



Samling-3: Hvordan bruke målinger i forbedringsarbeid?

Planlagt endring



Planlegging

1. Hvor vil vi?

Nåsituasjon



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

Fremtidig
situasjon

Overordnede mål

1. Bedre samarbeid mellom tjenester
2. Sikre gode overganger
3. Styrke brukerperspektivet
4. Økt kvalitet på tjenester
5. Økt mestring hos brukerne
6. Redusert behov for reinnleggelse

Konkretisering av forbedringsmålet:
«Hvor mye, innen når og for hvem?»

Resultatindikatorer

Gode
pasient
forløp

Planlagt endring



Planlegging

1. Hvor vil vi?
2. Hvordan kommer vi dit?

Nåsituasjon



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

Fremtidig
situasjon

Overordnede mål

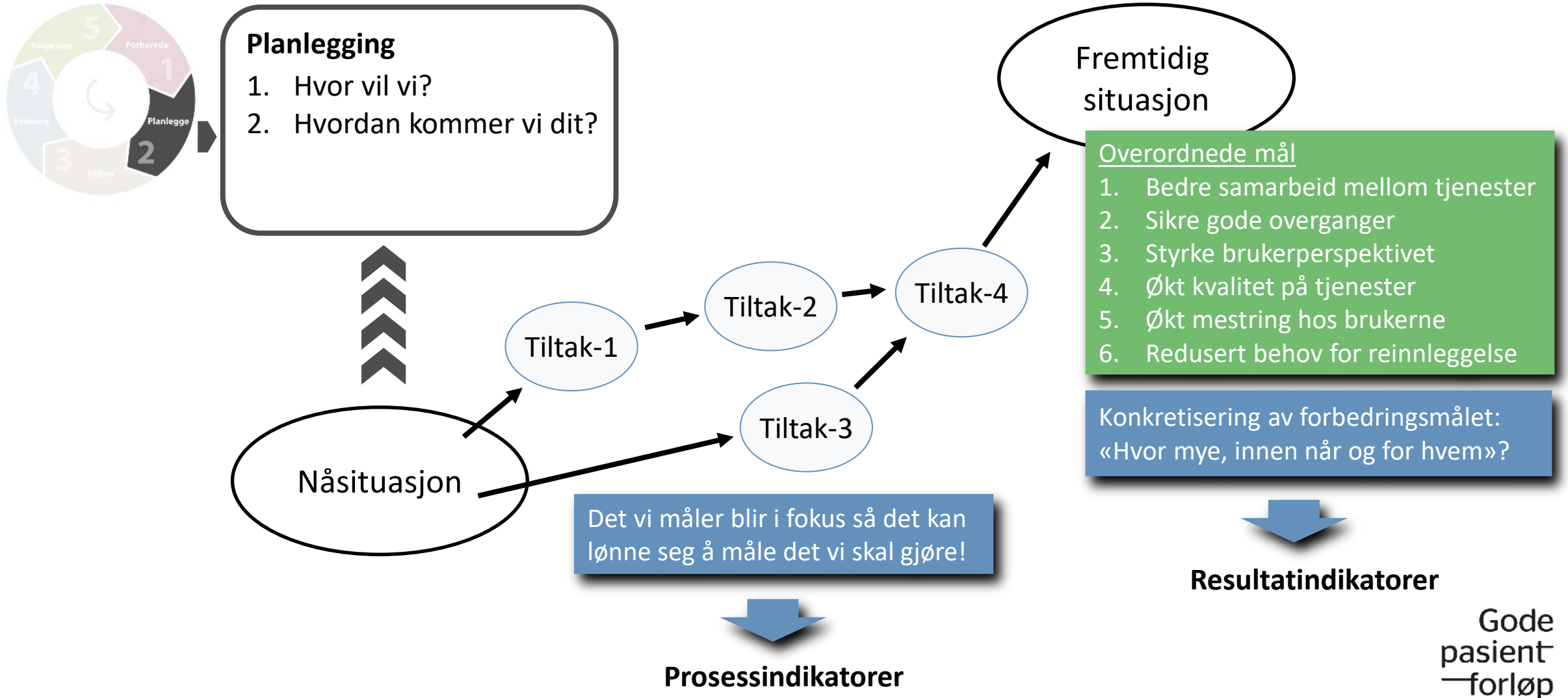
1. Bedre samarbeid mellom tjenester
2. Sikre gode overganger
3. Styrke brukerperspektivet
4. Økt kvalitet på tjenester
5. Økt mestring hos brukerne
6. Redusert behov for reinnleggelse

Konkretisering av forbedringsmålet:
«Hvor mye, innen når og for hvem?»

Resultatindikatorer

Gode
pasient
forløp

Planlagt endring




Eksempel

Eik kommune har i flere år fått klager fra brukerne av hjemmetjenestene. Kommunen har bestemt seg for å delta i satsningen «Gode pasientforløp» og setter følgende mål for forbedringsarbeidet:

Innen desember 2023 skal 80 % av brukere oppleve god kvalitet på hjemmetjenestene ved utskriving fra sykehus.

Avklaring av mål for forbedringsarbeidet




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

Målformulering for Eik kommune:

Innen desember 2023 skal 80 % av brukere oppleve god kvalitet på hjemmetjenestene ved utskriving fra sykehus.

Tilfredsstill 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!

Målformulering for Eik kommune:

Innen desember 2023 skal 80 % av brukere oppleve god kvalitet på hjemmetjenestene ved utskriving fra sykehus.

Tilfredsstill 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!

Målformulering for Eik kommune:

Innen desember 2023 skal **80 %** av brukere oppleve god kvalitet på hjemmetjenestene ved utskriving fra sykehus.

Tilfredsstill 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!

Målformulering for Eik kommune:

Innen desember 2023 skal **80 %** av **brukere** oppleve god **kvalitet på hjemmetjenestene ved utskrivning fra sykehus.**

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

Er dette bra nok?

Avklaring av mål for forbedringsarbeidet

Målformulering for Eik kommune:

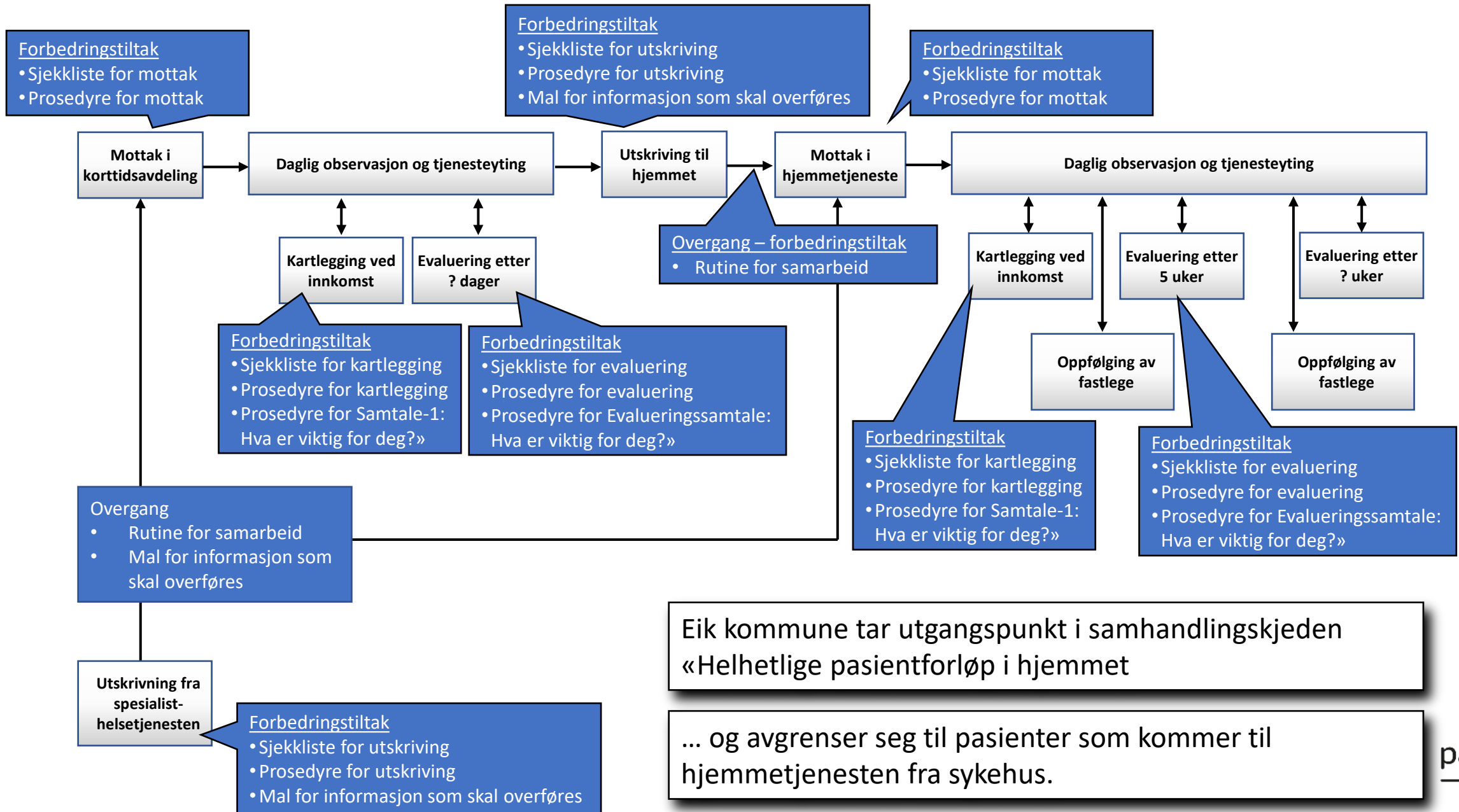
Innen desember 2023 skal 80 % av brukere oppleve god kvalitet på hjemmetjenestene ved utskriving fra sykehus.

- 1 Hvilke begreper brukes? Brukere, «oppleve god kvalitet», hjemmetjenestene, «utskriving fra sykehus».
- 2 Definer begrepene.

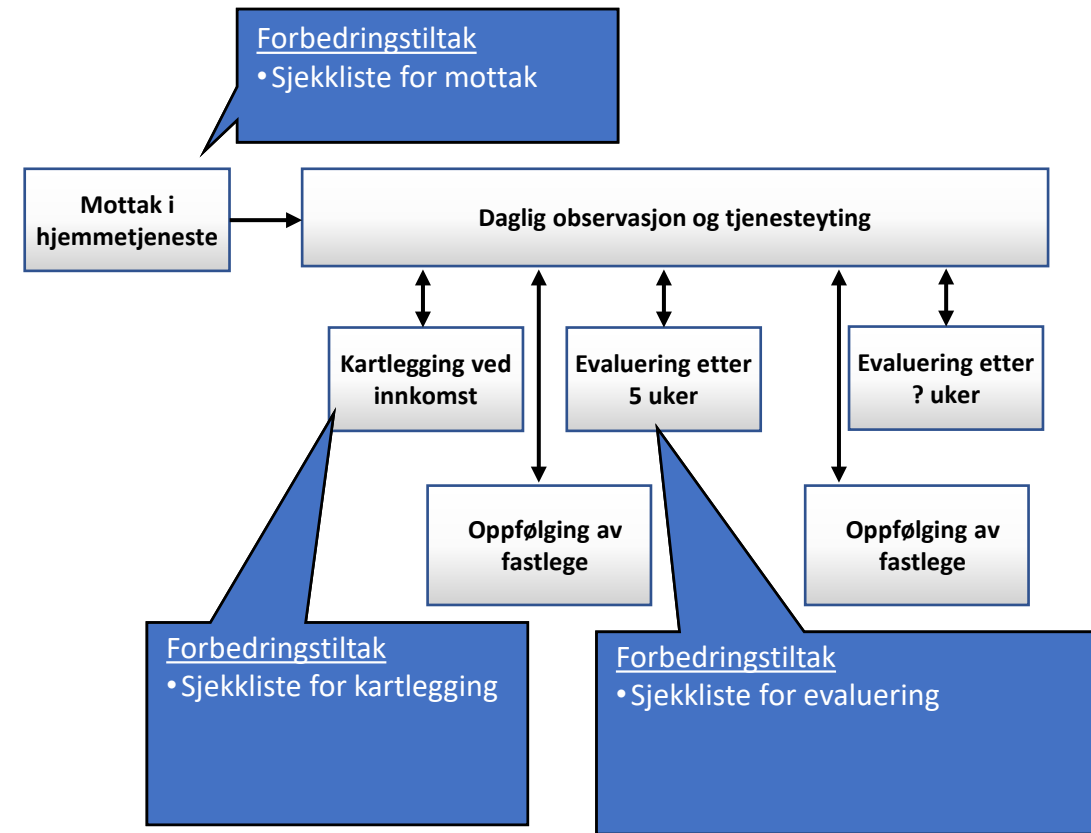
Brukere: Personer over 70 år som skrives ut fra sykehus med behov for hjemmesykepleie eller hjemmetjenester fra kommunen.
«hjemmetjenester»: Kommunal hjemmesykepleie og/eller hjemmetjeneste.
«oppleve god kvalitet»: Brukerne skal få oppfølging innen rimelig tid, oppleve å være fornøyd med tjenestene og det skal være få klager etter utskrivning fra sykehus.
«utskriving fra sykehus»: Brukere som skrives ut fra sykehus til oppfølging av hjemmesykepleie/hjemmetjeneste (ikke korttidsavdeling).
- 3 Gjør nødvendige avgrensninger.

Brukerne: Personer som sykehuset vurderer har behov for hjemmesykepleie eller hjemmetjeneste ved utskrivningstidspunktet.
«oppleve god kvalitet»: Det er klager som er relatert til mottak og oppfølging i hjemmetjenesten etter sykehusopphold. Rimelig tid defineres ut fra GP.
«utskriving fra sykehus»: Pasienter som har vært inneliggende på sykehus i minimum 2-dager og hvor sykehuset vurderer behov for oppfølging/endring.

Samhandlingskjeden: Helhetlig pasientforløp i hjemmet (HPH)



Valg av forbedringstiltak

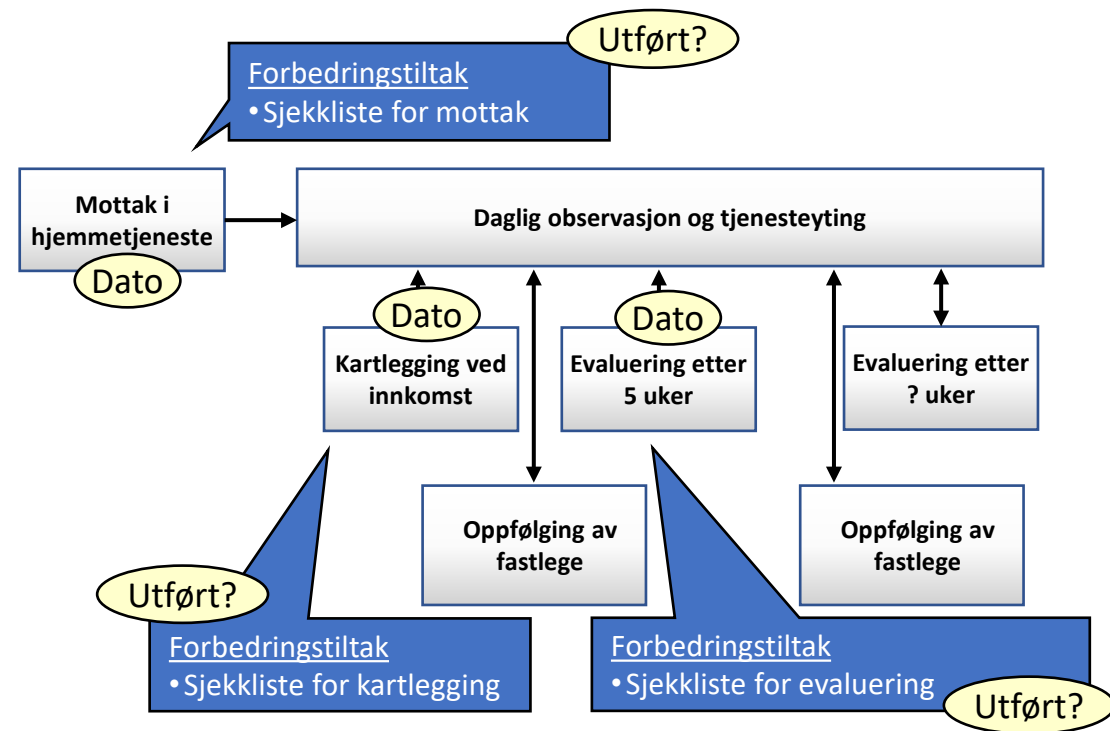


Eik kommune tar utgangspunkt i samhandlingskjeden
«Helhetlige pasientforløp i hjemmet

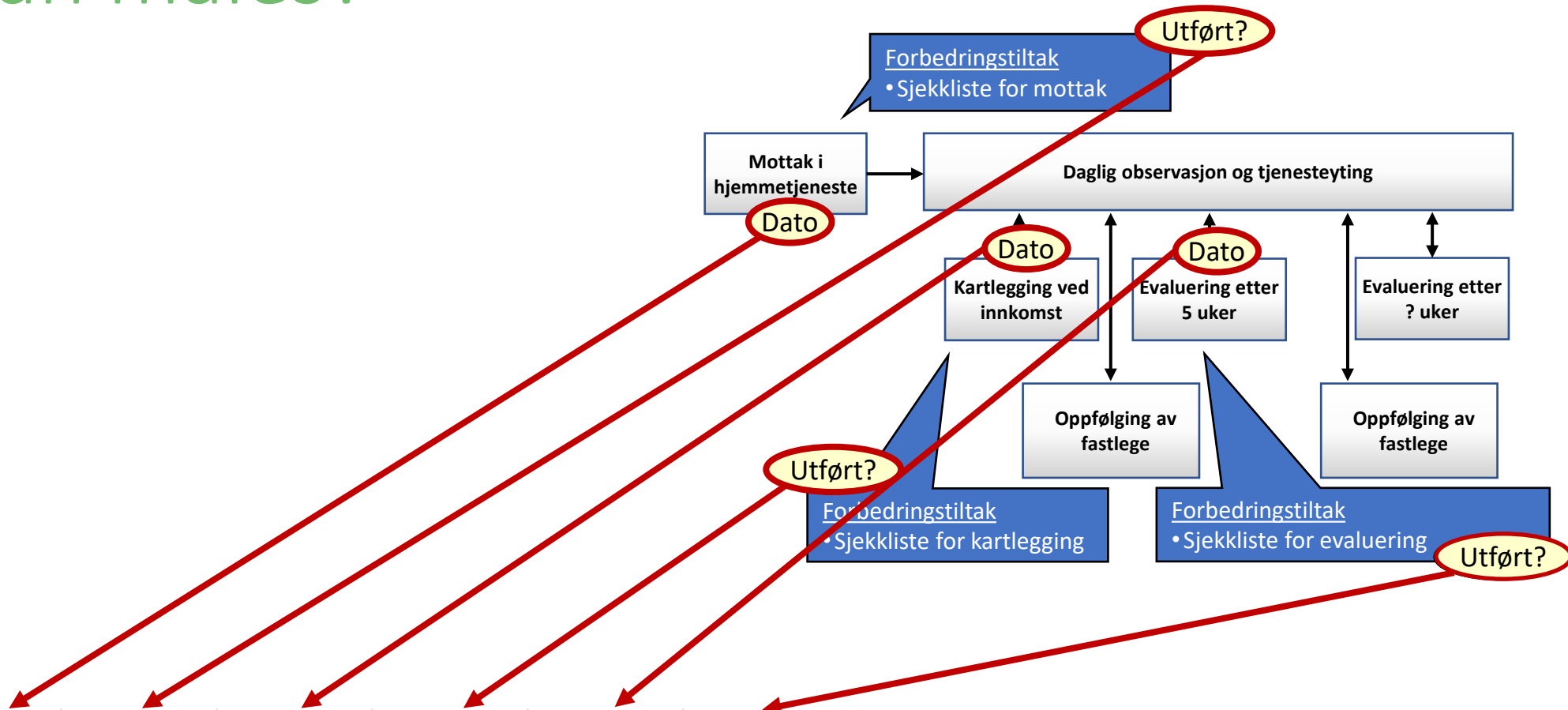
... og avgrensar seg til pasienter som kommer til
hjemmetjenesten fra sykehus.

Gode
pasient-
forløp

Hva kan måles?



Hva kan måles?



BrukerID	Mottak		Kartlegging ved innkost		Evaluering	
	Dato	Sjekkliste benyttet	Dato	Sjekkliste benyttet	Dato	Sjekkliste benyttet
1						
2						
3						
4						
5						

Mål, tiltak og målinger

Innen desember 2023 skal 80 % av brukere oppleve god kvalitet på hjemmetjenestene ved utskrivning fra sykehus.



Mål, tiltak og målinger

Innen desember 2023 skal 80 % av brukere oppleve god kvalitet på hjemmetjenestene ved utskrivning fra sykehus.



Telle eller måle?

Telling	Eksempel
Antall hendelser	Antall brukere som deltar på aktivitet, antall sjekklister som er benyttet, antall klager, antall avvik, antall pasienter som har fått ernæringskartlegging, ...

Telle eller måle?

Telling	Eksempel
Antall hendelser	Antall brukere som deltar på aktivitet, antall sjekklister som er benyttet, antall klager, antall avvik, antall pasienter som har fått ernæringskartlegging, ...
<u>Antall hendelser</u> 'Justeringsfaktor'	Andel klager på mottak ved innkomst til tjenesten, antall benbrudd i forhold til antall pasienter, ...

Telle eller måle?

Telling	Eksempel
Antall hendelser	Antall brukere som deltar på aktivitet, antall sjekklister som er benyttet, antall klager, antall avvik, antall pasienter som har fått ernæringskartlegging, ...
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{'Justeringsfaktor'}}$	Andel klager på mottak ved innkomst til tjenesten, antall benbrudd i forhold til antall pasienter, ...
$\frac{\text{Antall hendelser}}{(\text{Antall hendelser} + \text{ikke hendelser})}$	Andel brukere hvor sjekkliste er benyttet, andel brukere med ernæringskartlegging, andel brukere som deltar på aktivitet, andel brukere som blir kartlagt ved innkomst, andel brukere hvor evaluering gjennomføres innen 3 måneder, ...

Telle eller måle?

Telling	Eksempel
Antall hendelser	Antall brukere som deltar på aktivitet, antall sjekklister som er benyttet, antall klager, antall avvik, antall pasienter som har fått ernæringskartlegging, ...
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{'Justeringsfaktor'}}$	Andel klager på mottak ved innkomst til tjenesten, antall benbrudd i forhold til antall pasienter, ...
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{(Antall hendelser + ikke hendelser)}}$	Andel brukere hvor sjekkliste er benyttet, andel brukere med ernæringskartlegging, andel brukere som deltar på aktivitet, andel brukere som blir kartlagt ved innkomst, andel brukere hvor evaluering gjennomføres innen 3 måneder, ...
Målemetode	
Tid	Antall dager fra innkomst i tjenesten til kartlegging er utført, antall dager fra første kartlegging til evaluering er gjennomført, antall dager mellom evalueringer, antall dager bruker må vente, ...

Telle eller måle?

Telling	Eksempel
Antall hendelser	Antall brukere som deltar på aktivitet, antall sjekklister som er benyttet, antall klager, antall avvik, antall pasienter som har fått ernæringskartlegging, ...
<u>Antall hendelser</u> 'Justeringsfaktor'	Andel klager på mottak ved innkomst til tjenesten, antall benbrudd i forhold til antall pasienter, ...
<u>Antall hendelser</u> (Antall hendelser + ikke hendelser)	Andel brukere hvor sjekkliste er benyttet, andel brukere med ernæringskartlegging, andel brukere som deltar på aktivitet, andel brukere som blir kartlagt ved innkomst, andel brukere hvor evaluering gjennomføres innen 3 måneder, ...
Målemetode	
Tid	Antall dager fra innkomst i tjenesten til kartlegging er utført, antall dager fra første kartlegging til evaluering er gjennomført, antall dager mellom evalueringer, antall dager bruker må vente, ...
Mengde	Antall skritt, antall meter tilbakelagt per måned, vekt, ...

Telle eller måle?

Telling	Eksempel
Antall hendelser	Antall brukere som deltar på aktivitet, antall sjekklister som er benyttet, antall klager, antall avvik, antall pasienter som har fått ernæringskartlegging, ...
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{'Justeringsfaktor'}}$	Andel klager på mottak ved innkomst til tjenesten, antall benbrudd i forhold til antall pasienter, ...
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{(Antall hendelser + ikke hendelser)}}$	Andel brukere hvor sjekkliste er benyttet, andel brukere med ernæringskartlegging, andel brukere som deltar på aktivitet, andel brukere som blir kartlagt ved innkomst, andel brukere hvor evaluering gjennomføres innen 3 måneder, ...
Målemetode	
Tid	Antall dager fra innkomst i tjenesten til kartlegging er utført, antall dager fra første kartlegging til evaluering er gjennomført, antall dager mellom evalueringer, antall dager bruker må vente, ...
Mengde	Antall skritt, antall meter tilbakelagt per måned, vekt, ...
Spørreskjema	Brukertilfredshet, opplevd nytte av tjenesten, ...

Telle eller måle?

Telling	Eksempel
Antall hendelser	Antall brukere som deltar på aktivitet, antall sjekklister som er benyttet, antall klager, antall avvik, antall pasienter som har fått ernæringskartlegging, ...
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{'Justeringsfaktor'}}$	Andel klager på mottak ved innkomst til tjenesten, antall benbrudd i forhold til antall pasienter, ...
$\frac{\text{Antall hendelser}}{(\text{Antall hendelser} + \text{ikke hendelser})}$	Andel brukere hvor sjekkliste er benyttet, andel brukere med ernæringskartlegging, andel brukere som deltar på aktivitet, andel brukere som blir kartlagt ved innkomst, andel brukere hvor evaluering gjennomføres innen 3 måneder, ...
Målemetode	
Tid	Antall dager fra innkomst i tjenesten til kartlegging er utført, antall dager fra første kartlegging til evaluering er gjennomført, antall dager mellom evalueringer, antall dager bruker må vente, ...
Mengde	Antall skritt, antall meter tilbakelagt per måned, vekt, ...
Spørreskjema	Brukertilfredshet, opplevd nytte av tjenesten, ...
Kompetansetest	Poeng

Telle eller måle?

Telling	Eksempel
Antall hendelser	Antall brukere som deltar på aktivitet, antall sjekklister som er benyttet, antall klager, antall avvik, antall pasienter som har fått ernæringskartlegging, ...
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{'Justeringsfaktor'}}$	Andel klager på mottak ved innkomst til tjenesten, antall benbrudd i forhold til antall pasienter, ...
$\frac{\text{Antall hendelser}}{(\text{Antall hendelser} + \text{ikke hendelser})}$	Andel brukere hvor sjekkliste er benyttet, andel brukere med ernæringskartlegging, andel brukere som deltar på aktivitet, andel brukere som blir kartlagt ved innkomst, andel brukere hvor evaluering gjennomføres innen 3 måneder, ...
Målemetode	
Tid	Antall dager fra innkomst i tjenesten til kartlegging er utført, antall dager fra første kartlegging til evaluering er gjennomført, antall dager mellom evalueringer, antall dager bruker må vente, ...
Mengde	Antall skritt, antall meter tilbakelagt per måned, vekt, ...
Spørreskjema	Brukertilfredshet, opplevd nytte av tjenesten, ...
Kompetansetest	Poeng
Vurderingsskala	Kvalitet på dokumentasjon, kvalitet på tjenester, samlet skåre på egenvurdering/observatørvurdering av voldshendelse, ...

Telle eller måle?

Telling	Eksempel
Antall hendelser	Antall brukere som deltar på aktivitet, antall sjekklister som er benyttet, antall klager, antall avvik, antall pasienter som har fått ernæringskartlegging, ...
$\frac{\text{Antall hendelser}}{\text{'Justeringsfaktor'}}$	Andel klager på mottak ved innkomst til tjenesten, antall benbrudd i forhold til antall pasienter, ...
$\frac{\text{Antall hendelser}}{(\text{Antall hendelser} + \text{ikke hendelser})}$	Andel brukere hvor sjekkliste er benyttet, andel brukere med ernæringskartlegging, andel brukere som deltar på aktivitet, andel brukere som blir kartlagt ved innkomst, andel brukere hvor evaluering gjennomføres innen 3 måneder, ...
Målemetode	
Tid	Antall dager fra innkomst i tjenesten til kartlegging er utført, antall dager fra første kartlegging til evaluering er gjennomført, antall dager mellom evalueringer, antall dager bruker må vente, ...
Mengde	Antall skritt, antall meter tilbakelagt per måned, vekt, ...
Spørreskjema	Brukertilfredshet, opplevd nytte av tjenesten, ...
Kompetansetest	Poeng
Vurderingsskala	Kvalitet på dokumentasjon, kvalitet på tjenester, samlet skåre på egenvurdering/observatørvurdering av voldshendelse, ...
Sjekkliste	Antall punkter i sjekklisten som er ivaretatt.

Prosessindikatorer

Hvordan kan vi måle om forbedringstiltakene gjennomføres som planlagt?

Tiltak	Er vi på rett vei?	Prosessindikatorer

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 opplevd kvalitet.
Skala fra observasjon	Samlet skåre på observatørs vurdering av tjenestekvalitet.

Prosessindikatorer

Hvordan kan vi måle om forbedringstiltakene gjennomføres som planlagt?

Tiltak	Er vi på rett vei?	Prosessindikatorer
1	Sjekkliste benyttes for 80% av brukerne ved mottak .	<ul style="list-style-type: none">• Antall sjekklister som benyttes.• Andel sjekklister som benyttes (antall sjekklister som benyttes dividert med antall ganger sjekklisten skulle vært benyttet).
2	Sjekkliste benyttes for 80% av brukerne ved kartlegging .	<ul style="list-style-type: none">• Antall sjekklister som benyttes.• Andel sjekklister som benyttes (antall sjekklister som benyttes dividert med antall ganger sjekklisten skulle vært benyttet).
3	Sjekkliste benyttes for 80% av brukerne ved evaluering .	<ul style="list-style-type: none">• Antall sjekklister som benyttes.• Andel sjekklister som benyttes (antall sjekklister som benyttes dividert med antall ganger sjekklisten skulle vært benyttet).

BrukerID	Mottak	
	Dato	Sjekkliste benyttet
1	10.11.22	0
2	11.11.22	0
3	20.11.22	1
4	24.11.22	1
5	24.11.22	0
6	28.11.22	1
7	30.11.22	0
8	02.12.22	0
9	05.12.22	1
10	06.12.22	0
11	08.12.22	1
12	18.12.22	1
13	18.12.22	0
14	20.12.22	0
15	21.12.22	1

7 av 15

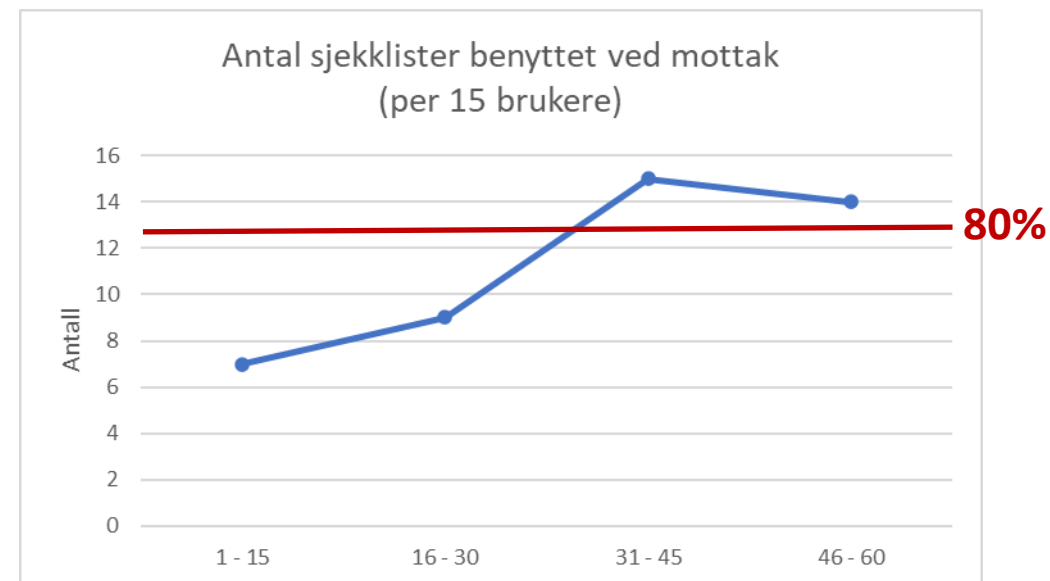
7

Gode
pasient
forløp

Prosessindikatorer

Hvordan kan vi måle om forbedringstiltakene gjennomføres som planlagt?

Tiltak	Er vi på rett vei?	Prosessindikatorer
1	Sjekkliste benyttes for 80% av brukerne ved mottak .	<ul style="list-style-type: none"> • Antall sjekklister som benyttes. • Andel sjekklister som benyttes (antall sjekklister som benyttes dividert med antall ganger sjekklisten skulle vært benyttet).
2	Sjekkliste benyttes for 80% av brukerne ved kartlegging .	<ul style="list-style-type: none"> • Antall sjekklister som benyttes. • Andel sjekklister som benyttes (antall sjekklister som benyttes dividert med antall ganger sjekklisten skulle vært benyttet).
3	Sjekkliste benyttes for 80% av brukerne ved evaluering .	<ul style="list-style-type: none"> • Antall sjekklister som benyttes. • Andel sjekklister som benyttes (antall sjekklister som benyttes dividert med antall ganger sjekklisten skulle vært benyttet).



Brukere	Antall sjekklister benyttet
1 - 15	7
16 - 30	11
31 - 45	15
46 - 60	14

Gode pasientforløp

Resultatindikatorer

Hvordan kan vi måle om vi oppnår det vi ønsker?

Tiltak	Har vi fått ønsket resultat?	Resultatindikatorer

Teller
Nevner

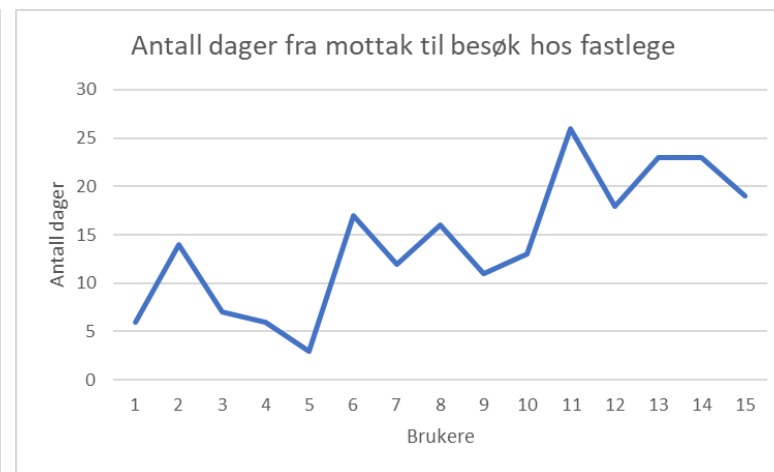
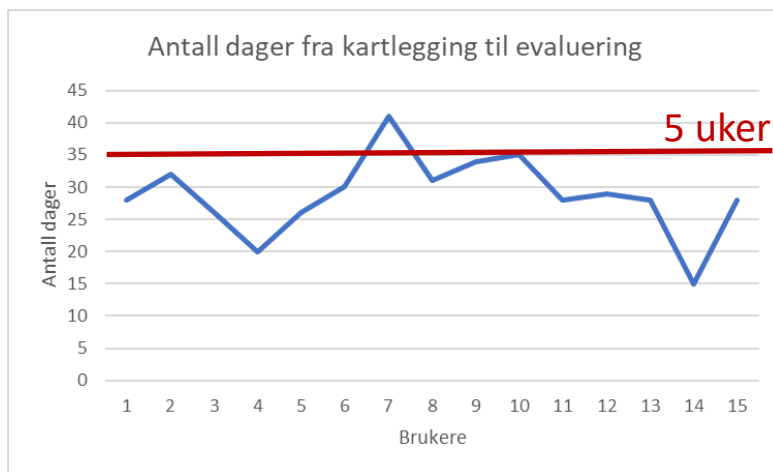
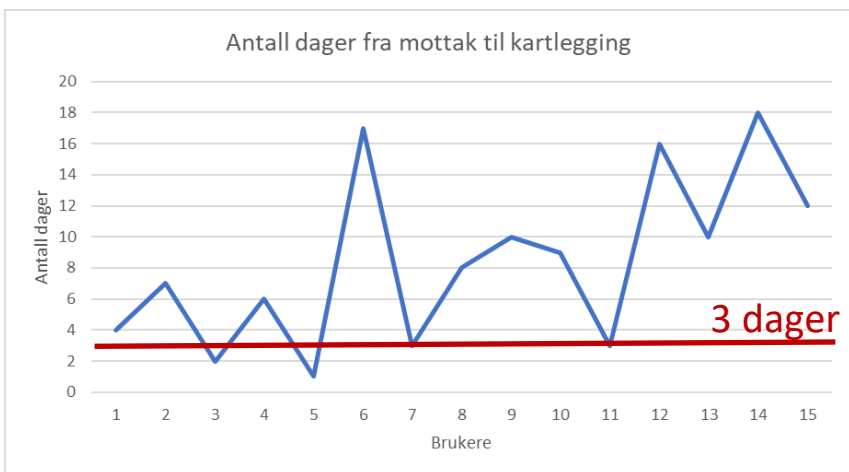
Telling

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 opplevd kvalitet.
Skala fra observasjon	Samlet skåre på observatørs vurdering av tjenestekvalitet.

Resultatindikatorer



BrukerID	Mottak		Kartlegging ved innkomst		Evaluering		Time hos fastlege	Antall dager fra mottak til kartlegging	Antall dager fra kartlegging til evaluering	Antall dager fra mottak til time hos fastlege
	Dato	Sjekkliste benyttet	Dato	Sjekkliste benyttet	Dato	Sjekkliste benyttet				
1	10.11.22	0	14.11.22	0	12.12.22	0	16.11.2022	4	28	6
2	11.11.22	0	18.11.22	0	20.12.22	1	25.11.2022	7	32	14
3	20.11.22	1	22.11.22	0	18.12.22	1	27.11.2022	2	26	7
4	24.11.22	1	30.11.22	1	20.12.22	1	30.11.2022	6	20	6
5	24.11.22	0	25.11.22	0	21.12.22	0	27.11.2022	1	26	3

Resultatindikator

Hver bruker svarer på et skjema seks uker etter innkomst i hjemmetjenesten.

Brukerundersøkelse for hjemmetjenesten i Eik kommune

Bruker: **1**

Dato:

Nedenfor er det listet opp 6 påstander. Vurder hvor godt hver påstand passer med din opplevelse av hjelpen du har fått av hjemmetjenesten siste måned.

Hjemmetjenestene ...

Koding av svar

I liten grad ○○○○○○○○ I stor grad
1 2 3 4 5 6 7

- | | | |
|-------------------------------------|---|-----|
| 1) Utfører tjenesten til rett tid | I liten grad ○○ X ○○○○○ I stor grad | = 3 |
| 2) Utfører tjenesten på riktig måte | I liten grad ○○○ X ○○○ I stor grad | = 4 |
| 3) Holder det de lover | I liten grad ○ X ○○○○○○○ I stor grad | = 2 |
| 4) Snakker forståelig | I liten grad ○ X ○○○○○○○ I stor grad | = 2 |
| 5) Lytter til meg | I liten grad ○○ X ○○○○○ I stor grad | = 3 |
| 6) Er lette å få tak i på telefon | I liten grad ○ X ○○○○○○○ I stor grad | = 2 |

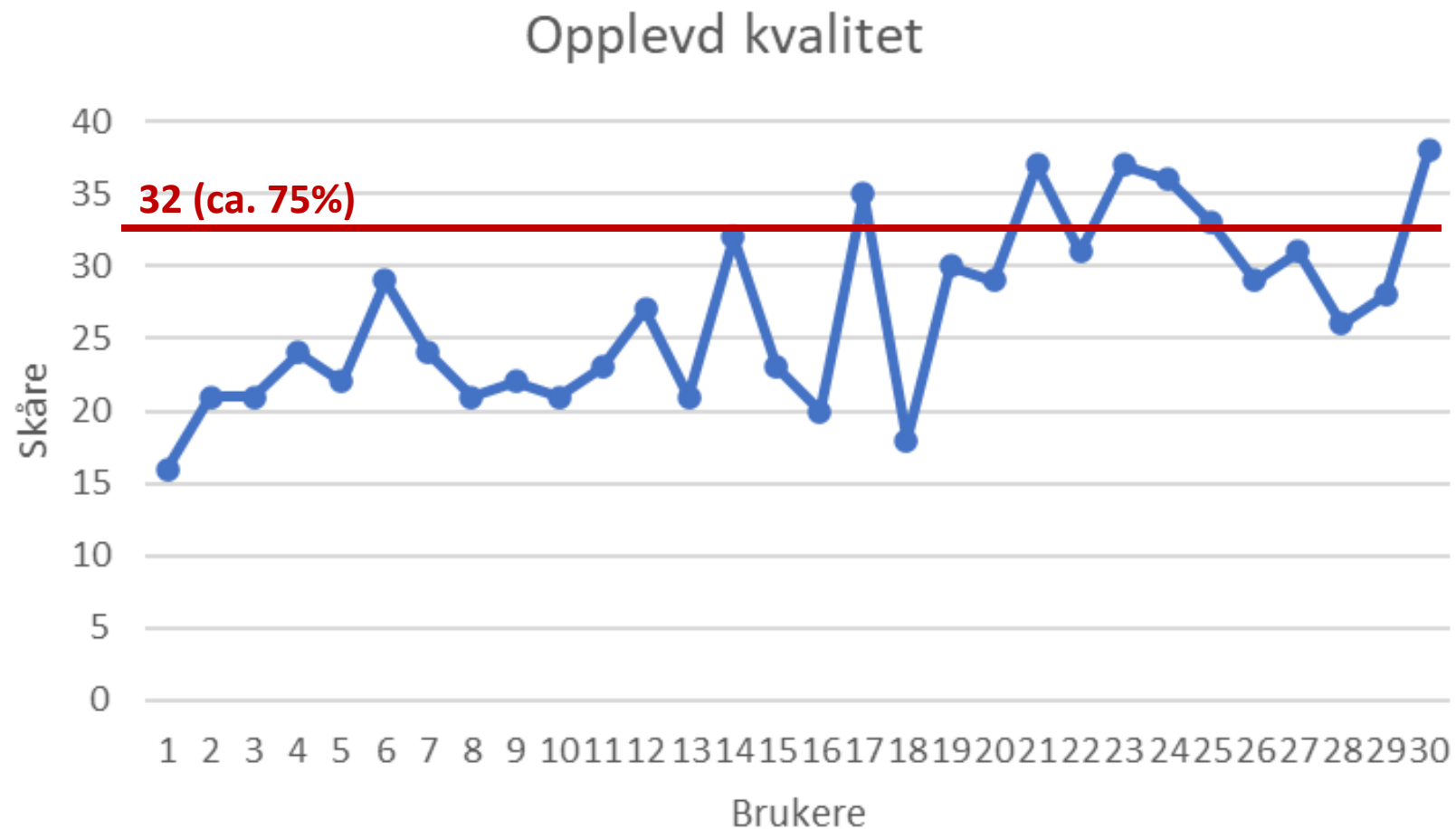
Totalskåre = 16

Bruker	Opplevd kvalitet
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

Gode
pasient
forløp

Resultatindikator

Hver bruker svarer på et skjema seks



Bruker	Opplevd kvalitet
1	16
2	21
3	21
4	24
5	22
6	29
7	24
8	21
9	22
10	21
11	23
12	27
13	21
14	32
15	23
16	20
17	35
18	18
19	30
20	29
21	37
22	31
23	37
24	36
25	33
26	29
27	31
28	26
29	28
30	38

Gode
pasient
forløp

Resultatindikator (eksempel)

Vurdering av kvalitet på informasjon ved utskrivning fra spesialisthelsetjenesten

	I liten grad							I stor grad							
1. All nødvendig informasjon ble gitt fra spesialisthelsetjenesten (inkludert medisinliste, ...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	= 3	
2. Informasjonen ble mottatt innen ett døgn etter at pasienten ble utskrevet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	= 5	
3. Det ble gitt informasjon om potensielle vansker som kan oppstå.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	= 4	
4. Det ble gitt informasjon om oppgaver som hjemmesykepleie/-tjeneste må følge opp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	= 4	
5. Nødvendige tiltak for å forebygge reinnleggelse ble tydelig kommunisert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	= 6	
6. Pasientens tilstand stemmer overens med beskrivelsen fra spesialisthelsetjenesten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	= 6	
	Totalskåre													= 28	

Eksempler på målinger fra Samling-2

Målepunkter for det Gode pasientforløpet

Målepunkt	Beskrivelse	Utført	
		Ja	Nei / Ikke aktuelt
1	Forberedelse av mottak		
1a	Tilgjengelig informasjon for videre oppfølging av pasienten er mottatt i innhentet via e-link eller samtale	1	
1b	Sjekkliste for forberedelse av hjemmetjeneste gjennomført og dokumentert	2	
1c	Behov for innsettsteam / rehabilitering er vurdert	3	
2	Kartlegging ved innkomst		
2a	Sjekkliste for hjemmebesøk / innkomst er gjennomført	4	
2b	"Hva er viktig for deg?" samtale er gjennomført	5	
2c	4 meter gangstest er gjennomført	6	
3	Oppfølging av fastlege (evt. tverrfaglig vurdering)		
3a	Hjemmesjessonen har sendt fastlegen informasjon for konsultasjon, eller alternativt hjemmebesøk, er gjennomført		
3b	Oppsummering fra fastlegen er mottatt/innhentet		
4	Evaluering (innen 5 uker)		
4a	Sjekkliste for oppfølging og evaluering er gjennomført		
4b	"Hva er viktig for deg?" samtale er gjennomført		
4c	Andre 4 meter gangstest er gjennomført		
4d	Oppfølging / evaluering innen 5 mnd er pålagt		

BrukerID	Sjekkpunkt gjennomført
312	8
313	12
314	9
315	7
316	11
317	8
318	10
319	11

Målepunktskjema som prosessindikator for hele eller deler av pasientforløpet.

Bruk av sjekklister som prosessindikator for gjennomføring av prosedyrer.

Blir den nye praksisen gjennomført?

- Hver gang en sjekkliste er brukt legges papirkopien til «Måleansvarlig»
- «Måleansvarlig» teller opp antall sjekklister, for eksempel hver uke.
- Antallet sjekklister legges inn i et regneark som viser bruk av sjekklister over tid.
- «Måleansvarlig» teller antall «nye» brukere i perioden og legger dette inn i regnearket.
- Forbedringsteam eller personalgruppe diskuterer resultater.
- Ta stikkprøver for å kontrollere hvilke ledd som brukes.



Sjekkliste HPS1 (prosedyre)	1	2	3	4	5
1	1	1	0	0	1
2	1	1	0	1	1
3	0	1	0	0	1
4	1	0	1	1	1
5	0	0	0	0	1
6	1	1	1	0	0
7	1	1	1	1	0
8	1	0	1	1	0
9	0	1	1	0	0
10	0	1	1	1	0
11	1	1	1	1	0
12	1	0	1	1	0
13	1	1	1	1	0
14	0	1	1	1	0
15	1	0	1	1	0
SUM	10	8	8	7	5

$$\frac{\text{Antall ganger sjekkliste er brukt}}{\text{Antall «nye» brukere}} = \text{Andel «nye» brukere hvor sjekkliste er brukt}$$

«Hva er viktig for deg?» skjema

Pasient ID: Bruker 1

Hva er viktig for deg?

Hvor viktig synes du det er å utføre aktiviteten nå?

aktivitet	1. samtale	2. samtale
Handle på butikken	2	5
Besøke kære	4	5
Delta på «fellesgym»	3	8

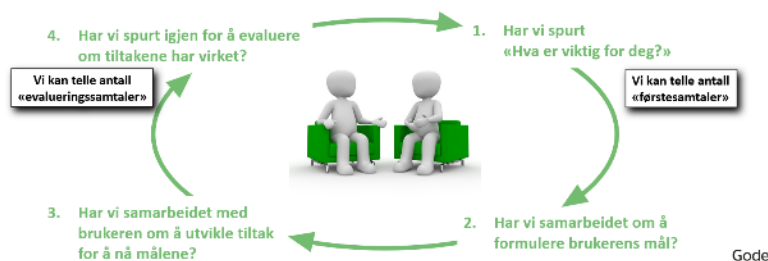
Samtale-1: (2 + 4 + 3) / 3 = 3
Gjennomsnitt
Samtale-2: (5 + 5 + 8) / 3 = 6
Opplevd nytte

Gjennomsnittlig skåre for 'Opplevd nytte'
66 / 20 = 3,3

Bruker	Samtale 1	Samtale 2	Opplevd nytte
1	3	6	3
2	6	5	-1
3	6	5	-1
4	5	8	3
5	0	10	10
6	3	10	7
7	4	6	2
8	6	6	0
9	2	10	8
10	5	3	-2
11	3	6	3
12	1	10	9
13	5	4	-1
14	4	6	2
15	0	6	6
16	1	8	7
17	6	10	4
18	2	6	4
19	1	6	5
20	6	4	-2

Bruk av «Hva-er-viktig-for-deg?»-skjema som resultatindikator.

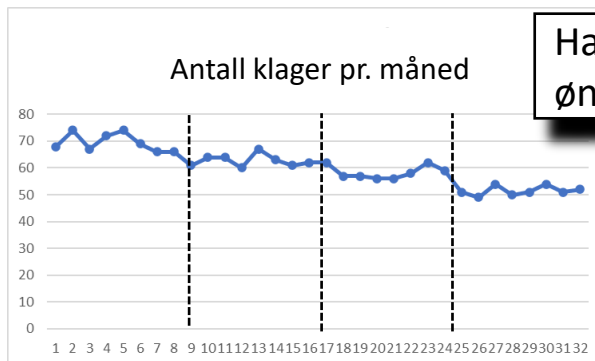
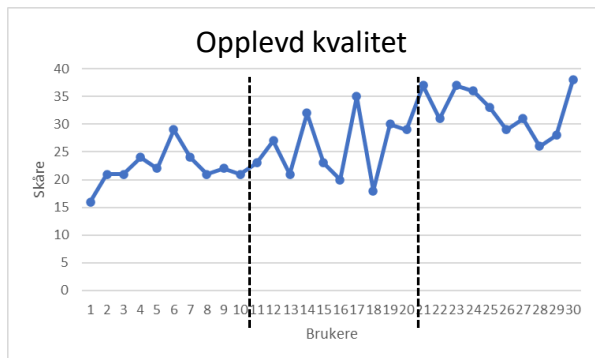
«Hva er viktig for deg?» - systematisk arbeid over tid



Antall/Andel gjennomførte samtaler som prosessindikator for oppfølging av «Hva-er-viktig-for-deg?»

Gode pasientforløp

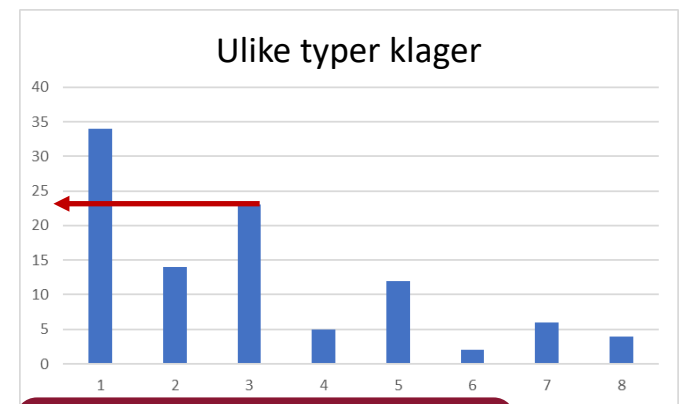
Måling i forbedringsarbeid



Tiltak-1 Tiltak-2 Tiltak-3

Har tiltakene ønsket effekt?

Er tiltakene gjennomført?



23% av klager skjer i forbindelse med mottak.

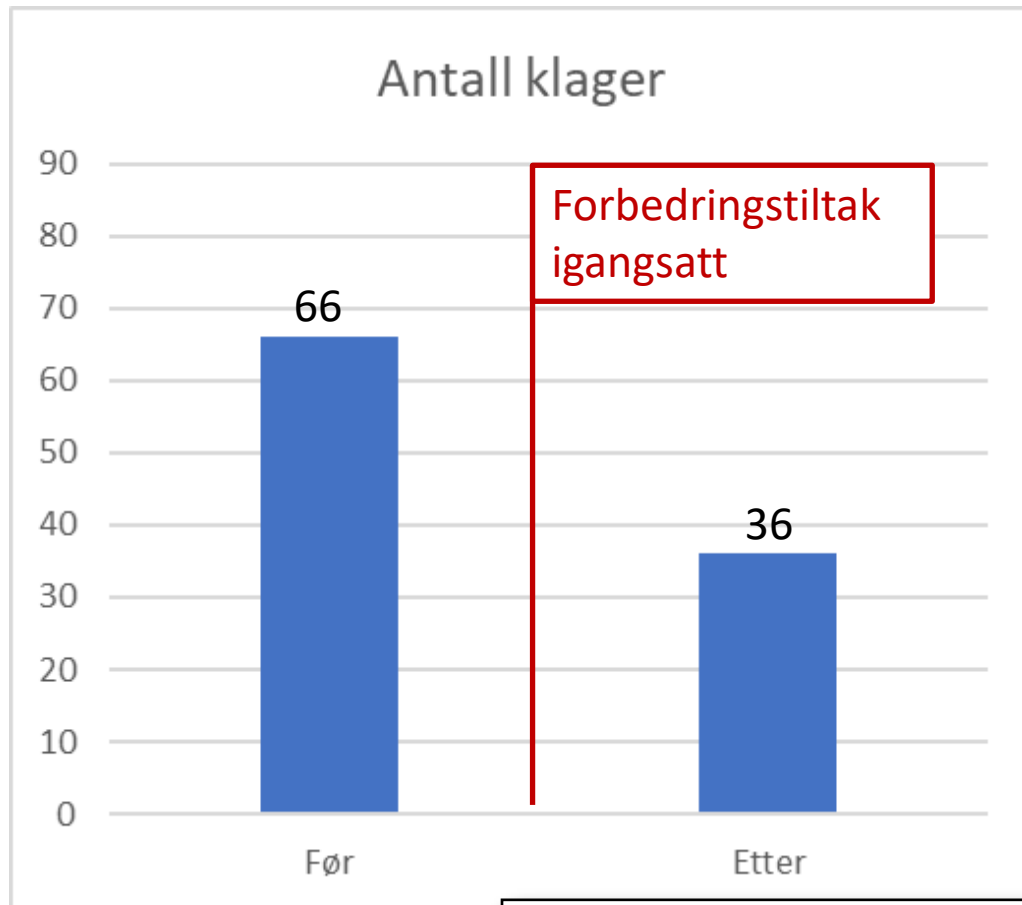
Utarbeide sjekkliste for mottak

- Forbedringstiltak**
1. Sjekkliste for mottak
 2. Sjekkliste for kartlegging
 3. Sjekkliste for evaluering

Pasient:		Planlagt hjemkomst dato:	
Sjekkliste 1	Forberedelse hjemkomst	OK	Tabt / kommentar
Kalle med og e-brev			
Hjelpemidler	Medisinskteknisk utstyr	Forsvarlige tjenester	
Kompetanse	Medisiner/resepter	Mål: Forsvarlige tjenester ved oppstart	
Marevan	Bandasjemateriell		
Behandlingsavklaring	Planlegg første besøk		
Behov for nøkkel?	Oppvarming av bolig?	Praktiske forhold	
Mat i kjøleskapet?	Oppdater arbeidsliste	Mål: Rask oppstart av tjenester	
Informere samarbeidspartnere om utskrivning	Oppnevnt primærkontakt		
Videre oppfølging			

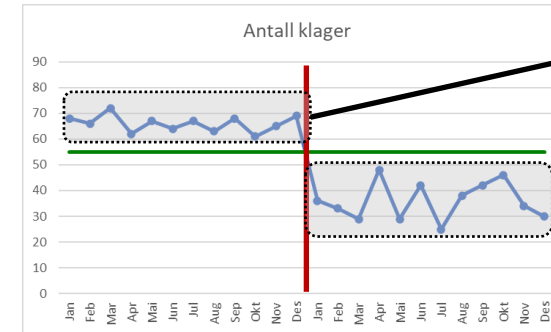
Gode pasientforløp

Statisk vs. dynamisk analyse av data



Har forbedringstiltaket hatt effekt?

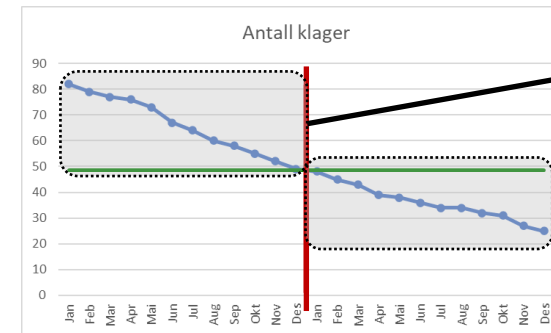
1



$$\frac{68+66+\dots 65+69}{12} = 66$$

$$\frac{36+33+\dots 34+30}{12} = 36$$

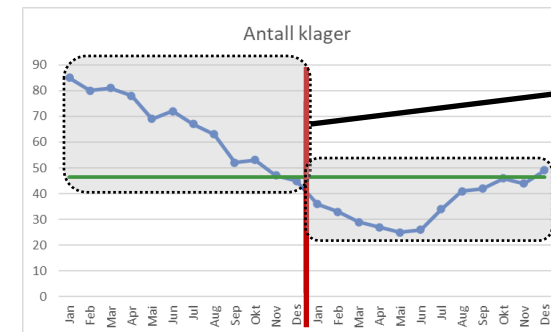
2



$$\frac{82+79+\dots 52+49}{12} = 66$$

$$\frac{48+45+\dots 27+25}{12} = 36$$

3

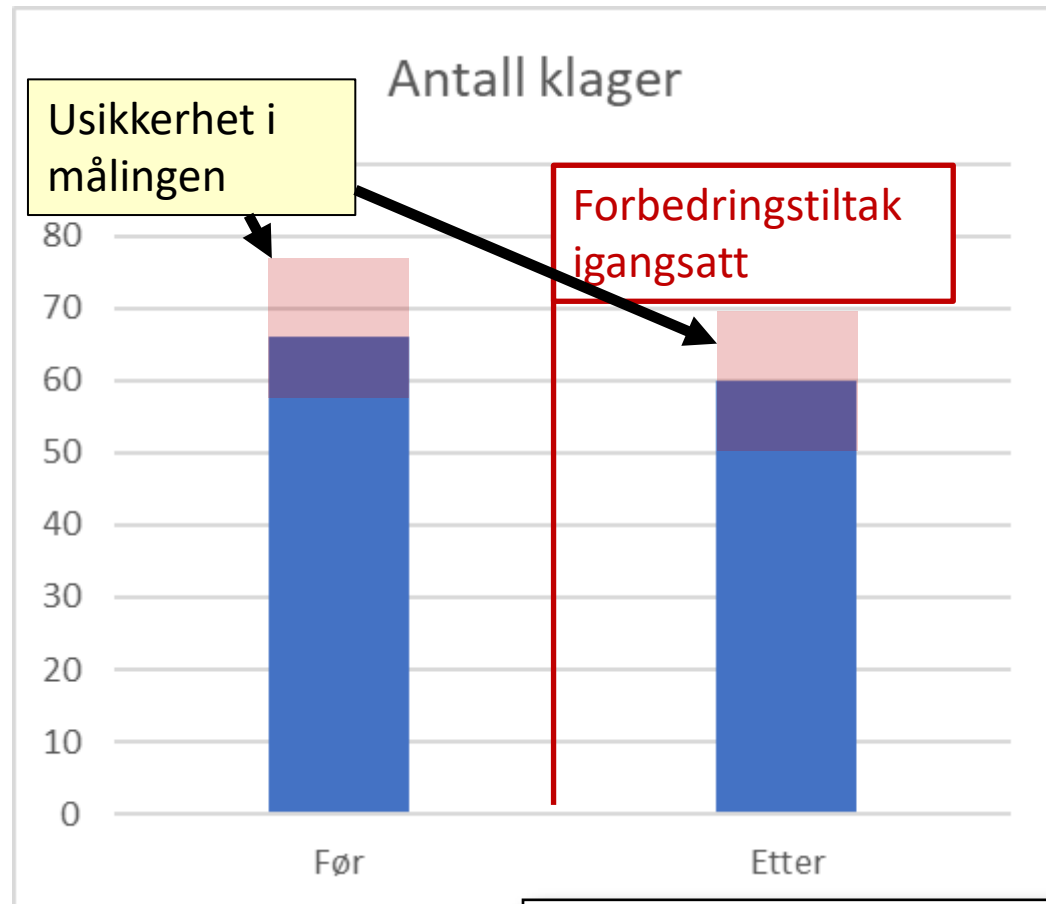


$$\frac{85+80+\dots 47+45}{12} = 66$$

$$\frac{36+33+\dots 44+49}{12} = 36$$

Gode pasientforløp

Statisk vs. dynamisk analyse av data



I forbedringsarbeid ønsker vi primært å bruke mange gjentatte målinger over korte tidsrom presentert i en tidsserie.

Det gir oss raske tilbakemeldinger som vi bruker til å styre og evaluere forbedringsarbeidet.

Har forbedringstiltaket hatt effekt?

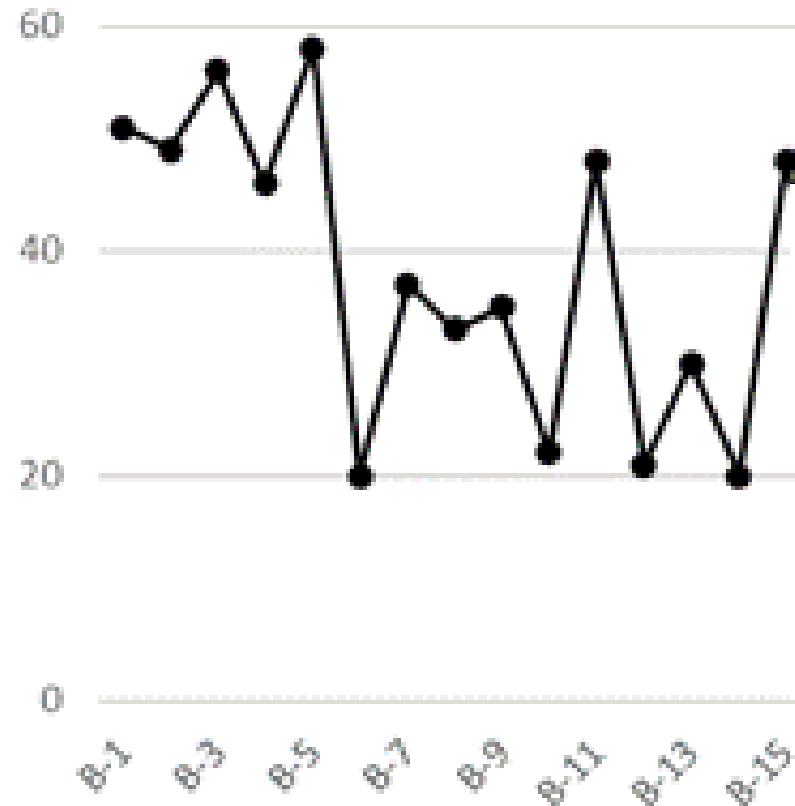
Tidsserie

Bruker	Opplevd kvalitet
Bruker 1	51 % ●
Bruker 2	49 % ●
Bruker 3	56 % ●
Bruker 4	46 % ●
Bruker 5	58 % ●
Bruker 6	20 % ●
Bruker 7	37 % ●
Bruker 8	33 % ●
Bruker 9	35 % ●
Bruker 10	22 % ●
Bruker 11	48 % ●
Bruker 12	21 % ●
Bruker 13	30 % ●
Bruker 14	20 % ●
Bruker 15	48 % ●

Skårene for de 15 brukerne ble fremstilt i en **tidsserie**.

Tidsserien gir en **dynamisk beskrivelse** av datapunktene.

Vi ser hvordan målingene varierer fra bruker til bruker og kan se om det oppstår noen mønstre over tid.



Ideelt skal du ha mellom 10 og 15 datapunkter i grunnlinjen før du igangsetter tiltak.

10 – 15 pasienter
10 – 15 dager
10 – 15 uker
10 – 15 måneder?
10 – 15 kvartaler?

Testing av små endringer krever ofte rask tilbakemelding. Man bør derfor unngå å utforme målepunkter som krever datainnsamling over lang tid.

Beskrivelse av tidsserier

- 1 Hva er den mest typiske verdien?
- 2 Hvor mye varierer datapunktene?
- 3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?
- 4 Er det perioder med forskjell i nivå?
- 5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

Beskrivelse av tidsserier

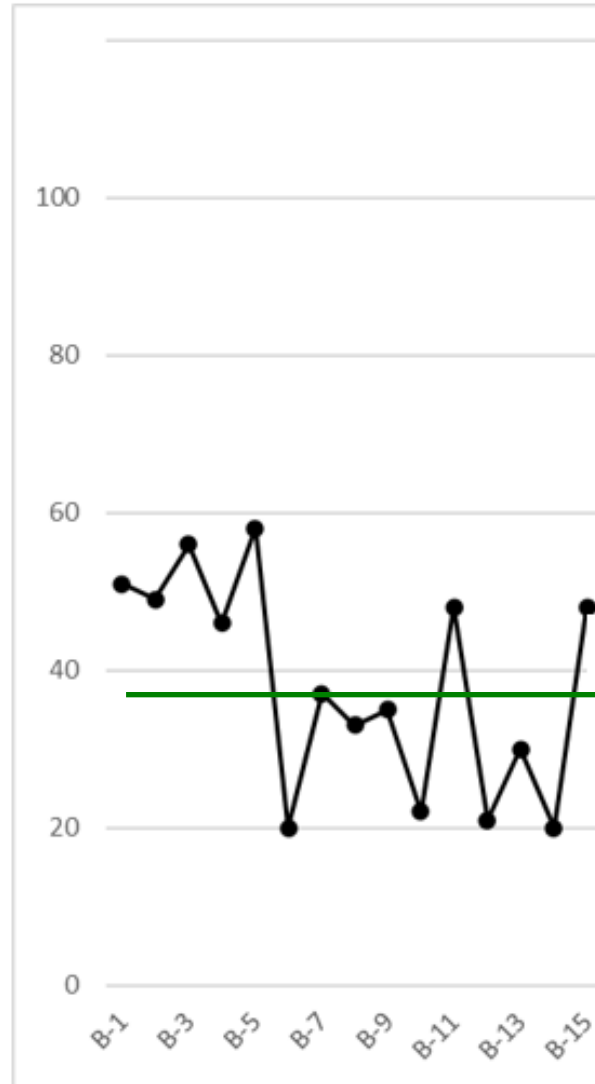
1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?



Sentrallinjen viser den verdien som best beskriver skårene i et utvalg av skårer.

Her er det 15 skårer - en for hver bruker.

Vi kan beregne **gjennomsnitt** eller **median** for å tegne sentrallinjen.

Her bruker vi **medianen**.

Sentrallinje

Viser 'nivået'

Medianen er den midterste skåren når alle skårene er rangert i stigende rekkefølge.

Beskrivelse av tidsserier

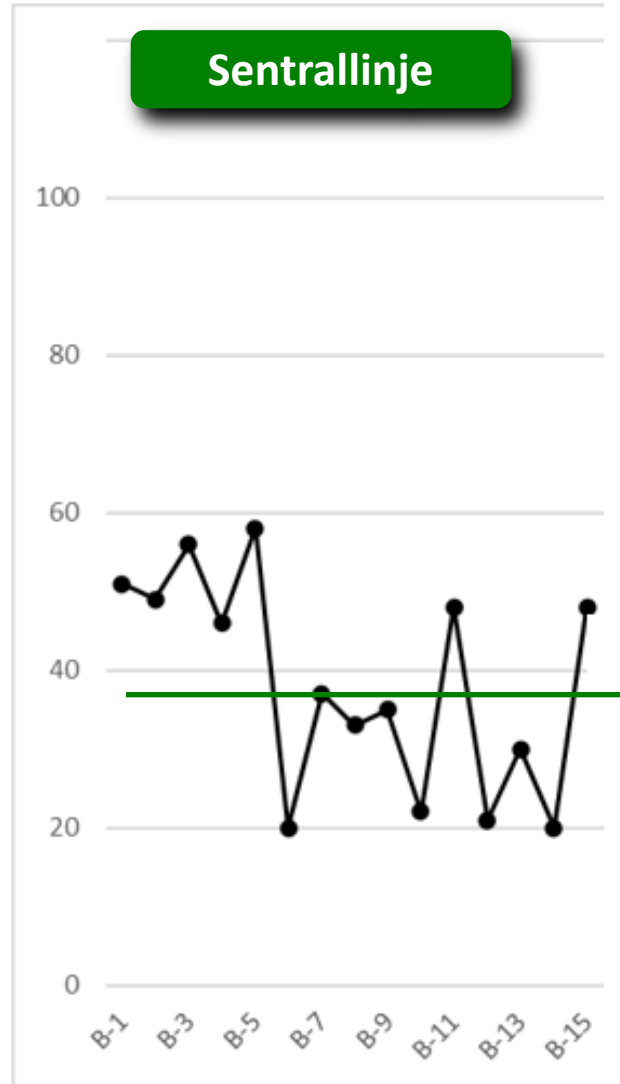
1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

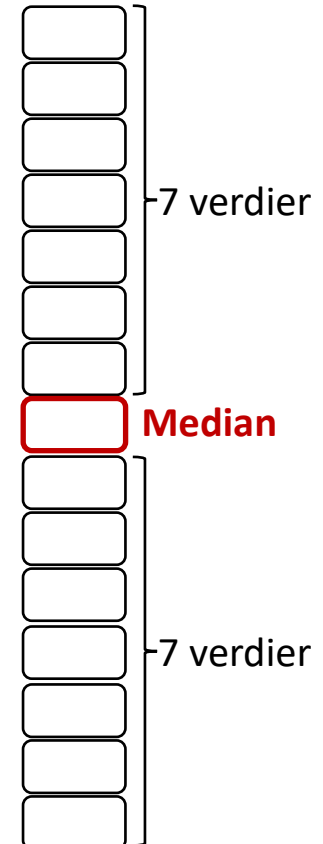
4 Er det perioder med forskjell i nivå?

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?



Bruker	Opplevd kvalitet
Bruker 1	51 %
Bruker 2	49 %
Bruker 3	56 %
Bruker 4	46 %
Bruker 5	58 %
Bruker 6	20 %
Bruker 7	37 %
Bruker 8	33 %
Bruker 9	35 %
Bruker 10	22 %
Bruker 11	48 %
Bruker 12	21 %
Bruker 13	30 %
Bruker 14	20 %
Bruker 15	48 %

Rangering (lav til høy)



Medianen er den midterste skåren når alle skårene er rangert i stigende rekkefølge.

Beskrivelse av tidsserier

- 1 Hva er den mest typiske verdien?
- 2 Hvor mye varierer datapunktene?
- 3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?
- 4 Er det perioder med forskjell i nivå?
- 5 Er det enkelte avvikende datapunkter?



Variasjonen viser spennet av verdier som man kan forvente å få når man måler.

De blå linjene markerer høyeste og laveste verdi.

Beskrivelse av tidsserier

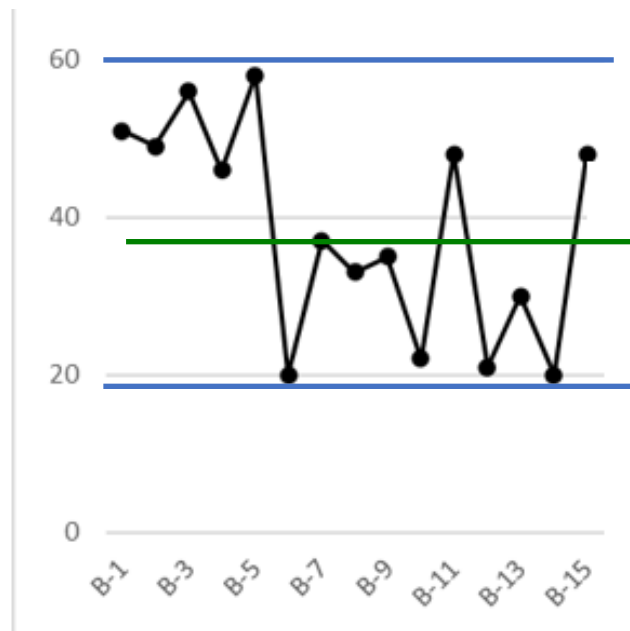
1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?



Prosesen er uforutsigbar

Spesiell variasjon

Variasjon som skyldes uvanlige forhold som vanligvis ikke påvirker arbeidsprosessen.

Vi sier at prosessen er «**ute av kontroll**» (ustabil) når den er påvirket av spesiell variasjon.

Prosesen er forutsigbar

Naturlig variasjon

Dette er tilfeldig variasjon som skyldes ordinære forhold som hele tiden påvirker arbeidsprosessen.

Vi sier at prosessen er «**i kontroll**» (stabil) når den kun er påvirket av naturlig variasjon.

En grunnlinje med kun naturlig variasjon er et godt utgangspunkt for oppstart av forbedringstiltak.

Beskrivelse av tidsserier

Prosesen er uforutsigbar

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

Trend

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

Nivåskifte

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

Sporadiske avvik



Spesiell variasjon

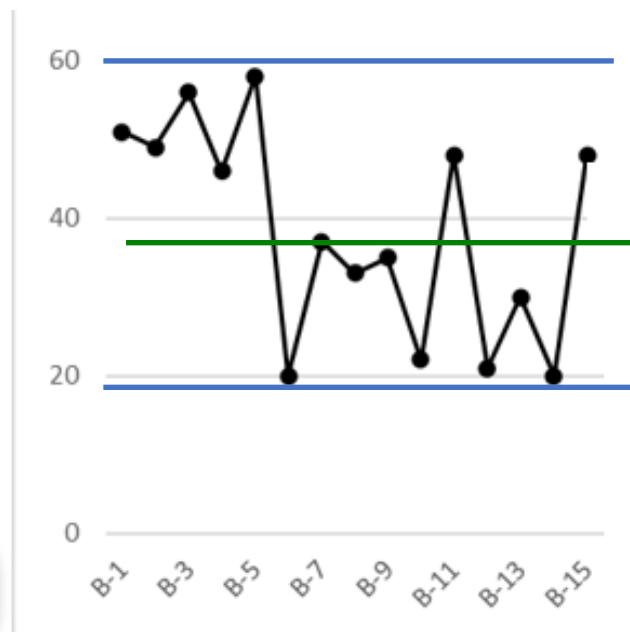
Variasjon som skyldes uvanlige forhold som vanligvis ikke påvirker arbeidsprosessen.

Vi sier at prosessen er «**ute av kontroll**» (ustabil) når den er påvirket av spesiell variasjon.

Tegn på spesiell variasjon kan være:

- a) Trend
- b) Nivåskifte
- c) Sporadiske avvik

Her er det ingen tegn på spesiell variasjon



Beskrivelse av tidsserier

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

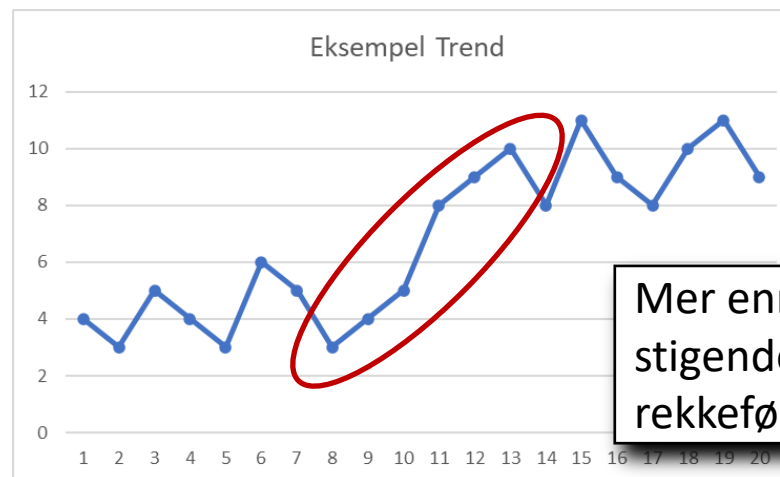
Trend

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

Nivåskifte

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

Sporadiske avvik



Mer enn 5 punkter i stigende eller synkende rekkefølge

Beskrivelse av tidsserier

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

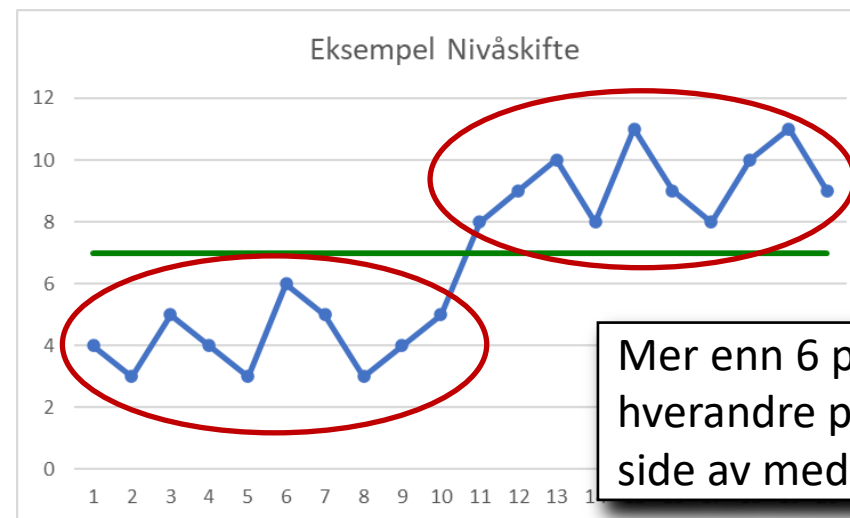
Trend

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

Nivåskifte

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

Sporadiske avvik



Mer enn 6 punkter etter hverandre på samme side av medianen

Beskrivelse av tidsserier

1 Hva er den mest typiske verdien?

2 Hvor mye varierer datapunktene?

3 Er det perioder med jevn økning eller reduksjon?

Trend

4 Er det perioder med forskjell i nivå?

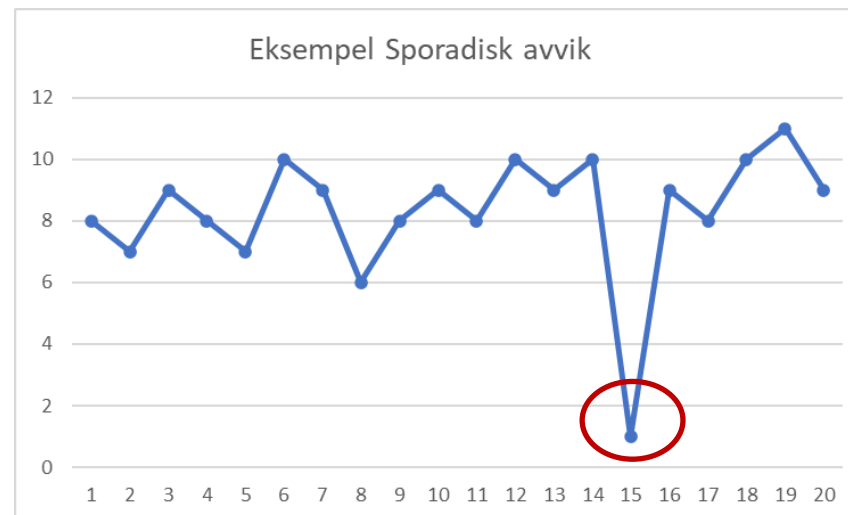
Nivåskifte

5 Er det enkelte avvikende datapunkter?

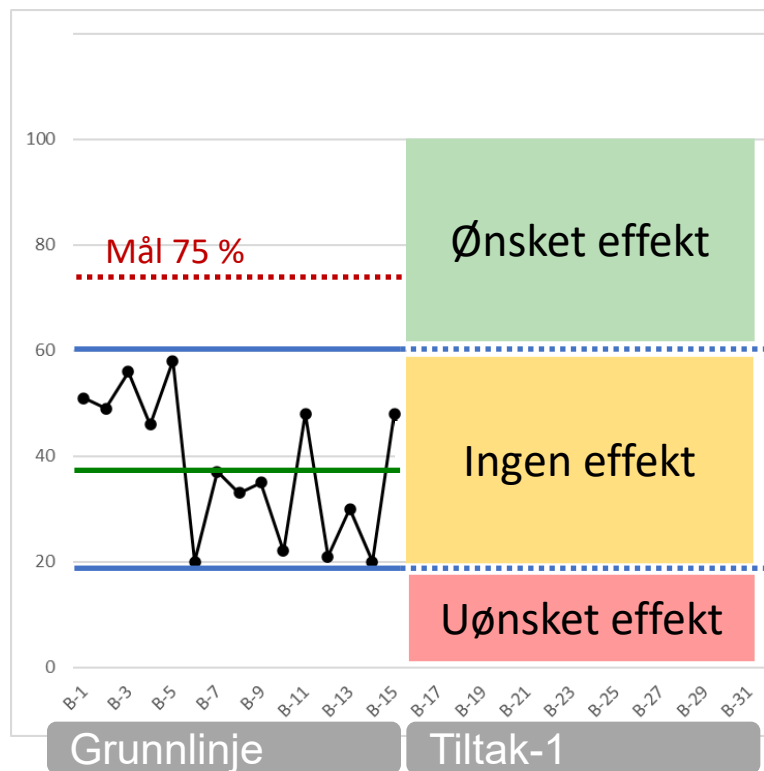
Sporadiske avvik

Sporadiske avvik

- Punkter som åpenbart avviker fra de andre datapunktene.
- Alle som ser på diagrammet vil være enig i at dette datapunktet synes å være svært uvanlig.
- Obs! Alle diagram vil ha høye og lave datapunkter uten at det betyr at punktet er avvikende.



Eksempel: Måling av brukertilfredshet



Grunnlinje
Skåre for opplevd kvalitet før tiltak iverksettes

Tiltak-1
Innføring av sjekklister for mottak

Ledelsen i Eik kommune var ikke fornøyd med at resultatene fra brukerundersøkelsen hvor skåren for «Opplevd kvalitet» lå mellom 20 % og 58 %, hvor medianen var 37 %.

For at brukerne skal være oppele «høy kvalitet» må 80 % av brukerne skåre over 75 % på brukerundersøkelsen.

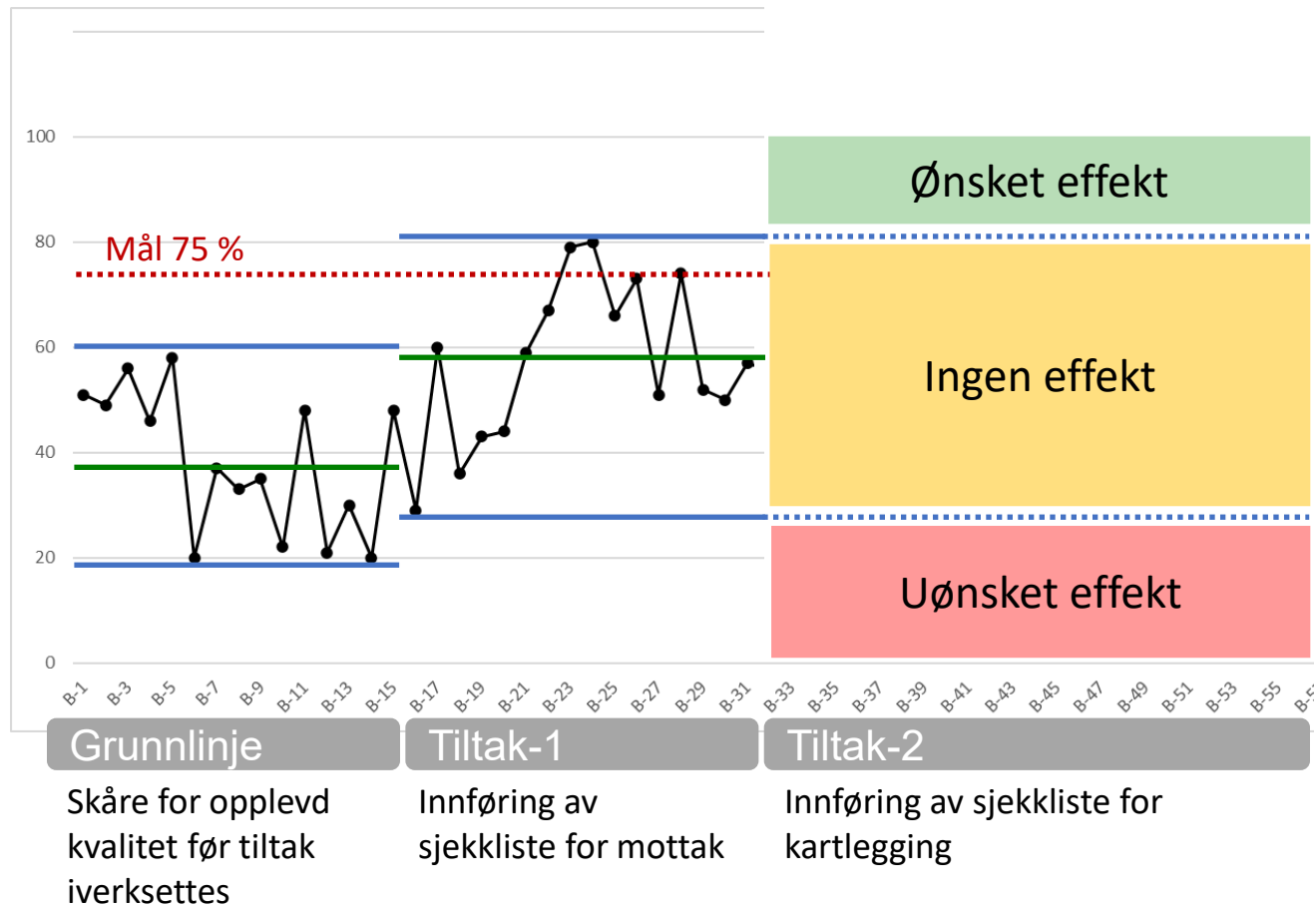
Grunnlinje (baseline)

Hvordan var situasjonene før man igangsatte tiltaket?

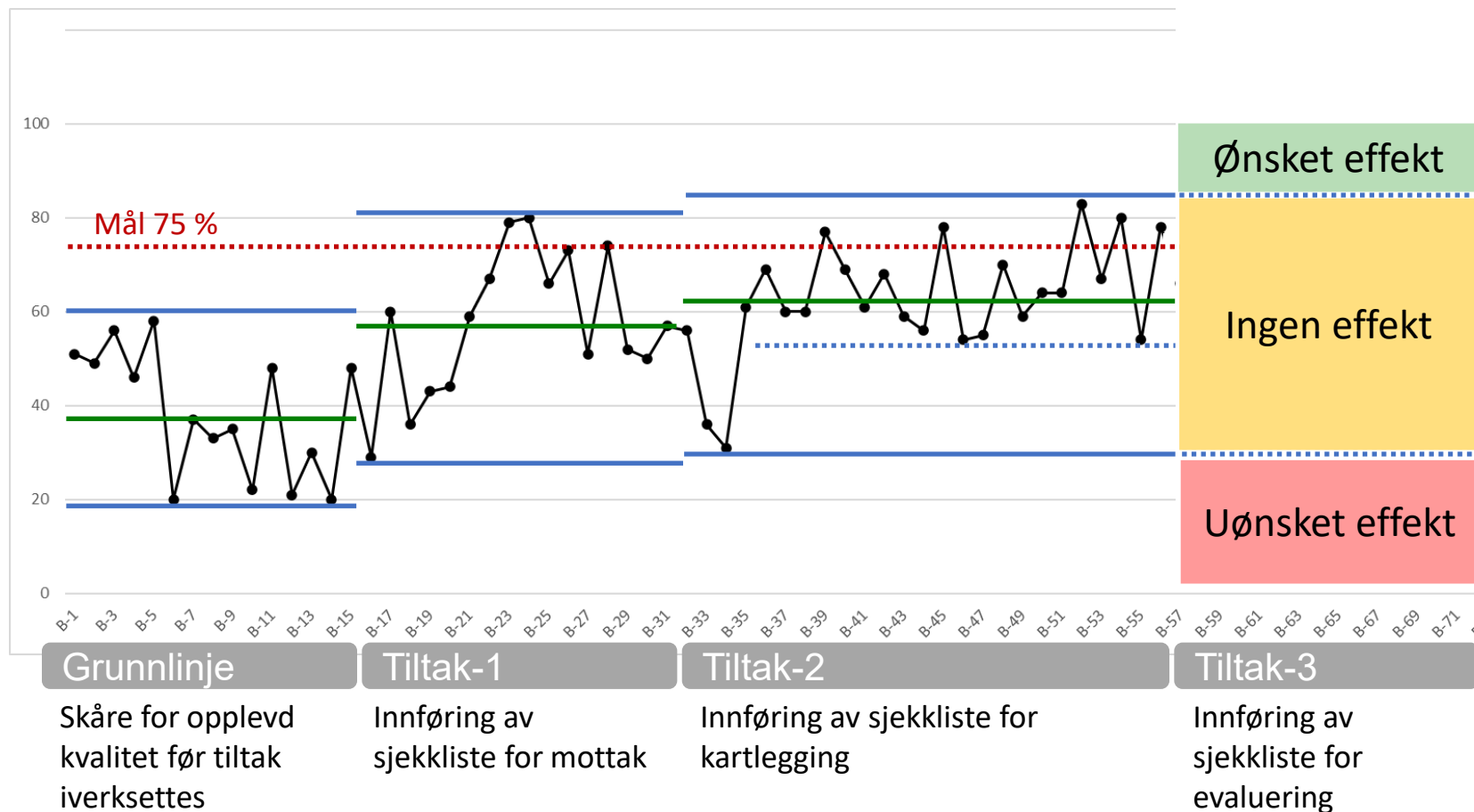
Prediksjon

Forbedringsteamet tror at det å innføre sjekklister for mottak vil føre til at brukerne opplever at tjenestene har bedre kvalitet.

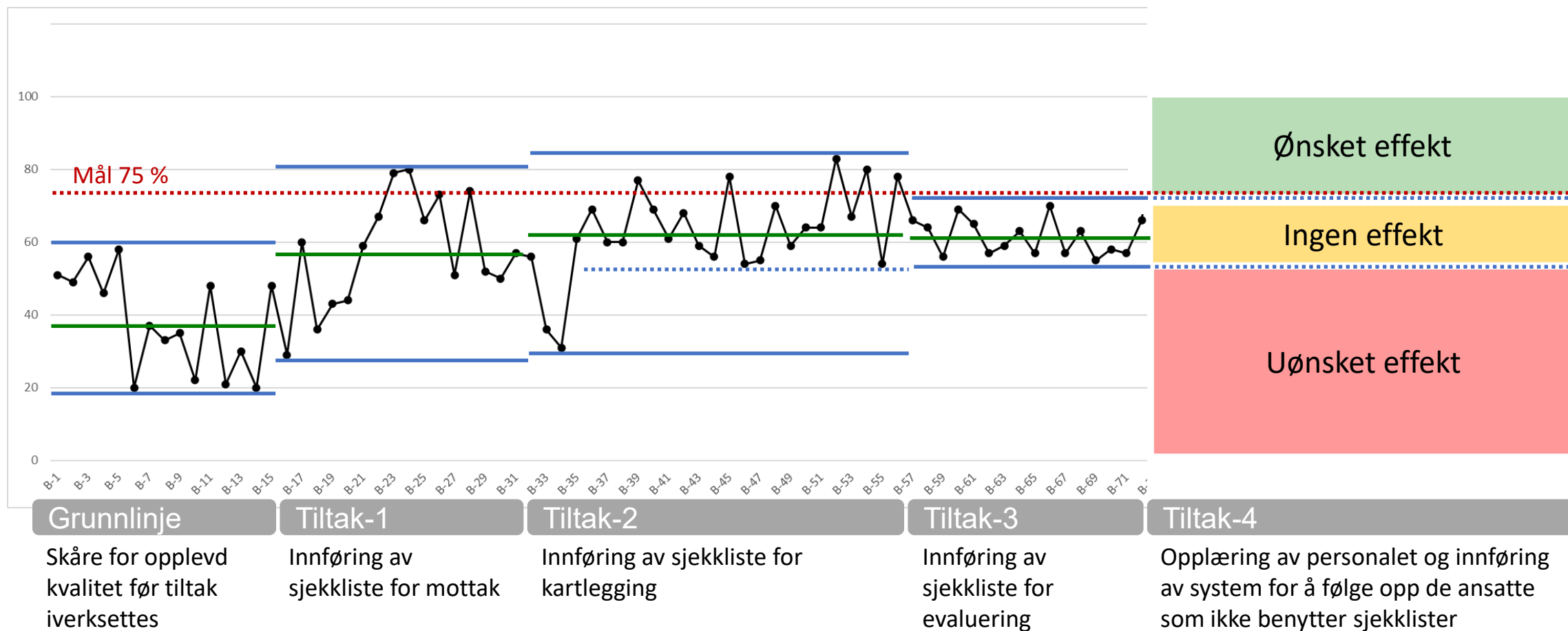
Eksempel: Måling av brukertilfredshet



Eksempel: Måling av brukertilfredshet



Eksempel: Måling av brukertilfredshet



Grunnlinje

Skåre for opplevd kvalitet før tiltak iverksettes

Tiltak-1

Innføring av sjekkliste for mottak

Tiltak-2

Innføring av sjekkliste for kartlegging

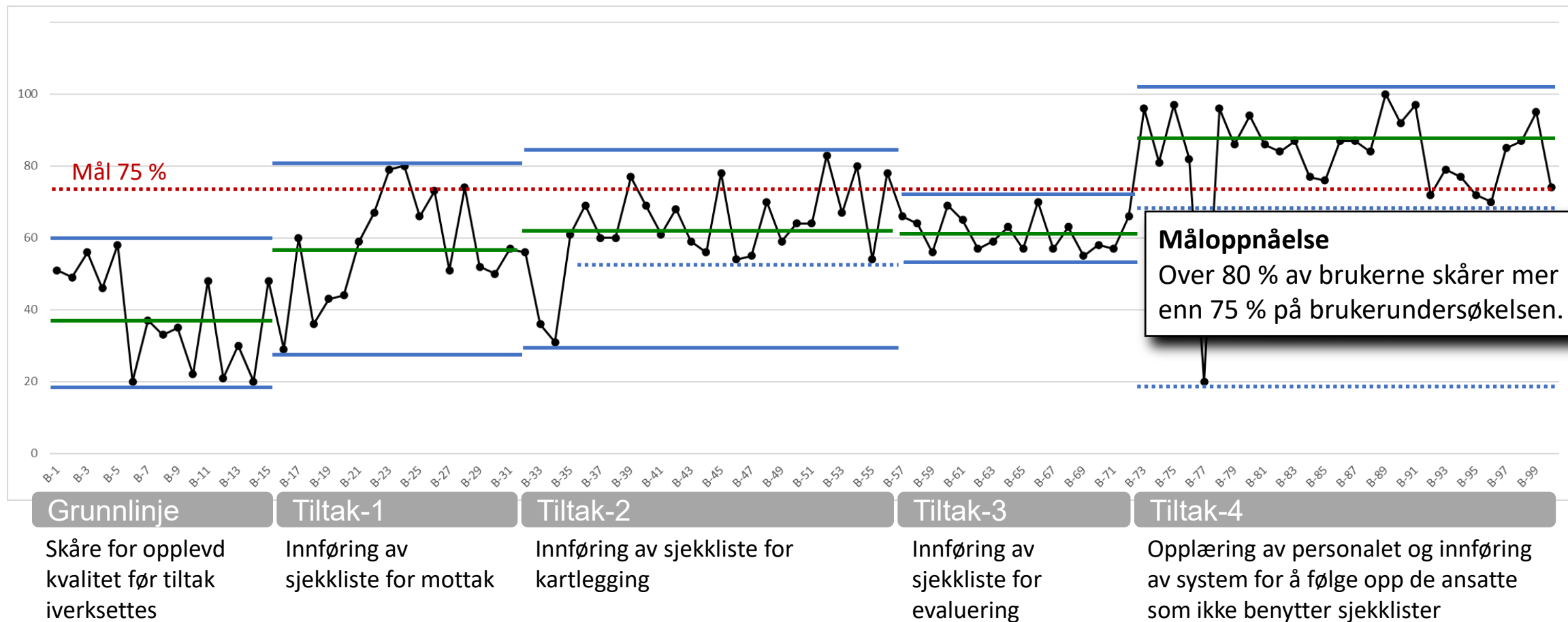
Tiltak-3

Innføring av sjekkliste for evaluering

Tiltak-4

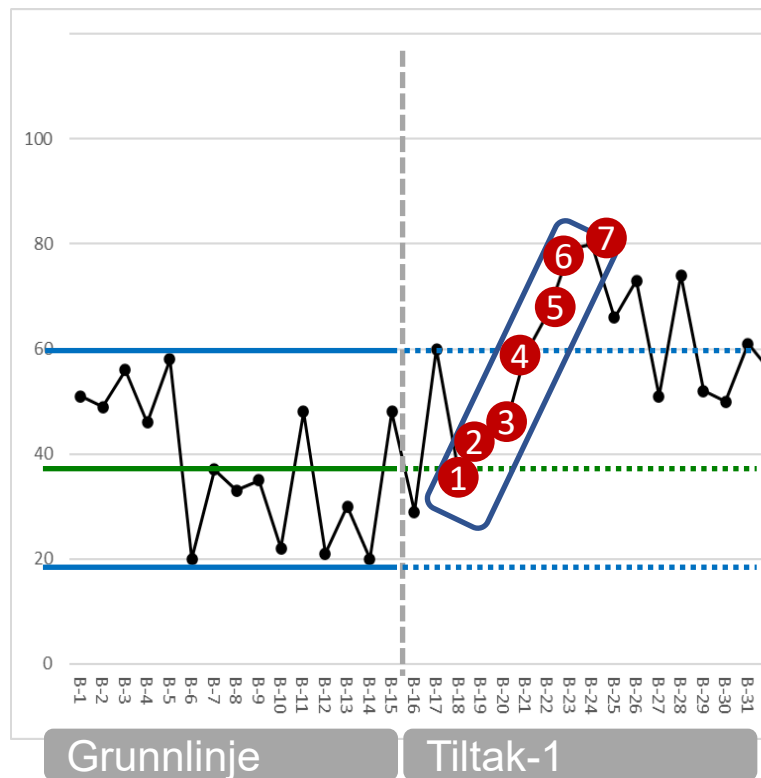
Opplæring av personalet og innføring av system for å følge opp de ansatte som ikke benytter sjekklister

Eksempel: Måling av brukertilfredshet



Oppgave: Er det tegn på spesiell variasjon her?

Tiltak-2



Oppgave

Bruk reglene til høyre og se om dere finner tegn på spesiell variasjon.

- Sammenlign to og to faser.
- De fargede linjene i grafen viser totalgjennomsnittet for to og to faser.

Tegn på spesiell variasjon kan være:

Nivåskifte

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

Trend

Trend krever **minst 5 etterfølgende punkter** i stigende eller synkende rekkefølge. Punkter med samme verdi telles som ett punkt.

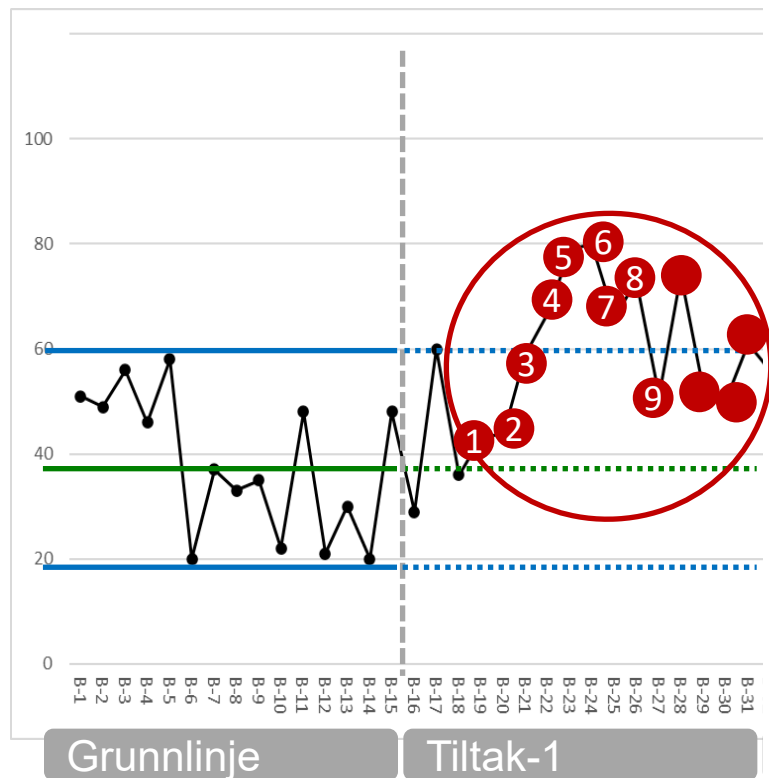
Sporadisk avvik

Om en skåre regnes som et sporadisk avvik påvirkes av:

- Avstanden fra skåren til de andre skårene.
- Hvor stor variasjonen blant de andre skårene er.
- Antall skårer i utvalget.

Oppgave: Er det tegn på spesiell variasjon her?

Tiltak-2



Oppgave

Bruk reglene til høyre og se om dere finner tegn på spesiell variasjon.

- Sammenlign to og to faser.
- De fargede linjene i grafen viser totalgjennomsnittet for to og to faser.

Tegn på spesiell variasjon kan være:

Nivåskifte

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

Trend

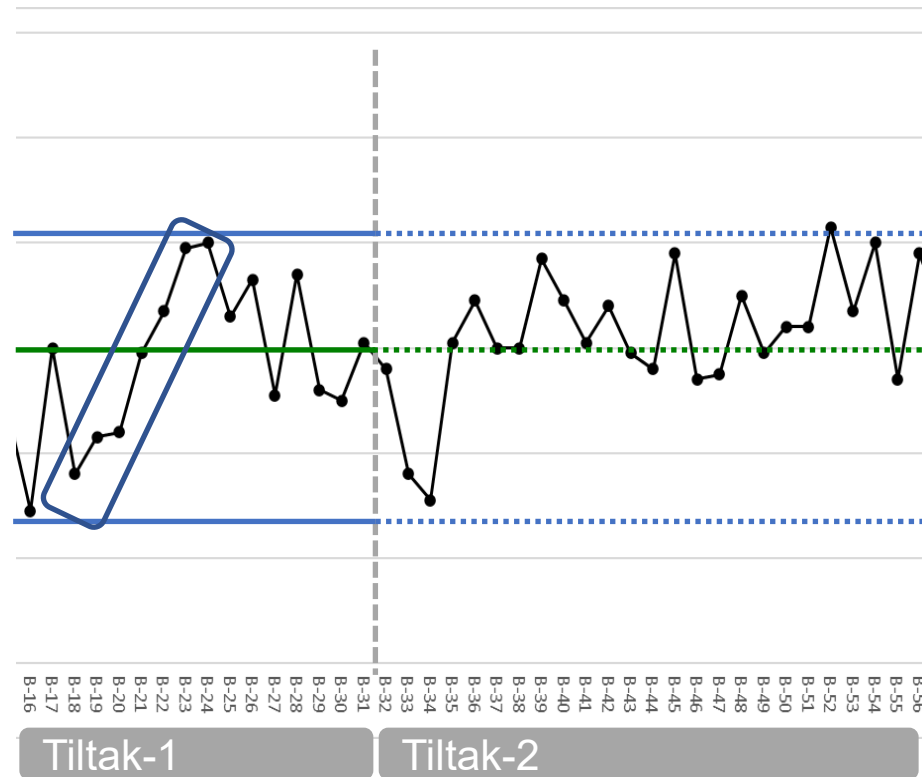
Trend krever **minst 5 etterfølgende punkter** i stigende eller synkende rekkefølge. Punkter med samme verdi telles som ett punkt.

Sporadisk avvik

Om en skåre regnes som et sporadisk avvik påvirkes av:

- Avstanden fra skåren til de andre skårene.
- Hvor stor variasjonen blant de andre skårene er.
- Antall skårer i utvalget.

Oppgave: Er det tegn på spesiell variasjon her?



Oppgave

Bruk reglene til høyre og se om dere finner tegn på spesiell variasjon.

- Sammenlign to og to faser.
- De fargede linjene i grafen viser totalgjennomsnittet for to og to faser.

Tegn på spesiell variasjon kan være:

Nivåskifte

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

Trend

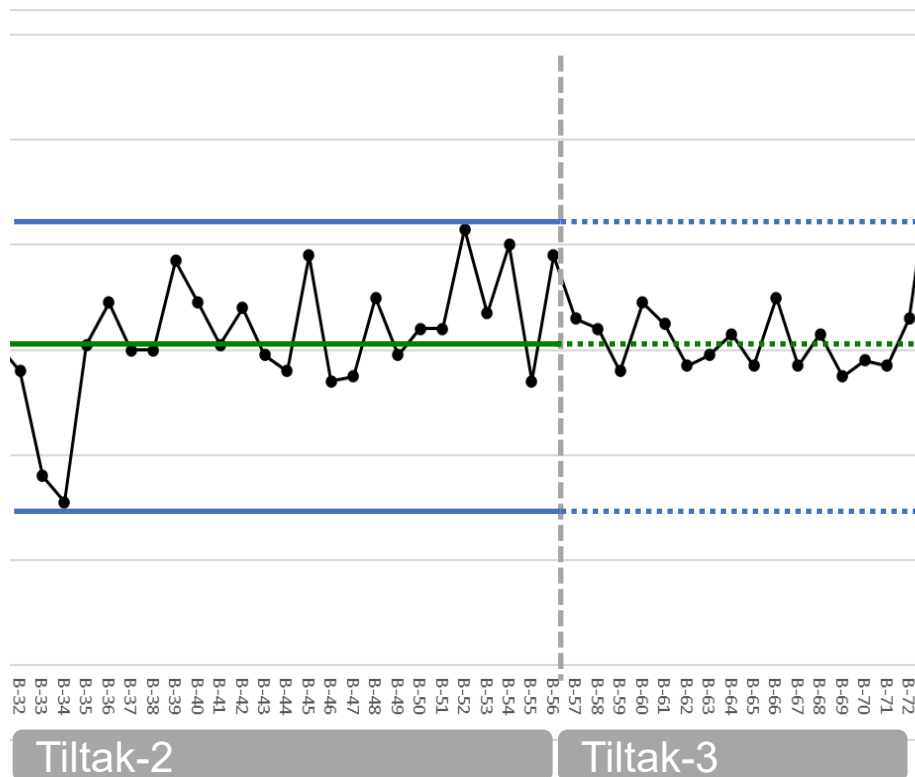
Trend krever **minst 5 etterfølgende punkter** i stigende eller synkende rekkefølge. Punkter med samme verdi telles som ett punkt.

Sporadisk avvik

Om en skåre regnes som et sporadisk avvik påvirkes av:

- Avstanden fra skåren til de andre skårene.
- Hvor stor variasjonen blant de andre skårene er.
- Antall skårer i utvalget.

Oppgave: Er det tegn på spesiell variasjon her?



Oppgave

Bruk reglene til høyre og se om dere finner tegn på spesiell variasjon.

- Sammenlign to og to faser.
- De fargede linjene i grafen viser totalgjennomsnittet for to og to faser.

Tegn på spesiell variasjon kan være:

Nivåskifte

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

Trend

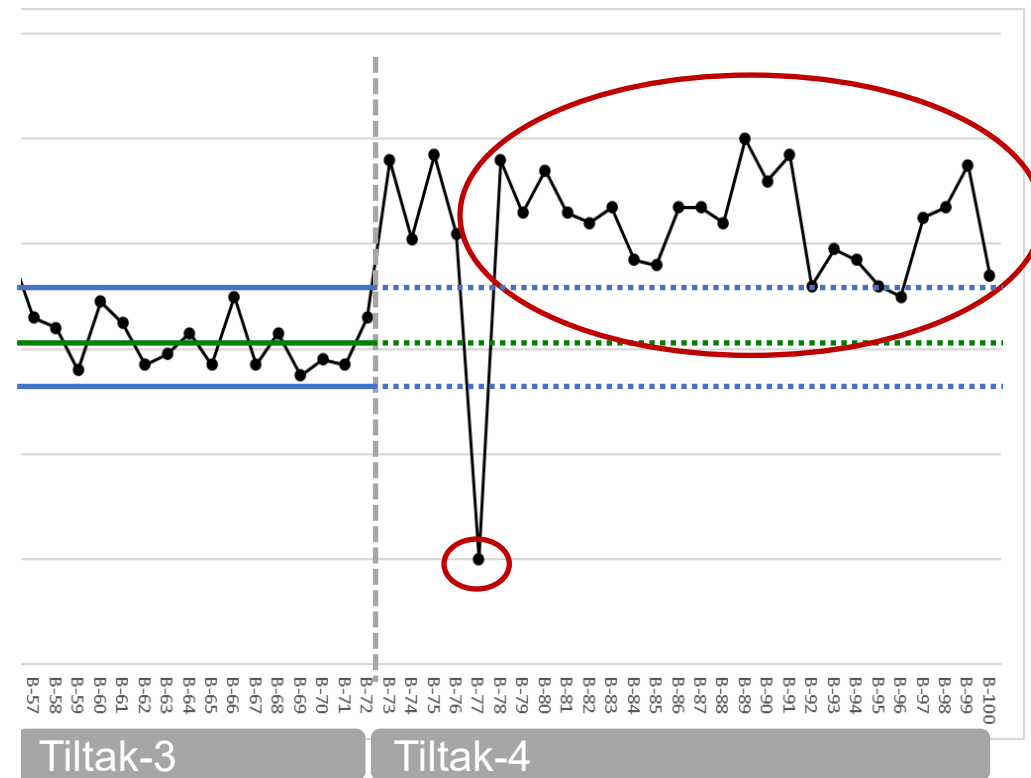
Trend krever **minst 5 etterfølgende punkter** i stigende eller synkende rekkefølge. Punkter med samme verdi telles som ett punkt.

Sporadisk avvik

Om en skåre regnes som et sporadisk avvik påvirkes av:

- Avstanden fra skåren til de andre skårene.
- Hvor stor variasjonen blant de andre skårene er.
- Antall skårer i utvalget.

Oppgave: Er det tegn på spesiell variasjon her?



Oppgave

Bruk reglene til høyre og se om dere finner tegn på spesiell variasjon.

- Sammenlign to og to faser.
- De fargede linjene i grafen viser totalgjennomsnittet for to og to faser.

Tegn på spesiell variasjon kan være:

Nivåskifte

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

Trend

Trend krever **minst 5 etterfølgende punkter** i stigende eller synkende rekkefølge. Punkter med samme verdi telles som ett punkt.

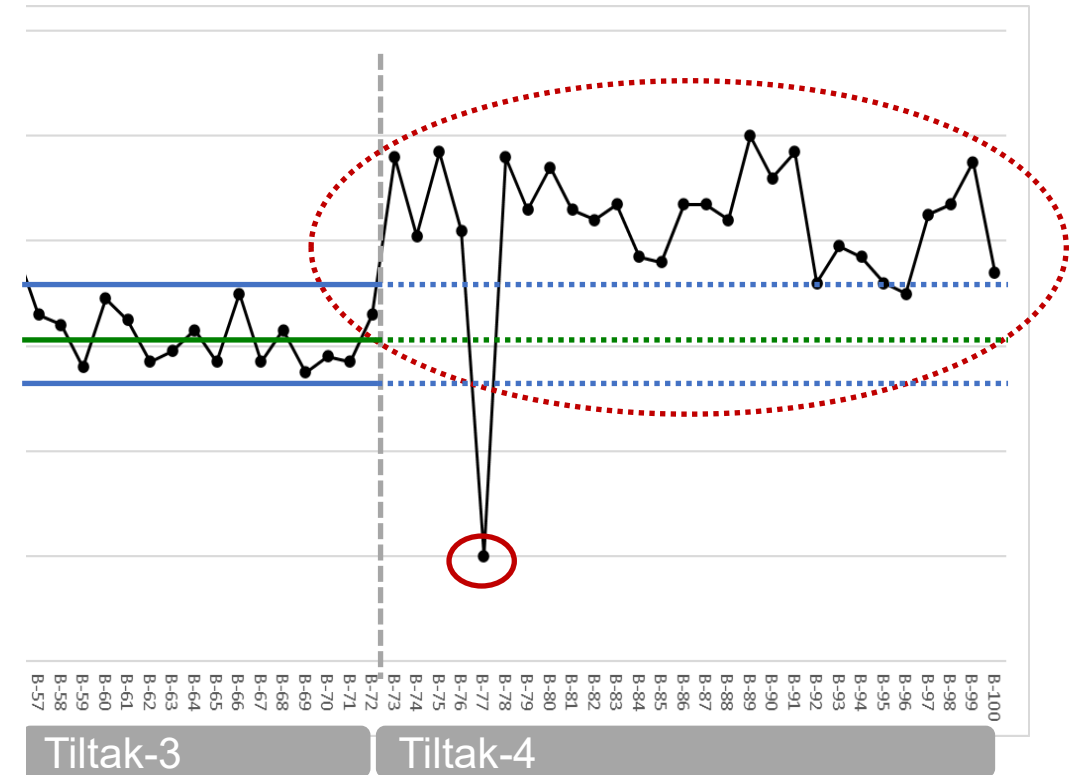
Sporadisk avvik

Om en skåre regnes som et sporadisk avvik påvirkes av:

- Avstanden fra skåren til de andre skårene.
- Hvor stor variasjonen blant de andre skårene er.
- Antall skårer i utvalget.

Gode
pasient
forløp

Oppgave: Er det tegn på spesiell variasjon her?



Oppgave

Bruk reglene til høyre og se om dere finner tegn på spesiell variasjon.

- Sammenlign to og to faser.
- De fargede linjene i grafen viser totalgjennomsnittet for to og to faser.

Tegn på spesiell variasjon kan være:

Nivåskifte

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

Trend

Trend krever **minst 5 etterfølgende punkter** i stigende eller synkende rekkefølge. Punkter med samme verdi telles som ett punkt.

Sporadisk avvik

Om en skåre regnes som et sporadisk avvik påvirkes av:

- Avstanden fra skåren til de andre skårene.
- Hvor stor variasjonen blant de andre skårene er.
- Antall skårer i utvalget.

Gode
pasient
forløp

Gjennomføring av forbedringstiltak = lagarbeid

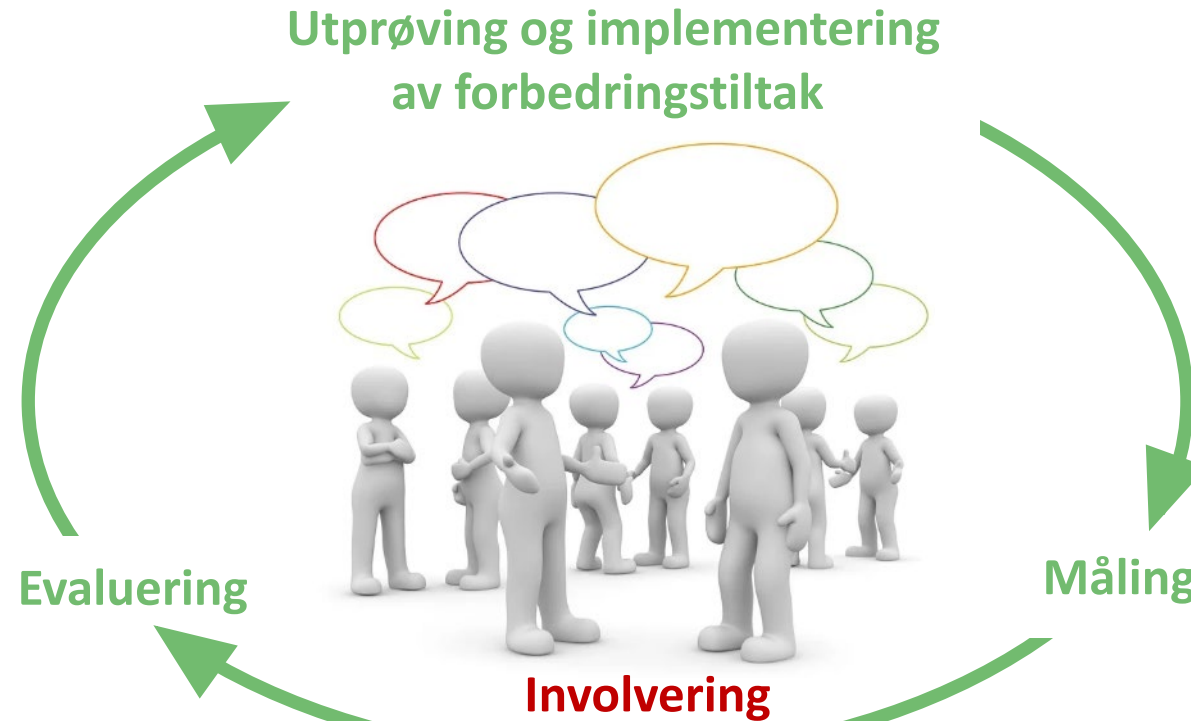


Resultater fra målinger gir grunnlag for å reflektere over egen praksis og treffe **beslutninger** om videre forbedringsarbeid.

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 og evaluering – kan skape motivasjon!



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?

Deltakelse i innsamling av data, overvåking av egen arbeidsprosess og evaluering legger grunnlag for «passion for data».

Gode
ient
orløp



Lykke til med forbedringsarbeidet!

Gruppeoppgave

Vurder eget forbedringsarbeid

- Har dere behov for å justere mål og plan?
- Hva kan dere måle?

Referanser

Bilder

Lachmann-Anke, Peggy og Marco, <https://pixabay.com> (bildene på lysark 20 og 33).

Litteratur

Grimsmo, A. (2012). Veien frem til et helhetlig pasientforløp.

<https://www.nhn.no/media/1710/veien-frem-til-helhetlig-pasientforlop.pdf>

Læringsnettverk for eldre og kronisk syke i Oslo. Historien om Kåres uheldige pasientreise.

<https://www.youtube.com/watch?v=e2Wg4jLERag>

Grimstad kommune (2016). Sjekkliste 1.

Rosen, M.A., Schiebel, N., Salas, E., Wu, T.S., Sivistri, S. og King, H.B. (2013). How can team performance be measured, assessed, and diagnosed? I: E.Salas og K. Frush (red.). Improving patient safety through teamwork and team training. Oxford: Oxford University Press.