

Samling-3: Hvordan bruke målinger i forbedringsarbeid?



Nils-Øivind Offernes

Gode
pasient
forløp

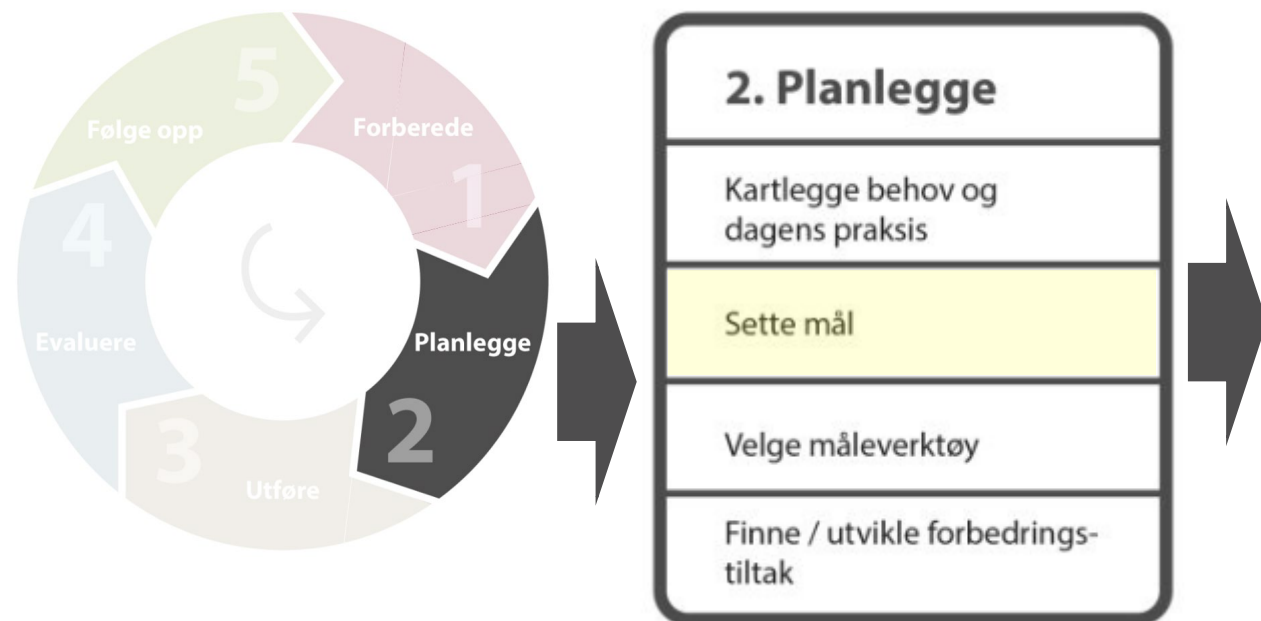
Modell for kvalitetsforbedring



De siste årene har ledelsen av hjemmetjenesten i Aker kommune i økende grad fått klager fra brukere og pårørende.

Ledelsen ønsker å iverksette et forbedringsarbeid med fokus på økt brukerinvolvering for å bedre kvaliteten på tjenestene.

Modell for kvalitetsforbedring



Hva ønsker vi å oppnå?

Mål for forbedringsarbeidet (globalt)

Konkretisering av spesifikke forhold som man antar vil endre seg som en følge av forbedringsarbeidet, «**Hvor mye, innen når og for hvem?**»

Forbedringsteamet og lederne av hjemmetjenesten blir enige om følgende mål for forbedringsarbeidet:

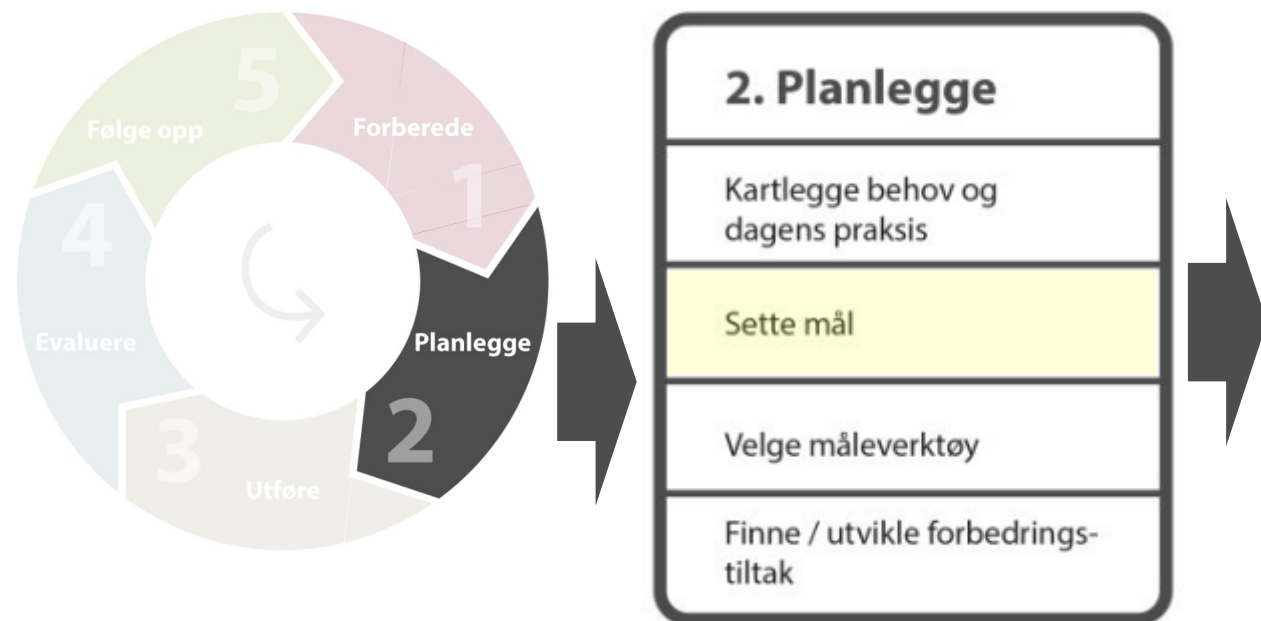
Innen 18 måneder skal antall klager være redusert med 30%.

Tilfredsstiller denne målbeskrivelsen kravet om «Hvor mye, innen når og for hvem?»

Revidert målbeskrivelse:

Innen 18 måneder skal antall klager innenfor kommunens helse- og omsorgstjeneste være redusert med 30%.

Modell for kvalitetsforbedring



Hva ønsker vi å oppnå?

Mål for forbedringsarbeidet (globalt)

Konkretisering av spesifikke forhold som man antar vil endre seg som en følge av forbedringsarbeidet, «**Hvor mye, innen når og for hvem?**»

Forbedringsteamet og lederne av hjemmetjenesten blir enige om følgende mål for forbedringsarbeidet:

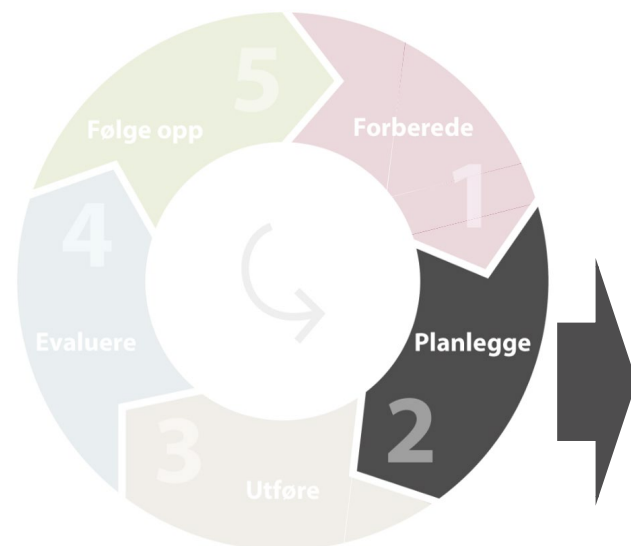
Innen 18 måneder skal antall klager være redusert med 30%.

Tilfredsstiller denne målbeskrivelsen kravet om «**Hvor mye, innen når og for hvem?**»?

Revidert målbeskrivelse:

Innen 18 måneder skal antall klager innenfor **kommunens helse- og omsorgstjeneste** være **redusert med 30%**.

Modell for kvalitetsforbedring



Sette mål - hva ønsker vi å oppnå?

Revidert målbeskrivelse:

Innen 18 måneder skal antall klager innenfor kommunens helse- og omsorgstjeneste være redusert med 30%.

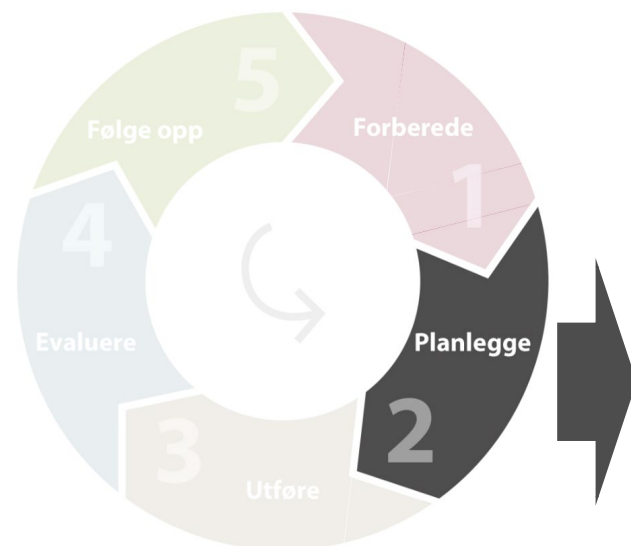
Er dette bra nok?

Konkretisering av målbeskrivelse

1. Hvilke begreper benyttes i målbeskrivelsen?
2. Definer begrepene med ord.
3. Forsøk å lage en operasjonell definisjon av hvert begrep.
4. Forklar begrepene til de andre i forbedringsteamet og/eller ansatte og noter deres reaksjoner.
5. Forsøk å problematiser begrepet – finnes det grensetilfeller?
6. Revider begrepsdefinisjonene.

Måned, klager, kommunens helse- og omsorgstjenester.

Modell for kvalitetsforbedring



Sette mål - hva ønsker vi å oppnå?

Revidert målbeskrivelse:

Innen 18 måneder skal antall klager innenfor kommunens helse- og omsorgstjeneste være redusert med 30%.

Er dette bra nok?

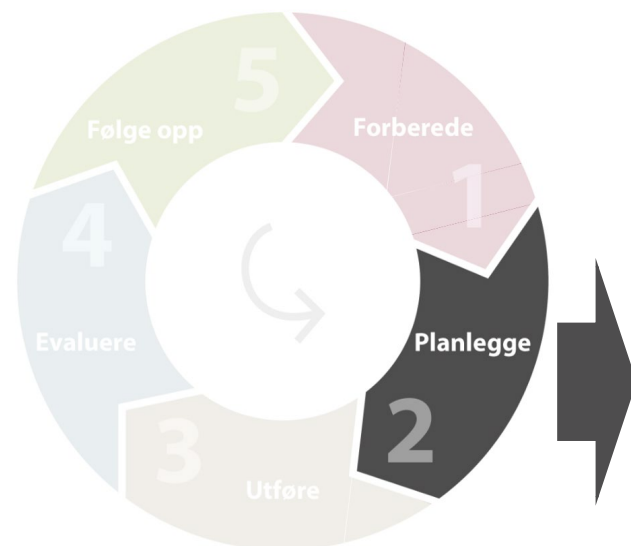
Måned

Fra og med 1. i neste måned.

Konkretisering av målbeskrivelse

1. Hvilke begreper benyttes i målbeskrivelsen?
2. Definer begrepene med ord.
3. Forsøk å lage en operasjonell definisjon av hvert begrep.
4. Forklar begrepene til de andre i forbedringsteamet og/eller ansatte og noter deres reaksjoner.
5. Forsøk å problematiser begrepet – finnes det grensetilfeller?
6. Revider begrepsdefinisjonene.

Modell for kvalitetsforbedring



Sette mål - hva ønsker vi å oppnå?

Revidert målbeskrivelse:

Innen 18 måneder skal antall klager innenfor kommunens helse- og omsorgstjeneste være redusert med 30%.

Er dette bra nok?

Konkretisering av målbeskrivelse

1. Hvilke begreper benyttes i målbeskrivelsen?
2. Definer begrepene med ord.
3. Forsøk å lage en operasjonell definisjon av hvert begrep.
4. Forklar begrepene til de andre i forbedringsteamet og/eller ansatte og noter deres reaksjoner.
5. Forsøk å problematiser begrepet – finnes det grensetilfeller?
6. Revider begrepsdefinisjonene.

Måned

Fra og med 1. i neste måned.

Klager

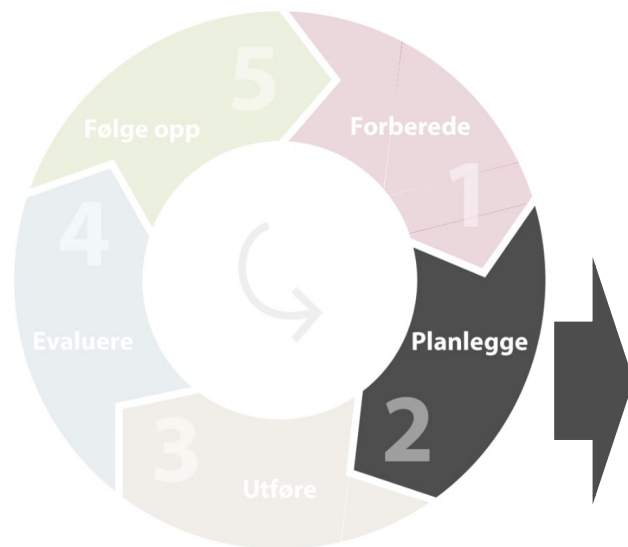
Klager fra bruker eller pårørende som gjelder helse- og omsorgstjenester i hjemmet.

H & O-tjeneste

Personer som har heldøgntjenester i omsorgsbolig eller sykehjem.

Gode
pasient
forløp

Modell for kvalitetsforbedring



Operasjonell definisjon gir begrepets nøyaktige meningsinnhold, dvs. gjør det helt klart hvilke fenomener som faller inn under begrepet og hvilke som ikke gjør det. En slik nøyaktig **definisjon** er nødvendig for å gjøre fenomenet målbart (SGO 1900 – UIO).

Sette mål - hva ønsker vi å oppnå?

Revidert målbeskrivelse:

Innen 18 måneder skal antall klager innenfor kommunens helse- og omsorgstjeneste være redusert med 30%.

Er dette bra nok?

Konkretisering av målbeskrivelse

1. Hvilke begreper benyttes i målbeskrivelsen?
2. Definer begrepene med ord.
3. **Forsøk å lage en operasjonell definisjon av hvert begrep.**
4. Forklar begrepene til de andre i forbedringsteamet og/eller ansatte og noter deres reaksjoner.
5. Forsøk å problematiser begrepet – finnes det grensetilfeller?
6. Revider begrepsdefinisjonene.

Måned

Hele kalendermåned fra og med 1.

Klager

Antall klager rapportert i avvikssystemet per måned hvor mottaksdato faller innenfor måneden og det er klaget på følgende type forhold: «...», «..», ...

H & O-tjeneste???

Gode
pasient
—forløp

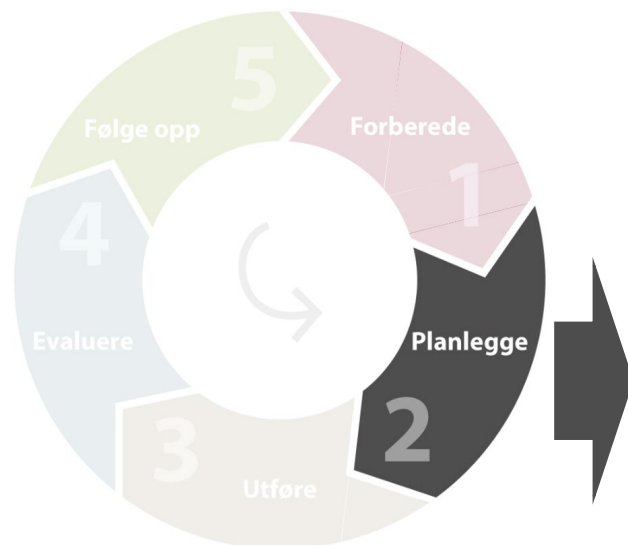
Konkretisering av målbeskrivelse

«Hvor mye, innen når og for hvem?»

1. Hvilke begreper benyttes i deres målbeskrivelse?
2. Definer begrepene med ord.
3. Lag en operasjonell definisjon.

Sentrale begrep	Beskrivelse	Operasjonell definisjon

Modell for kvalitetsforbedring



Sette mål - hva ønsker vi å oppnå?

Revidert målbeskrivelse:

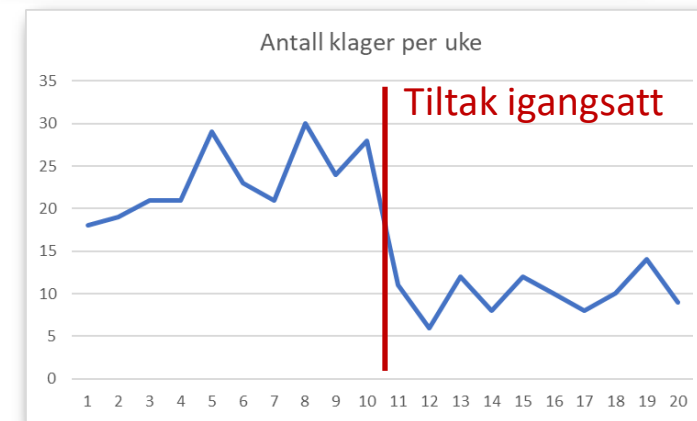
Innen 18 måneder skal antall klager innenfor kommunens helse- og omsorgstjeneste være redusert med 30%.

Forutsetter at man har et utgangspunkt å sammenligne med.

Dette kalles «baseline» eller «grunnlinje» ved bruk av tidsserier.

Konkretisering av målbeskrivelse

1. Hvilke begreper benyttes i målbeskrivelsen?
2. Definer begrepene med ord.
3. Forsøk å lage en operasjonell definisjon av hvert begrep.
4. Forklar begrepene til de andre i forbedringsteamet og/eller ansatte og noter deres reaksjoner.
5. Forsøk å problematiser begrepet – finnes det grensetilfeller?
6. Revider begrepsdefinisjonene.



pasient
forløp

Modell for kvalitetsforbedring



Forslag til forbedringstiltak
Hva må vi gjøre for å nå målet?

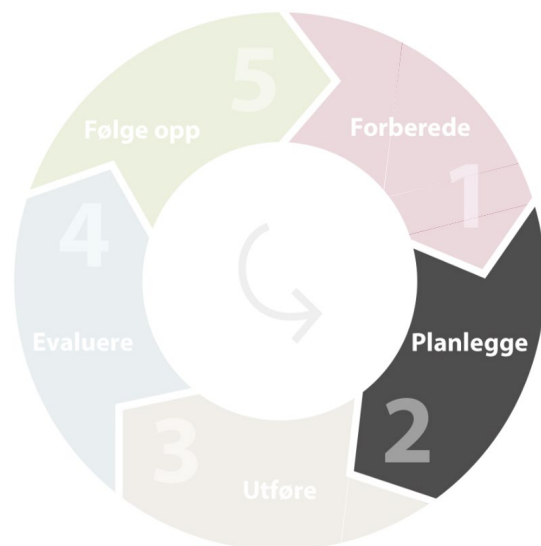
Ledelsen har en antakelse (hypotese) og at økt brukerinvolvering vil gi færre klager fra brukere og pårørende.

Innføring av «Hva er viktig for deg?» samtaler skal bidra til at brukerne opplever å bli involvert og hørt.

FORBEDRINGSMÅL

Innen 18 måneder skal antall klager innenfor kommunens helse- og omsorgstjeneste være redusert med 30%.

Modell for kvalitetsforbedring



FORBEDRINGSMÅL

Innen 18 måneder skal antall klager innenfor kommunens helse- og omsorgstjeneste være redusert med 30%.

Forslag til forbedringstiltak Hva må vi gjøre for å nå målet?	
Tiltak	Forbedringstiltak
1	Opplæring av personalet i gjennomføring av «Hva er viktig for deg?» samtale.
2	Innføring av rutine for gjennomføring av «Hva er viktig for deg?»-samtaler.
3	Innføring av rutine for oppfølging av brukerens mål.
4	Innføring av rutine for evaluering av resultater.

Modell for kvalitetsforbedring



FORBEDRINGSMÅL

Innen 18 måneder skal antall klager innenfor kommunens helse- og omsorgstjeneste være redusert med 30%.

Hvordan vet vi at en endring er en forbedring?

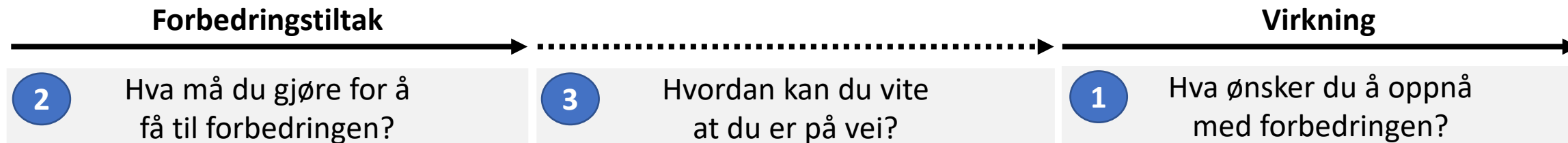
Prosessindikatorer

Hvordan kan vi vite at forbedringstiltakene gjennomføres som planlagt?

Resultatindikatorer

Hva vil være annerledes dersom forbedringstiltakene virker?
Hvordan vil vi legge merke til at tiltakene har ønsket effekt?

Eksempel «Hva er viktig for deg?»



Forbedringstiltak:

1. Opplæring av personalet i gjennomføring av «Hva er viktig for deg?» samtale.
2. Innføring av rutine for gjennomføring av «Hva er viktig for deg?»-samtaler.
3. Innføring av rutine for oppfølging av brukerens mål.
4. Innføring av rutine for evaluering av resultater.

I hvilken grad gjennomføres forbedringstiltakene?

Prosessindikatorer?

Forbedringsmål:

Innen 18 måneder skal antall klager innenfor kommunens helse- og omsorgstjeneste være redusert med 30%.

Prosessindikatorer

Teller
<hr/>
Nevner

Hvordan kan vi vite at forbedringstiltakene gjennomføres som planlagt?

Tiltak	Forbedringstiltak	Prosessindikatorer
1	Opplæring av personalet i gjennomføring av «Hva er viktig for deg?»- samtale.	<ul style="list-style-type: none"> • Antall personal som har fått opplæring. • Andel personal med opplæring på jobb siste uke/måned.
2	Innføring av rutine for gjennomføring av «Hva er viktig for deg?»- samtaler.	<ul style="list-style-type: none"> • Antall brukere som har fått samtale. • Andel brukere som har fått samtale.
3	Innføring av rutine for oppfølging av brukerens mål.	<ul style="list-style-type: none"> • Andel brukere som har mål. • Andel brukere hvor tiltak er igangsatt og fulgt opp.
4	Innføring av rutine for evaluering av resultater.	<ul style="list-style-type: none"> • Andel brukere hvor det er gjort evaluering.

Telling

Antall hendelser	Antall avvik per måned (hvis det er ca. like mange brukere per måned)
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{'Justeringsfaktor'}}$	'Antall avvik per måned' delt på 'antall brukere samme måned'
$\frac{\text{Antall hendelser}}{(\text{Antall hendelser} + \text{ikke hendelser})}$	'Antall hendelser' delt på 'Antall muligheter for at det kunne skjedd en hendelse'.

Måling (bruk av «måleinstrument»)

Tid	Antall dager mellom hendelser Varighet på hendelse
Skala fra spørreskjema	Samlet skåre på egenvurdering av voldshendelse
Skala fra observasjon	Samlet skåre på observatørs vurdering av voldshendelse

Hvilke prosessindikatorer kan være aktuelle?

Teller
Nevner

Hvordan kan vi vite at forbedringstiltakene gjennomføres som planlagt?

Tiltak	Forbedringstiltak	Prosessindikatorer
1		
2		
3		
4		

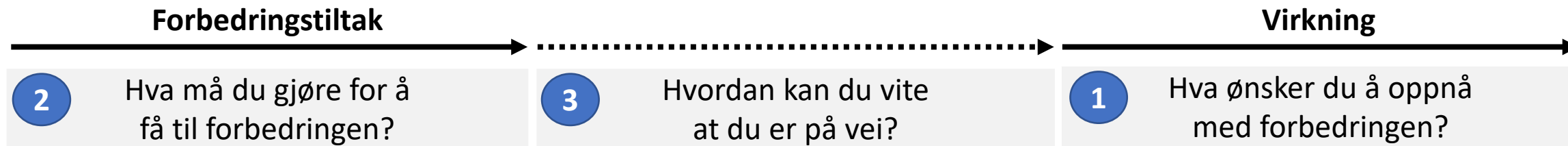
Telling

Antall hendelser	Antall avvik per måned (hvis det er ca. like mange brukere per måned)
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{'Justeringsfaktor'}}$	'Antall avvik per måned' delt på 'antall brukere samme måned'
$\frac{\text{Antall hendelser}}{(\text{Antall hendelser} + \text{ikke hendelser})}$	'Antall hendelser' delt på 'Antall muligheter for at det kunne skjedd en hendelse'.

Måling (bruk av «måleinstrument»)

Tid	Antall dager mellom hendelser Varighet på hendelse
Skala fra spørreskjema	Samlet skåre på egenvurdering av voldshendelse
Skala fra observasjon	Samlet skåre på observatørs vurdering av voldshendelse

Eksempel «Hva er viktig for deg?»



Forbedringstiltak:

1. Opplæring av personalet i gjennomføring av «Hva er viktig for deg?» samtale.
2. Innføring av rutine for gjennomføring av «Hva er viktig for deg?»-samtaler.
3. Innføring av rutine for oppfølging av brukerens mål.
4. Innføring av rutine for evaluering av resultater.

I hvilken grad gjennomføres forbedringstiltakene?

Prosessindikatorer

Forbedringsmål:

Innen 18 måneder skal antall klager innenfor kommunens helse- og omsorgstjeneste være redusert med 30%.

Har vi oppnådd ønsket endring?

Resultatindikatorer?

Resultatindikatorer

Hva vil være annerledes dersom forbedringstiltakene virker?
Hvordan vil vi legge merke til at tiltakene har ønsket effekt?

Innen 18 måneder skal antall klager innenfor kommunens helse- og omsorgstjeneste være redusert med 30%.



Indikator-1: Antall klager fra brukere per måned

Redusert med 30%

Ledelsen ønsker å iverksette et forbedringsarbeid med fokus på økt brukerinvolvering for å **bedre kvaliteten på tjenestene.**

Er reduksjon i antall klager et godt mål på forbedring i kvalitet på tjenestene?

Teller
Nevner

Telling

Antall hendelser	Antall avvik per måned (hvis det er ca. like mange brukere per måned)
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{'Justeringsfaktor'}}$	'Antall avvik per måned' delt på 'antall brukere samme måned'
$\frac{\text{Antall hendelser}}{(\text{Antall hendelser} + \text{ikke hendelser})}$	'Antall hendelser' delt på 'Antall muligheter for at det kunne skjedd en hendelse'.

Måling (bruk av «måleinstrument»)

Tid	Antall dager mellom hendelser Varighet på hendelse
Skala fra spørreskjema	Samlet skåre på egenvurdering av voldshendelse
Skala fra observasjon	Samlet skåre på observatørs vurdering av voldshendelse

Prosessindikatorer

Hva vil være annerledes dersom forbedringstiltakene virker?
Hvordan vil vi legge merke til at tiltakene har ønsket effekt?

Innen 18 måneder skal kommunens helse- og omsorgstjeneste ha bedre kvalitet.



Teller
Nevner

Telling

Antall hendelser	Antall avvik per måned (hvis det er ca. like mange brukere per måned)
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{'Justeringsfaktor'}}$	'Antall avvik per måned' delt på 'antall brukere samme måned'
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{(Antall hendelser + ikke hendelser)}}$	'Antall hendelser' delt på 'Antall muligheter for at det kunne skjedd en hendelse'.

Måling (bruk av «måleinstrument»)

Tid	Antall dager mellom hendelser Varighet på hendelse
Skala fra spørreskjema	Samlet skåre på egenvurdering av voldshendelse
Skala fra observasjon	Samlet skåre på observatørs vurdering av voldshendelse

Prosessindikatorer

Hva vil være annerledes dersom forbedringstiltakene virker?
Hvordan vil vi legge merke til at tiltakene har ønsket effekt?

Innen 18 måneder skal kommunens helse- og omsorgstjeneste ha bedre kvalitet.



Indikator-1:
Antall klager fra brukere per måned

Redusert med 30%

Indikator-2:
Antall avviksmeldinger per måned

Redusert med 30%

Indikator-3:
Opplevd kvalitet (brukere)

90 % av brukerne skårer over 70 på spørreskjema.

Indikator-4:
Økt mestring hos brukerne

Gjennomsnittlig 'Opplevd nytte'-skåre er 2 eller høyere målt med «Hva-er-viktig-for-deg?»-skjema.

Teller
Nevner

Telling

Antall hendelser	Antall avvik per måned (hvis det er ca. like mange brukere per måned)
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{'Justeringsfaktor'}}$	'Antall avvik per måned' delt på 'antall brukere samme måned'
$\frac{\text{Antall hendelser}}{(\text{Antall hendelser} + \text{ikke hendelser})}$	'Antall hendelser' delt på 'Antall muligheter for at det kunne skjedd en hendelse'.

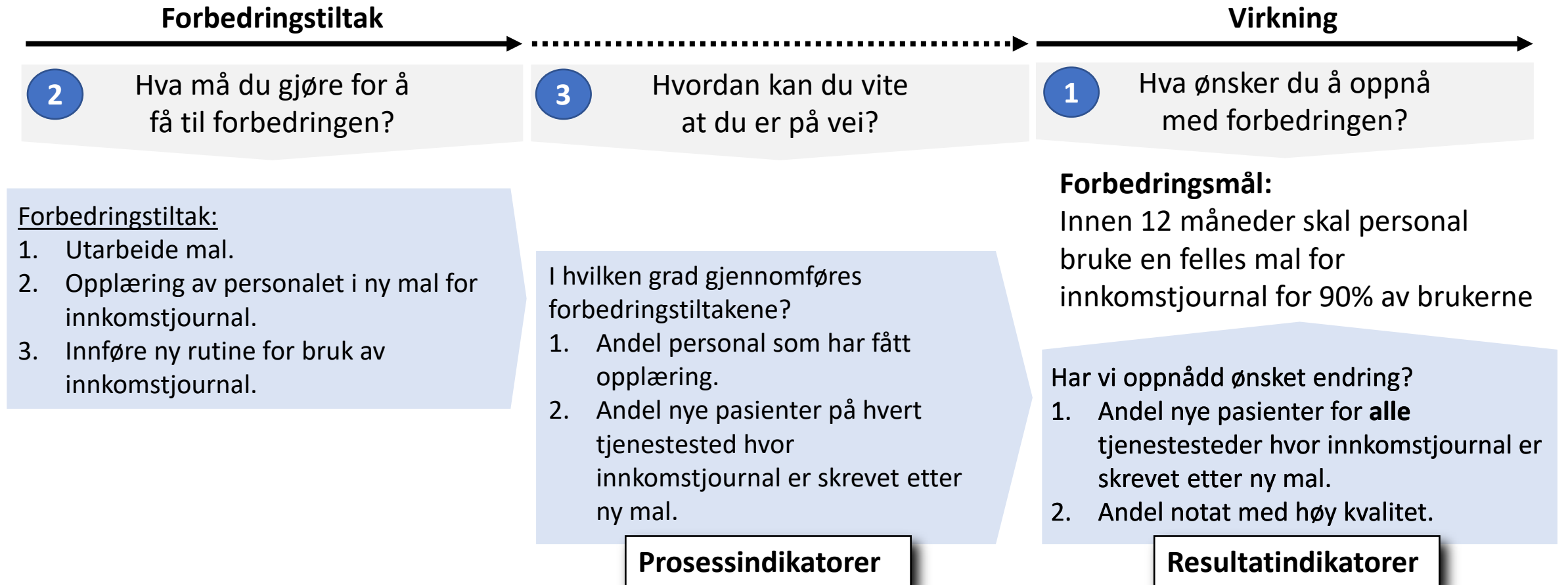
Måling (bruk av «måleinstrument»)

Tid	Antall dager mellom hendelser Varighet på hendelse
Skala fra spørreskjema	Samlet skåre på egenvurdering av voldshendelse
Skala fra observasjon	Samlet skåre på observatørs vurdering av voldshendelse

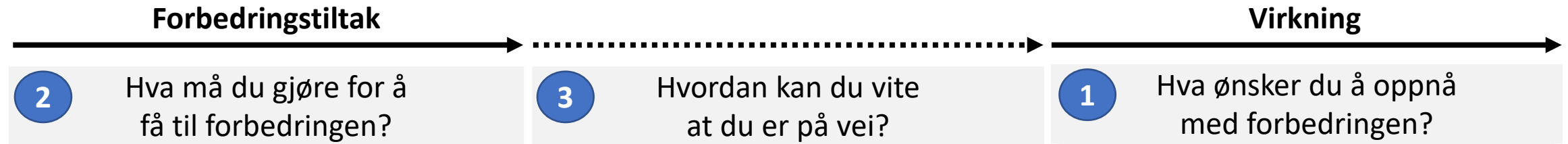
Eksempler



Eksempel: Bedre dokumentasjon



Eksempel: Tidlig oppdagelse og intervensjon



Forbedringstiltak:

1. Opplæring av personalet i identifisering av tidlige tegn og forebygging av voldshendelser.
2. Utvikle og implementere en rutine for screening av voldsatferd.
3. Spesifikk opplæring av personal hvor det er høy risiko i forebygging, håndtering og oppfølging av voldshendelser.
4. Voldsrisikovurdering og utarbeidelse av voldsrisikoreducerende plan.
5. Systematisk evaluering.

I hvilken grad gjennomføres forbedringstiltakene?

- Antall personal som har fått opplæring.
- Andel personal med opplæring på jobb siste uke/måned.
- Andel brukere som er screenet (evt. siste måned).
- Andel brukere med VR-vurdering
- Andel brukere med VR-plan
- Andel brukere evaluert siste 3 mnd.
- Antall dager siden siste evaluering

Prosessindikatorer

Forbedringsmål:

Innen 18 måneder skal antall voldshendelser være redusert med 30%.

Har vi oppnådd ønsket endring?

- Antall voldshendelser per uke.
- Antall voldshendelser per uke / antall brukere.
- Antall personalskader.
- Antall dager mellom hver voldshendelse.
- Opplevd trygghet hos personal.

Resultatindikatorer

Mål for forbedringsarbeidet

Forbedringstiltak

2

Hva må du gjøre for å få til forbedringen?

1. Utvikle og bruke en sjekkliste for :
 - a) Innledende kartlegging
 - b) Oppstart av tjenester
 - c) Evaluering (5 uker)
2. Opplæring av personal
3. Etablering av system for evaluering

3

Hvordan kan du vite at du er på vei?

1. 90% av tjenesteyterne har fått opplæring.
2. Sjekklistene benyttes i 80% av situasjoner hvor det er:
 - a) Innledende kartlegging
 - b) Oppstart av tjenester
 - c) Evaluering (5 uker)
3. Evalueringsmøter gjennomføres minst en gang hver måned.

Prosessindikatorer

Virkning

1

Hva ønsker du å oppnå med forbedringen?

Mål:

Innen 24 måneder skal kommunens systemer for mottak og oppstart av tjenester være forsvarlige.

Har du oppnådd ønsket resultat?

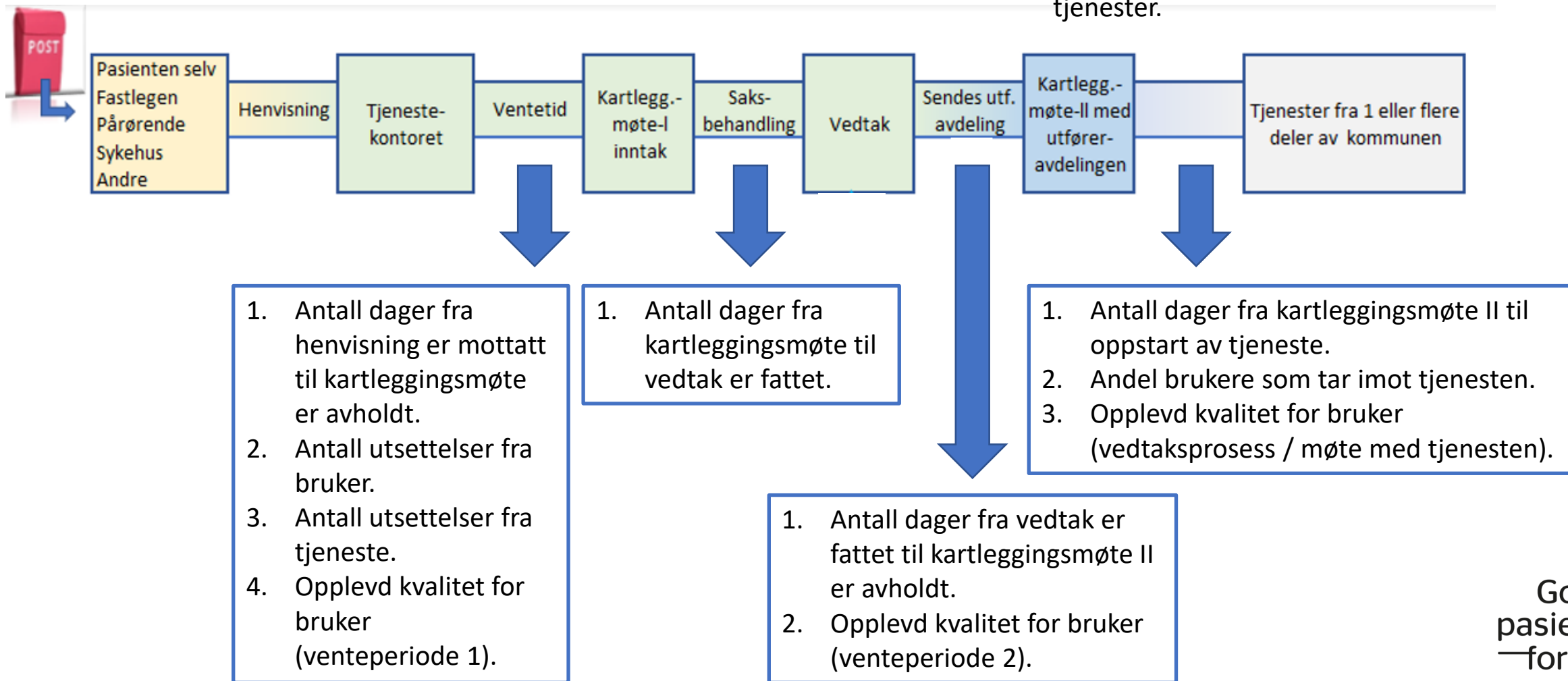
- a) 10 eller færre avviksmeldinger per 100 mottak/oppstart.
- b) Fem eller færre klager fra brukere per 100 mottak/oppstart.
- c) 90% av brukerne skårer 70% eller bedre på vurdering av opplevd kvalitet.
- d) 85% av tjenesteyterne skårer 60% eller bedre på opplevd kvalitet av tjenestene.
- e) Ingen alvorlige hendelser.

Resultatindikatorer

Eksempel basert på Sandefjord

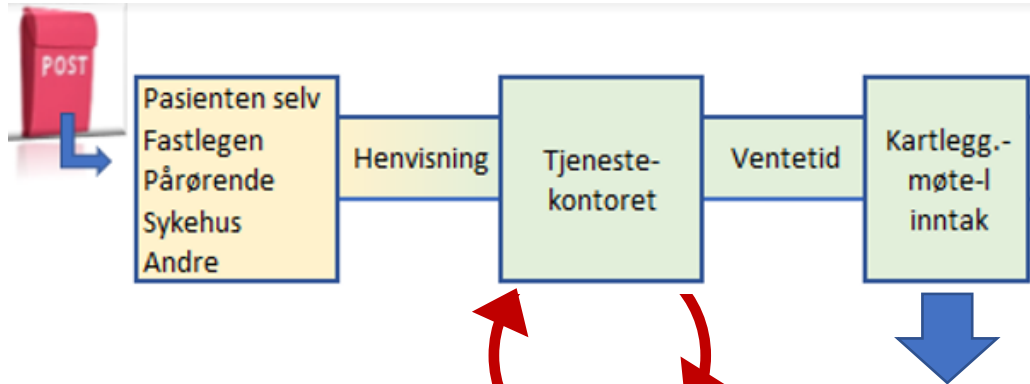
Forbedringsmål:

- Redusere ventetid med 20% for henviste pasienter innen 12 mnd.
- Opplevd bruker kvalitet for perioden frem til oppstart av tjenester skal være over 70% innen 24 måneder for brukere som får tilbud om tjenester.



Gode
pasient-
forløp

Eksempel basert på Sandefjord



Tilbud om kurs i selvmestring

1. Antall dager fra henvising er mottatt til kartleggingsmøte er avholdt.
2. Antall utsettelse fra bruker.
3. Antall utsettelse fra tjeneste.
4. Opplevd kvalitet for bruker (venteperiode 1).

Forbedringsmål:

- a) Redusere ventetid fra henvisning til oppstart av tjenester med 20% for henviste pasienter innen 12 mnd.
- b) Opplevd brukerkvalitet for perioden frem til oppstart av tjenester skal være over 70% innen 24 måneder for brukere som får tilbud om tjenester.

1. Antall personer på venteliste.
2. Antall personer som tar imot tilbud om selvmestringskurs.
3. Antall personer som trekker seg fra ventelisten etter selvmestringskurs.
4. Antall dager fra henvisning er mottatt til tjenester er igangsatt.

Gruppeoppgave

Ta utgangspunkt i eget prosjektarbeid og avhengig av hvor langt dere har kommet:

1. Vurder målformulering ut fra kriteriene: Hvor mye, innen når og for hvem?
2. Konkretiser målbeskrivelsen ved å definere begreper og lage operasjonelle definisjoner.
3. List opp planlagte forbedringstiltak og vurder hva som kan være mulige prosessindikatorer.
4. Vurder hva som kan være mulige resultatindikatorer.

Lykke til med forbedringsarbeidet!

Referanser

Bilder

Konsmo T, de Vibe M, Bakke T, Udness E, Eggesvik S, Norheim G, Brudvik M, Vege A. (2015).

<https://www.fhi.no/publ/2015/modell-for-kvalitetsforbedring--utvikling-og-bruk-av-modellen-i-praktisk-fo/>

Lachmann-Anke, Peggy og Marco, <https://pixabay.com> (bildet på lysark 1, 21).

Sandefjord kommune. Poster til samling-2 i satsningen Gode pasientforløp.