

# Velkommen!

Forbedringsagentutdanning på Agder  
Digital verktøysamling 28. september 2023



**Utviklingscenter for  
sykehjem og hjemmetjenester**

---

AGDER

# Hvordan går det?



Oppgavene til i dag var:

- 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

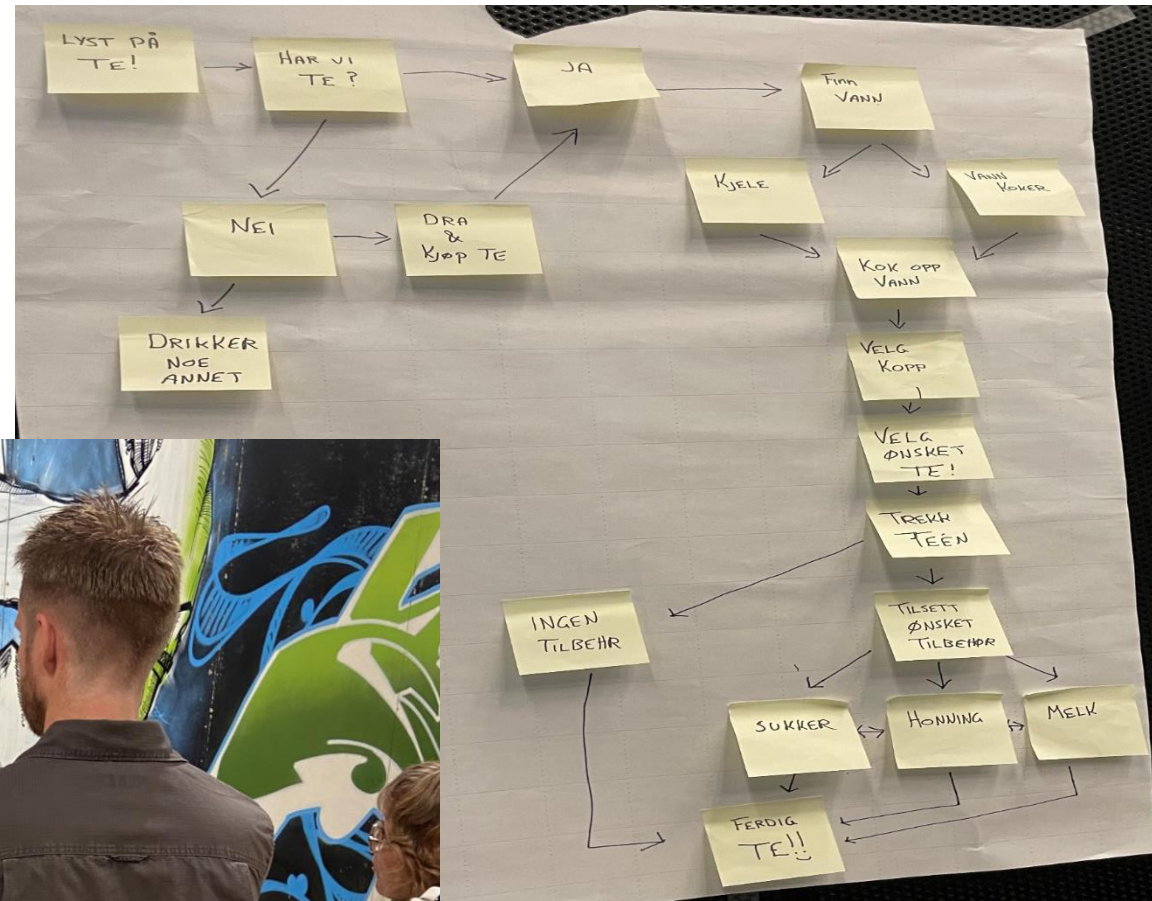
# Dagens tema

- Tavleverktøyet Miro
- Proseskartlegging med øvelse
- Prioriteringsmatrise

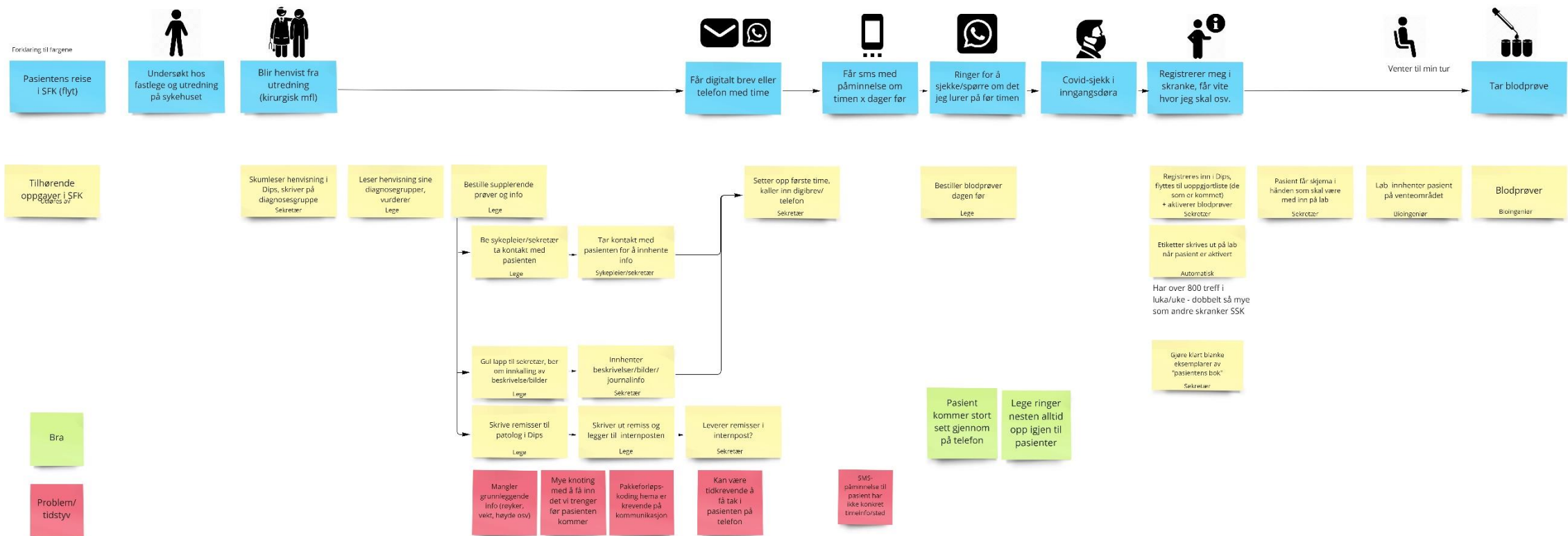


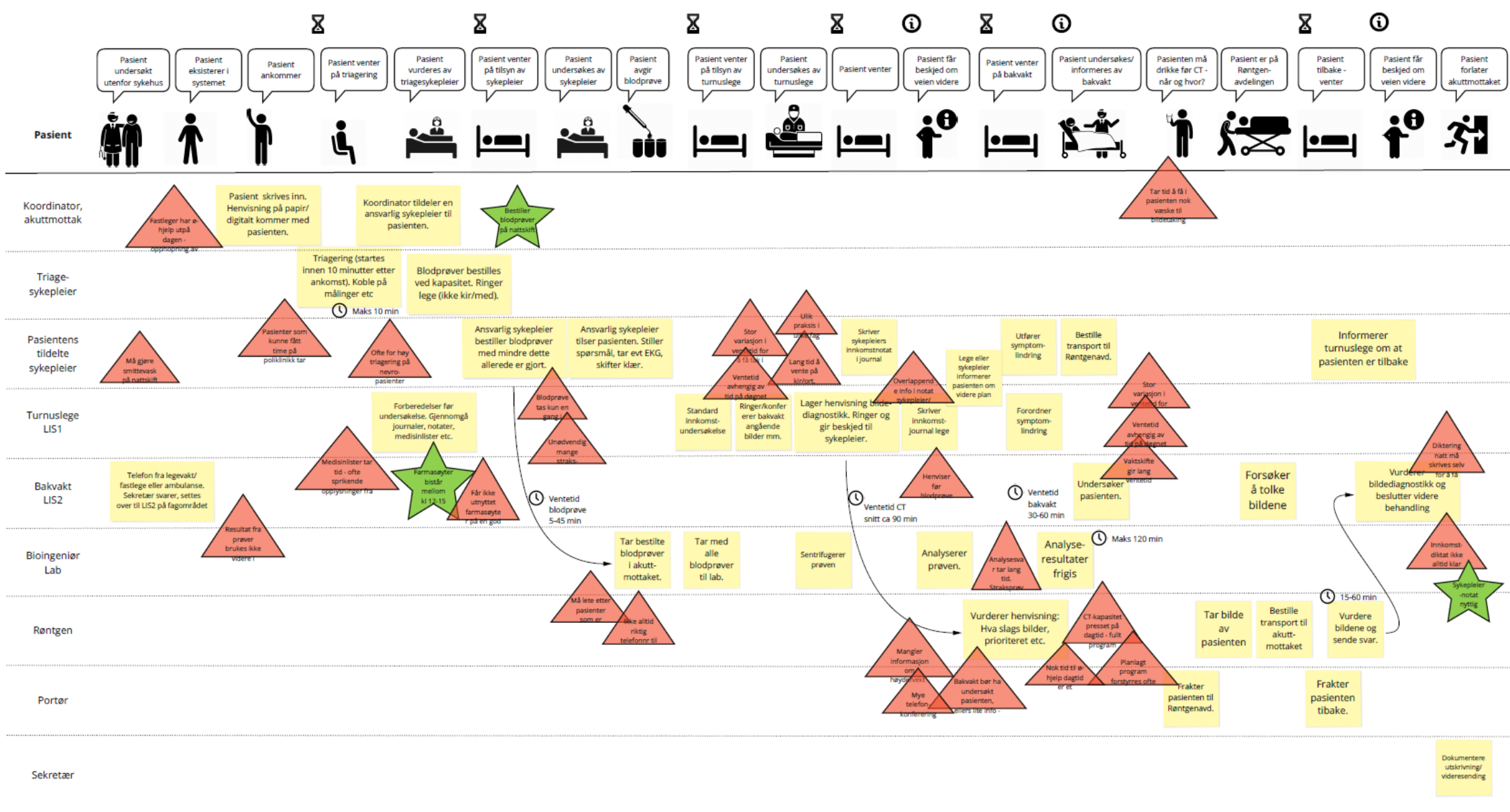
# Tavleverktøyet Miro

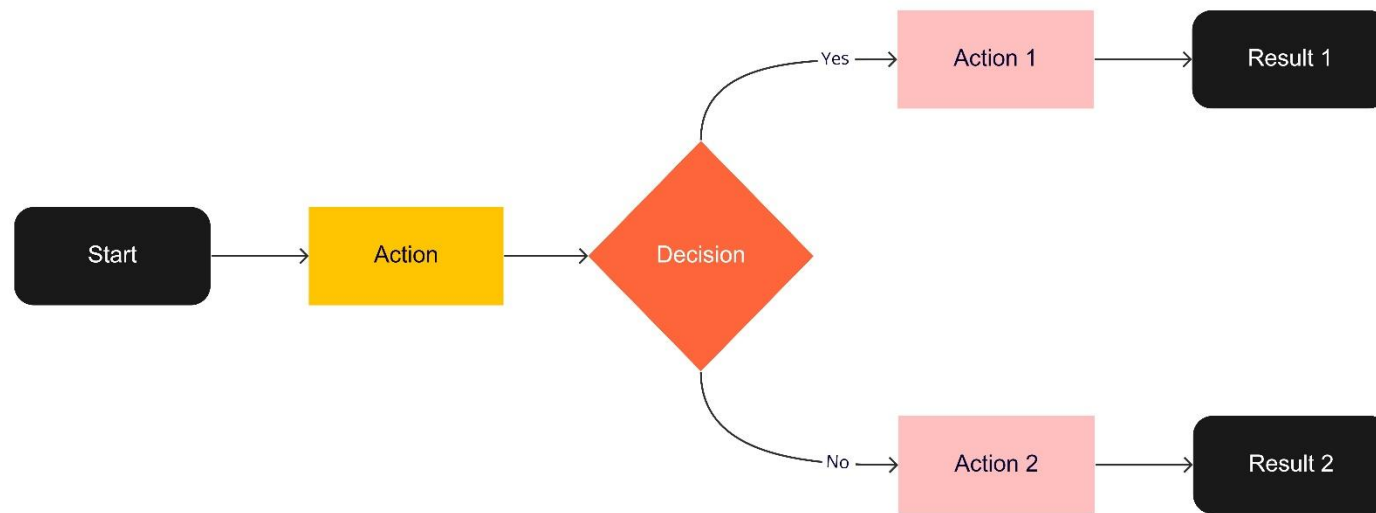
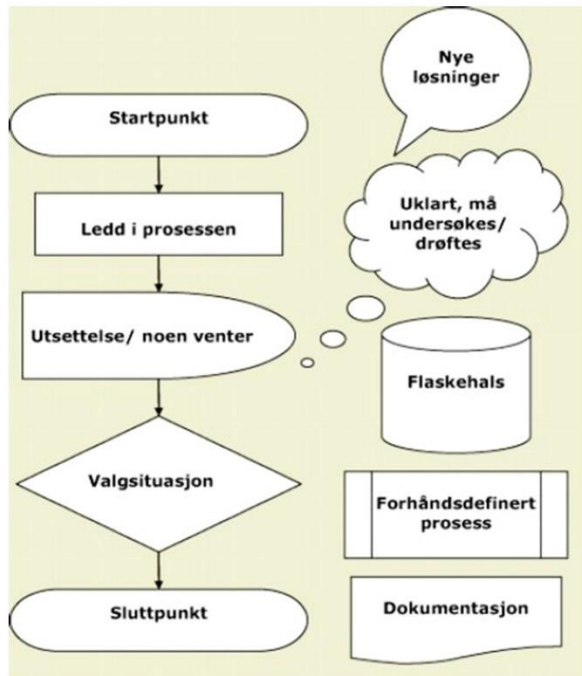
Line Marie F. Ekse



# Eksempel på prosesskartlegging i Miro











[The Visual Collaboration Platform for Every Team | Miro](#)

# Prosesskartlegging

Merethe A. Land

## 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?)*

Sett overordnet mål for arbeidet (ikke tiltak)

## 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
Resultatindikator				

## 8. Resultater og videre tiltak

# Medisin til rett tid et eksempel

Ansvarlig: Fagsykepleier Vilalt Godt

Startdato: 1.1.2022

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

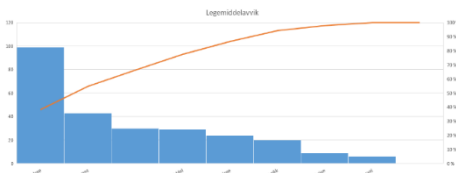
Oppdatert dato: 12.1.2022

## 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 pasient-skade som følge av for hyppig frekvens på medisin.

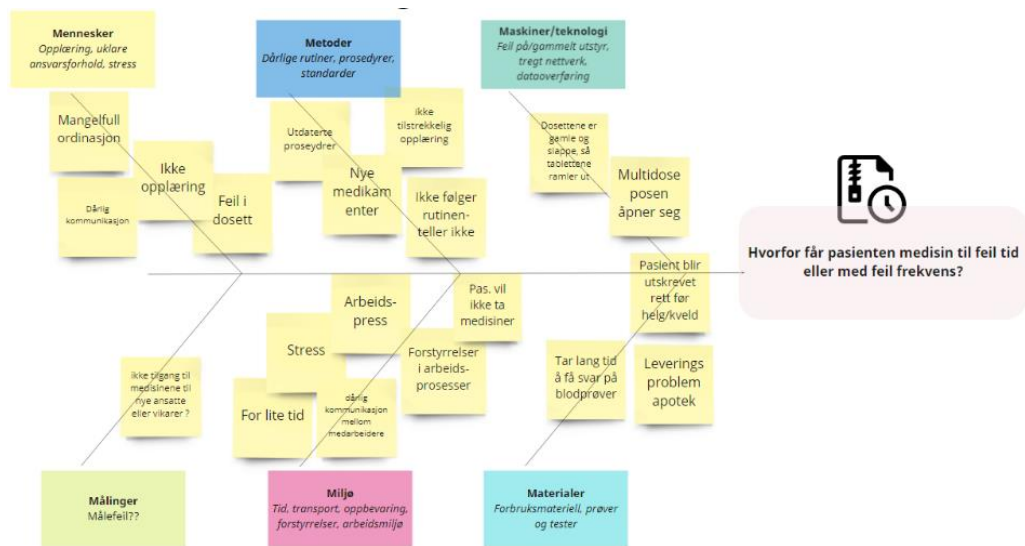


Medisin foreskrives av lege, klargjøres av sykepleier i avdeling, deles ut/gis av sykepleier eller hjelpepleier. Noen pasienter tar medisinene selv, andre får hjelp til å ta dem.

## 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 medisinbehandling er oppdatert. Alle ansatte er kjent til, og er trygge på, prosedyre 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.)

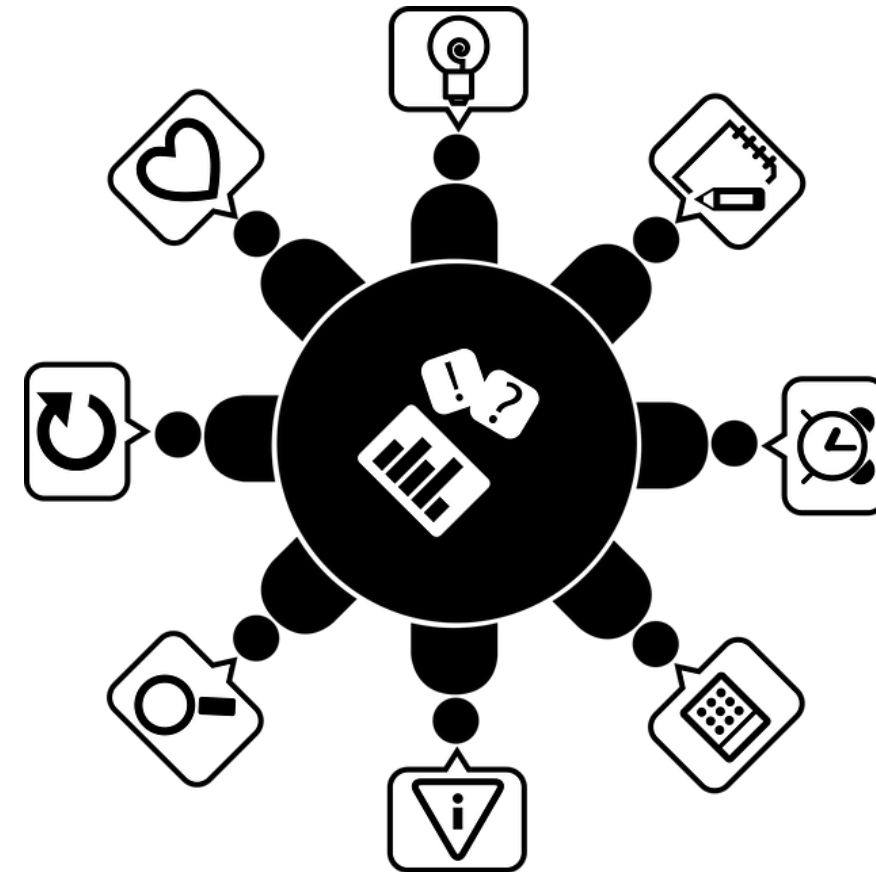
Tiltak	Ansvarlig	Tidsfrist	Status

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

## 8. Resultater og videre tiltak


# Hvordan gjøre prosesskartlegging

- Bli enige om hvilken prosess dere skal beskrive
- Representanter for alle grupper som er involvert i/ berørt av prosessen
- Forsøk gjerne å se det fra pasientens/brukerens perspektiv
- Begynn med å bestemme startpunktet og sluttpunktet



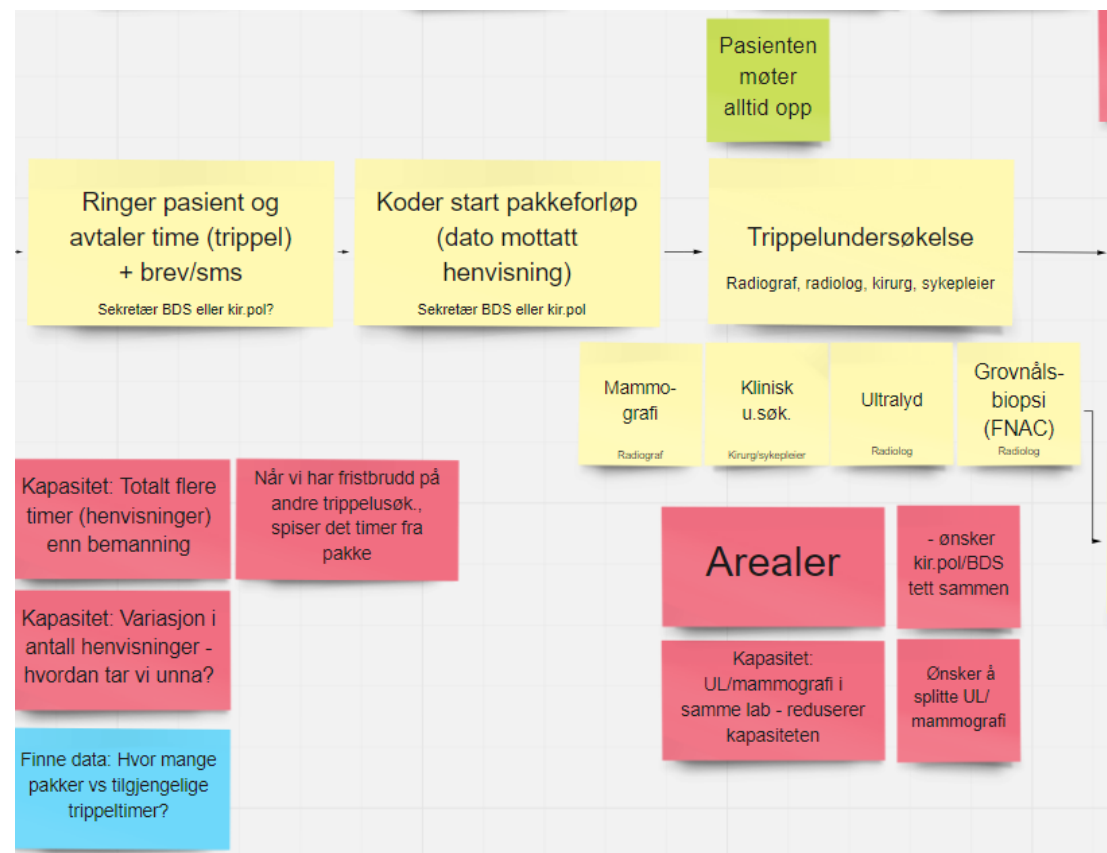
Kilde pixaby.com

# Fallgruver ved å hoppe over prosessekartlegging

- Egne erfarte eksempler
- Feil forståelse av problemet
- Ansatte utfører ekstra oppgaver
- Feil kompetanse på oppgavene
- Har du en dårlig prosess hjelper det ikke med dyktige ansatte

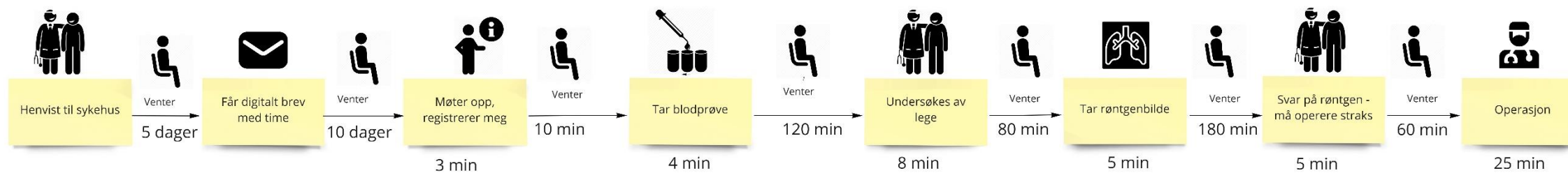
# Hvordan jobbe med flytskjema?

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



# Øvelse prosesskartlegging i Miro





Verdiskapende tid for pasienten: 50 minutter

Ventetid på sykehuset: 450 minutter (7,5 timer)

Ventetid før oppmøte: 15 dager



30 min i grupper



Kan velge form på kartleggingen:

- Flyt med Post-it
- Svømmebaner
- Flytskjema (mal)

## Kjell Olsens pasientreise

### Oppgave:

Lag et flytskjema over Kjell Olsens pasientreise, steg for steg basert på de fakta du har. Hvor mange dager tok forløpet? Hvor mange av Kjell Olsens timer har gått med på å få gjennomført forløpet (mandag, onsdag, fredag, lørdag) fra første til siste steg? Hvor mye av den tiden har vært verdiskapende for Kjell Olsen?

### Fakta:

Kjell Olsen er 65 år, og bor i distriktet. Kjell har vondt i et kne, og er henvist til utredning på Utredningspoliklinikken på UNN. Han må ta blodprøver og røntgenbilder før time hos ortoped. Kjell er innkalt til blodprøve og røntgen mandag, og ortoped onsdag.

For å komme til og fra sykehuset må han ta bussen, reisen tar 1 time og 30 minutter. Bussen går hjemmefra klokken 08.00, og bussen hjem fra sykehuset går klokken 14.00.

**Mandag:** Blodprøver ved ankomst: Trekker kølapp klokken 09.35, ventetid 20 minutter, prøvetid 5 minutter. Gå fra blodprøvetakingen til røntgen.  
Røntgenundersøkelse klokken 10.00: Kjell kommer 5 minutter for sent, undersøkelsestid 15 minutter.

**Onsdag:** Time hos Ortoped klokken 12.00. Forsinkelse 30 minutter, undersøkelsestid 30 minutter. Ortoped beslutter at han må få tilpasset treningsprogram og utstyr hos fysioterapeut, Kjell får ny time fredag.

**Fredag:** Kjell får telefon mens han sitter på bussen om at fysioterapeuten er syk. Han får beskjed om å møte likevel, fordi en annen fysioterapeut skal overta pasientene. Når han ankommer UNN får han beskjed om å sitte og vente tid han blir ropt opp.

Kjell kommer inn til time klokken 13.45. Undersøkelsestid 45 minutter.

Siste buss fredag er gått. Kjell må overnatte på pasienthotellet til lørdag.

**Lørdag:** Kjell Olsen tar bussen som går hjem lørdag klokken 10.00.

[Kjell Olsens pasientreise oppgave.pdf \(unn.no\)](#)

# Prioriteringsmatrise






Norunn Nielsen Holmvik

# Evaluering dagen i dag



# Neste samlinger

## Tidsplan for bedringsagentutdanning 2023-2024

Aktivitet	Dato	Tema	Sted
 Heldagssamling (oppstart)	<b>31.08.23</b> kl. 08.30-15.30 <b>01.09.23</b> kl. 08.30-15.30	Forbedringsmodellen, A3, mål og teamarbeid. Møte veileder.	Samsen
 Bonus SSHF	<b>14.09.23</b> kl. 09.00-10.00	Nåsituasjon: Kunnskapsbasert kvalitetsforbedring - slik søker du v/medisinsk bibliotek	Digital
<i>Uke 36-37 Første veiledning</i>			
 Verktøysamling 1	<b>28.09.23</b> kl. 13.30-15.00	Nåsituasjon: Prosesskartlegging og prioriteringsmatrise	Digital
 Verktøysamling 2	<b>12.10.23</b> kl. 13.30-15.00	Analyse: Fiskebein og rotårsaksanalyse	Digital
<i>Uke 41-43 Andre veiledning</i>			
 Halvdagssamling	<b>02.11.23</b> kl. 12.00-15.00	Oppfølging: Hva skal måles? (indikatorer) Brukerstemmen i forbedringsarbeid	Digital

# Oppgaver til neste samling

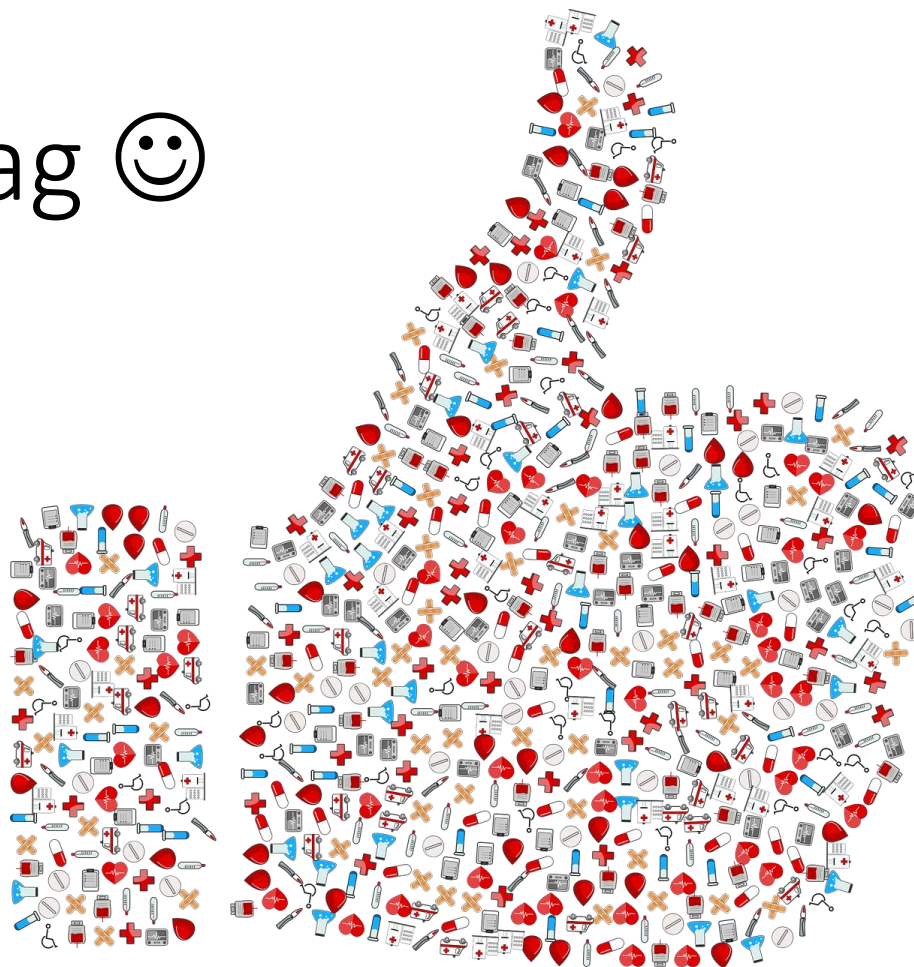


A3: BESKRIVE NÅSITUASJONEN  
INKL. PROSESSKARTLEGGING



A3: SATT MÅL FOR  
FORBEDRINGSARBEIDET

Takk for i dag 😊



Kilde pixaby.com