

# Velkommen!

## Forbedringsagentutdanning Agder

Første samling - dag 2

1. september 2022 på Samsen kulturhus

# Tema i dag

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

Lunsj kl 11

Slutt kl 15:30



# Veiledere kommunene



Anne Garseg



Christina H. Paulsen



Beate Sørensen



Elin Baldersheim



Sølvi J. Bryn



Marit Bolstad Tveide



Anne Kjersti Tynes



Merethe A. Land

# Veiledere Sørlandet sykehus



Kjersti Sandsdalen



Norunn Holmvik



Nicolai Modalsli



Bjørnar T. Arnesen



Kirsti Askedal



Birgitte Langedrag



Frank Erik  
Strømmland



Vivi H. Tønnessen



Kirsti H. Brandsvoll



Herman Drevdal



Mari H. Frøysnes



Ingeborg Landén



Line M. Ekse  
Fjeldsgård

# Samspillet i veiledning

Beate Sørensen



# Hvorfor veiledning?

Veiledning er en **målrettet samtale** som skal skape **refleksjon**.

Den som får veiledning, får på denne måten mulighet til å finne sine egne svar og løsninger.

I veiledning er hensikten at den som ber om veiledning, er den som er mest aktiv.



# Veiledning forbedringsagent

- Veiledning av forbedringsarbeid, ca. en gang i måneden (minst 7)
- Får tildelt veileder i dag
  - første veiledning avtales



# Forventninger til relasjonen i veiledning

- Før veiledning
  - Forberede veileder på hva du vil snakke om (veiledningsskjema)
  - Dele oppdatert versjon av A3
- Gi beskjed, og ta initiativ til nytt tidspunkt hvis du ikke kan komme
- I veiledning
  - Deltakelse
  - Respekt
  - Agentens ansvar å avtale neste veiledning
- Fremdrift er ditt/forbedringsteamets ansvar (ikke veileders)







# Vi snakkes!

## -Om kommunikasjon i akuttmottak

### Utgangspunkt:

- Vi kommuniserer på mange plattformer i dag – det kan skape utfordringer
- Hvordan kan vi legge til rette for en effektiv og pasientsikker kommunikasjon i et hektisk akuttmottak?

### Funn:

- Leger og sykepleiere bruker Metavision og Dips med ulike «briller»
- Endringsarbeid tar tid
- Vi er i en brytningstid mellom analoge og mer digitale flater.
- Dagens datatekniske problemer skaper noe utfordringer i forhold til først tenkte plan.

### Mål:

- Redusere antall unødige telefoner; såkalt «mas».
- Unngå at beskjeder glipper
- Felles forståelse
- Lik kunnskap om verktøyene vi bruker

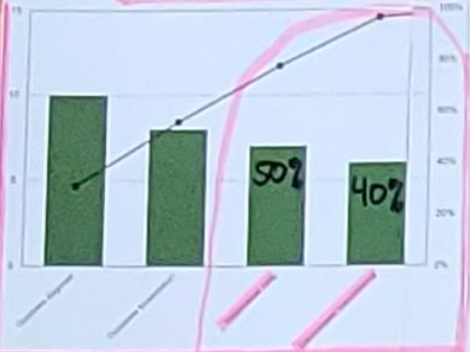
### Videre arbeid:

- Implementere det som synes å fungere og nøste videre i hvordan vi kan gjøre denne jobben enda bedre.
- Styrke arbeidsstokkens kunnskap om Metavision.





# Behov for forbedring!



PARETODIAGRAM

Kartlegge

Spørreskjema sendt ut januar -22

## PROBLEM

Gamle maler til Gericca og hjelpemaler samstemte ikke

**Tungvinte å bruke**

**Ble utsatt å gjennomføre**



Verktøy

PDSA  
Driverdiagram  
Paretoanalyse

### Forbedringsgruppe

- \* Anne Kjersti Tyres-fagutv.
- \* Råben Olsen - sykepleier
- \* Torje F. Pettersen - spl.
- \* Tore Sivertsen - Gericca/it ansvarlig

## MÅL

Gode pasientforløp, halvårlig evaluering og kartlegging

Ønsket situasjon: Alle pasienter som mottar hjemmesykepleie får utført halvårlig evaluering og kartlegging

Etter endring av maler og opplæring

- Bruk av mal og hjelpemal oppleves mer nyttig og oversiktlig å bruke.
- Fokus på brannsikkerhet er økt.

Tiltak

Endre malene som legges inn i GP journal, endre hjelpemaler så de er like og lett forståelige

Kartlegge

Nytt spørreskjema sendt ut april -22

Resultat

Er hjelpemalen mer nyttig og oversiktlig å bruke etter den er endret? **Ja 100%**

**EN FORBEDRING ER GODT I GANG**

Nye forbedringsarbeid

- \* Kompetansemobilisering hjemmesykepleien i Arendal kommune
- \* Kommunalt pakkeforløp ALS

# Forbedringsteam

Merethe A. Land



# Forbedringsteam



- ✓ 5-7 medlemmer
- ✓ Tverrfaglig sammensatt
- ✓ Rollefordeling
- ✓ Inkludere
- ✓ Være enige om formålet
- ✓ Ha tid til å møtes
- ✓ Veileder

# Forbedringsteam

- Arbeidsfordeling
- Lettere å nå mål når flere er involvert
- Feire med teamet når delmål-mål er oppnådd!!





**Tilbake  
10.25**

# Veileder-agent

## Kommuner

- Silje S. Stray- Marit B. Tveide
- Anette W. Lien- Merethe A. Land
- Bente Grythe- Anne Kjersti Tynes
- Hege Ommundsen- Merethe A. Land
- Ingunn M. Nordschau- Anne Garseg
- Birigtte Seime- Anne Kjersti Tynes
- Anne Grethe B. Neset- Sølvi J. Bryn
- Silje W. Sæterhaug- Marit B. Tveide
- Inger Seldal- Sølvi J. Bryn
- Miriam Høyland- Elin Baldersheim/Beate Sørensen
- Irene L. Linjord- Elin Baldersheim/ Beate Sørensen
- Leann B. Martinsen- Elin Baldersheim/ Beate Sørensen
- Tone S. Våtsveen- USHT Telemark

## SSHF

- Kathrine Stadheim Berntsen – Birgitte Langedrag
- Randi Marie Dyrkolbotn – Birgitte Langedrag
- Henriette Ekebakken Iversen - Bjørnar Tunes Arnesen
- Eva Garthus – Frank Erik Strømmland
- Martin Slaughter Kjelsaas - Herman Drevdal
- Annette Dokkedal Venaas – Ingeborg Landén
- Rune Nesdal Jonassen - Ingeborg Landén
- Henriette Rypestøl - Ingeborg Landén
- Per Christian Haugenes – Kirsti Askedal
- Anne Helen Rannekleiv - Kirsti H. Brandsvoll / Kjersti Sandsdalen
- Elisabeth Flagtvedt - Kjersti Sandsdalen / Kirsti H. Brandsvoll
- Inger Lene Grostøl - Kjersti Sandsdalen / Kirsti H. Brandsvoll
- Tina Kristine Orskaug – Line Marie Ekse Fjeldsgård
- Tobbi Kvaale – Line Marie Ekse Fjeldsgård
- Marinko Mikic - Mari Helland Frøysnes
- Mikkel Peter Høiberg - Mari Helland Frøysnes
- Elias Abrahamsen - Nicolai Modalsli
- Maria Sindland Løland - Nicolai Modalsli
- Ann-Carin Bergvik - Norunn Holmvik
- Karin Gabrielsen - Norunn Holmvik
- Lene Uleberg Nerhus - Vivi Haavik Tønnessen



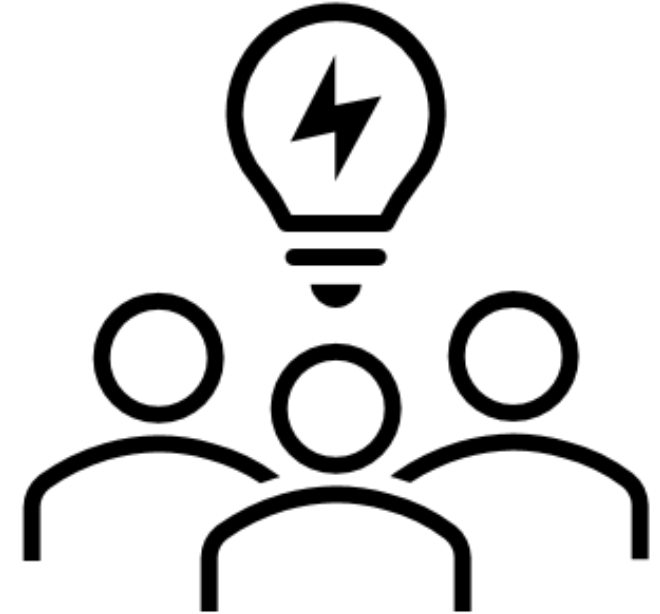
- Presentasjon av problemet/forbedringsområdet
- Forventninger til veiledning
- Avtale første veiledning





# Gruppeoppgave 15 minutter

- Hvert bord skal jobbe sammen (5 grupper)
- En skal være agent, resten forbedringsteamet
- Agent presenterer kort forbedringsarbeidet
- Hver og en skriver ned interessenter på gule lapper (3 min)
- Sorter lappene og skriv inn interessenter i mal
- Diskuter hva som bør fylles ut i de neste delene av interessentanalysen



# Lunsj







# Øvelse prosesskartlegging

- Velg en som er forbedringsagent – leder prosessen
  - Resten er deltakere i forbedringsteamet
- Lag prosesskart for «Å lage seg en kopp te»
  - Skriv hver aktivitet på en gul post-it, sett dem i rekkefølge.
    - Notér hvem som gjør oppgaven nederst på hver lapp
  - Finn minst ett sted i prosessen der det kan være to alternative veier i flyten -> bruk en «diamant»
  - Når dere har de fleste stegene på plass, tegn piler



Øvelse =  
lov å dikte litt

# Paretoanalyse

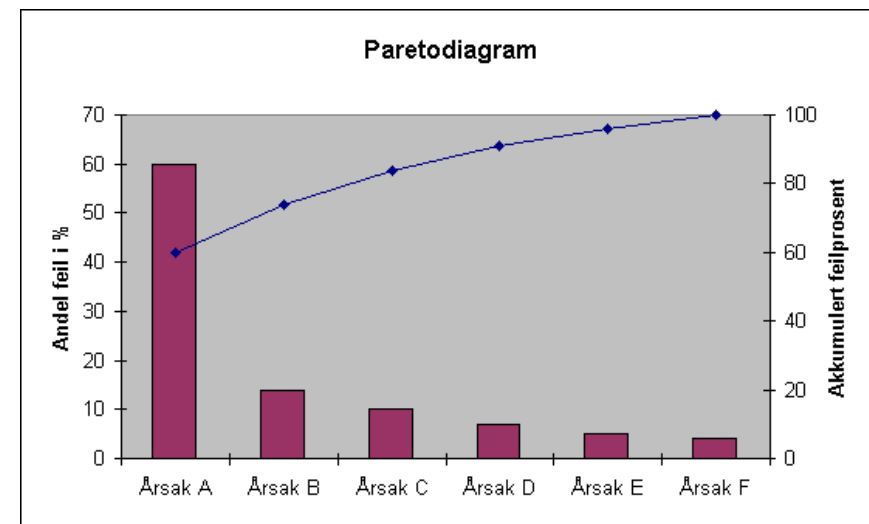
Sølvi J. Bryn

# Paretodiagram

## HVA:

- Paretoanalyse hjelper med å identifisere de faktorer som har størst betydelse for problemet.
- Paretoprinsippet: 80 % av problemet kan tilskrives 20 % av årsakene

HVORFOR? Verktøyet brukes ved mistanke om at et eller flere problemer eller underkategorier av problemer er dominerende i forhold til det totale antall problemer.



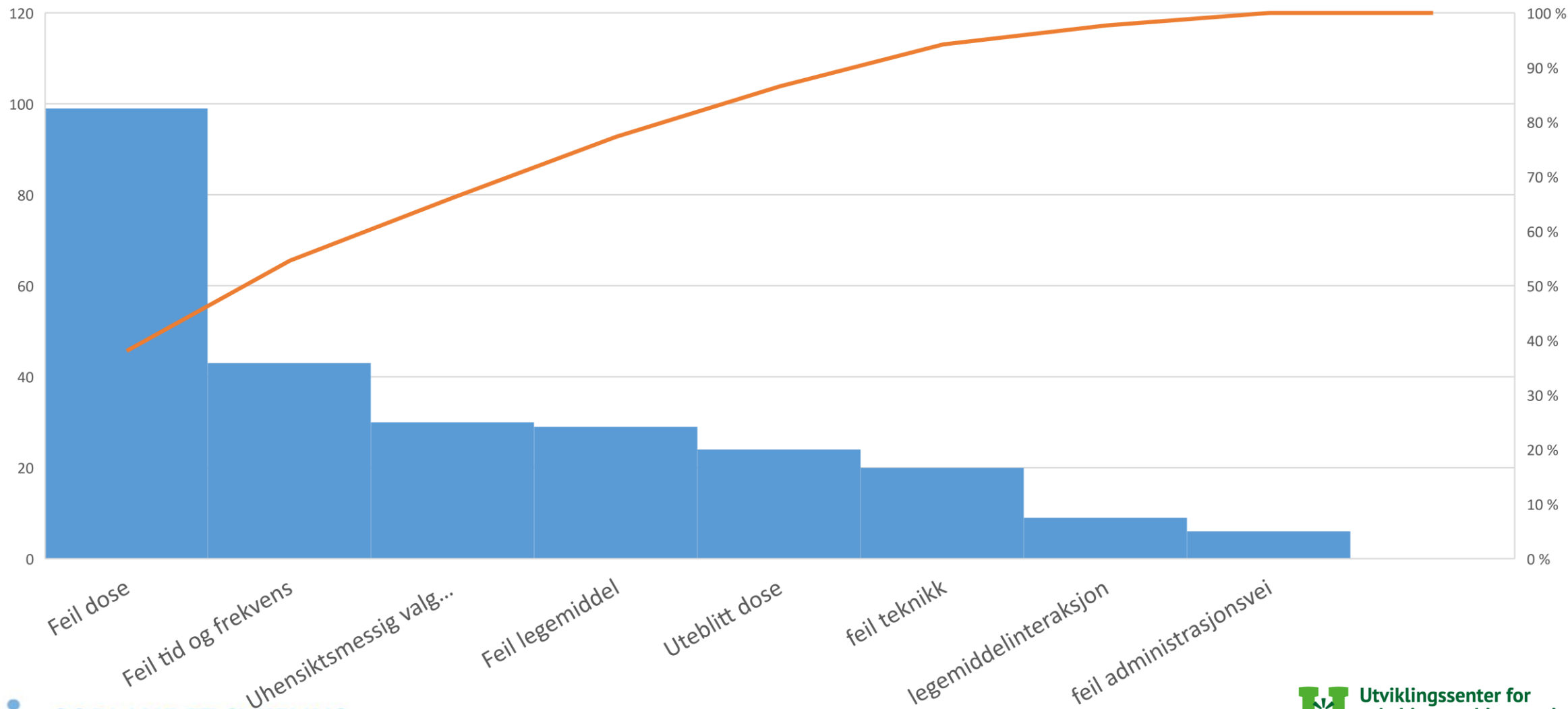


# Hvordan lage et paretodiagram?

- Velg et forbedringsområde som skal analyseres
- Identifiser årsakene til problemet ved idedugnad eller ved eksisterende data
- Velg måleenhet og tidsperiode
- Samle data i faktorer/kategorier/årsaker
- Tegn diagram hvor x-aksen er ulike faktorer/kategorier/årsaker, venstre akse er antall eller prosent for hver faktor, mens høyre akse er akkumulert prosent.
- Analyser diagrammet og finn ut hvilke faktorer/kategorier/årsaker som skal rettes på først. Husk at noen ganger skal en faktor på grunn av stor betydning håndteres raskt selv om den forekommer sjelden

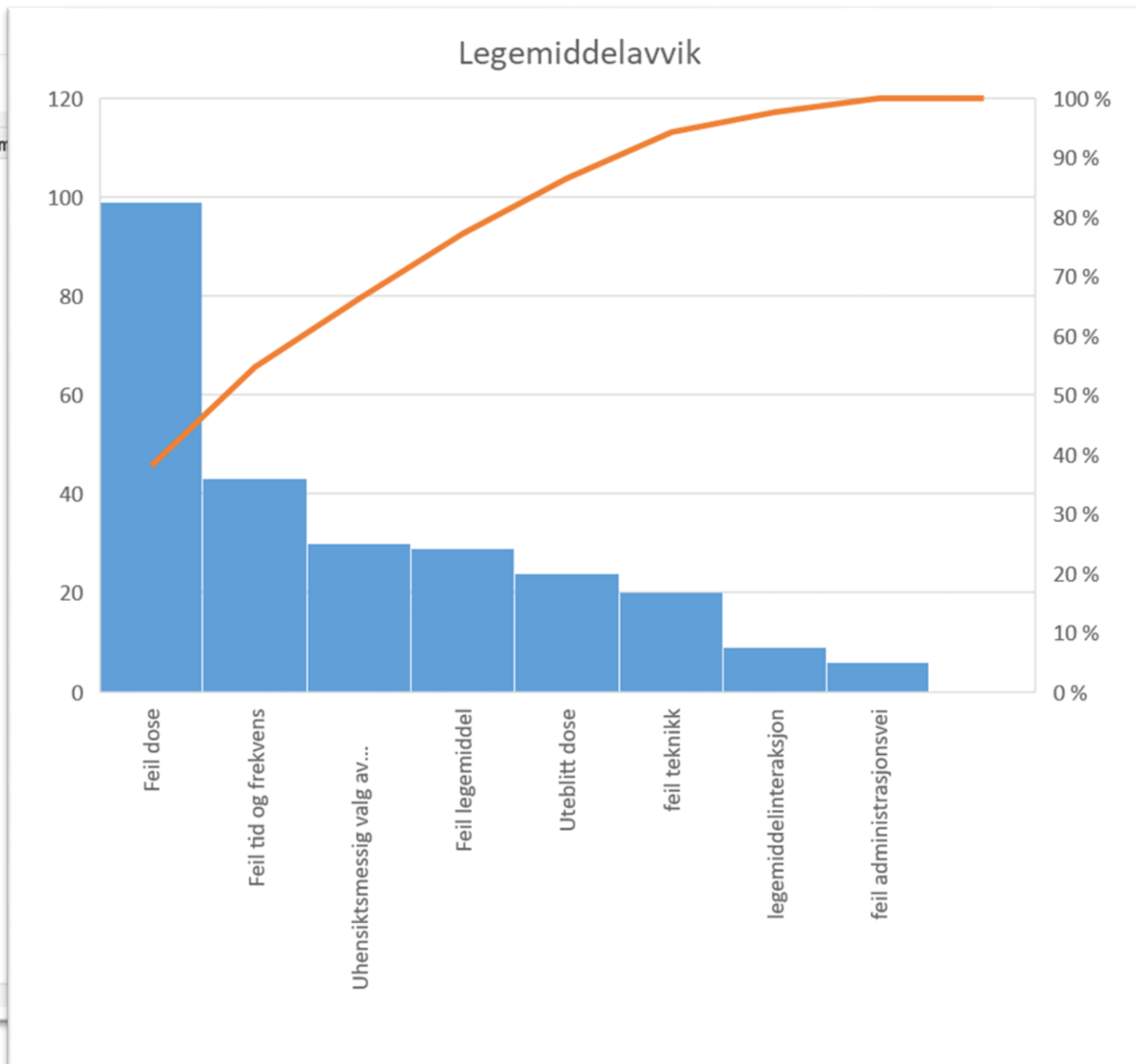
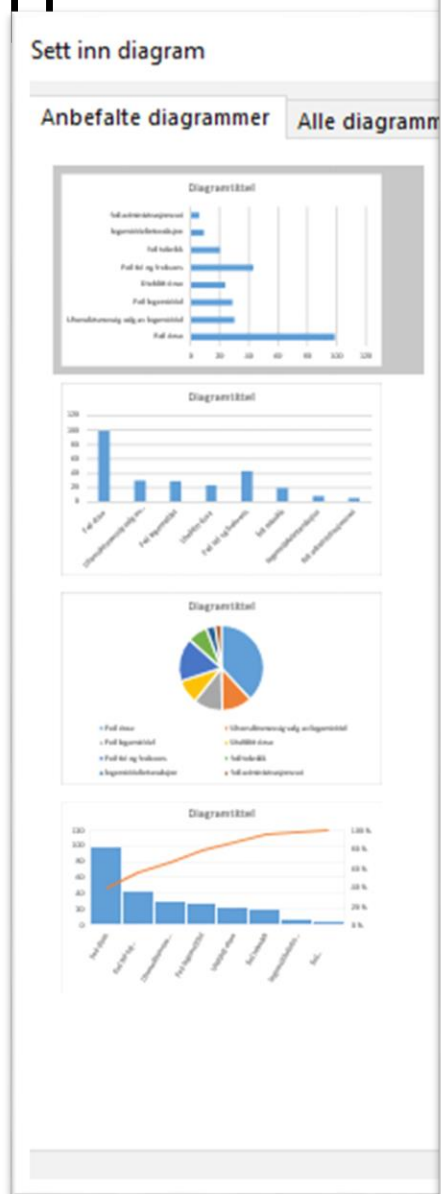
# Eksempel

Legemiddelavvik



# Excel-oppskrift

Feil dose	99
Uhensiktsmessig valg av legemiddel	30
Feil legemiddel	29
Uteblitt dose	24
Feil tid og frekvens	43
feil teknikk	20
legemiddelinteraksjon	9
feil administrasjonsvei	6



# I pasientens sko



# «Skygging» - Hvordan ser det ut fra pasientens ståsted?

- Hva?

- Følge en eller flere pasienter gjennom hele eller deler av deres forløp
- Forsøk å se fra pasient og/eller pårørendes side
- Observere (ikke intervju)
- Skrive notater underveis
- Reflektere etterpå – hva kan forbedres?

- Hvorfor?

- Økt innsikt i kvalitetsutfordringer sett fra pasientens perspektiv
- Inspirasjon til å se muligheter for forbedringsarbeid

- Når?

- Før neste fysiske samling 19. januar



Pause: 15min





# Mål

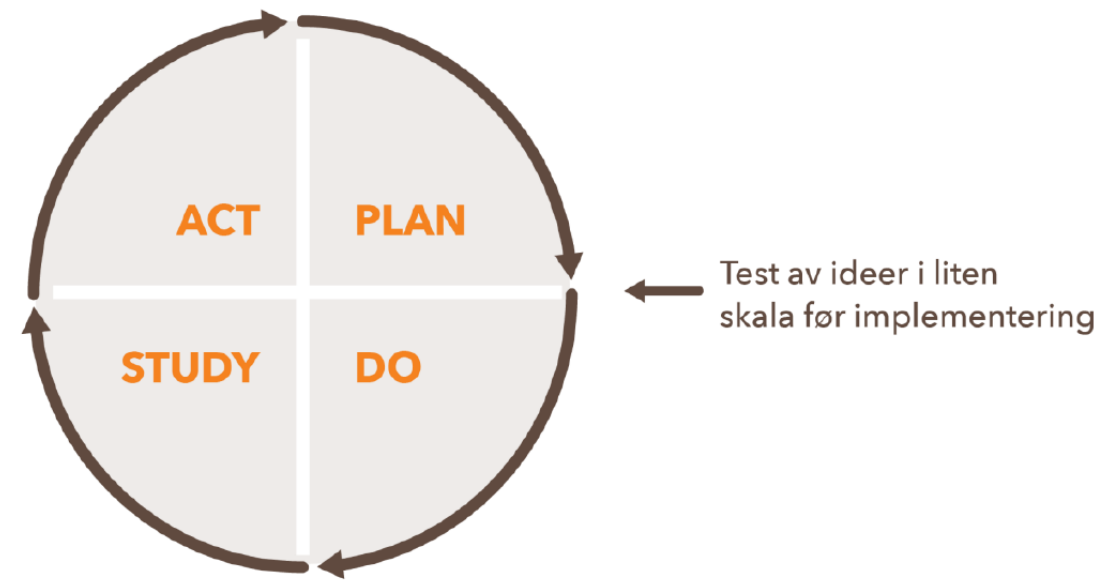


0. Er det et problem vi forstår og vil gjøre noe med? ← Problem

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



# Et godt mål:



- Besvarer hvor mye, innen når, og for hvem.
- Gir retning til arbeidet.
- Settes sammen med team og leder.
- **SMART mål:**
- Spesifikt
- Målbart
- Attraktivt
- Realistisk
- Tidsbestemt





# Pass på!

- Uklare begreper og uttrykk:
  - «I verdensklasse»
  - «Effektiv og samordnet»
  - «Verdifulle»
  - «Av høy kvalitet»
- For lang tidshorisont
- For lite ambisiøst, ikke noe å strekke seg etter.



- «Vi skal oppnå bedre kvalitet for alle våre beboere»
- «Vi skal bli bedre på ernærings-screene pasienter»



# Oppgave, gående☺

---

- Gå sammen to og to.
- Samarbeid om å formulere mål (SMART) til hvert av forbedringsarbeidene. Bruk 5 minutter pr. forbedringsarbeid.
- Gjennomgang i plenum.
  - Erfaringer, utfordringer, overraskelser, refleksjoner



# Hvilken av disse målformuleringen er:



Eksempel på målformulering	Good	Bad	Ugly
Vi har som mål å redusere skader og forbedre pasientsikkerheten i hele kommunen			<b>X</b>
Innen juli 2017 skal vi redusere antall fall med skader på avdeling B med 30 %.	<b>X</b>		
Vi skal redusere voldsepisoder på avdeling B innen utgangen av året		<b>X</b>	
Vi skal redusere forekomsten av trykksår for alle våre pasienter			<b>X</b>
Innen januar 2018 skal vi ha klart mer enn 100 dager mellom hver urinveisinfeksjon på post 5	<b>X</b>		
Redusere antall pasienter som venter mer enn 30 min med 50% i prøvemottak innen 31.12.2021	<b>X</b>		

# Resultatindikator





**Resultatindikatorer**  
beskriver kvaliteten på  
sluttresultatet.





# Eksempel

## **Mål:**

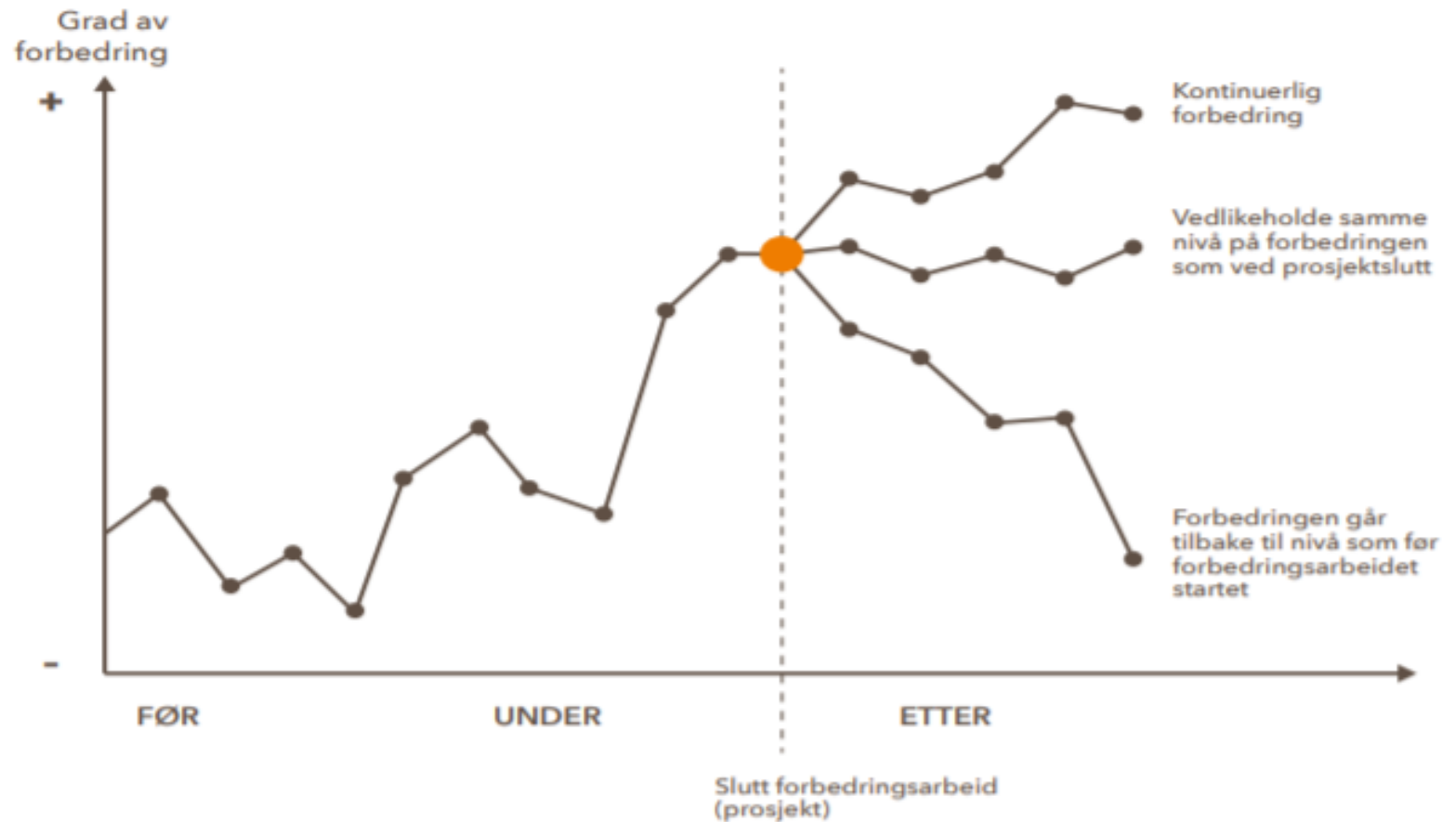
Alle pasienter (100%) i avdeling A får rett medisin til rett tid innen 31.12.22

## **Resultatindikator:**

Prosentandel pasienter som har fått rett medisin til rett tid

# Hvordan vite om det skjer forbedring

- Må vite noe om hvordan det er i dag
- Baseline



# Oppgave

- Gå sammen i gruppe på 3 og 3
- Bruk 5 minutter pr. forbedringsarbeid
  
- Ta utgangspunkt i målene som ble definert i forrige oppgave:  
**Hva kan være en god resultatindikator?**





# Hvordan få folk med?

Merethe A. Land



# Hva kjennetegner en god gruppe/team?

- I: Tenk 1min for deg selv, noter gjerne
- G: Gå sammen i gruppe på bordet 3&3
- P: Deling i plenum



[Laeringstanker.blogspot.com](http://Laeringstanker.blogspot.com)

# God kommunikasjon i teamet

- Lytte
- Forstå hverandre
- Tydelighet
- Sjekke ut felles forståelse (Closedloop)
- Inkludere
- Stille spørsmål, bruke svarene
- Diskutere alternativer
- Respekt
- Åpenhet og direkte kommunikasjon



Det var ikke særlig klokt sagt, Brum, sa Nasse Nøff. "Det var klokt når det var inni hodet mitt, men så skjedde det noe på veien ut" ...sa Ole Brumm.

# Forbedringsteam= dreamteam

- Dere skal lede et forbedringsteam. Da kan det være greit å vite om ulike gruppesammensetninger, samt stadier en gruppe går igjennom.
- Gruppesammensetning- Homogen og heterogene gruppe



Kommunal-rapport.no

# Stadier en gruppe / team gjennomgår



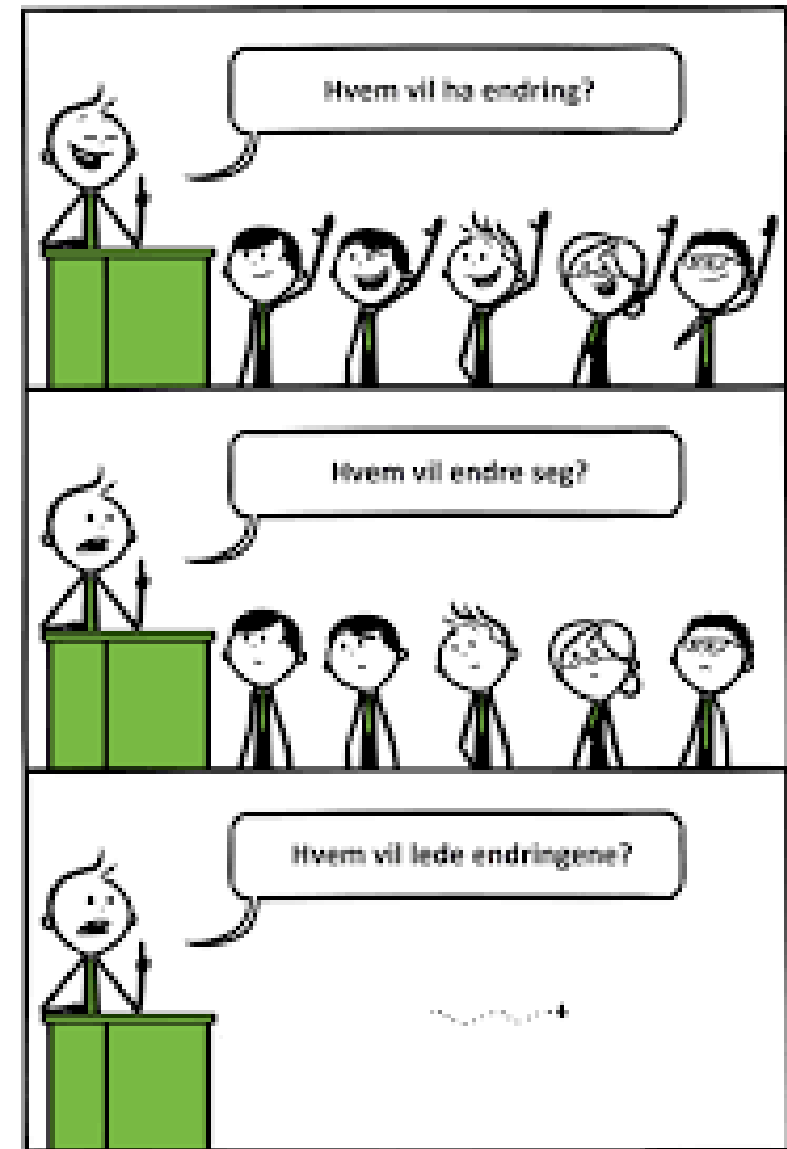
Wikipedia.org

# Motstand mot endring

- Hvordan kan motstanden fremstå?
- Hvordan møte motstand?
- Hva gjør motstand med deg?



Pasientsikkerhetsprogrammet.no

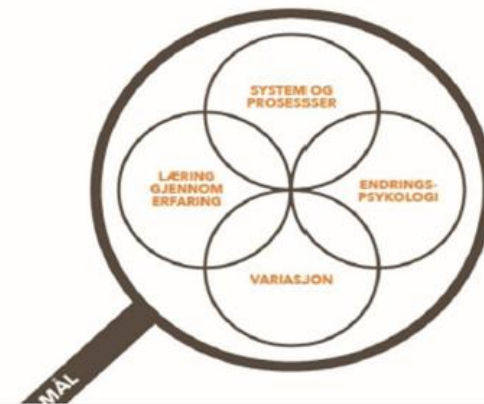


Lean.no



# Forstå reaksjoner på endring

## «The human side of change»



«Knowledge of the human side of change helps us **understand** how people, as individuals, **interact** with each other and with a system.

It helps us **predict** how people will react to a specific change and how to gain **commitment**. It helps us understand the motivations of people and their behavior»

# Motivasjon vs endringer

## SWITCH

How to Change Things  
When Change is Hard

For things to change someone has to act differently. Each has an emotional Elephant side and an a rational Rider side. You've got to clear the way for them to succeed. You have to do three things:

## 3 PART FRAMEWORK

### 1 DIRECT THE RIDER



FOLLOW THE BRIGHT SPOTS. Investigate what's working and clone it.



SCRIPT THE CRITICAL MOVES. Don't think big picture, think in terms of specific behaviors.

POINT TO THE DESTINATION. Change is easier when you know where you're going and why it's worth it.

### 2 MOTIVATE THE ELEPHANT

FIND THE FEELING. Knowing something isn't enough to cause change. Make people feel something.



GRON YOUR PEOPLE. Cultivate a sense of identity and instill the growth mindset.



SHRINK THE CHANGE. Break down the change until it no longer spooks the Elephant.



### 3 SHAPE THE PATH

BUILD HABITS. When behavior is habitual, it's "free"—it doesn't tax the Rider. Look for ways to encourage habits.



TWEAK THE ENVIRONMENT. When the situation changes, the behavior changes. So change the situation.



RALLY THE HERD. Behavior is contagious. Help it spread.



# Hvordan bruke Switch for å snu motstand til motivasjon

## **Veiled rytteren:**

1. Finn lyspunktene. Undersøk hva som virker og kopier det!
2. Beskriv de avgjørende skritt. Tenk ikke det store bilde, men på den spesifikke atferd som skal endres
3. Bestem deg for ett mål. Forandring er lettere når du vet hvor du skal og hvor det er verd å gjennomføre reisen

## **Motiver Elefanten:**

4. Engasjer ved hjelp av følelser. Å vite er ikke nok til å gjennomføre en forandring
5. Minimer forandringen. Bryt endringen ned i deler til den ikke lenger skremmer elefanten
6. Dyrk dine folk. Skap en følelse av identitet i teamet og avdelingen og frem en kultur for utvikling

## **Vis vei:**

7. Tilpass miljøet. Når konteksten endres, endres atferden. Derfor endre konteksten
8. Bygg opp vaner. Når en rutine blir en vane belaster den ikke lenger rytteren. Identifiser hva som bidrar til å skape gode vaner
9. Samle flokken: Atferd er smittende. Hjelp til med å spre den!

Helsedirektoratet.no



# Hva kan være til hjelp for å snu motstand til motivasjon og endringsvilje?

- Interessent analyse
- Fra motspiller til medspiller- eierskap til problem, involvering i prosesser
- Kommunikasjonsplan
- Bruk din veileder

## Kommunikasjonsplan

Plan for hvordan budskapet om endring skal kommuniseres til hvem, hvorfor og hvordan

Virksomhet:

Sist oppdatert:

<i>Målgruppe</i>	<i>Hva</i>	<i>Hvordan</i>	<i>Hvorfor</i>	<i>Når</i>	<i>Aktivitet</i>	<i>Ansvar</i>
Hvilken interessentgruppe er målet for budskapet?	Hva er hovedbudskapet til denne målgruppen?	På hvilken måte skal budskapet leveres?	Hva ønsker vi å oppnå ved å rette oppmerksomhet mot denne målgruppen?	Når skal kommunikasjonen foregå, hva er deadline?	Hva må konkret gjøres for at budskapet skal kommuniseres godt?	Hvem har ansvar for at dette gjøres?
<b>Interne</b>						
Avdelingsledelsen/ Enhetsledere						
Tillitsvalgte						
Ansatte i sonen/ avdelingen/seksjonen						
<b>Eksterne</b>						
Pårørende						
Pasienter/brukere				Itryggehender24-7.no		

# Møteledelse





# Tips til god møteledelse

- Møt opp presis
- Ha en agenda
- Har du med deg de rette folka?
- Er møte nødvendig eller kan du sende en mail?
- Bruk møter til å diskutere og samarbeide
- Skriv referat hvor beslutninger er dokumentert.
- Involver alle i samtalen/arbeidet
- Slutt til avtalt tid

# Øvelse

- Få pinnen raskest ned på gulvet. Alle må være på!
- Alle på bordet deltar, må være partall.

Hvordan samarbeidet dere?  
Hva ble kommunisert?  
Tok noen ledelsen?

# Evaluering



pixers



# En runde om oppstarten

- Hva var bra?
- Hva bør endres?

# Hvordan gikk det?





Dagens vinner er...



Ny sjanse – større premie...

**GAVEKORT**  
**Lunsj for forbedringsteamet**








(inntil 1000 kr)

til beste score før neste fysiske samling

19. januar 2023

# Neste samlinger

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

# Oppgaver til 29. september

- Hatt første veiledning
- Etablert forbedringsteam
- Hatt første møte med forbedringsteam (minst ha avtalt møtetidspunkt)
  - Laget interessentanalyse
  - Fylt ut "Bakgrunn", og startet på "Forstå problemet" i A3
- Teste Teams og Miro

Takk for i dag 😊



© CanStockPhoto.com