

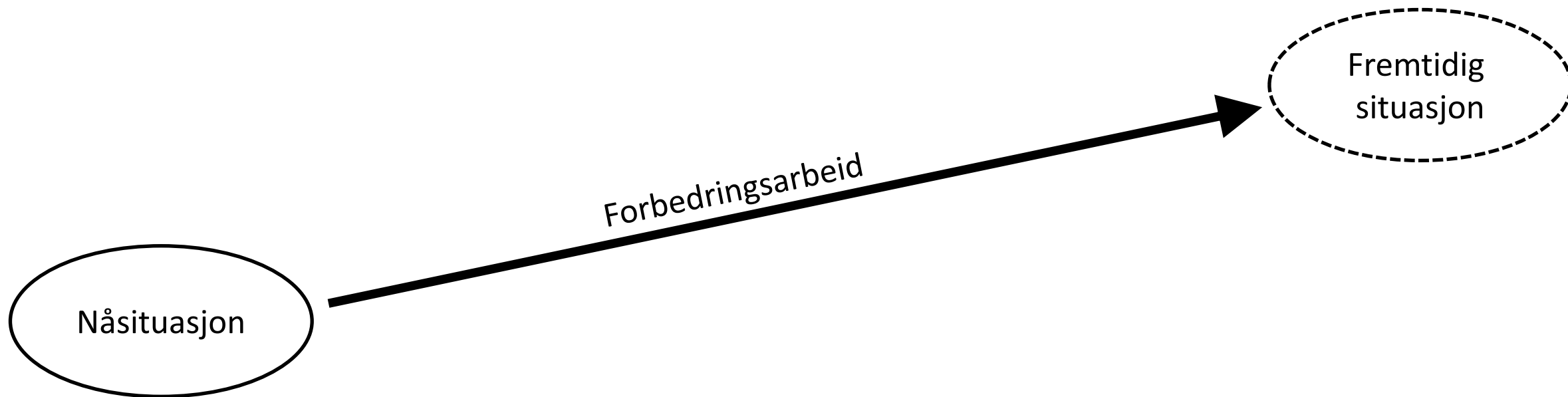
11.10.2022:

# Hvorfor er måling viktig i forbedringsarbeid?

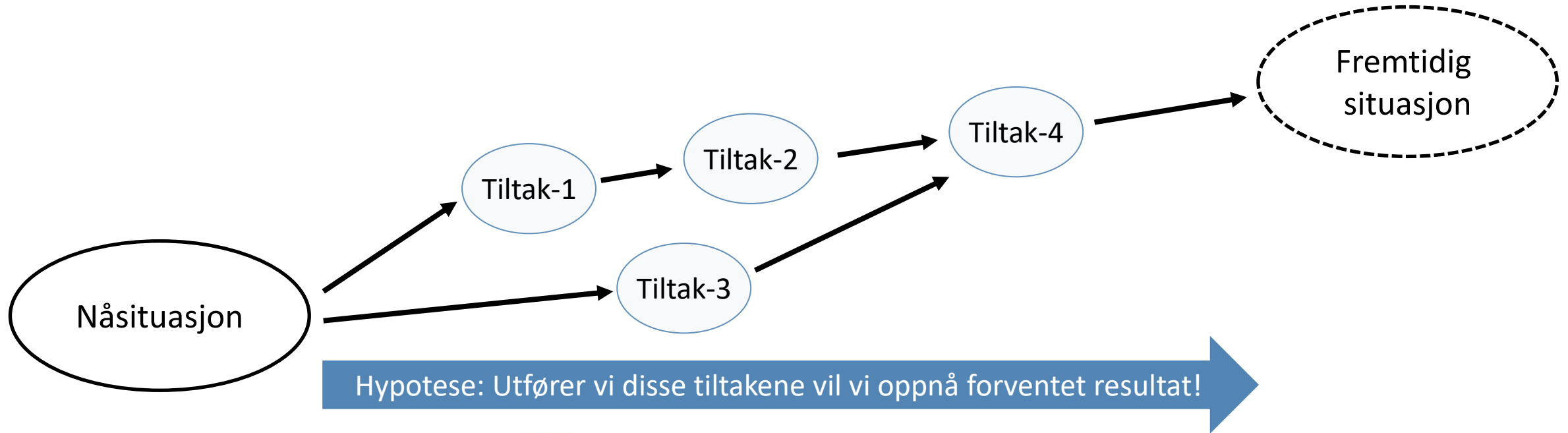


Nils-Øivind Offernes

# Planlagt endring

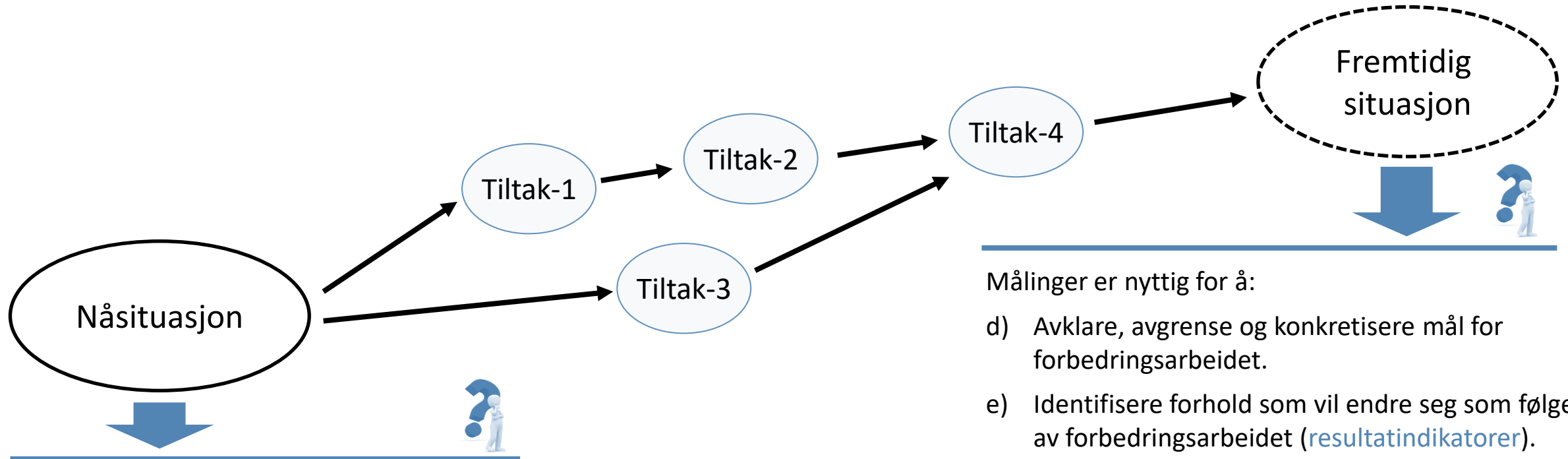


# Planlagt endring



**Hvorfor skal vi måle?**

# Planlagt endring



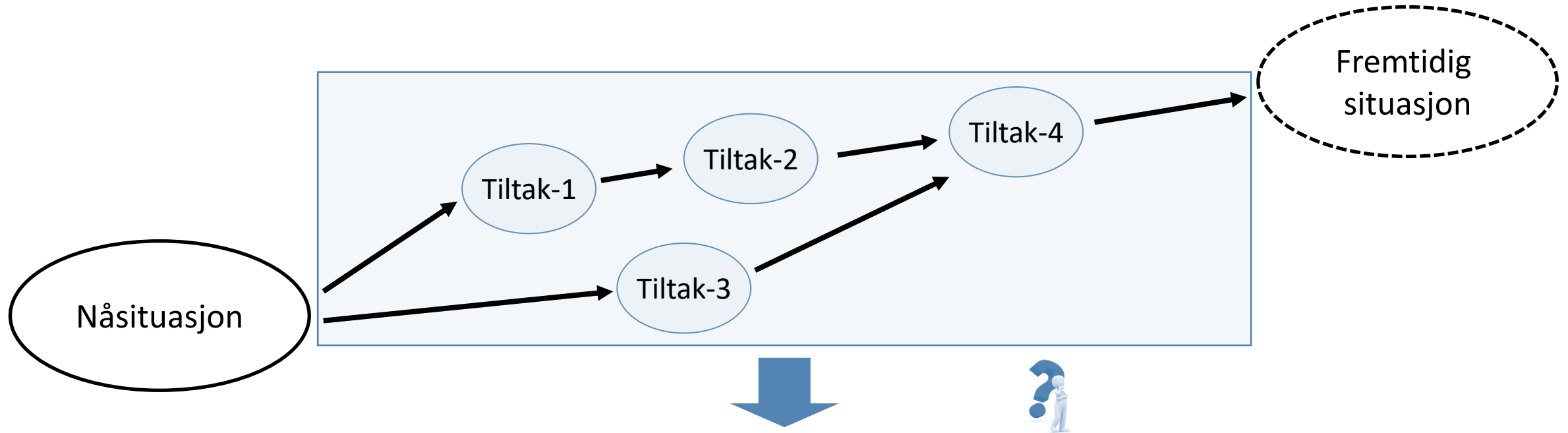
Målinger er nyttig for å:

- Beskrive problemet vi ønsker å endre.
- Ha et utgangspunkt for evaluering av effekt av forbedringstiltak (grunnlinje).
- Velge mål for forbedringsarbeidet.

Målinger er nyttig for å:

- Avklare, avgrense og konkretisere mål for forbedringsarbeidet.
- Identifisere forhold som vil endre seg som følge av forbedringsarbeidet (**resultatindikatorer**).
- Evaluere om forbedringsmålet er nådd og om det har skjedd en betydningsfull endring.

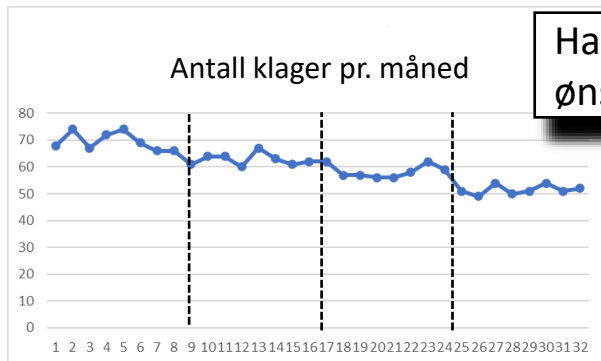
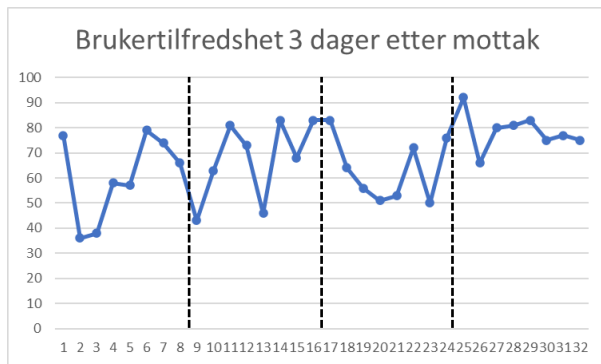
# Planlagt endring



Målinger er nyttig for å:

- g) Vite om forbedringstiltakene gjennomføres som planlagt ([prosessindikatorer](#)).
- h) Styre personalets praksis inn mot forhold som er viktig for å lykkes med forbedringsarbeidet.
- i) Få nødvendig styringsinformasjon slik at man kan gjøre nødvendige endringer underveis.

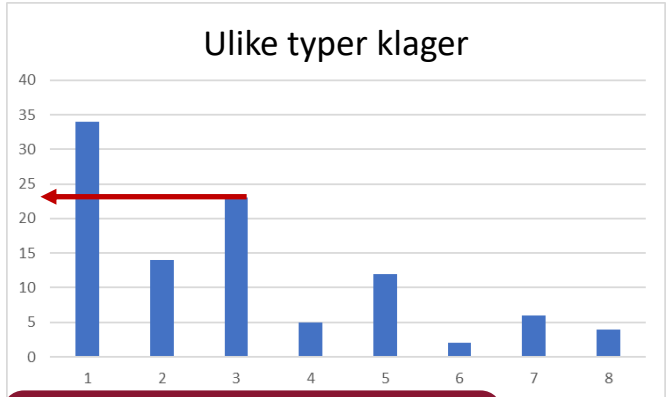
# Sjekkliste ved mottak



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 klager skjer i forbindelse med mottak.

Utarbeide sjekkliste for mottak

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

Tiltak-1 Tiltak-2 Tiltak-3

# Avklaring av mål for forbedringsarbeidet



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

Er dette bra nok?

Målformulering for Eik kommune:

**Innen 24 måneder** skal antall klager på **mottak i kommunens helse- og omsorgstjeneste** være **redusert med 30%**.

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

# Avklaring av mål for forbedringsarbeidet

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

Er dette bra nok?

Målformulering for Eik kommune:

**Innen 24 måneder skal antall klager på mottak i kommunens helse- og omsorgstjeneste være redusert med 30%.**

Hvilke begreper brukes?	Klager, mottak, kommunens helse- og omsorgstjeneste.
Definer begrepene.	<b>Klage:</b> Klager fra brukere eller pårørende innen 14 dager fra innkomstdato. <b>Mottak:</b> De første tre dager for nye brukere som kommer til tjenesten <b>Helse/omsorg:</b> Hjemmetjenester.
Gjør nødvendige avgrensninger	<b>Klager:</b> Forhold som gjelder mottak. <b>Hjemmetjenester:</b> Nye brukere som har behov for tjenester hver dag.
Hvordan vil vi legge merke til at tiltakene har ønsket effekt?	● Antall klager angående mottak går ned. ● Brukerne skårer høyere på brukertilfredshet. ↓

Behov for å måle «nåsituasjonen» (grunnlinje)



# Forbedringstiltak



	Forbedringstiltak	Begrunnelse
	Bruk av sjekklister for mottak av nye brukere.	Sjekklister vil sikre at viktige forhold ikke blir glemt og at tjenesten fremstår mer enhetlig uavhengig av hvilke tjenesteytere som har ansvar for å ta imot brukeren. Dette antas å føre til færre klager.
	Opplæring av primærkontakter.	Ved å begrense antall personer som er ansvarlig for mottak, samt sikre at disse har fått spesiell opplæring i hvordan mottak skal utføres, vil kvaliteten på mottak øke. Når viktige forhold er ivarett antas dette å føre til færre klager og økt brukertilfredshet.
	Prosedyre for å sjekke at sjekklister er benyttet for alle nye brukere.	Måleansvarlig på tjenestestedet sjekker hver uke hvor mange nye brukere som har kommet og etterspør sjekklister fra de primærkontaktene som ikke har levert. Det at sjekklister blir etterspurt hjelper primærkontaktene til å huske på å bruke sjekklister under mottak. Økt bruk av sjekklister antas å føre til færre klager og økt brukertilfredshet.

# Forbedringstiltak



	Forbedringstiltak	Prosessindikatorer
1	Bruk av sjekklister for mottak av nye brukere.	Hvilke prosessindikatorer kan være aktuelle?
2	Opplæring av primærkontakter.	Hvilke prosessindikatorer kan være aktuelle?
3	Prosedyre for å sjekke at sjekklisten er benyttet for alle nye brukere.	Hvilke prosessindikatorer kan være aktuelle?

# Forbedringstiltak



	Forbedringstiltak	Prosessindikatorer
1	Bruk av sjekklister for mottak av nye brukere.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Antall nye brukere hvor sjekklister er benyttet siste måned.</li><li>• Andel nye brukere hvor sjekklister er benyttet siste måned.</li></ul>
2	Opplæring av primærkontakter.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Antall primærkontakter som har fått opplæring.</li><li>• Andel primærkontakter med opplæring på jobb siste måned.</li></ul>
3	Prosedyre for å sjekke at sjekklister er benyttet for alle nye brukere.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Samme som punkt 1.</li><li>• Antall ganger måleansvarlig må purre på primærkontakter.</li></ul>

# Har det skjedd en endring?

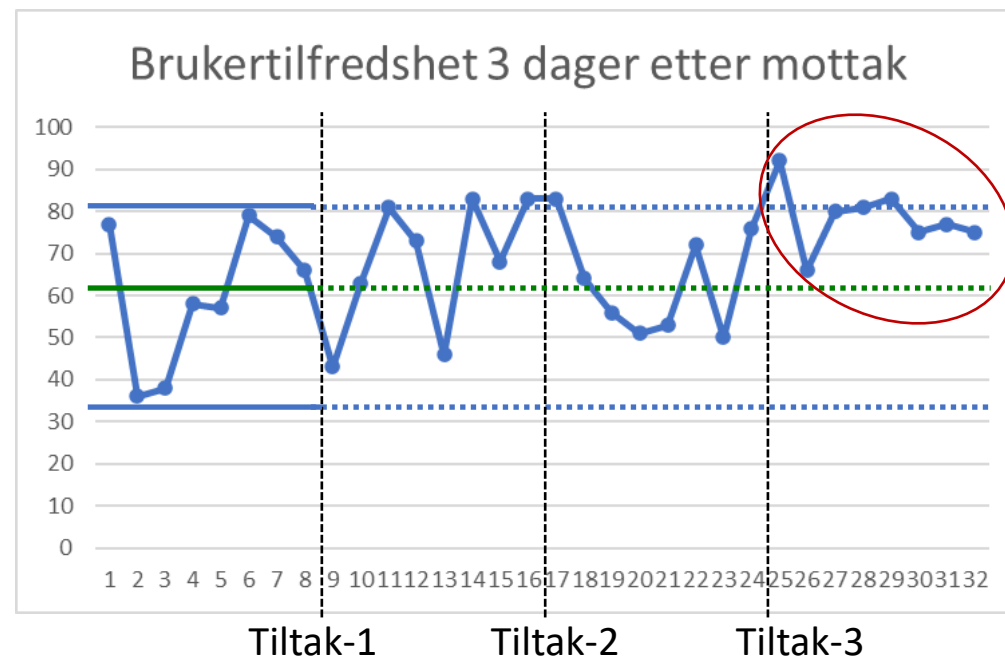
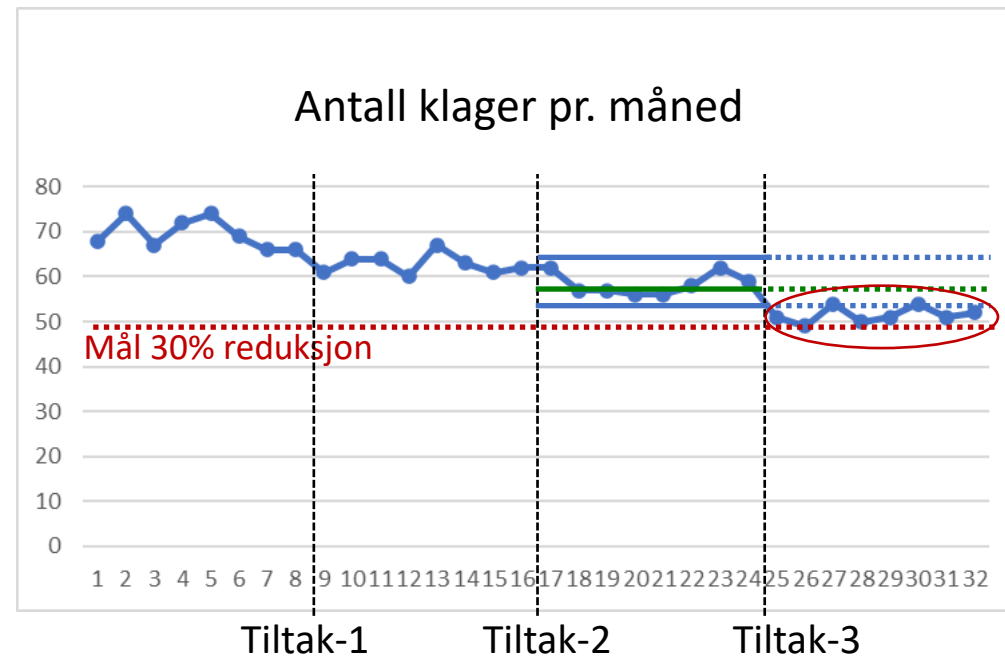
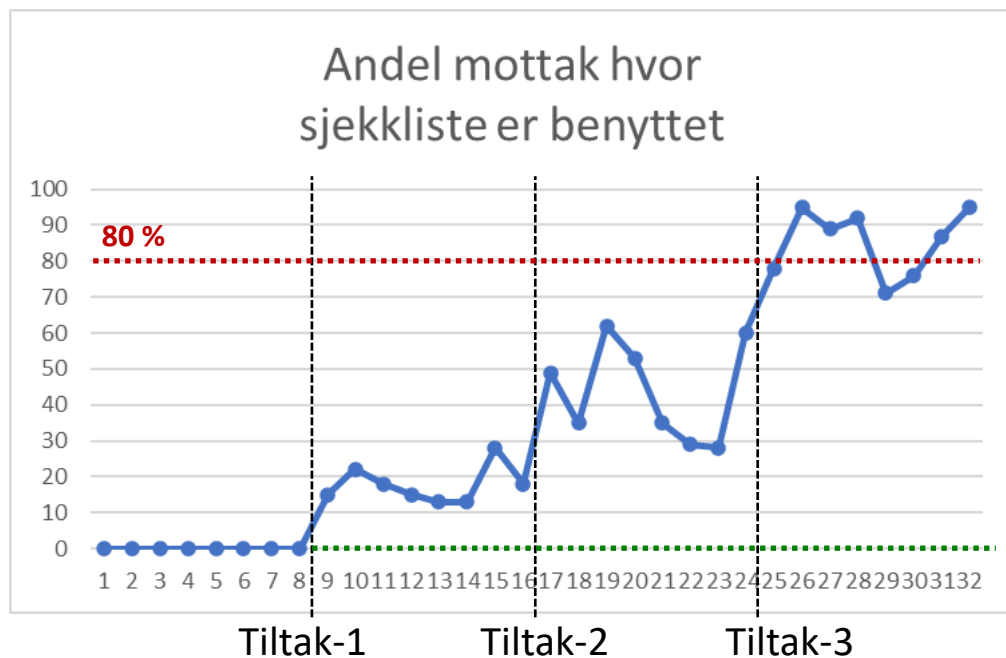
## Nivåskifte

Krever **minst 6 punkter** etter hverandre på samme side av medianen. Punkter på medianen tas ikke med («hoppes over»).

## Trend

Trend krever **minst 6 etterfølgende punkter** i stigende eller synkende rekkefølge.

(Provost og Murray 2011)



# Gjennomføring av forbedringstiltak = lagarbeid



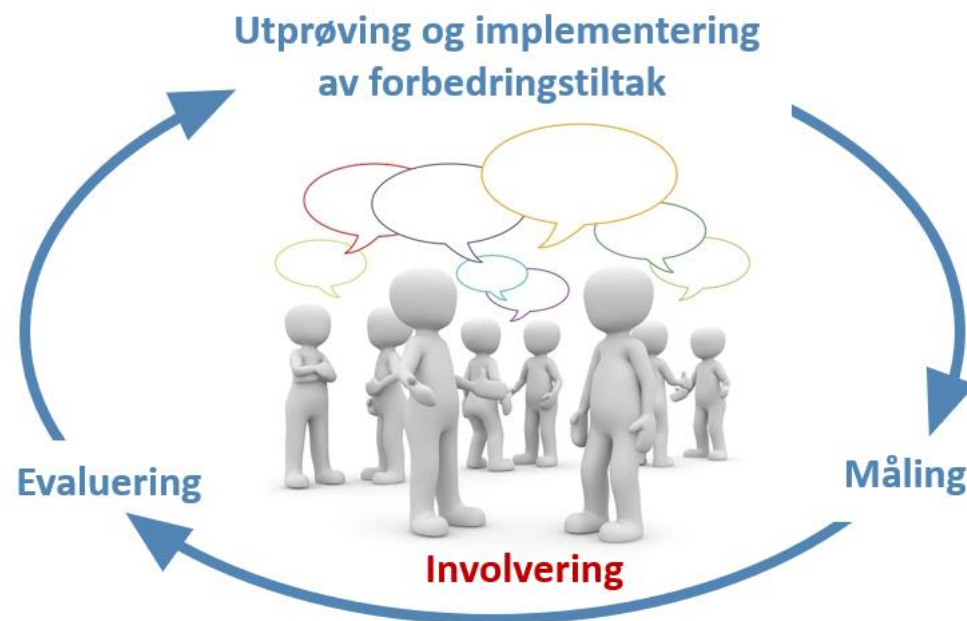
Resultater fra målinger gir grunnlag for å reflektere over egen praksis og treffe **beslutninger** om videre forbedringsarbeid.

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 i forbedringsarbeid handler om å ...

1. Gi en tydelig beskrivelse av hva vi ønsker å oppnå.
2. Identifisere sentrale forhold som vil endre seg dersom man lykkes med forbedringsarbeidet.
3. Velge ut noen forhold som skal måles (indikatorer).
4. Lage «oppskrifter» på hvordan disse forholdene skal måles (operasjonalisering).
5. Gi opplæring til de som skal samle inn data (måle) slik at alle gjør det på samme måte.
6. Organisere datainnsamlingen, helst slik at den skjer som en del av daglig praksis.
7. Samle inn data (måle).
8. Analysere data.
9. Rapportere tilbake til de ansatte, forbedringsteam, ledelse, ...
10. Bruke resultatene til videre forbedringsarbeid.



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?



**Lykke til med forbedringsarbeidet!**

# Referanser

## Bilder

Lachmann-Anke, Peggy og Marco, <https://pixabay.com> (bilder av menneskelignende dukker).

## Litteratur

Provost, L.P. og Murray, S.K. (2011). The health care data guide: Learning from data for improvement. Jossey-Bass: San Francisco.