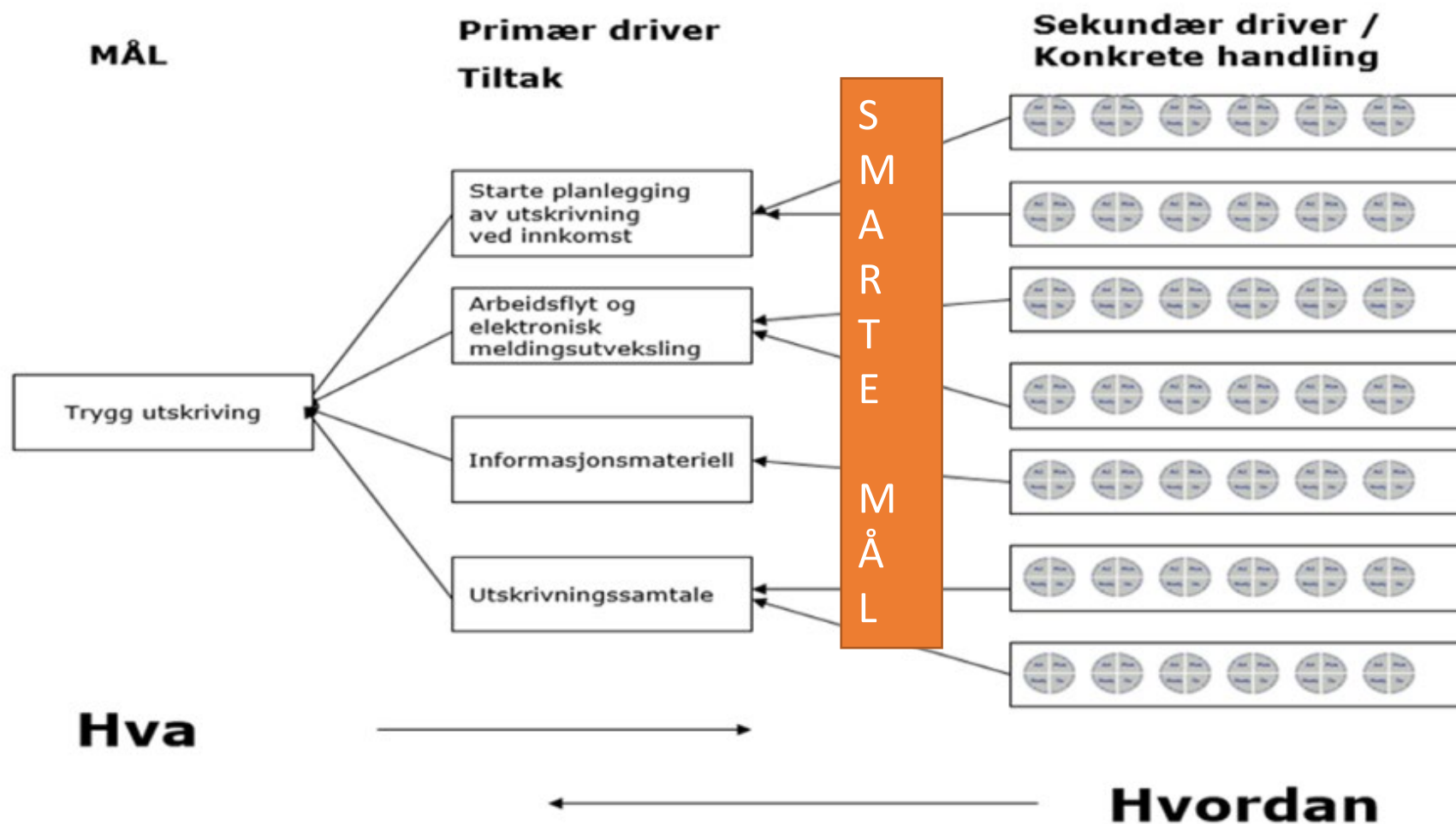
Tilstrekkelig informasjon for videre oppfølging av pasienten er mottatt / innhentet via e-link eller samtale.

Sjekkliste for forberedelse av hjemkomst er gjennomført og dokumentert.

Behov for innsatsteam / rehabilitering er vurdert.

---

Vi definerer SMARTER MÅL før vi beskriver konkrete handlinger



4:

Gode  
pasient-  
forløp

---

---

### **Besøk av sykepleier innen 3 dager**

Sjekkliste for hjemmebesøk / innkomst er gjennomført.

"Hva er viktig for deg?" samtale er gjennomført.

4 meter gangtest er gjennomført

---



---

**Vurdert av fastlege innen 2 uker**

---

Hjemmesykepleien har sendt fastlegen informasjon før konsultasjon

---


Konsultasjon, eller alternativt hjemmebesøk, er gjennomført av fastlegen.

---

Oppsummering fra fastlegen er mottatt/innhentet.

---

---



---

**Oppfølging / evaluering er gjort innen 5 uker**

Sjekkliste for oppfølging og evaluering er gjennomført.

"Har vi lykkes med det som er viktig for deg?" - samtale er gjennomført.

Andre 4 meter gangtest er gjennomført

Oppfølging / evaluering innen 6 mnd er planlagt

---



# Gode pasientforløp

Etikk

- Etikksatsingen
- Etikknettverket Innlandet

Demens

- Nasjonal faglig retningslinje for demens
- Veiviser demens

Innsatsområder  
pasientsikkerhet

I trygge hender  
24/7

Pårørende

- Pårørendestrategi
- Pårørendeveileder

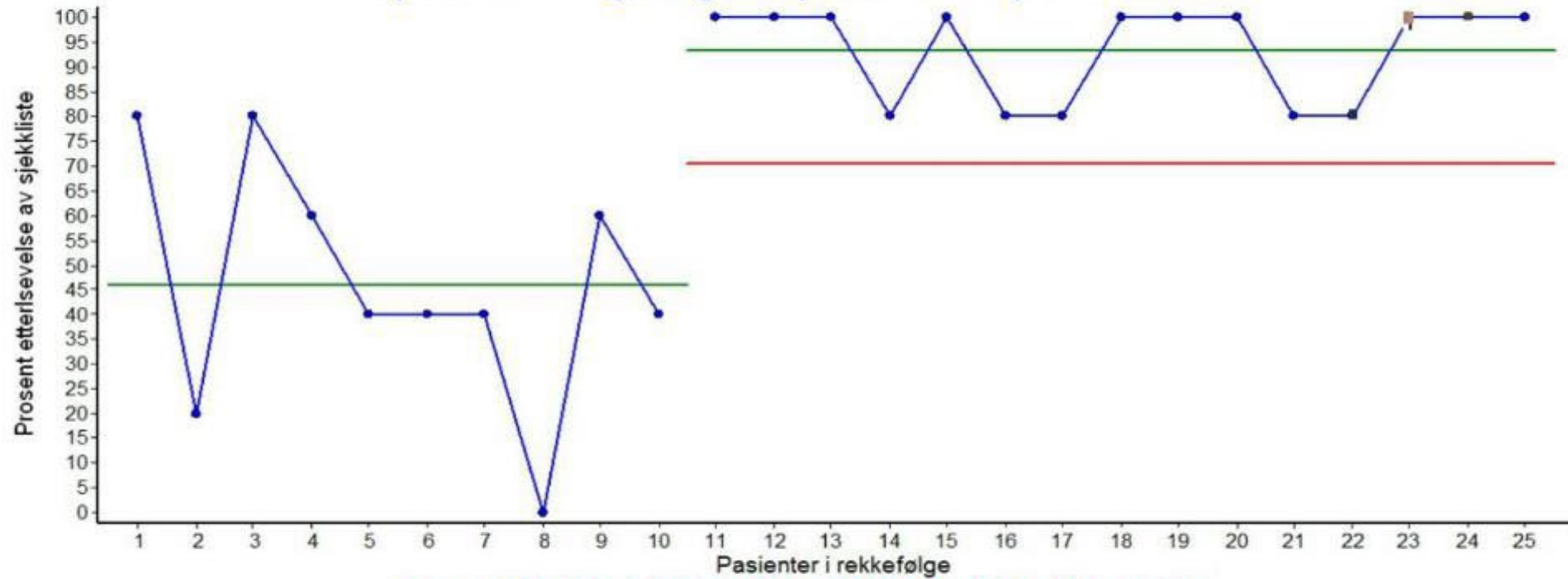
Lindrende

- Meld. St. 24
- Nasjonal faglige råd, veileder, retningslinjer

Ledelse

Snakk om  
forbedring

## Implementering av gode pasientforløp i Sør Fron



Mean: 46.00 UCL: 128.76 | Mean: 93.33 LCL: 70.53 UCL: 116.13

EpiData Analysis Graph



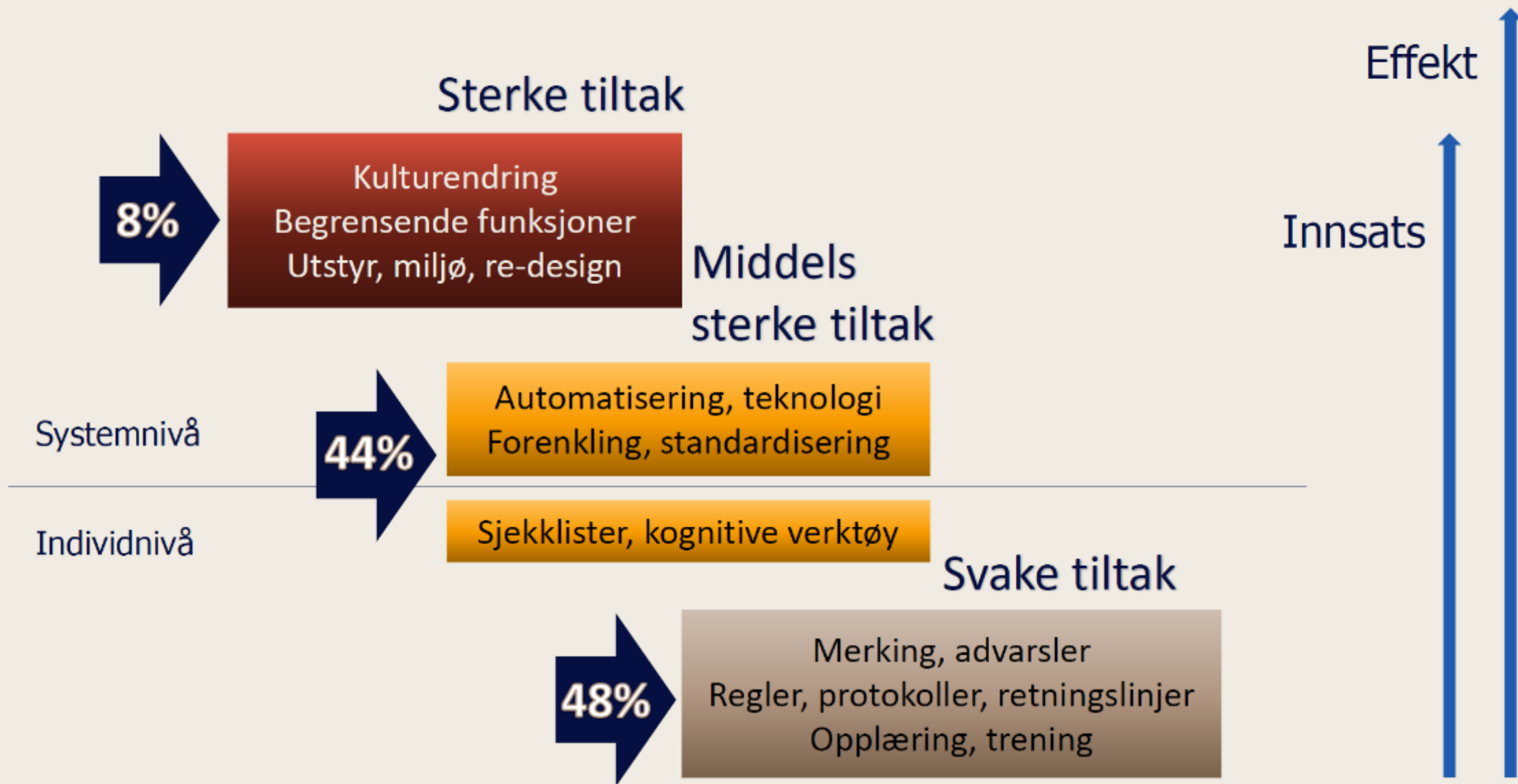
## 2. Planlegge

Kartlegge behov og  
dagens praksis

Sette mål

Velge måleverktøy

Finne / utvikle forbedrings-  
tiltak



# Effekthierarkiet

(Trbovich & Shojania 2017, Hibbert et al 2018)

Root-cause analysis: swatting at mosquitoes versus draining the swamp

Patricia Trbovich, Kaveh G Shojania:

<https://qualitysafety.bmj.com/content/26/5/350>

Hva er viktig for deg?

Pasient ID:

Hvor vanskelig synes du det er å utføre aktiviteten nå?

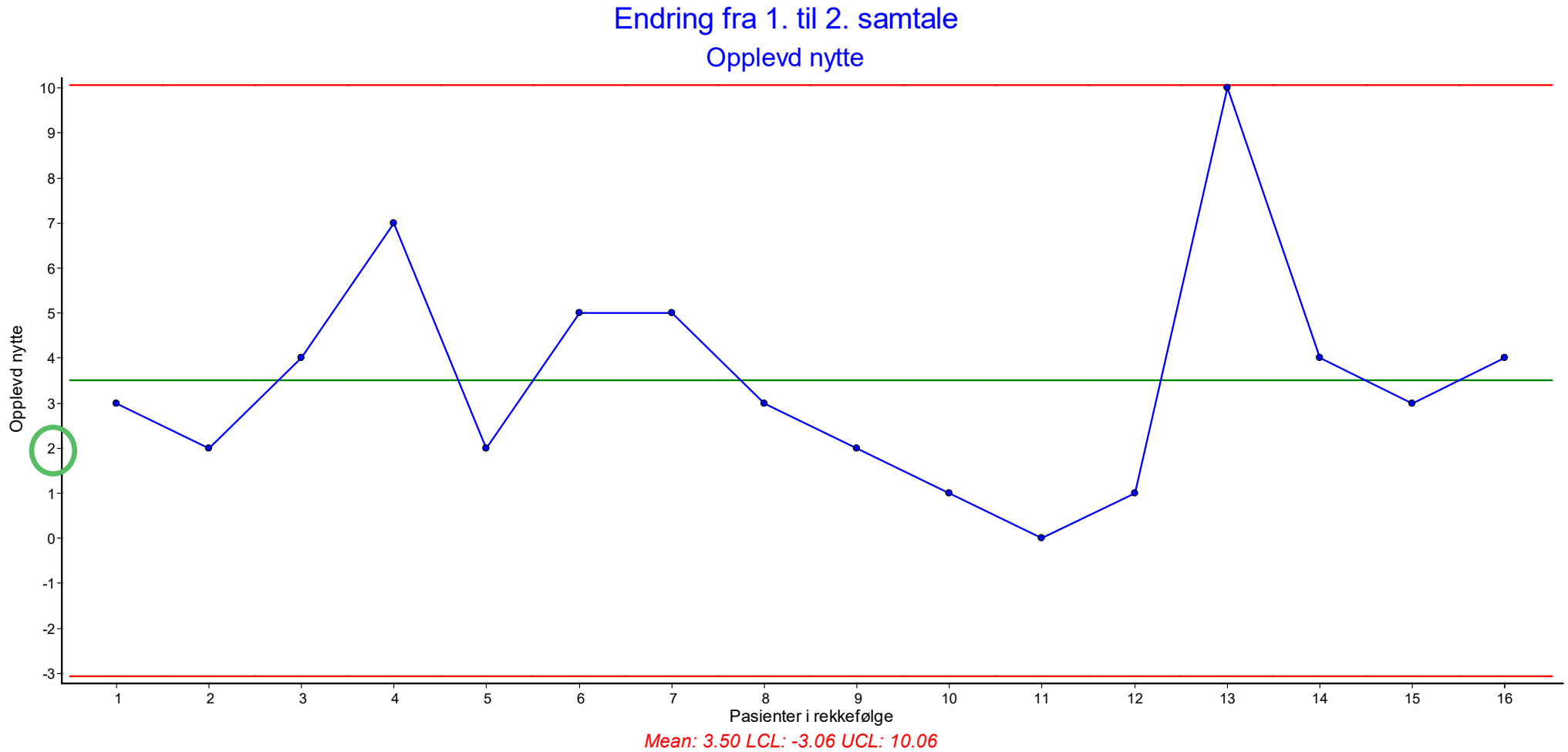
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Veldig vanskelig Ingen vansker



	1. samtale	2. samtale
<i>Komme meg hjem</i>	5	10
<i>Bli sterkere i høyre fot</i>	3	5
<i>Bli kvitt oksygenet</i>	5	10
Gjennomsnitt	4.3	8.3
Opplevd nytte	8.3	4.3

$8.3 - 4.3 = 4$

Målet for pasientforløpet



Virkeligheten

EpiData Analysis Graph

Gode pasientforløp



Målepunkter for et "Gode patientforløb"		Tilgængelighed	
		Ja	Nej
1	Indledning i sagen		
2	Er patienten informeret om sygdommen og behandlingen?		
3	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden behandling?		
4	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden læge?		
5	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden hospital?		
6	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden land?		
7	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden behandlingstype?		
8	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden læge?		
9	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden hospital?		
10	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden land?		
11	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden behandlingstype?		
12	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden læge?		
13	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden hospital?		
14	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden land?		
15	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden behandlingstype?		
16	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden læge?		
17	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden hospital?		
18	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden land?		
19	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden behandlingstype?		
20	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden læge?		
21	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden hospital?		
22	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden land?		
23	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden behandlingstype?		
24	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden læge?		
25	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden hospital?		
26	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden land?		
27	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden behandlingstype?		
28	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden læge?		
29	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden hospital?		
30	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden land?		
31	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden behandlingstype?		
32	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden læge?		
33	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden hospital?		
34	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden land?		
35	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden behandlingstype?		
36	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden læge?		
37	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden hospital?		
38	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden land?		
39	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden behandlingstype?		
40	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden læge?		
41	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden hospital?		
42	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden land?		
43	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden behandlingstype?		
44	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden læge?		
45	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden hospital?		
46	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden land?		
47	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden behandlingstype?		
48	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden læge?		
49	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden hospital?		
50	Er patienten informeret om muligheden for at søge anden land?		



Målrettet for "Lind patienter"	
1. Patienter med diagnose	100%
2. Patienter med diagnose	100%
3. Patienter med diagnose	100%
4. Patienter med diagnose	100%
5. Patienter med diagnose	100%
6. Patienter med diagnose	100%
7. Patienter med diagnose	100%
8. Patienter med diagnose	100%
9. Patienter med diagnose	100%
10. Patienter med diagnose	100%
11. Patienter med diagnose	100%
12. Patienter med diagnose	100%
13. Patienter med diagnose	100%
14. Patienter med diagnose	100%
15. Patienter med diagnose	100%
16. Patienter med diagnose	100%
17. Patienter med diagnose	100%
18. Patienter med diagnose	100%
19. Patienter med diagnose	100%
20. Patienter med diagnose	100%
21. Patienter med diagnose	100%
22. Patienter med diagnose	100%
23. Patienter med diagnose	100%
24. Patienter med diagnose	100%
25. Patienter med diagnose	100%
26. Patienter med diagnose	100%
27. Patienter med diagnose	100%
28. Patienter med diagnose	100%
29. Patienter med diagnose	100%
30. Patienter med diagnose	100%
31. Patienter med diagnose	100%
32. Patienter med diagnose	100%
33. Patienter med diagnose	100%
34. Patienter med diagnose	100%
35. Patienter med diagnose	100%
36. Patienter med diagnose	100%
37. Patienter med diagnose	100%
38. Patienter med diagnose	100%
39. Patienter med diagnose	100%
40. Patienter med diagnose	100%
41. Patienter med diagnose	100%
42. Patienter med diagnose	100%
43. Patienter med diagnose	100%
44. Patienter med diagnose	100%
45. Patienter med diagnose	100%
46. Patienter med diagnose	100%
47. Patienter med diagnose	100%
48. Patienter med diagnose	100%
49. Patienter med diagnose	100%
50. Patienter med diagnose	100%
51. Patienter med diagnose	100%
52. Patienter med diagnose	100%
53. Patienter med diagnose	100%
54. Patienter med diagnose	100%
55. Patienter med diagnose	100%
56. Patienter med diagnose	100%
57. Patienter med diagnose	100%
58. Patienter med diagnose	100%
59. Patienter med diagnose	100%
60. Patienter med diagnose	100%
61. Patienter med diagnose	100%
62. Patienter med diagnose	100%
63. Patienter med diagnose	100%
64. Patienter med diagnose	100%
65. Patienter med diagnose	100%
66. Patienter med diagnose	100%
67. Patienter med diagnose	100%
68. Patienter med diagnose	100%
69. Patienter med diagnose	100%
70. Patienter med diagnose	100%
71. Patienter med diagnose	100%
72. Patienter med diagnose	100%
73. Patienter med diagnose	100%
74. Patienter med diagnose	100%
75. Patienter med diagnose	100%
76. Patienter med diagnose	100%
77. Patienter med diagnose	100%
78. Patienter med diagnose	100%
79. Patienter med diagnose	100%
80. Patienter med diagnose	100%
81. Patienter med diagnose	100%
82. Patienter med diagnose	100%
83. Patienter med diagnose	100%
84. Patienter med diagnose	100%
85. Patienter med diagnose	100%
86. Patienter med diagnose	100%
87. Patienter med diagnose	100%
88. Patienter med diagnose	100%
89. Patienter med diagnose	100%
90. Patienter med diagnose	100%
91. Patienter med diagnose	100%
92. Patienter med diagnose	100%
93. Patienter med diagnose	100%
94. Patienter med diagnose	100%
95. Patienter med diagnose	100%
96. Patienter med diagnose	100%
97. Patienter med diagnose	100%
98. Patienter med diagnose	100%
99. Patienter med diagnose	100%
100. Patienter med diagnose	100%





# Fagmiljøene blir med hvis ...

1. Starten på forbedringsarbeidet er god.
2. Endringene kommer pasienten til gode.
3. Endringene er kunnskapsbaserte.
4. Tilgangen til eksperter og veiledning er god.
5. Enkle målinger viser hvordan det går over tid.

(Brandrud 2018)

# Modell for kvalitetsutvikling





# Appreciative Inquiry - AI

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

[AI – handbook for leaders](#)

[En guide til at skabe positiv utvikling i din organisasjon](#)

# 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?

# Gruppearbeid Kvalitetsforbedring

Gode  
pasient  
—forløp

Hvor er dere nå i forhold til  
forbedringsmodellen?

Hvordan kan dere bruke de beste erfaringene  
dere har i veien videre for forbedringsarbeidet?

