

# Velkommen!

**Regional Forbedringsagentutdanning på Agder**

**Første samling, dag 1**

**31. august 2022**

**Samsen kulturhus**


















# Praktisk informasjon

# Program for dagen

- Velkommen, informasjon, presentasjon
- Bli kjent
- Introduksjon til forbedringsarbeid
- Ca. 11:45-12:25 Lunsj
- A3 problemløsningsverktøy
- Forstå problemet
- Prosesskartlegging
- Evaluering og avslutning (ferdig til 15:45)



## Tidsplan forbedringsagentutdanning 2022-2023

Aktivitet	Dato	Tema	Sted
 Heldagssamling (oppstart)	<b>31.08.22</b> kl. 09.00-16.00 <b>01.09.22</b> kl. 09.00-16.00	Forbedringsmodellen, A3, mål og samarbeid. Møte veileder.	Samsen kulturhus
 Bonus SSHF kommuner	<b>22.09.22</b> kl. 09.00-10.00 <b>28.09.22</b> kl. 14.00-15.00	Nåsituasjon: Kunnskapsbasert kvalitetsforbedring - søk v/bibliotek	Digital
<i>Uke 36-38 Første veiledning</i>			
 Verktøysamling	<b>29.09.22</b> kl. 13.30-15.00	Nåsituasjon: Prosesskartlegging og prioriteringsmatrise	Digital
 Verktøysamling	<b>13.10.22</b> kl. 13.30-15.00	Analyse: Fiskebein og rotårsaksanalyse	Digital
<i>Uke 41-43 Andre veiledning</i>			
 Halvdagssamling	<b>03.11.22</b> kl. 12.00-15.30	Oppfølging: Hva skal måles? (indikatorer) Brukerstemmen i forbedringsarbeid	Digital
<i>Uke 45-48 Tredje veiledning</i>			
 Bonus	<b>15.11.22</b> kl. 13.30-15.00	Excel-opplæring	Digital
 Verktøysamling	<b>08.12.22</b> kl. 13.30-15.00	Prioriteringsmatrise, PDSA og Driverdiagram	Digital
 Bonus	<b>15.12.22</b> kl. 13.30-15.00	Måling: run-diagram	Digital
<i>Uke 1-3 Fjerde veiledning</i>			
 Heldagssamling	<b>19.01.23</b> kl. 09.00-16.00	PDSA praktisk trening Metoder for ideer og gruppearbeid Presentasjonsteknikk og "Heistale"	Rådhuset Kristiansand
 Bonus	<b>24.01.23</b> kl. 13.30-15.00	Målinger: Avansert SPC	Digital
<i>Uke 5-7 Femte veiledning</i>			
 Verktøysamling	<b>16.02.23</b> kl. 13.30-15.00	Vedvarende endring Sortert feedback Spørrerstud om målinger	Digital
<i>Uke 9-11 Sjette veiledning</i>			
 Halvdagssamling	<b>23.03.23</b> kl. 12.00-15.30	Forbedringstavler Postere og øve på heistale Vedvarende endring	Digital
<i>Uke 15-17 Syvende veiledning</i>			
 Heldagssamling (avslutning)	<b>Mai</b>	Muntlig presentasjon av forbedringsarbeid og poster	Sted kommer



# Presentasjonsrunde

- Hvem er du?
- Hvor jobber du?
- Hvilket problem skal du ta tak i?
- Hva liker du å gjøre på fritida?
- Hva forventer du av forbedringsagentutdanninga?

# Pause 15 minutter

Pauseoppgaver:

- Skriv inn score på Forbedringspillet
- Snakk med minst 3 personer du ikke kjenner i pausen

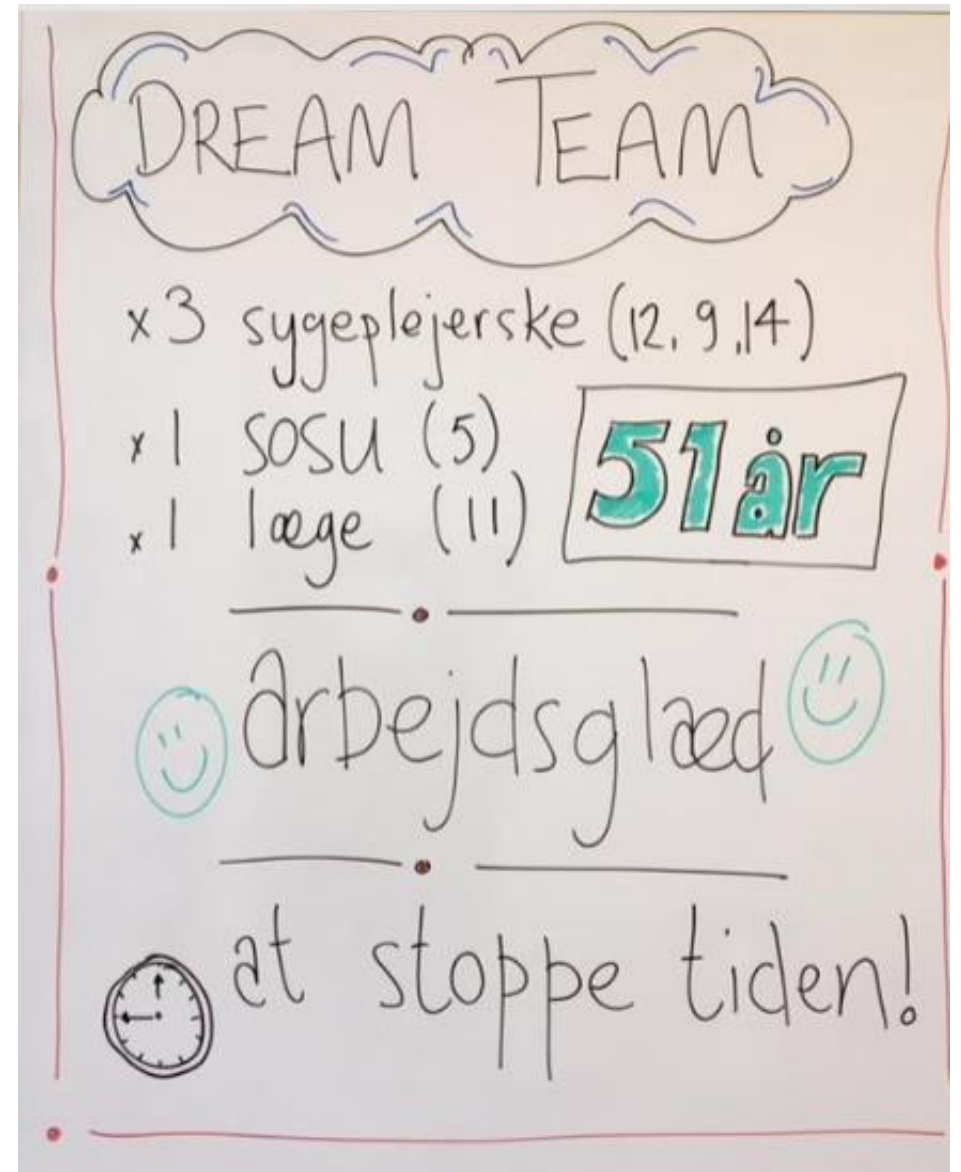




# Lagoppgave, ice-breaker!

---

- Gi ditt team (bord) et navn.
- Skriv deres faglige bakgrunn.
- Legg sammen antall år dere har jobbet i helsevesenet.
- Hva forventer dere av utdanningen?
- Hva er lagets super-power?



# Introduksjon til forbedringsarbeid

Mari H. Frøysnes

# Hva er kvalitetsforbedringsarbeid?

## Kvalitet

Tjenester av god kvalitet er virkningsfulle, trygge og sikre, involverer brukerne og gir dem innflytelse, er samordnet og preget av kontinuitet, utnytter ressursene på en god måte, er tilgjengelige og rettferdig fordelt.

[Veileder til forskrift](#)

## Forbedring

Å gjøre bedre

[Det norske akademis ordbok](#)

## Kvalitetsforbedring

En kontinuerlig prosess for å identifisere svikt eller forbedringsområder, teste ut tiltak og justere til resultatet blir som ønsket og forbedringen vedvarer.

[Veileder til forskrift](#)



Alle i helsevesenet har to jobber når de kommer på arbeid:

- 1) å gjøre jobben - og
- 2) å gjøre den bedre

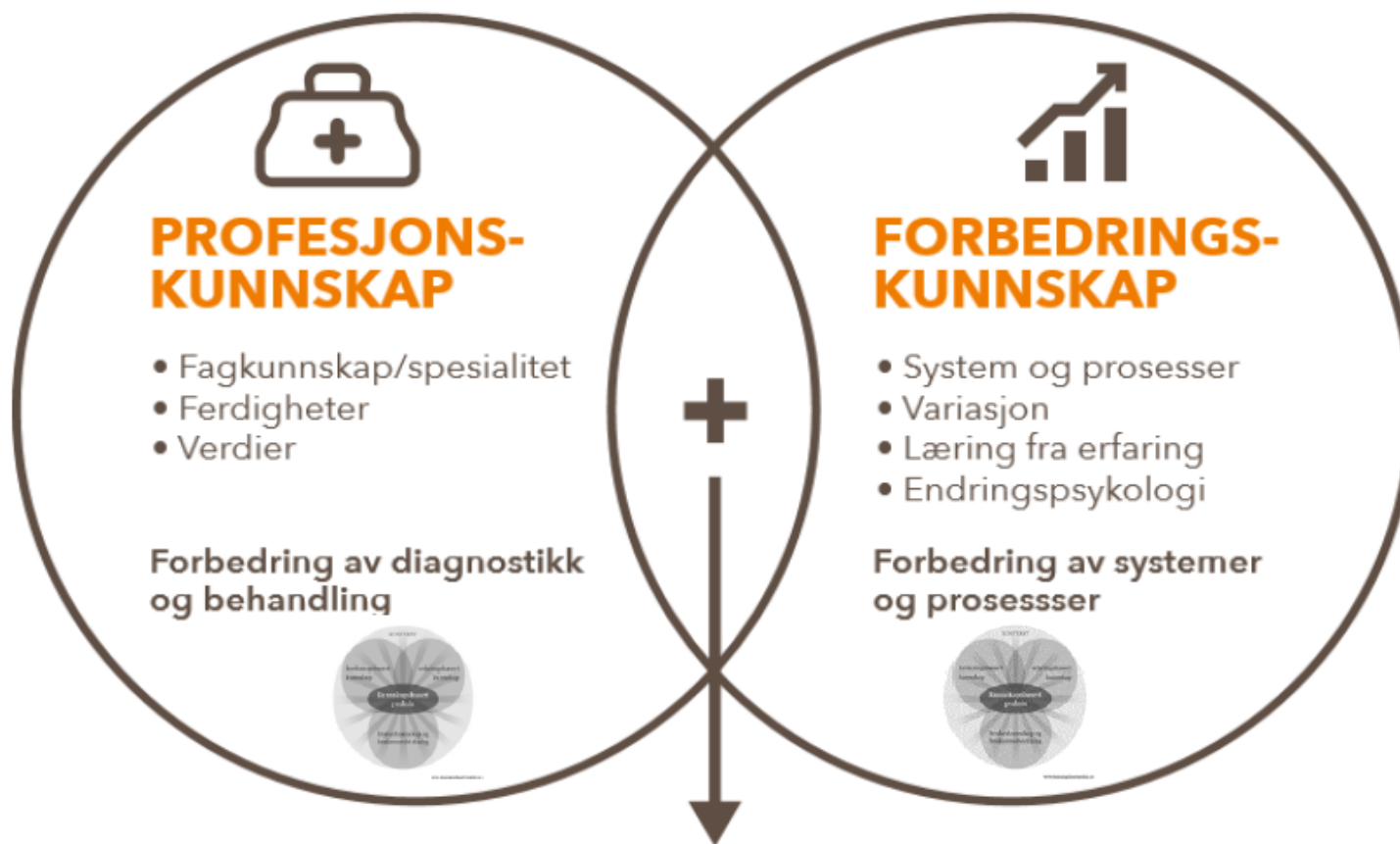
Dette er essensen i kvalitetsforbedringsarbeidet

Paul Batalden  
Professor Emeritus  
Dartmouth Institute

Kari Annette Os,  
Helsedirektoratet



© Foto: Stig Marlon Weston, Helsedirektoratet



## PROFESJONS-KUNNSKAP

- Fagkunnskap/spesialitet
- Ferdigheter
- Verdier

Forbedring av diagnostikk og behandling



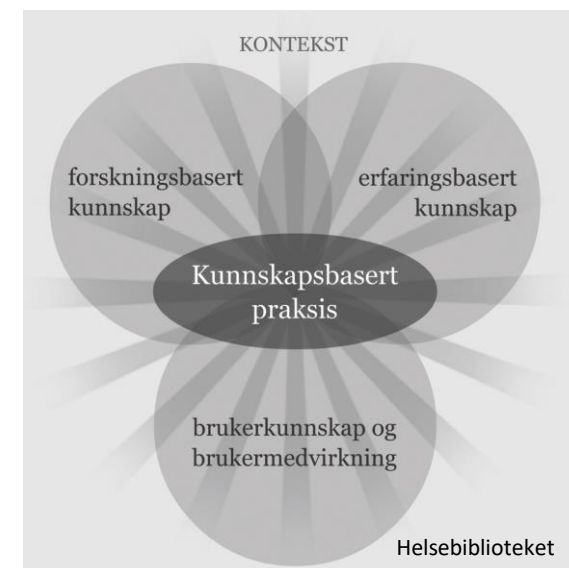
## FORBEDRINGS-KUNNSKAP

- System og prosesser
- Variasjon
- Læring fra erfaring
- Endringspsykologi

Forbedring av systemer og prosesser



Det er ved å kombinere kunnskapen fra medisin og helsefag med forbedringskunnskap at man kan arbeide effektivt, systematisk og kontinuerlig med å forbedre helse- og omsorgstjenesten



# Hvorfor forbedringsarbeid?

- Gi grunnlag for systematisk og kontinuerlig arbeid med forbedring i helsetjenesten
- Bidra til etterlevelse av:



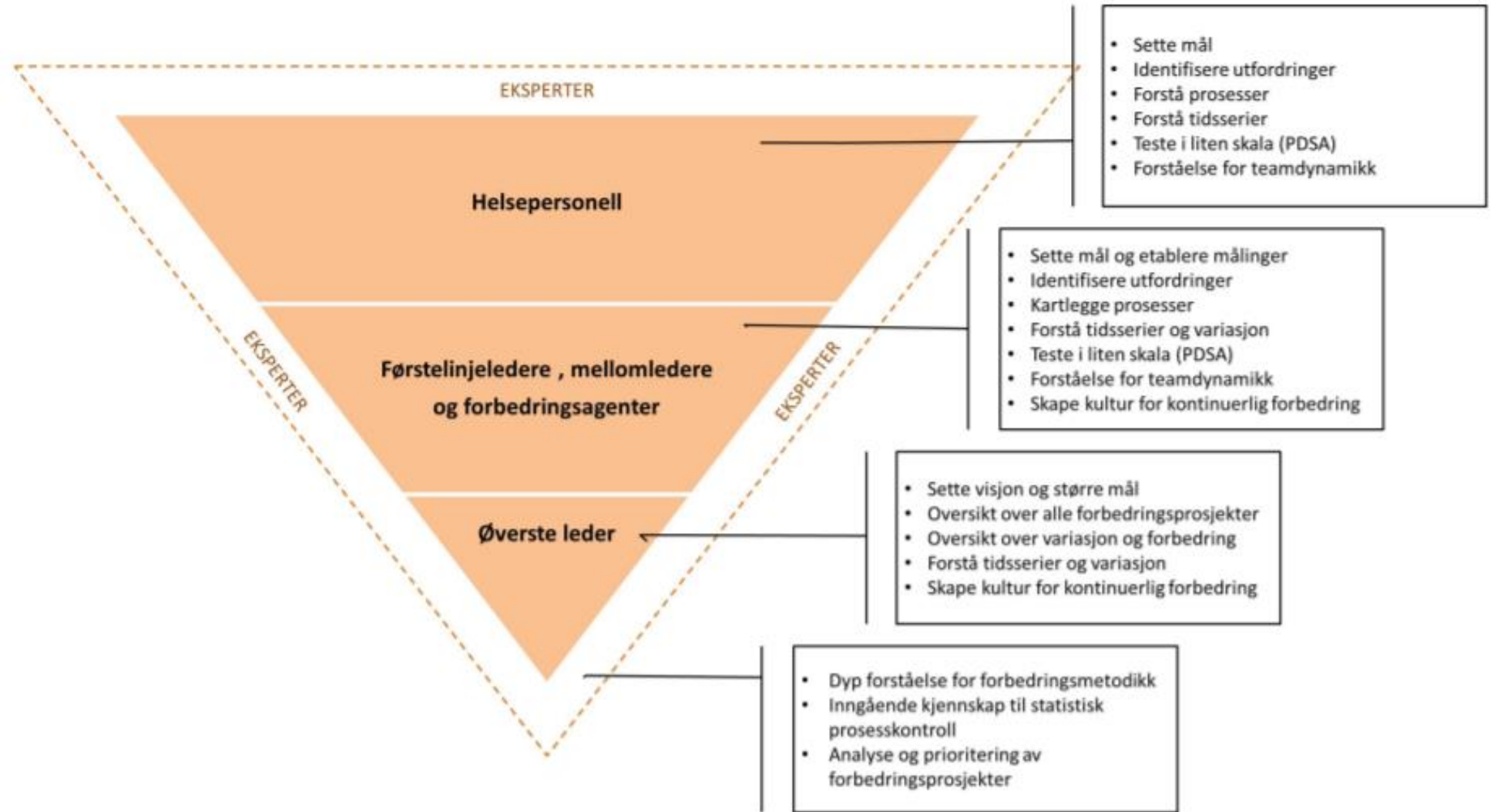
[Veileder til forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgssektoren](#)



[Nasjonal handlingsplan for pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring \(2019-2023\)](#)



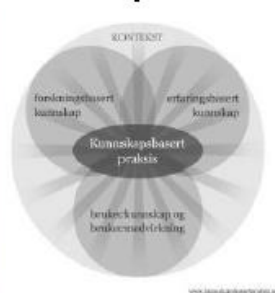
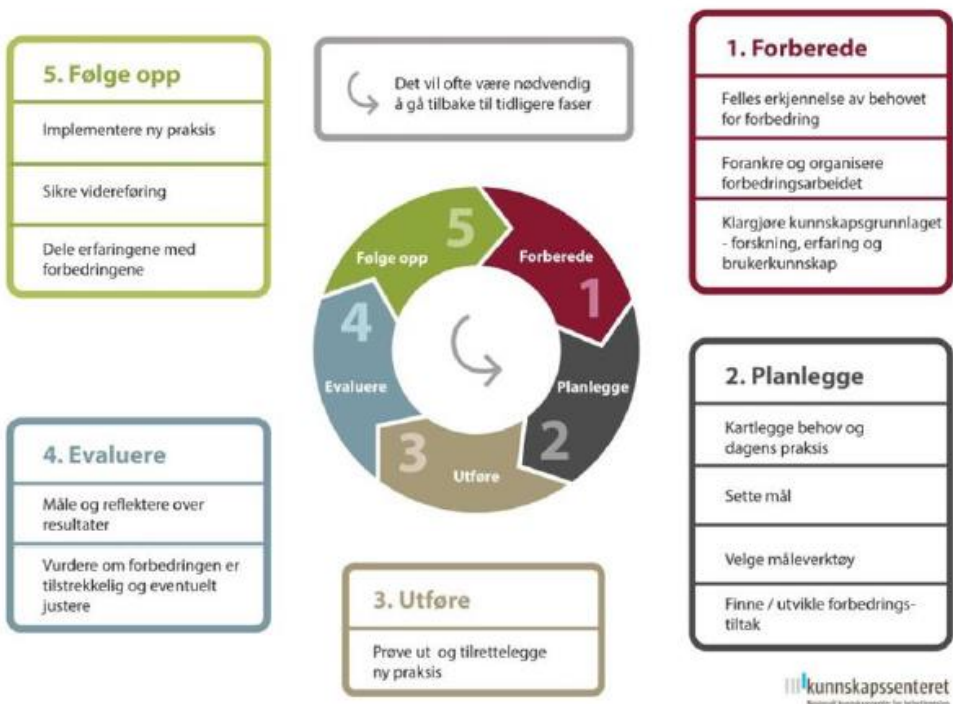
[Meld. St. 11 \(2020-2021\)  
Kvalitet og pasientsikkerhet 2019](#)



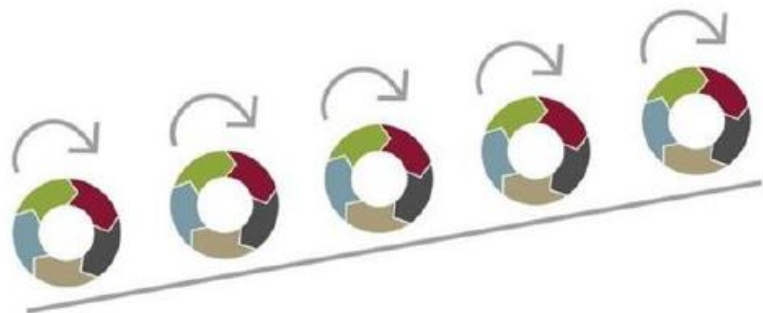
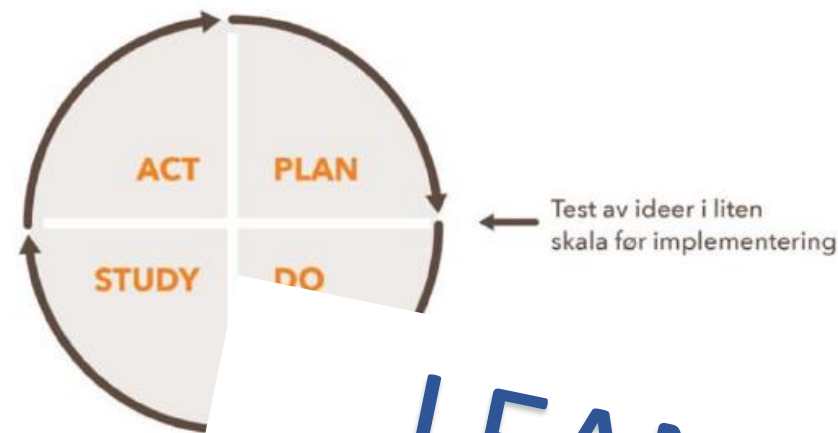
Model for kompetanse i forbedringsarbeid, utviklet av Pasientsikkerhetsprogrammet, inspirert av NHS England og Kaiser Permanente.

[Veileder til forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten](#)

# Modell for systematisk kvalitetsforbedring i helsetjenesten



# Forbedringmodellen



LEAN  
SIX SIGMA

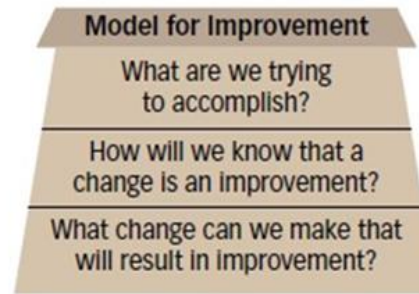
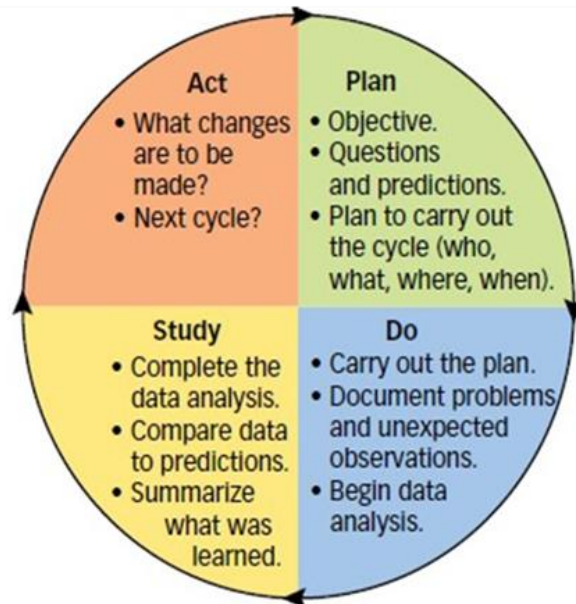
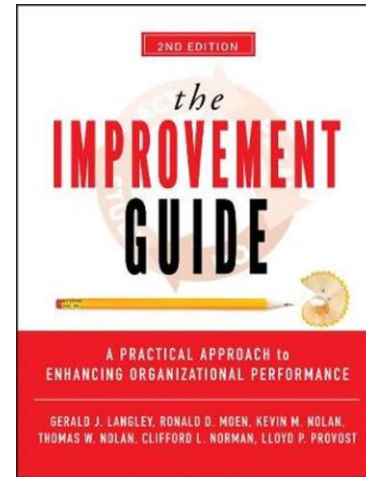


# Forbedringsmodellen

Merethe A. Land

# Modellens opphav

Langley og Nolan videreutviklet Deming's «what to do» til «how to do it».

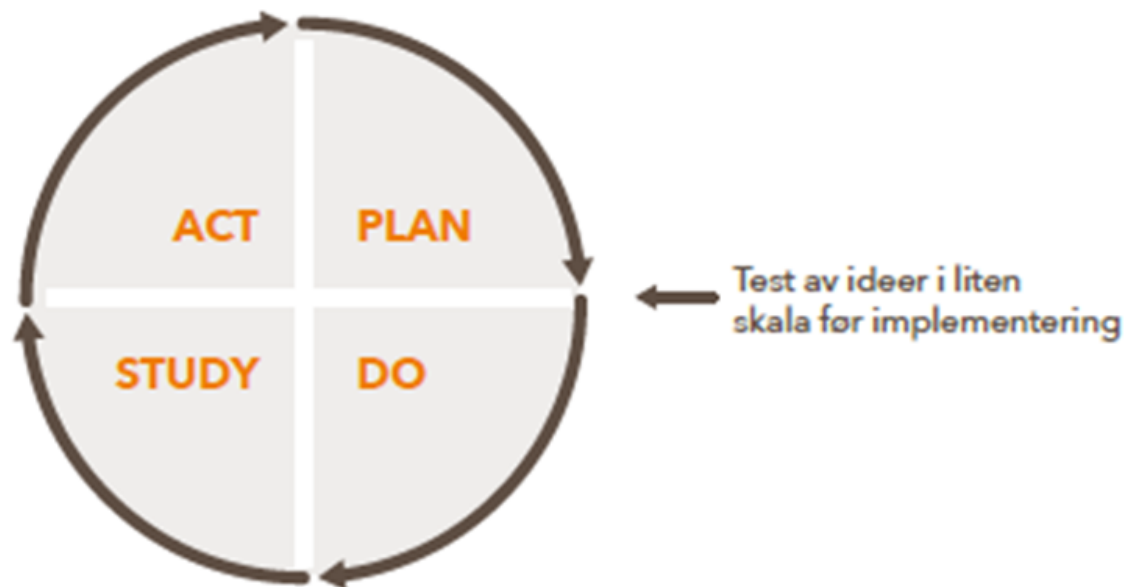
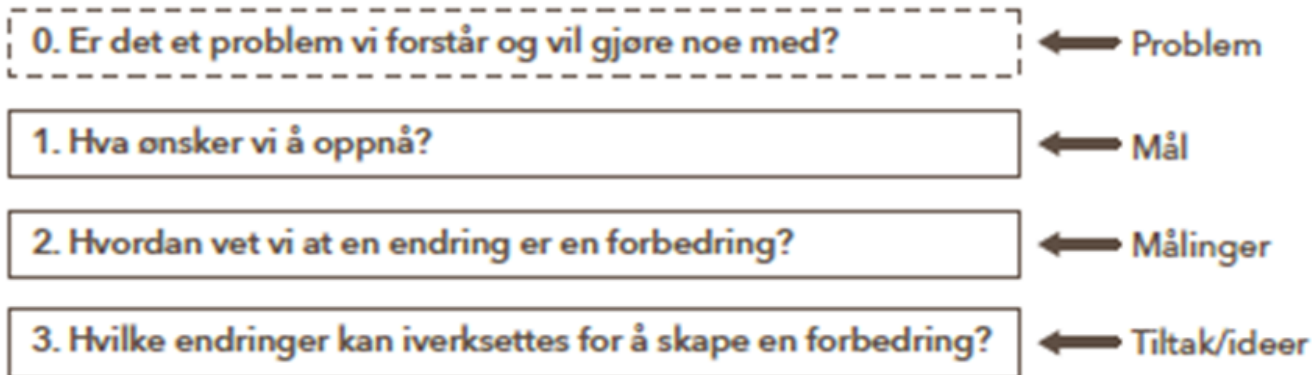


R. Moen



L. P. Provost





# Gangen i et forbedringsarbeid



# A3 problemløsning

Mari H Frøysnes

# Hva er A3?

- Verktøy for å løse gjentakende problemer
  - Alle fasene i et forbedringsarbeid
  - Strukturert
  
- Dokumenteres på ett enkelt A3-ark (derav navnet)
  - Lett å vise frem/ diskutere med andre
  - Bruk gjerne blyant
  
- Inkludere alle berørte
  - Felles tankeprosessen
  - Kan gå frem og tilbake mellom trinn

0. Er det et problem vi forstår og vil gjøre noe med?

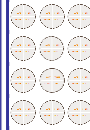
1. Hva ønsker vi å oppnå?

2. Hvordan vet vi at en endring er en forbedring?

3. Hvilke endringer kan iverksettes for å skape en forbedring?



Tittel:		Ansvarlig:		Startdato:																									
Team:		Oppdatert dato:																											
1. Bakgrunn (Hva er problemet og hvorfor er dette viktig?)				5. Ønsket situasjon (Gi et realistisk bilde av hvordan situasjonen vil være når problemet er løst.)																									
2. Nåsituasjon (Gi en objektiv og faktabasert beskrivelse av problemet.)																													
3. Mål (Hva ønsker vi å oppnå?)																													
4. Analyse (Hva er de underliggende årsakene til problemet?)				6. Handlingsplan (Hva skal gjøres for å oppnå ønsket situasjon? Lag en konkret plan.)																									
				<table border="1"><thead><tr><th>Tiltak</th><th>Status</th></tr></thead><tbody><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td></tr></tbody></table>		Tiltak	Status																						
Tiltak	Status																												
				7. Oppfølging: Hva skal måles? (Indikatorer)																									
				<table border="1"><thead><tr><th>I dag</th><th>Mål</th><th>Ansvarlig</th><th>Frekvens</th></tr></thead><tbody><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></tbody></table>		I dag	Mål	Ansvarlig	Frekvens																				
I dag	Mål	Ansvarlig	Frekvens																										
				8. Resultater og videre tiltak																									



**Tittel:**

**Ansvarlig:**

**Startdato:**

**Team:**

**Oppdatert dato:**

**1. Bakgrunn** *(Hva er problemet og hvorfor er dette viktig?)*

**2. Nåsituasjon** *(Gi en objektiv og faktabasert beskrivelse av problemet)*

**3. Mål** *(Hva ønsker vi å oppnå?)*

**4. Analyse** *(Hva er rotårsakene til problemet?)*

**5. Ønsket situasjon** *(Gi et realistisk bilde av hvordan situasjonen vil være når problemet er løst)*

**6. Handlingsplan** *(Hva skal gjøres for å oppnå ønsket situasjon? Lag en konkret plan)*

Tiltak	Ansvarlig	Tidsfrist	Status

7. Oppfølging: Hva skal måles? <i>(Indikatorer)</i>	I dag	Mål	Ansvarlig	Frekvens

**8. Resultater og videre tiltak**

# Medisin til rett tid

Ansvarlig: Fagsykepleier Vilalt Godt

Startdato: 1.1.2022

Team: Lege Kim Snart, sykepleier Oioi Sann, hjelpepl. Passer På

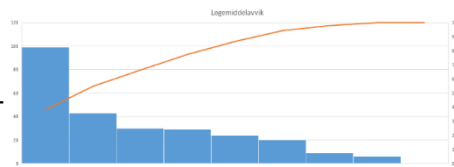
Oppdatert dato: 12.1.2022

## 1. Bakgrunn (Hva er problemet og hvorfor er dette viktig?)

Pasienter opplever ytterligere smerter, forsinket behandlingstid og alvorlig pasientskade som følge av at de får legemiddel til feil tid og frekvens. Det er viktig å redusere denne typen feil for å øke pasientsikkerheten ved avdeling A.

## 2. Nåsituasjon (Gi en objektiv og faktabasert beskrivelse av problemet.)

Avvikssystemet viser at 17% av legemiddelavvik i avdeling A handler om feil tid og frekvens på legemiddel i 2021. Det ble registrert 43 avvik i fjerde kvartal, og flere pasienter har meldt om økte smerter. I november fikk en pasient alvorlig pasientskade som følge av for hyppig frekvens på medisin.

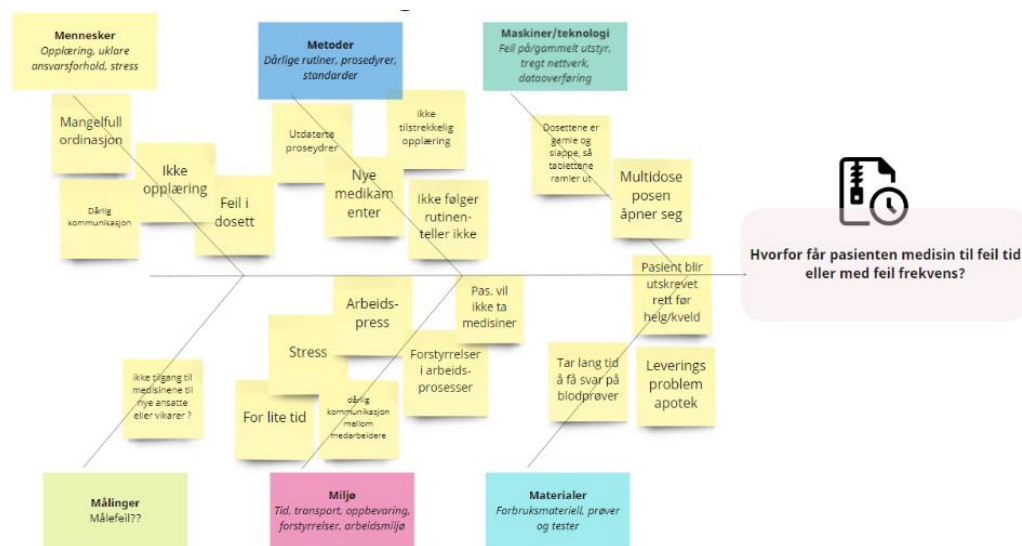


Medisin foreskrives av lege, klargjøres av sykepleier i avdeling, deles ut/gis av sykepleier eller hjelpepleier. Noen pasienter tar medisinene selv, andre får hjelp til å ta dem.

## 3. Mål (Hva ønsker vi å oppnå?)

Innen 31. mai 2022 får alle pasienter på avdeling A alltid medisin til rett tid.

## 4. Analyse (Hva er de underliggende årsakene til problemet?)



## 5. Ønsket situasjon (Gi et realistisk bilde av hvordan situasjonen vil være når problemet er løst.)

Alle prosedyrer og rutiner rundt medisin håndtering er oppdatert. Alle ansatte er kjent til, og er trygge på, prosedyrer for medisinutdeling. Alle som er på jobb vet hvilke tidspunkt og frekvens pasientene/brukerne i avdeling A har på sine medisiner. Pasienter som tar medisinene selv, forstår hvorfor de må tas til rett tid/frekvens. Nærmeste pårørende kjenner til faste medisiner og når disse skal tas. Vi har nye dosetter som holder tablettene på plass. Vi har en turnus som er mer tilpasset tidspunkt på døgnet/uka der det er mest travelt, for å redusere stress.

## 6. Handlingsplan (Hva skal gjøres for å oppnå ønsket situasjon? Lag en konkret plan.)

Tiltak	Ansvarlig	Tidsfrist	Status
Plan for medisinutdeling opp på tavla, gjennomgang i morgenmøtet	Oioi Sann	15.01.22	Påbegynt
Oppdatere prosedyrer og rutiner rundt medisin håndtering i avdeling A	Kim Snart	15.02.22	Påbegynt
Kjøpe nye dosetter	Passer På	20.02.22	Påbegynt
Gjennomføre opplæring på prosedyrer for medisinutdeling for alle ansatte	Vilalt Godt	01.03.22	
Lage forslag til informasjon til pasientene om ulike medisiner, for å motivere til å ta dem til rett tid/frekvens	Vilalt Godt	15.3.22	
Lage informasjon til pårørende om ulike medisiner, slik at de er kjent med tid/frekvens på medisinering.	Vilalt Godt	20.3.22	
Endre arbeidsplaner slik at arbeidsbelastning blir jevnere fordelt	Dette Gårbra	31.03.22	

## 7. Oppfølging: Hva skal måles? (Indikatorer)

	I dag	Mål	Ansvarlig	Frekvens
Prosentandel pasienter som har fått medisin til rett tid siste døgn.	90%	100%	Vilalt Godt	Daglig
Andel ansatte i avd. A med gjennomført opplæring på prosedyrer for medisinutdeling	63%	95%	Vilalt Godt	Ukentlig
Andel prosedyrer og rutiner rundt medisin håndtering som er oppdatert.	50%	100%	Vilalt Godt	Ukentlig

## 8. Resultater og videre tiltak



# Utfyllende forklaringer til A3 og sammenheng med PDSA

Ansvarlig:

Team: Få med de delaktige i prosessen (kan endres underveis)

Startdato:

Oppdatert dato:

## 1. Bakgrunn (Hva er problemet og hvorfor er dette viktig?)

Identifiser problem/behov og beskriv det fra sluttbrukerens perspektiv (pasient, bruker, tjenestemottaker). Hvorfor er dette et problem? Hva er konsekvensene? For hvem? Problemdefinisjonen er viktig - og kan endres underveis

## 2. Nåsituasjon (Gi en objektiv og faktabasert beskrivelse av problemet.)

Gjennomfør nok undersøkelser til å forstå nåsituasjonen. For eksempel prosesskartlegging, flytskjema, logging, datauttrekk og analyser. Oppsøk kilden for å forstå nåsituasjonen (ev. hospitering, skygging) Hvor ofte skjer det? Hvor mange tilfeller har vi?

Ta en stopp i bakken – har dere riktige deltakere og riktig problemstilling?

0. Er det et problem vi forstår og vil gjøre noe med?

## 3. Mål (Hva ønsker vi å oppnå?)

Sett overordnet mål for arbeidet (ikke tiltak)

## 4. Analyse (Hva er de underliggende årsakene til problemet?)

Gjennomfør rotårsaksanalyse (årsakstre eller fiskebein – eventuelt begge).

Kan også være lurt å gjøre litteratursøk etter om andre har jobbet med samme problemstilling, og kanskje funnet årsaker eller løsninger.

## 5. Ønsket situasjon (Gi et realistisk bilde av hvordan situasjonen vil være når problemet er løst.)

Beskriv ønsket situasjon - slik det vil være når problemene er løst (men med snev av realisme)

1. Hva ønsker vi å oppnå?

PLAN

## 6. Handlingsplan (Hva skal gjøres for å oppnå ønsket situasjon? Lag en konkret plan.)

Tiltak	Ansvarlig	Tidsfrist	Status
Skriv inn konkrete endringer som skal testes for å oppnå ønsket situasjon			
3. Hvilke endringer kan iverksettes for å skape en forbedring?			
Hele A3 gir oss en PDSA, men vi vil også ha PDSA-sykluser for testing av hvert tiltak. Og når man ser resultater og videre tiltak, justere og gå tilbake i A3, ev lage ny.			DO

## 7. Oppfølging: Hva skal måles? (Indikatorer)

I dag

Mål

Ansvarlig

Frekvens

Resultatindikator

Prosessindikator 1

Prosessindikator 2

Ev. balanserende indikator

2. Hvordan vet vi at en endring er en forbedring?

CHECK

## 8. Resultater og videre tiltak

Evaluer effekten av tiltakene i tråd med oppfølgingsplanen. Gjør eventuelle justeringer, og prøv ut nye tiltak. Forankre, få aksept og implementer ny rutine/standard. Fortsett å måle på relevante indikatorer.

ACT



PLAN

## Tidsplan forbedringsagentutdanning 2022-2023

<b>Tittel:</b>	<b>Ansvarlig:</b>	<b>Startdato:</b>
	<b>Team:</b>	<b>Oppdatert dato:</b>
<b>1. Bakgrunn</b> (Hva er problemet og hvorfor er dette viktig?)	<b>5. Ønsket situasjon</b> (Hva er realistisk bilde av hvordan situasjonen vil være når problemet er løst?)	
<b>2. Nåsituasjon</b> (Hva er objektive og faktabaserte beskrivelser av problemet?)		
	<b>6. Handlingsplan</b> (Hva skal gjøres for å oppnå ønsket situasjon? Lag en konkret plan)	
	<b>Tiltak</b>	<b>Ansvarlig</b> <b>Tidspri</b> <b>Status</b>
<b>3. Mål</b> (Hva ønsker vi å oppnå?)		
<b>4. Analyse</b> (Hva er årsakene til problemet?)		
	<b>7. Oppfølging: Hva skal måles? (indikatorer)</b>	<b>Idag</b> <b>Mål</b> <b>Ansvarlig</b> <b>Prosent</b>
	<b>8. Resultater og videre tiltak</b>	

Aktivitet	Dato	Tema	Sted
 Heldagssamling (oppstart)	<b>31.08.22</b> kl. 09.00-16.00 <b>01.09.22</b> kl. 09.00-16.00	Forbedringsmodellen, A3, mål og teamarbeid. Møte veileder.	Samsen kulturhus
 Bonus SSHF kommuner	<b>22.09.22</b> kl. 09.00-10.00 <b>28.09.22</b> kl. 14.00-15.00	Nåsituasjon: Kunnskapsbasert kvalitetsforbedring - søk v/bibliotek	Digital
<i>Uke 36-38 Første veiledning</i>			
 Verktøysamling	<b>29.09.22</b> kl. 13.30-15.00	Nåsituasjon: Prosesskartlegging og prioriteringsmatrise	Digital
 Verktøysamling	<b>13.10.22</b> kl. 13.30-15.00	Analyse: Fiskebein og rotårsaksanalyse	Digital
<i>Uke 41-43 Andre veiledning</i>			
 Halvdagssamling	<b>03.11.22</b> kl. 12.00-15.30	Oppfølging: Hva skal måles? (indikatorer) Brukerstemmen i forbedringsarbeid	Digital
<i>Uke 45-48 Tredje veiledning</i>			
 Bonus	<b>15.11.22</b> kl. 13.30-15.00	Excel-opplæring	Digital
 Verktøysamling	<b>08.12.22</b> kl. 13.30-15.00	Prioriteringsmatrise, PDSA og Driverdiagram	Digital
 Bonus	<b>15.12.22</b> kl. 13.30-15.00	Måling: run-diagram	Digital
<i>Uke 1-3 Fjerde veiledning</i>			
 Heldagssamling	<b>19.01.23</b> kl. 09.00-16.00	PDSA praktisk trening Metoder for ideer og gruppearbeid Presentasjonsteknikk og "Heistale"	Rådhuset Kristiansand
 Bonus	<b>24.01.23</b> kl. 13.30-15.00	Målinger: Avansert SPC	Digital
<i>Uke 5-7 Femte veiledning</i>			
 Verktøysamling	<b>16.02.23</b> kl. 13.30-15.00	Vedvarende endring Sortert feedback Spørrestund om målinger	Digital
<i>Uke 9-11 Sjette veiledning</i>			
 Halvdagssamling	<b>23.03.23</b> kl. 12.00-15.30	Forbedringstavler Postere og øve på heistale Vedvarende endring	Digital
<i>Uke 15-17 Syvende veiledning</i>			
 Heldagssamling (avslutning)	<b>Mai</b>	Muntlig presentasjon av forbedringsarbeid og poster	Sted kommer

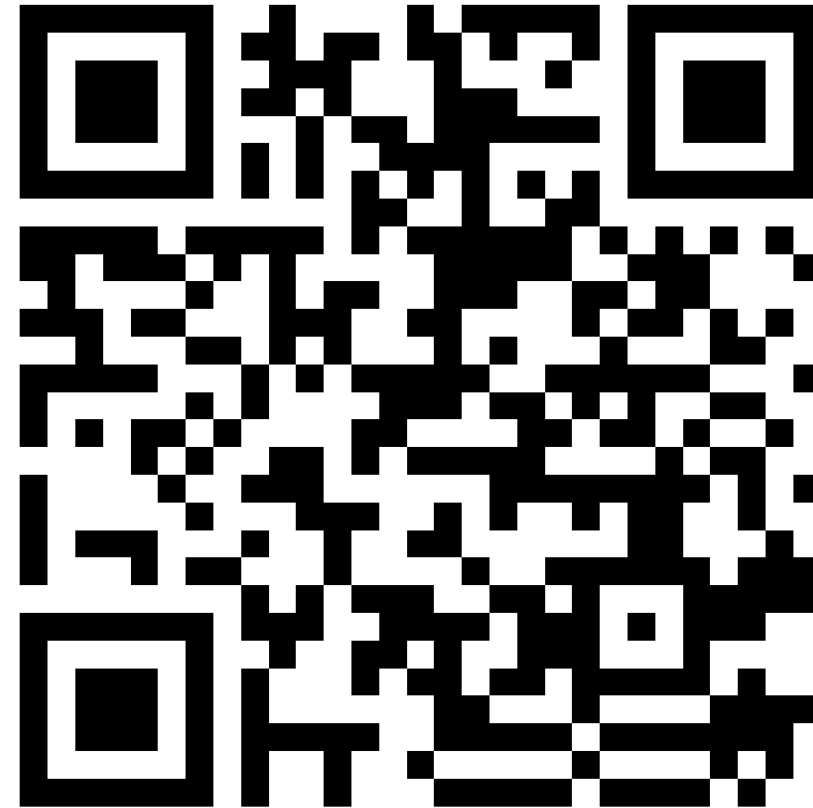
Lunsj 11:50- 12:30



[Smørbrød Mat Brød - Gratis foto på Pixabay](#)

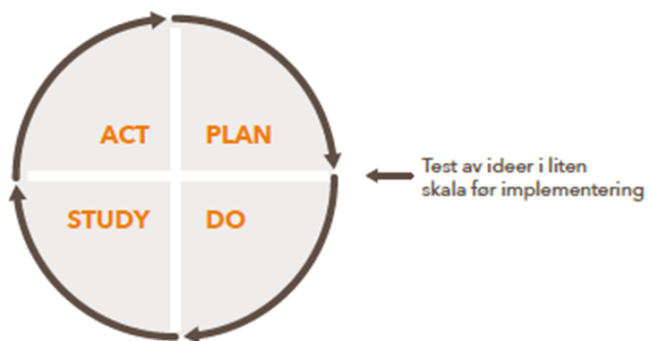
Pauseoppgave:  
Fyll ut selvevalueringsskjema:

<https://forms.office.com/r/H33A82AWPt>



# Forstå problemet

- 0. Er det et problem vi forstår og vil gjøre noe med? ← Problem
- 1. Hva ønsker vi å oppnå? ← Mål
- 2. Hvordan vet vi at en endring er en forbedring? ← Målinger
- 3. Hvilke endringer kan iverksettes for å skape en forbedring? ← Tiltak/ideer



Pixabay.no

# A3 med hjelpetekster

Ansvarlig:

Startdato:

Team: *Få med de delaktige i prosessen (kan endres underveis)*

Oppdatert dato:

## 1. Bakgrunn *(Hva er problemet og hvorfor er dette viktig?)*

Identifiser problem/behov og beskriv det fra **sluttbrukerens** perspektiv (pasient, bruker, tjenestemottaker).  
Hvorfor er dette et problem? Hva er konsekvensene? For hvem?  
Problemdefinisjonen er viktig - og kan endres underveis

## 2. Nåsituasjon *(Gi en objektiv og faktabasert beskrivelse av problemet.)*

## 3. Mål *(Hva ønsker vi å oppnå?)*

## 4. Analyse *(Hva er de underliggende årsakene til problemet?)*

## 5. Ønsket situasjon *(Gi et realistisk bilde av hvordan situasjonen vil være når problemet er løst.)*

## 6. Handlingsplan *(Hva skal gjøres for å oppnå ønsket situasjon? Lag en konkret plan.)*

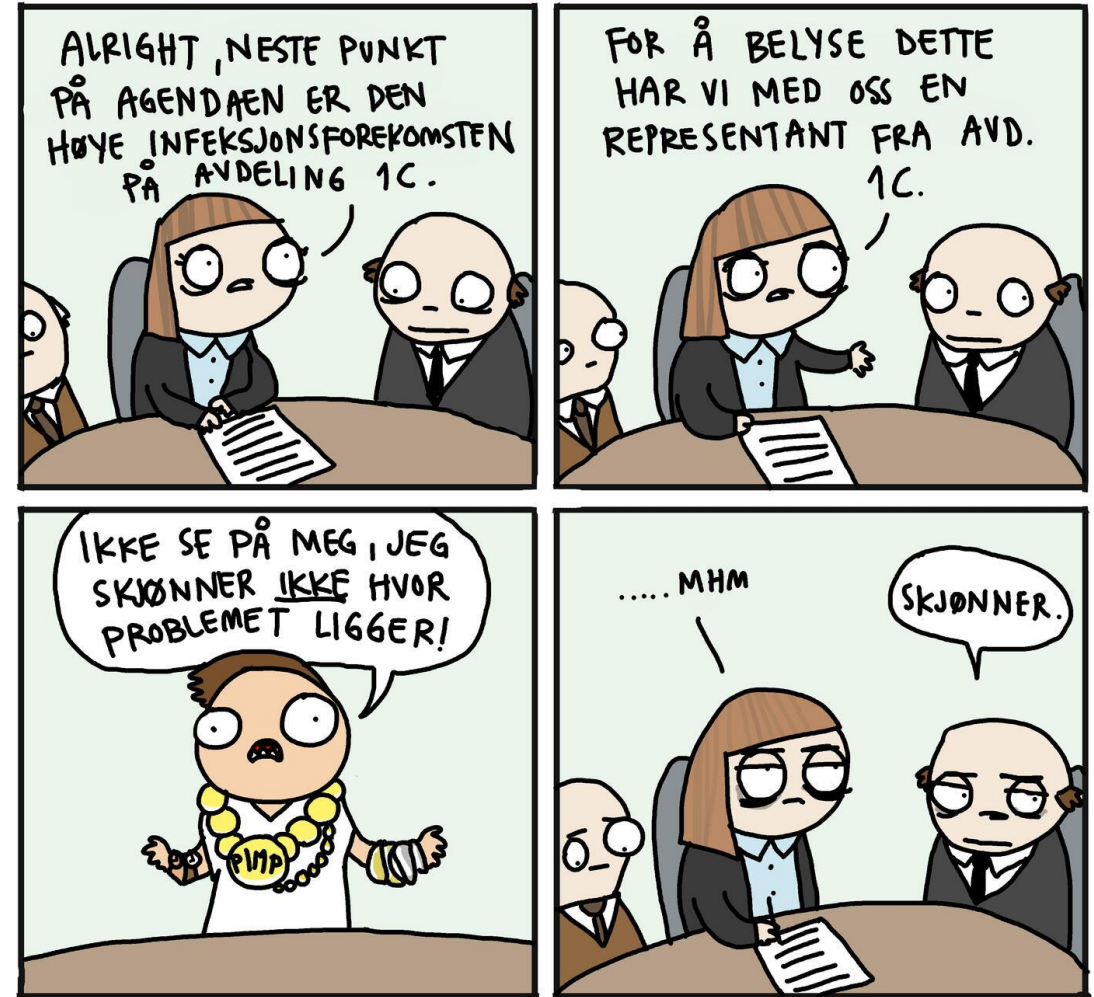
Tiltak	Ansvarlig	Tidsfrist	Status

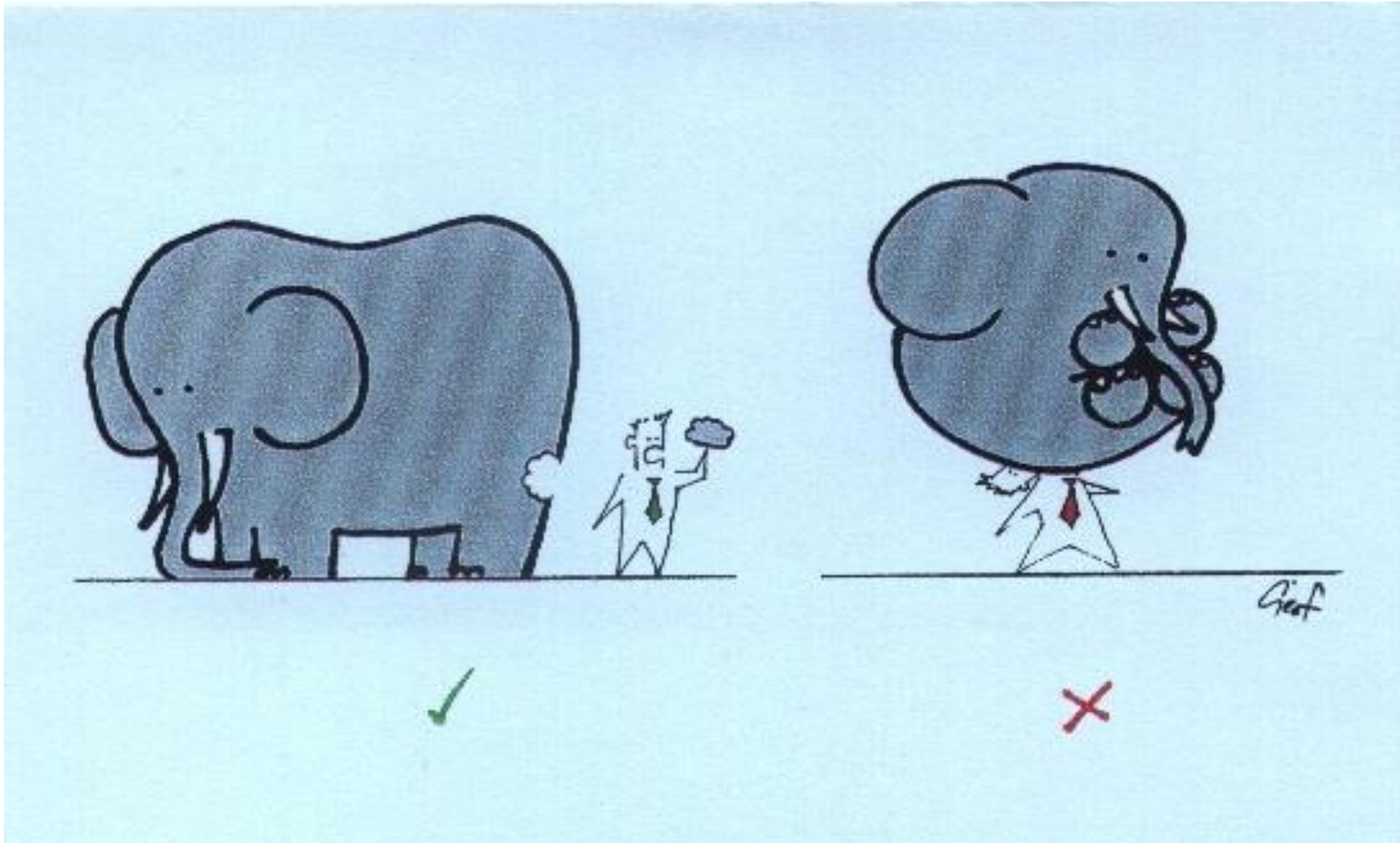
7. Oppfølging: Hva skal måles? <i>(Indikatorer)</i>	I dag	Mål	Ansvarlig	Frekvens

## 8. Resultater og videre tiltak

# Hvordan oppdager man ett problem?

- Det man ser/opplever i hverdagen
- Innspill/klage fra pasient/pårørende
- Internkontroll
- Manglende etterlevelse av nasjonale føringer
- Avviksmeldinger
- Tilsyn fra Statsforvalter





# Gruppeoppgave: Forstå problemet

## Hva er problemet dere skal ta tak i?

- Hvorfor er dette et problem?
- Hva er konsekvensene?
- For hvem?

- Gå sammen 3 og 3 fra hvert bord.
- En presenterer kort, de andre får i oppgave å stille spørsmål/ gi tilbakemelding.
- Deretter bytt roller, så alle får fortelle om sitt problem
- Oppsummering i plenum til slutt



# Pause 15 min



# Prosesskartlegging

Mari Helland Frøysnes

# A3 med hjelpetekster

Ansvarlig:

Startdato:

Team: Få med de delaktige i prosessen (kan endres underveis)

Oppdatert dato:

## 1. Bakgrunn (Hva er problemet og hvorfor er dette viktig?)

## 2. Nåsituasjon (Gi en objektiv og faktabasert beskrivelse av problemet.)

Gjennomfør nok undersøkelser til å forstå nåsituasjonen.  
For eksempel prosesskartlegging, flytskjema, logging, datauttrekk og analyser.  
Oppsøk kilden for å forstå nåsituasjonen (ev. hospitering, skygging)  
Hvor ofte skjer det? Hvor mange tilfeller har vi?

Ta en stopp i bakken – har dere riktige deltakere og riktig problemstilling?

## 3. Mål (Hva ønsker vi å oppnå?)

## 4. Analyse (Hva er de underliggende årsakene til problemet?)

## 5. Ønsket situasjon (Gi et realistisk bilde av hvordan situasjonen vil være når problemet er løst.)

## 6. Handlingsplan (Hva skal gjøres for å oppnå ønsket situasjon? Lag en konkret plan.)

Tiltak	Ansvarlig	Tidsfrist	Status

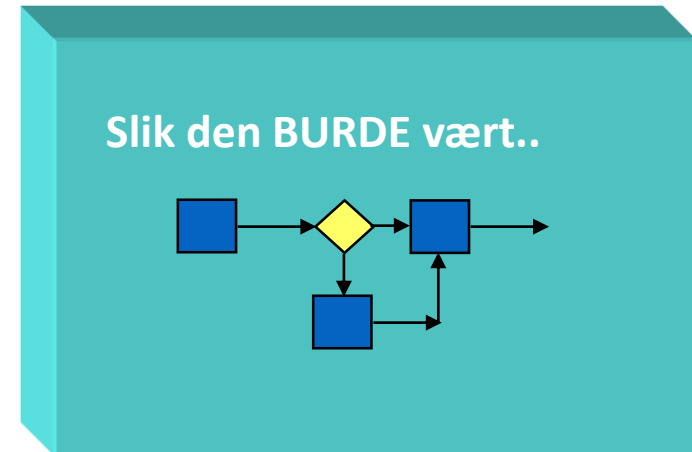
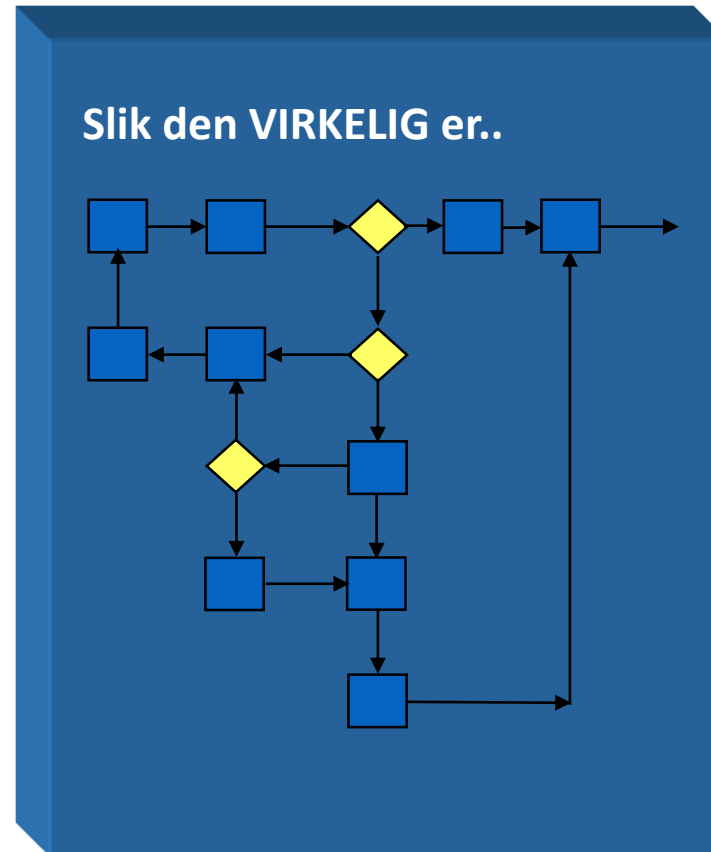
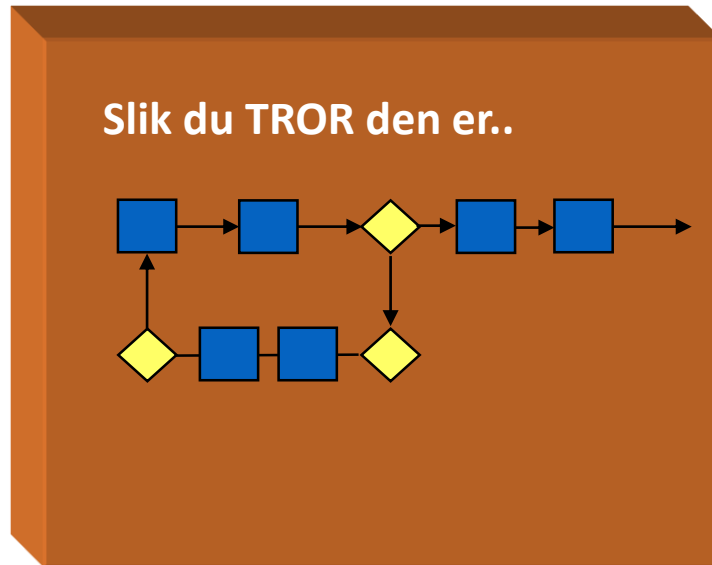
## 7. Oppfølging: Hva skal måles? (Indikatorer)

I dag	Mål	Ansvarlig	Frekvens

## 8. Resultater og videre tiltak

# Flytskjema – kan hjelpe oss til å se

*Ofte er det 3 ulike varianter av prosessen*



# Eksempel: Pakkeforløp brystkreft

## Situasjonen våren 2020

Hdir: Pakkeforløp brystkreft hittil i år (jan-april20)



- Hittil i år (jan-april) SSHF 41%
- Gjennomsnitt for hele Norge samme periode var 64%
- Målet er 70%

SSHF styringskort pakkeforløp brystkreft



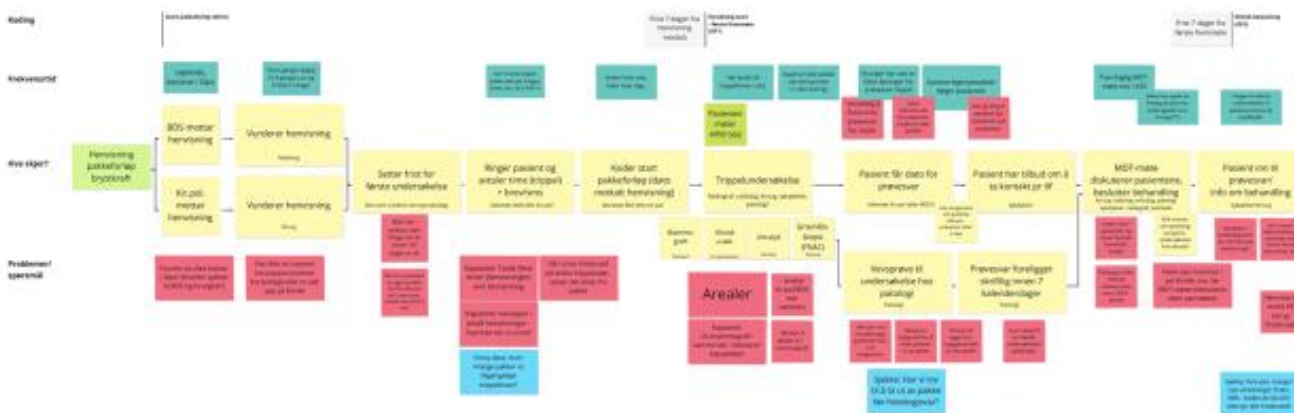
- Januar – april tall for nå
- SSHF tall: forløpstid
- Målet er 70%
- Hdir sine tall
- Utlis kode for feilsluttede
- Hdir innslut berettes til

- Lav måloppnåelse på veiledende tidsfrister for brystkreft var gjentakende element i dialog med
- Ledere i kirurgisk, SFK og radiologiske eniger om å gå sammen for å forbedre

3



## Mange små og store problemer fra henvisning mottatt til klinisk beslutning



- Gule lapper – pasientens flyt
- Røde lapper – problemer
- Blå lapper – må sjekkes
- Turkise lapper – frekvens/omfang

7

SØRLANDET SYKEHUS

# Hvordan jobbe med flytskjema?

- Representanter for alle grupper som er involvert i/ berørt av prosessen
- Bli enige om hvilken prosess dere skal beskrive
  - Starte med hvordan det er i dag
  - Pasientens/brukerens perspektiv



# Hvordan jobbe med flytskjema?

- Skriv hver aktivitet på en post-it, sett dem i rekkefølge.
  - Notér hvem som gjør oppgaven nederst på hver lapp

Ringer pasient og  
avtaler time (trippel)  
+ brev/sms  
Sekretær BDS eller kir.pol?

Koder start pakkeforløp  
(dato mottatt  
henvisning)  
Sekretær BDS eller kir.pol

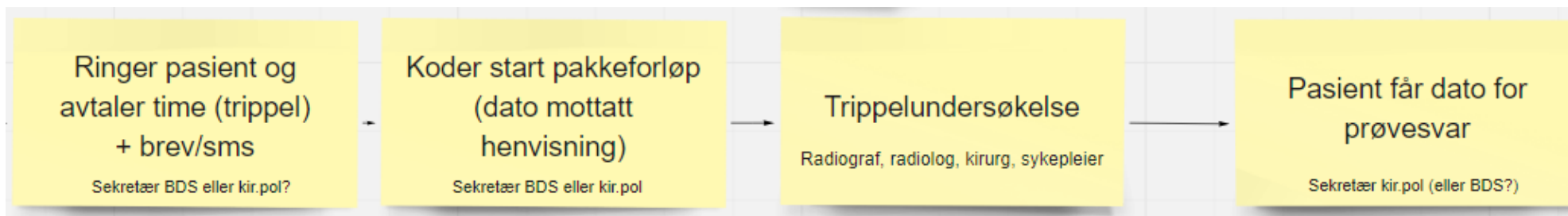
Trippelundersøkelse  
Radiograf, radiolog, kirurg, sykepleier

Pasient får dato for  
prøvesvar  
Sekretær kir.pol (eller BDS?)

- Ha litt luft mellom, til det dere kommer på senere

# Hvordan jobbe med flytskjema?

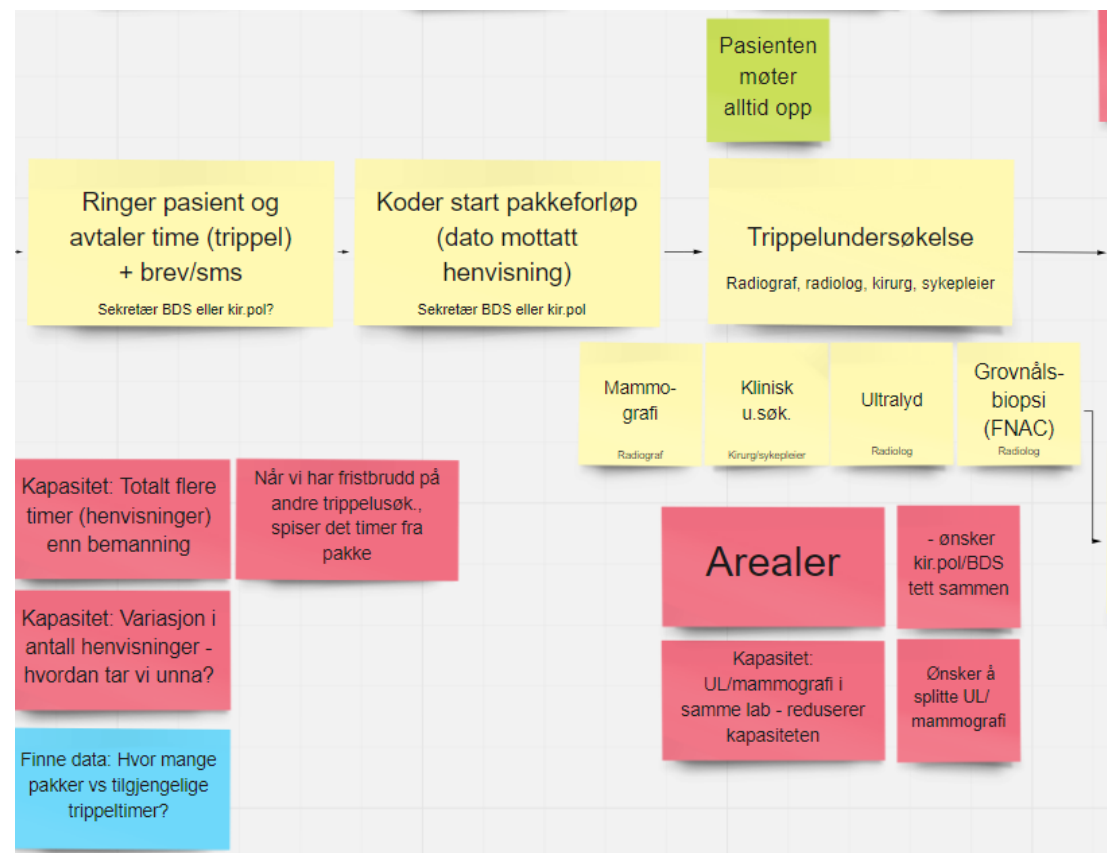
- Diskutér utkastet
  - Er alle gruppene involvert?
  - Er det uklarheter i prosessen? (Skriv dem ned)
- Når dere tror dere har fått med det meste, kan dere tegne piler for hvordan flyten går





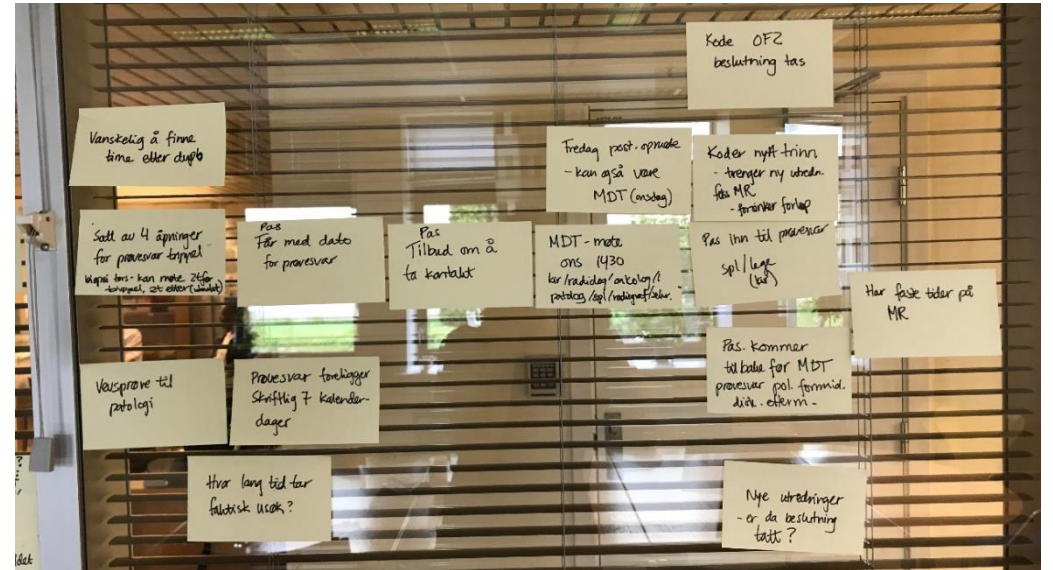
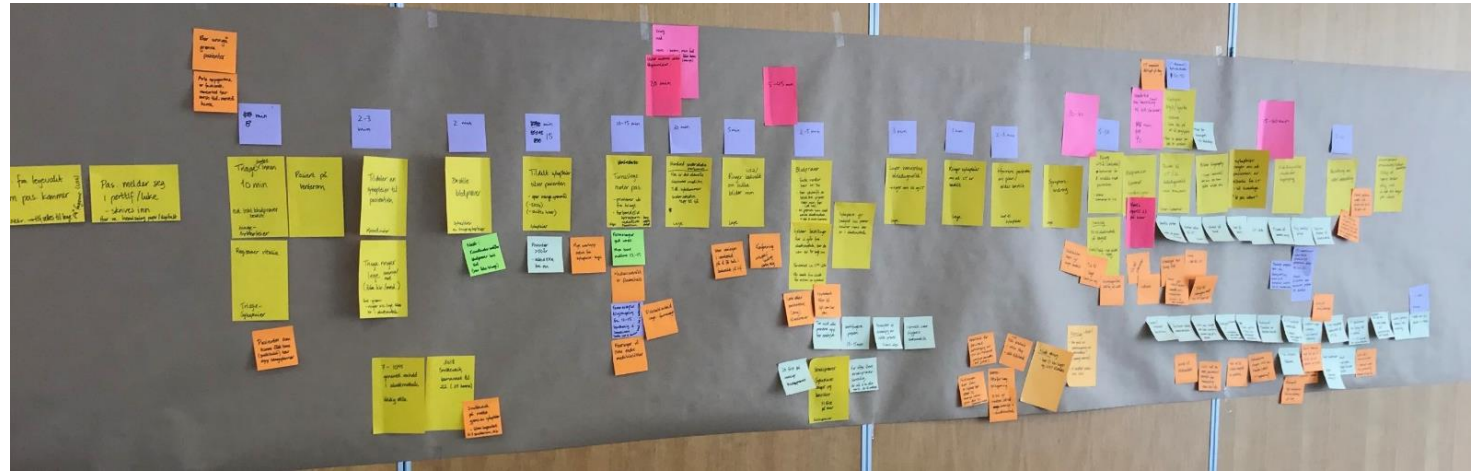
# Når dere har fått opp selve prosessen

- Skriv opp tidstyver/problemer (rosa) og hva som fungerer bra (grønn)
  - Plasser dem der de hører til i flyten
  - Skal ikke løses, bare registreres
  - (Kan også gjøres underveis)
- Vis flytskjemaet frem til andre, for supplering og kommentarer
- Gode ideer underveis? Be deltakerne notere dem til senere i prosessen



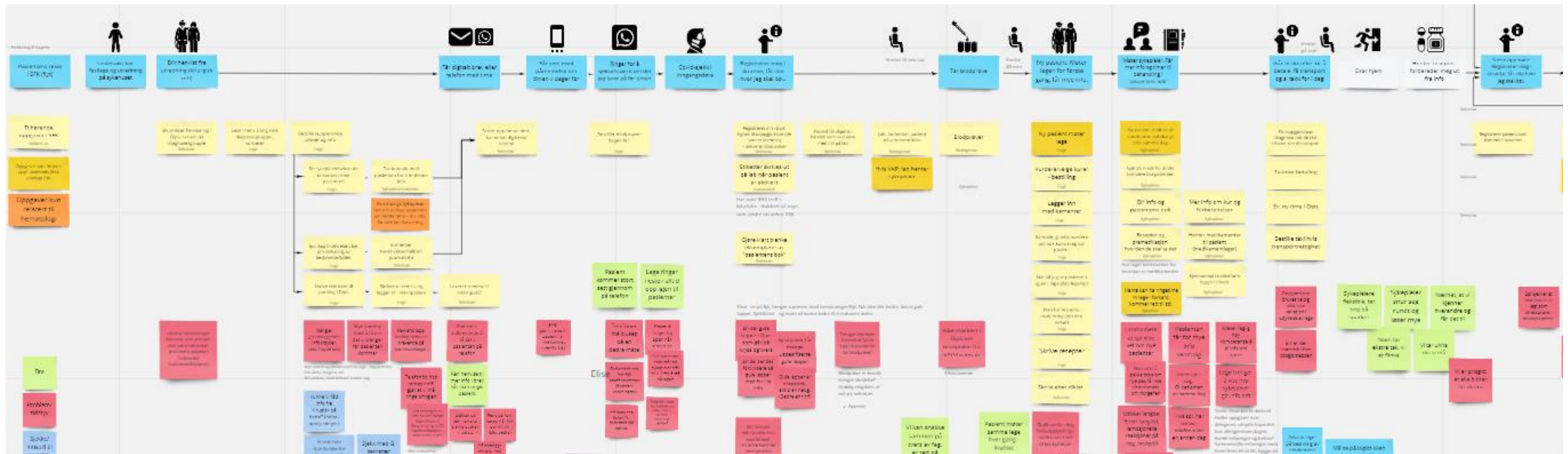
# Verktøy

- Tusj
- Post-it (helst tre farger +)
- Gråpapir (eller en vegg)
- Teip



# Dokumentasjon

- Dokumentere med bilder
- Kan også digitalisere i etterkant. Finnes mange verktøy.
  - Power point, Word, Excel, Visio, digitale tavleverktøy som [Miro](#)



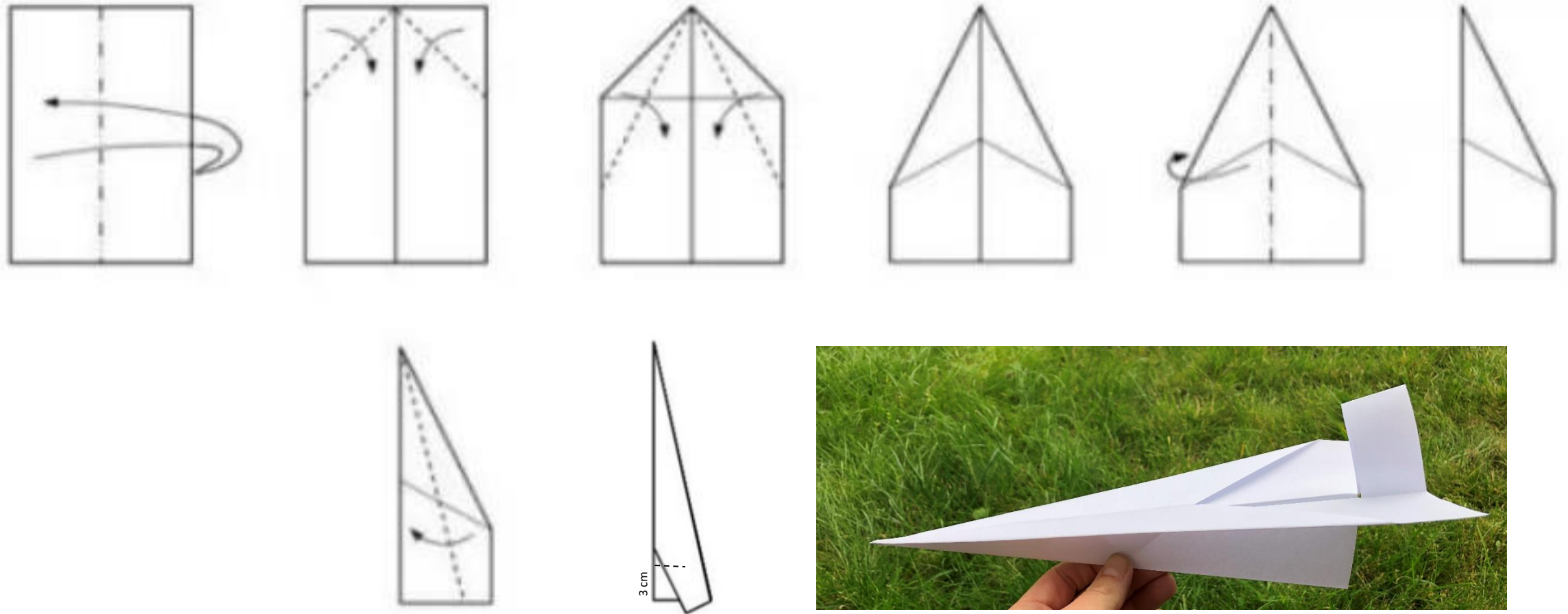
Øvelse:  
Papirflyfabrikken



# Papirflyfabrikken

- Mål: Brette godkjente papirfly nøyaktig i tråd med bestillingen
- Praktisk gjennomføring
  - 3 runder a 7 minutter
  - Laget får teste ut forbedringer i runde 2 og 3
- Scoring
  - Teller poeng etter hver runde
    - Får 25 poeng for hvert godkjent fly
    - Koster 2 poeng pr ark
    - Runde 2/3: Godkjente fargede fly gir 50 poeng. Første lag ferdig med blått fly får 50 bonuspoeng.

# Slik brettes dagens papirfly



# Runde 1

- Alle på laget har dedikerte oppgaver på sin stasjon
- Utfør oppgaven som beskrevet – ikke tenk selv 😊
- Jobb så raskt du klarer, så dere får ferdig mange fly
- Ikke bland deg i hva de andre gjør – konsentrer deg om din egen oppgave

# Åtte kategorier sløsing



## Kunnskap

- Utnytter ikke ansattes kompetanse
- Går på autopilot/tomgang
- Rett person på rett plass?



## Overproduksjon

- For tidlig/unødvendige analyser
- Gjentatte prøver
- Skriver samme opplysninger mange steder (dobbelregistrering)
- Referater uten beslutninger/tiltak



## Bevegelse (unødig)

- Ansatte går og leter etter noe (f.eks. info, utstyr) eller noen (kollega, pasienter)
- Avbrytelser



## Transport

- Gå til møter
- Hente og flytte utstyr
- Innhenting av underskrifter
- Hente pasienten



## Overkvalitet

- Mer info enn nødvendig
- Rapporter for skrivebordsskuffen
- Gjentatt innhenting av informasjon
- Dobbeltarbeid



## Lager

- For store lager
- For mange apparater
- Behandlingskø
- Tomme rom (i reserve)



## Feil og avvik

- Foreldet info
- Feilbehandling
- Mangler på henvisning fra lege
- Manglende undersøkelse

## Venting

- Venter på ...
- Ferdigstillelse
- Beslutninger
- Vurderinger
- Pasienten
- Kollegaer





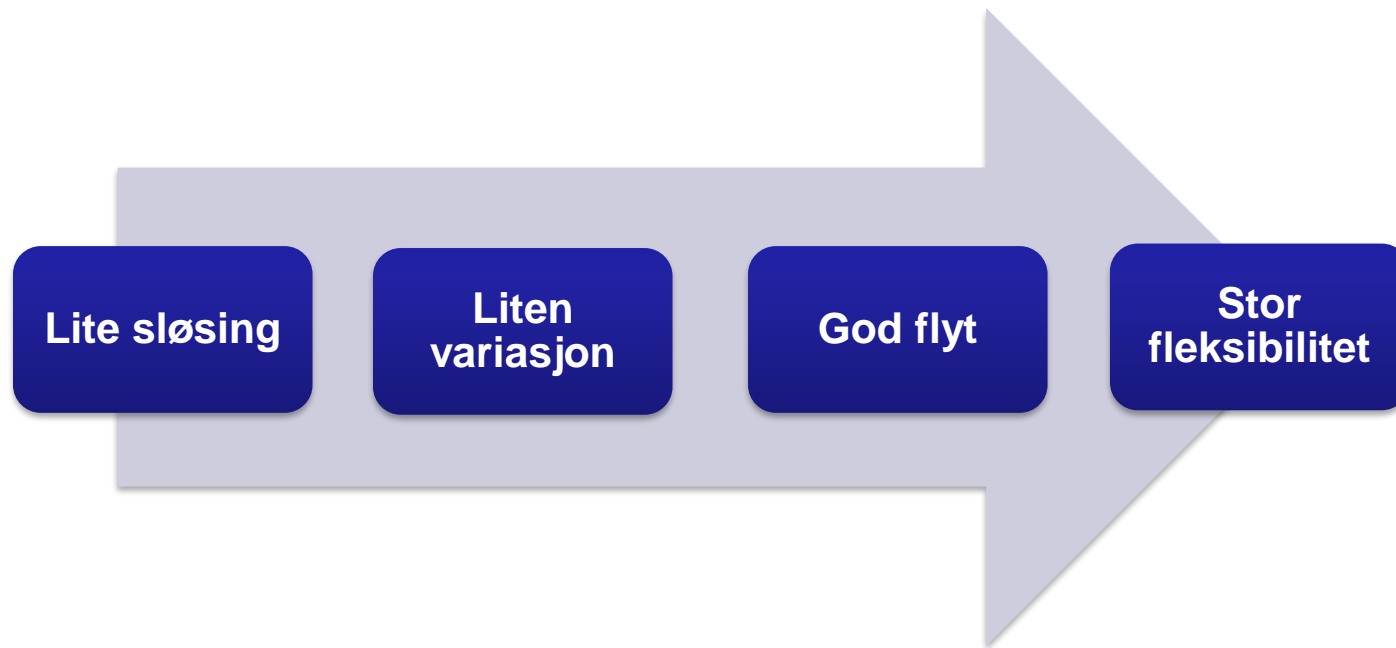
# Runde 2

- Dere får lov til å teste 2 forbedringstiltak.
- Hvilke forbedringer vil dere gjøre?
  
- Ny runde på 7 minutter (D)
  - Lov å snakke sammen underveis

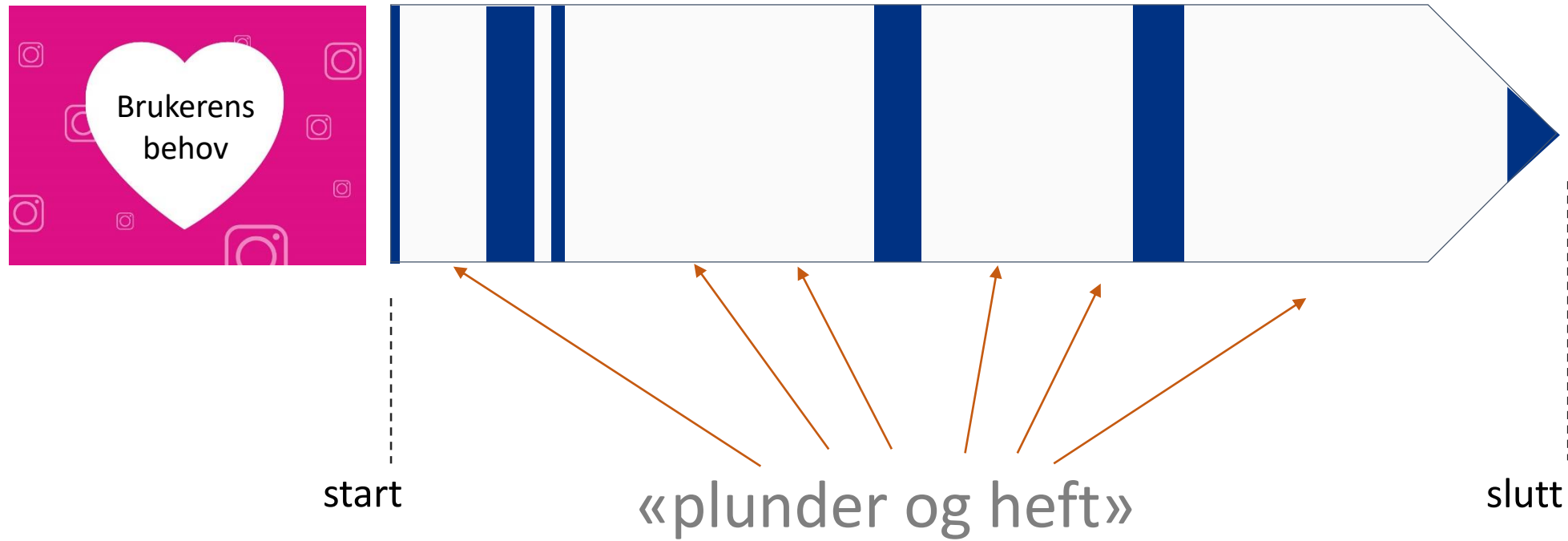
# Runde 2 - erfaringer

- Hvordan gikk det? (vi teller opp)
  
- Diskutér i gruppa:
  - Hva skjedde?
  - Hvordan gikk det?
  - Hva lærte dere?

# Hva kjennetegner en god prosess?



# Arbeidsprosesser – er alt av verdi for brukeren?



# Runde 3

- Dere får lov til å teste 2 forbedringstiltak.
- Hvilke forbedringer vil dere gjøre?
  
- Ny runde på 7 minutter
  - Lov å snakke sammen underveis

# Runde 3 - erfaringer

- Hvordan gikk det? (vi teller opp)
  
- Diskutér i gruppa:
  - Hva skjedde?
  - Hvordan gikk det?
  - Hva lærte dere?

# Oppsummering

# Avslutning & evaluering

- Hva var bra?
- Hva kan forbedres?

1 min individuelt  
2 min i gruppe  
Deretter oppsummering i  
plenum



Må ha nett-tilgang



# Tema i morgen

- Veiledning og forventninger
- Samtale med veileder
- Eksempler fra forrige kull
- Forbedringsteam
- Interessentanalyse med øvelse
- Faktabasert problembeskrivelse
- Mål
- Resultatindikator
- Hvordan få folk med



Bruk eget navn i spillet

Premie til forbedringsagenten med flest poeng i morgen 😊

# Takk for i dag 😊

Lykke til med oppstart av forbedringsarbeidet!

- Vi heier på dere

