

Velkommen!

Regional Forbedringsagentutdanning på Agder

Fysisk samling 16. februar 2022



**Utviklingscenter for
sykehjem og hjemmetjenester**

AGDER

Samling 16.02.22

Program:

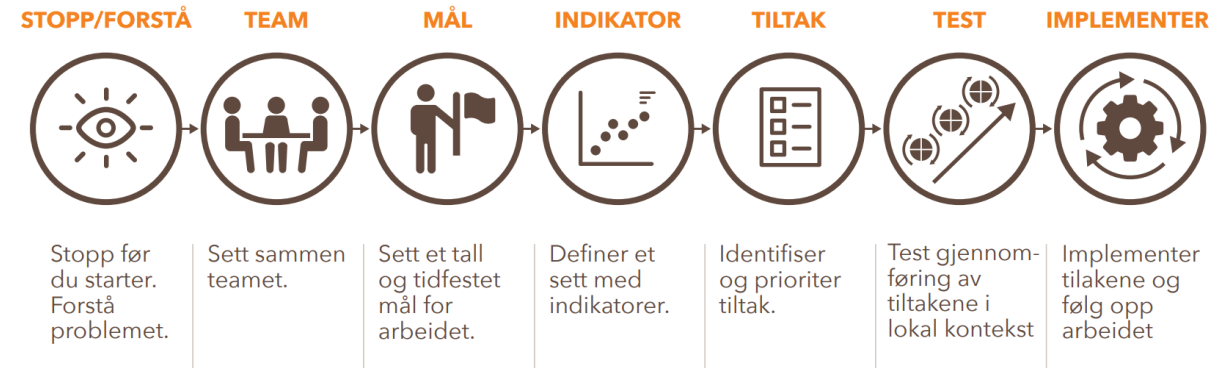
- Ulike metoder for å jobbe med ideer og gruppearbeid
- Hvordan få folk med?
- Hvem er du og dine kollegaer i teamarbeid?
- Målinger

Informasjon:

- Presentasjoner legges på nettside
- Opptak av presentasjoner

NB!

Vennligst hold meter`n eller munnbind



Presentasjon av forbedringsarbeid

- Navn
- Stilling
- Organisasjon
- Mål
- Hvor i prosessen?

Ulike metoder for å jobbe med ideer og gruppearbeid

Hvorfor gruppe/team arbeid?

- Arbeidsfordeling
- Lettere å nå mål når flere er involvert
- Gruppesammensetning: Homogene vs heterogene grupper
- Stadier i en gruppeutvikling



Idemyldring

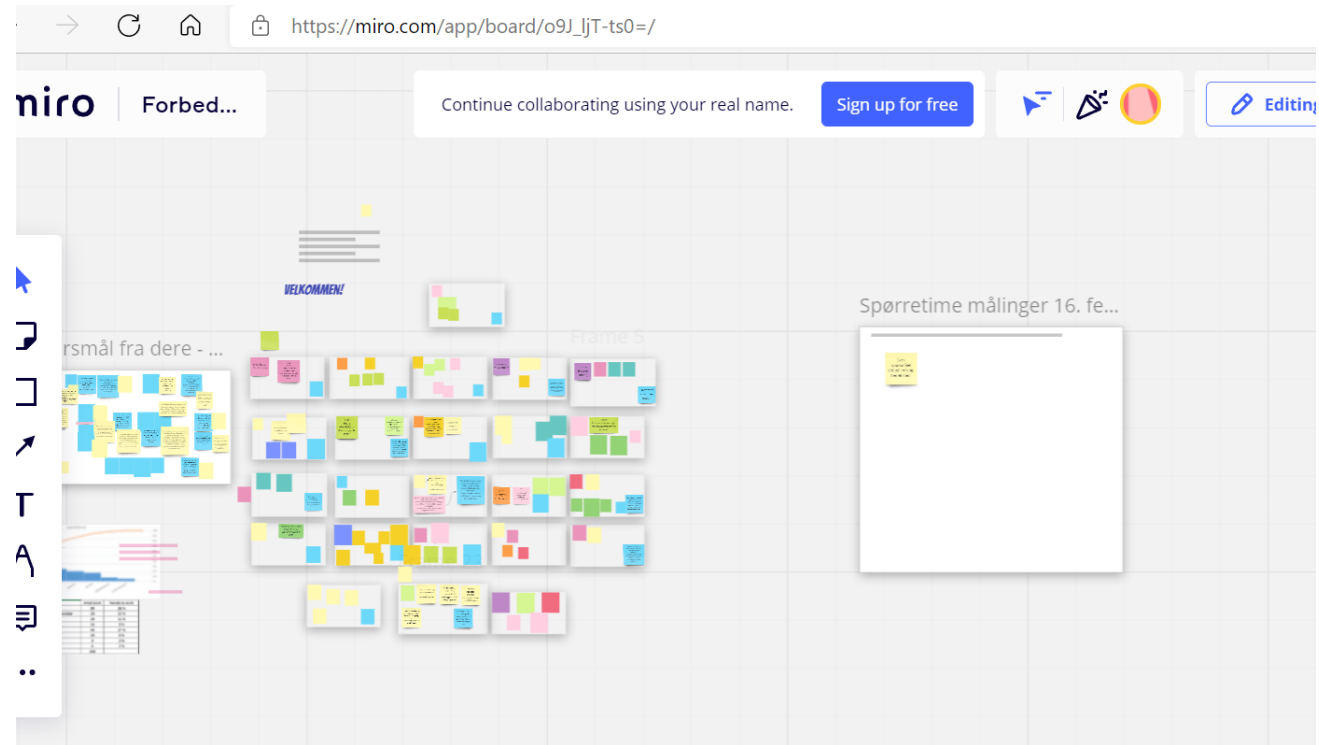
- Kreativitet & åpenhet
- Regler for idemyldring (struktureert/ustruktureert)

(Forbedringsguiden s 66-67)



Idemyldring

- Miro
- Post it



- Gevinst: involvering og engasjement

IGP

- Skap engasjement med IGP-metoden!
 - IGP er en forkortelse for individ, gruppe, plenum
 - Metoden foregår i fire etapper;
 - individuell refleksjon
 - samstemme i gruppe
 - presentere i plenum
-
- Fordel: her har man mulighet til å få med også de stille stemmene.



Oppgave før samlingen 16. februar:
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





PASIENTEN I FOKUS

SKYGGE PASIENT

Vil du ha den enkleste metoden for å kartlegge hvordan pasienten møtes eller behandles hos deg og dine samarbeidspartnere? Da blir du med – eller skygger – en eller flere pasienter gjennom hele deres forløp. Du vil bli overrasket over hva du får erfare!

Når:

Når du måtte ønske

Foreslått tid:

30 – 90 minutter

Du trenger:

Notatblokk

Deltakere:

Medarbeider eller leder

1



PLANLEGG

Finn ut hvilket forløp du ønsker å følge og gjør en avtale med seksjonen/e som er ansvarlig for mottak av og behandling av pasient.

2

INFORMER

Presenter deg for pasienten, informer om at du ønsker å se hvordan han eller hun mottas og behandles i sykehuset og spør om det er greit at du er med og observerer det som skjer.

3

OBSERVER

Følg nøye med, noter ned observasjoner. Ta ev. bilder og spill inn video – men husk etikken knyttet til å ta og bruke bilder!

4

DEL

Gå gjennom observasjonene sammen med kolleger. Diskuter funnene og finn ut hva dere vil gjøre for å følge opp.

Hvordan var det å gjøre oppgaven i pasientens sko, hva kan man ta med seg videre i forbedringsarbeidet?

I: bruk 1-2 minutter på egen refleksjon, noter gjerne stikkord.

G: 2 minutter: sammen med to andre: diskuter hva dere har kommet frem til.

P: i plenum, kan dere dele noen stikkord fra gruppen?



Pause



Nominell gruppeteknikk

Hva er nominell gruppeteknikk?

(ltryggehender24-7.no, Forbedringsguiden s. 68)

En strukturert form for idemyldring

Formålet er å komme til enighet om:

- Hvordan foreslåtte ideer kan rangeres
- Hvilke muligheter/utfordringer som er av størst betydning for arbeidet
- Hva som er den eller de beste løsningene på et problem

Hvorfor bruke nominell gruppeteknikk

- Nominell gruppeteknikk legger opp til en demokratisk prosess for å komme til enighet

Teknikken er nyttig å bruke dersom:

- Det er vanskelig å bli enig om hvilken ide som skal eller bør brukes
- Gruppen genererer få ideer
- Temaet er særlig kontroversielt eller det er store motsetninger i gruppen
- Noen gruppemedlemmer er mer pratsomme eller dominerende enn andre
- En eller flere av gruppemedlemmene tenker bedre i stillhet
- Det er behov for at å sikre at alle medlemmene deltar
- Når en eller flere er nye i teamet



Foto:
China Daily

Hvordan gjennomføre nominell gruppeteknikk?

- Avklar roller: hvem leder prosessen og har ansvar for å sikre fremdrift, hvem holder tiden, hvem leser opp lappene og skriver på flip-over/tavle eller tilsvarende ved behov
- Beskriv oppgaven som skal løses, dvs. temaet dere skal idemyldre rundt. Vær sikre på at dere har en felles forståelse i gruppen
- Det valgte temaet eller oppgaven skal være synlig for hele gruppen gjennom prosessen, for eksempel skrevet ned på en tavle/flip-over

Hva gjør vi?

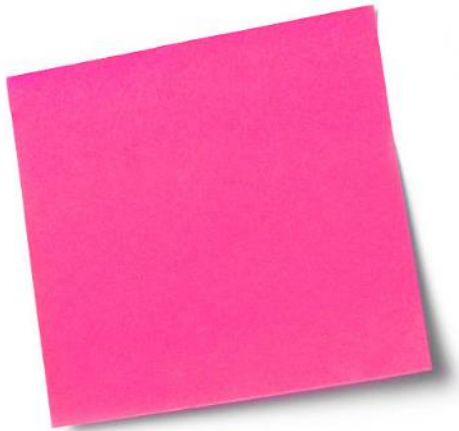
- Hvert gruppemedlem tenker ut skriver ned så mange ideer som mulig i stillhet innenfor et begrenset tidsrom. Hver ide skrives på egen lapp
- Plasser alle lappene synlig på en vegg eller tavle
- Grupper lappene i kategorier uten diskusjon. Alle kan bidra med å plassere/flytte lappene
- Leder leser gjennom. Dersom det er noen lapper som er uklare, må disse tydeliggjøres eller fjernes



- Gi kategoriene en merkelapp som beskriver kategorien
- Den enkelte deltager rangerer ideen ved å for eksempel gi hver ide under en kategori en skår for forventet effekt
- Legg sammen poeng for hver ide, og fremstill de 3-5 beste ideene
- Gå gjennom forslagene og prioriter hvor dere skal starte.
Dette kan gjøres i flere runder om nødvendig

Tips:

- Sørg for nødvendig materiell. Lurt med papir og penn til hver deltager, flip-over, tusj, tape
- Det kan være nyttig å bruke verktøyet Prioriteringsmatrise sammen med denne øvelsen



Nominell gruppeteknikk – Hvordan få folk med i forbedringsarbeidet

Bruk ca 5 minutter:

Avklar roller:

- hvem **leder** prosessen og har **ansvar for å sikre fremdrift**
- hvem **holder tiden**
- hvem **leser opp lappene** og **skriver** på flip-over/tavle

Så mange **ideer** som mulig blir skrevet ned **individuellt**. En ide på hver lapp



Nominell gruppeteknikk – Hvordan få folk med i forbedringsarbeidet

Deretter bruk 10 minutter:

- Plasser **alle lappene synlig** på en vegg eller tavle
- **Grupper lappene i kategorier** uten diskusjon.
Alle kan bidra med å plassere/flytte lappene



Nominell gruppeteknikk – Hvordan få folk med i forbedringsarbeidet

Bruk ca 15 minutter på:

- Leder leser gjennom. Dersom det er noen lapper som er uklare, må disse tydeliggjøres eller fjernes
- Gi kategoriene en merkelapp som beskriver kategorien



Nominell gruppeteknikk – Hvordan få folk med i forbedringsarbeidet

Til slutt bruk ca 10-15 minutter:

- Ranger ideen ved å for eksempel gi hver ide under en kategori en score for forventet effekt
- Legg sammen poeng for hver ide, og fremstill de 3-5 beste ideene
- (Gå gjennom forslagene og prioriter hvor dere skal starte. Dette kan gjøres i flere runder om nødvendig)



Nominell gruppeteknikk – Hvordan få folk med i forbedringsarbeidet

- Topp 3 - runde
- Hvordan fungerte dette?



Husk

- Arbeidsstil
 - > fyll ut i pausen om du ikke har gjort det til nå 😊

Lunsj



Hvordan få folk med?

Luftepause

Oppfordrer alle til å ta trappen 5 ganger opp og ned!!

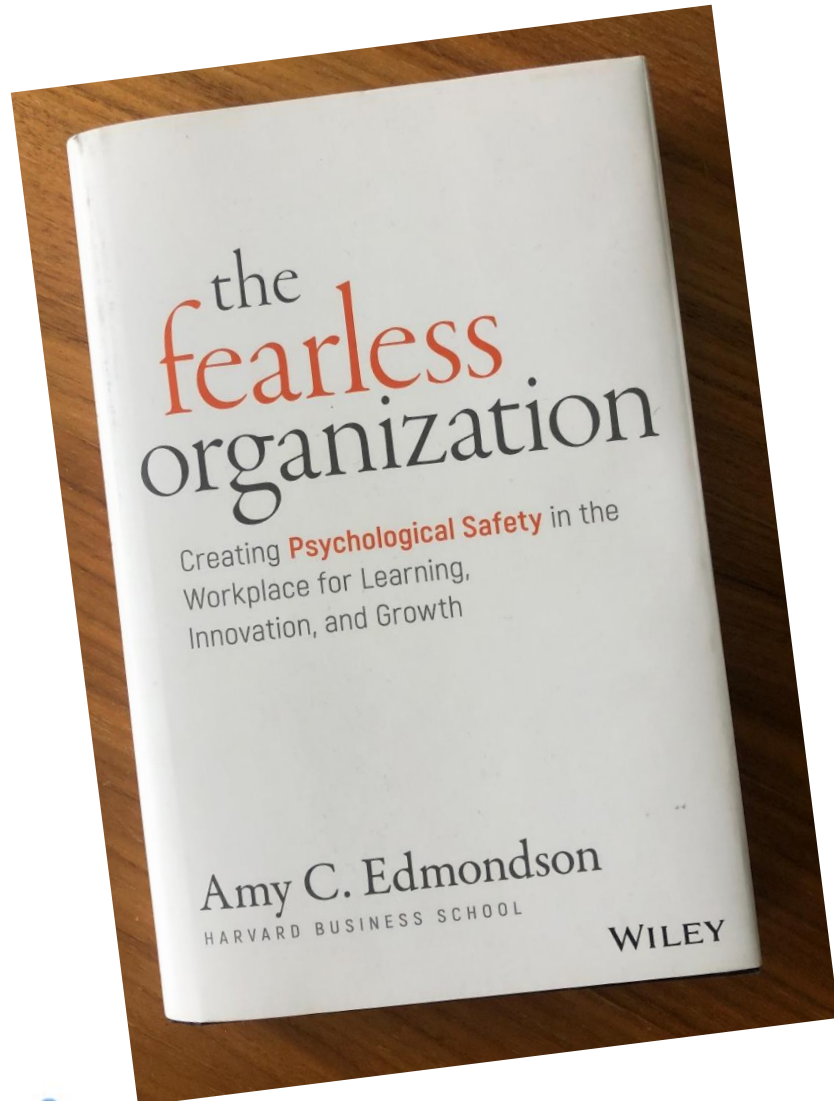


Erfaringsdeling

Hvordan er det å lede et forbedringsarbeid?

Hvem er du og dine kollegaer i teamarbeid

Lære mer om gruppesammensetning?



- [Institute for Healthcare Improvement](#)
- I Trygge hender 24-7– [Sett sammen et team](#)
- The Fearless organization,
Amy C. Edmondson – Psykologisk trygghet

Workings styles characteristics – arbeidsstiler

- Formålet med å gjennomgå dette er å få overordnet overskrifter for hvilke egenskaper man har
- Det er ikke en dyperegående personlighetsanalyse så det er ikke noe man behøver å være nervøs eller urolig over å gjennomføre
- De ting man ikke ønsker å dele om en selv, deler man ikke
- Alle skal føle seg trygge





Det kan være at

75 %

av dem du jobber sammen med
tenker og løser oppgaver
annerledes enn deg

Skåring av arbeidsstil

Egenvurdering av arbeidsstil

For hver av de fem påstandene under skal du rangere svaralternativene (A, B, C og D) på en skala fra 1-4. Det svaralternativet du synes passer best for deg er 1, og den som passer minst er 4. Gjør dette for hver påstand.

1. Det viktigste for meg når jeg gjør en oppgave er

- A å utføre den korrekt, uansett hvor lang tid det tar.
- B å sette en tidsfrist og få oppgaven gjort.
- C å arbeide som et team sammen med andre.
- D å vise mitt talent og engasjement.

2. Den mest givende delen av en arbeidsoppgave er

- A innhenting av nødvendig informasjon.
- B resultatene du oppnår når jobben er gjort.
- C menneskene du møter eller jobber med.
- D å se hvordan jobben bidrar til framdrift.

3. Når jeg kan velge mellom flere måter å gjøre jobben på, vil jeg vanligvis

- A vurdere fordeler og ulemper for hver metode og deretter velge en.
- B velge den veien som gjør at jeg kan starte med en gang.
- C diskutere ulike fremgangsmåter med andre, og velger den flest har tro på.
- D følge intuisjonen min for hva som blir beste fremgangsmåte.

4. Når jeg jobber med en oppgave over lang tid, er det viktigste for meg å

- A forstå og fullføre hvert trinn før jeg går videre til neste.
- B finne en rask og effektiv måte å fullføre den på.
- C arbeide i team med andre.
- D holde jobben stimulerende og spennende.

5. Jeg er villig til å utføre vågale tiltak hvis

- A det finnes fakta som støtter mitt valg.
- B det får jobben gjort.
- C det ikke vil såre andres følelser.
- D det føles riktig i situasjonen.

Copyright © 2009, Kildre: People Styles at Work and Beyond – Making Bad Relationships Good and Good Relationships Better/ Robert Bolton and Dorothy Grover Bolton, 2nd ed 2009.

Arbeidsstiler

Sett inn poengene du har gitt i skjemaet på forrige side, og regn ut hvor mange poeng du totalt får på hvert svar.

- 1 A _____ B _____ C _____ D _____
- 2 A _____ B _____ C _____ D _____
- 3 A _____ B _____ C _____ D _____
- 4 A _____ B _____ C _____ D _____
- 5 A _____ B _____ C _____ D _____
- Totalt A _____ B _____ C _____ D _____

Din laveste totale poengsum er din foretrukne eller dominante arbeidsstil. Dersom det blir lik skåre på to eller tre arbeidsstiler, velger du den du mener beskriver deg best.

A =	Analytisk	poeng
B =	Pådriver	poeng
C =	Vennlig	poeng
D =	Uttrykksfull	poeng

Min foretrukne arbeidsstil er _____

Copyright © 2009, Kildre: People Styles at Work and Beyond – Making Bad Relationships Good and Good Relationships Better/ Robert Bolton and Dorothy Grover Bolton, 2nd ed 2009.

Analytisk

Forsiktige handlinger og beslutninger.

Liker organisering og struktur.

Misliker involvering med andre.

Spør mange spørsmål om spesifikke detaljer.

Foretrekker objektive, oppgaveorienterte arbeidsmiljø.

Ønsker å være nøyaktig og støtter seg derfor mye på datainnsamling.

Søker trygghet og selvrealisering.

Pådriver

Handler og opptreer beslutsomt.

Liker kontroll.

Misliker passivitet.

Foretrekker maksimal frihet til å lede seg selv og andre.

Rolig og selvstendig, konkurrerende med andre.

Lav toleranse for følelser, meninger og råd fra andre.

Arbeider raskt og effektivt alene.

Vennlig

Treg med å utføre handlinger og ta beslutninger.

Liker tette, personlige forhold.

Misliker mellommenneskelige konflikter.

Støtter og lytter aktivt til andre.

Svakere på målsetting og selvstyring.

Bidrar sterkt til at folk støtter hverandre.

Søker trygghet og inkludering.

Uttrykksfull

Spontane handlinger og beslutninger, risikotaker.

Ikke begrenset av tradisjon.

Liker involvering.

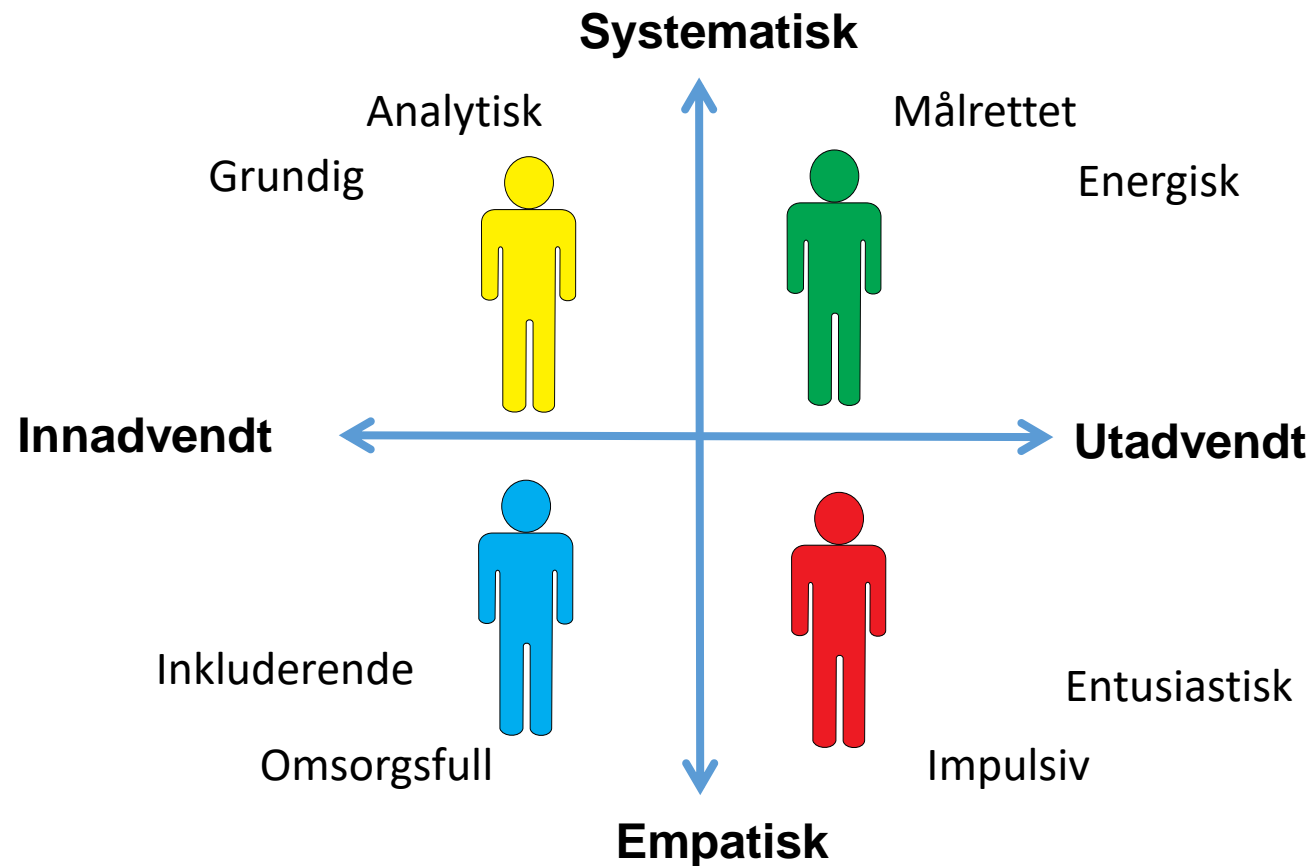
Utvikler nye og innovative ideer.

Har en tendens til å drømme og inkludere andre i dette.

Hopper fra en aktivitet til en annen.

Mindre god til å gjennomføre/følge opp.

Det som er tydeligst



Vertikal dimensjon

- Vektlegger fakta, systematikk og logikk
- Arbeider ofte mer effektivt alene
- Analyse og orden er viktigere enn følelser og relasjoner
- (Mindblind)

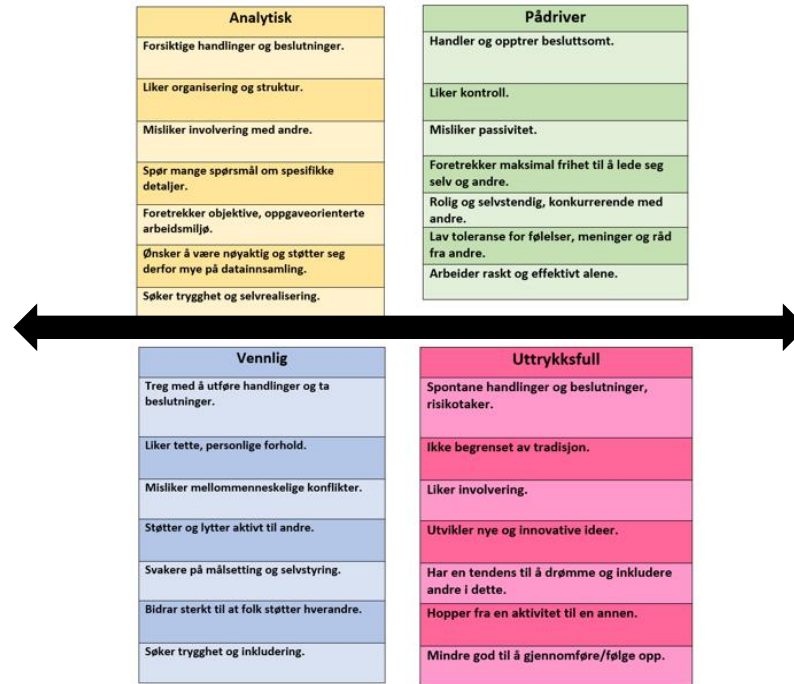


- Vektlegger egne og andres emosjoner
- Trenger andre mennesker rundt seg
- Virker motiverende og inspirerende på andre
- Flink med folk og vektlegger følelser

Horisontal dimensjon

- **Innadvendt**
- Vurderer ting nøye
- Beslutninger tar tid
- Er forsiktig – unngår risiko
- Organisert og nøyaktig
- Foretrekker å arbeide på den samme måten

Reaktiv
Sosialt forsiktig



Proaktiv
Sosialt dristig

- **Utadvendt**
- Høyt tempo
- Raske beslutninger
- Liker risiko
- Dynamisk
- Liker variasjon og ACTION
- Søker opp nye utfordringer og opplevelser

Egen stil

↔

Andres stil

DIN STIL					
	Analytisk	Pådriver	Vennlig	Uttrykksfull	
ANDRES STIL	Analytisk	Gjør prioriteringer for oppgaver som skal gjøres. Planlegg faste tidsrammer for arbeid du skal gjøre og hold deg til dem.	Trekk pusten, slapp av og ro ned. Vis at du har vurdert alle eller i hvert fall de fleste alternativene før du går videre.	Kutt ned på den sosiale småpraten og gå rett på detaljene. Jo mer informasjon du har som støtter dine oppfatninger, desto bedre.	Oversett visjoner til spesifikke oppgaver eller mål. Involver analytikere i innsamling og utvikling av detaljene i planen.
	Pådriver	Organiser arbeidet rundt hovedtemaer. Lag overordnede oppsummeringer med konklusjonen først og analyser og data som støtter opp etterpå.	Minn hverandre på likheter og behov for å benytte kvaliteter fra de andre stilene.	Ikke ta noe personlig. Å oppnå resultater er det som gjelder. Vær besluttsom og dynamisk. Vektlegg sluttresultatet.	Bruk tid på å tenke gjennom hva visjonen er og overfør den til konkrete handlinger med mål og tidsplan.
	Vennlig	Start med en personlig merknad. Gå videre til prosjektdetaljer og forventninger. Vektlegg fellesgodene i prosjektet.	Bruk tid i forkant for å oppnå tillit. Vær inkluderende. Vær tydelig på tidsfrister, selv når de virker åpenbare.	Anerkjenn hvor viktig det er å være relasjonell. Fokuser så på hva vi faktisk trenger å utrette og gjør det!	Fortell hvor viktig teamkonseptet er for å nå visjoner. Deleger jobben med å bygge teamet for oppnå dette.
	Uttrykksfull	«Piff opp» presentasjonen din. Tenk på det STORE bildet. Involver de uttrykksfulle i å utvikle visjonen eller for å markedsføre planen.	Vær tålmodig. Bruk flip-over for å utnytte kreative sjeler. Vektlegg tidslinjer og tidsfrister. Bygg inn fleksibilitet for fri strøm av kreativitet.	Verdsett deres visjon og kreativitet. Utnytt denne energien til å hankses med de viktige detaljene som de kan komme med.	Minn på tendensen til å utvikle ideer uten å tenke gjennom hvordan man skal få de implementert.

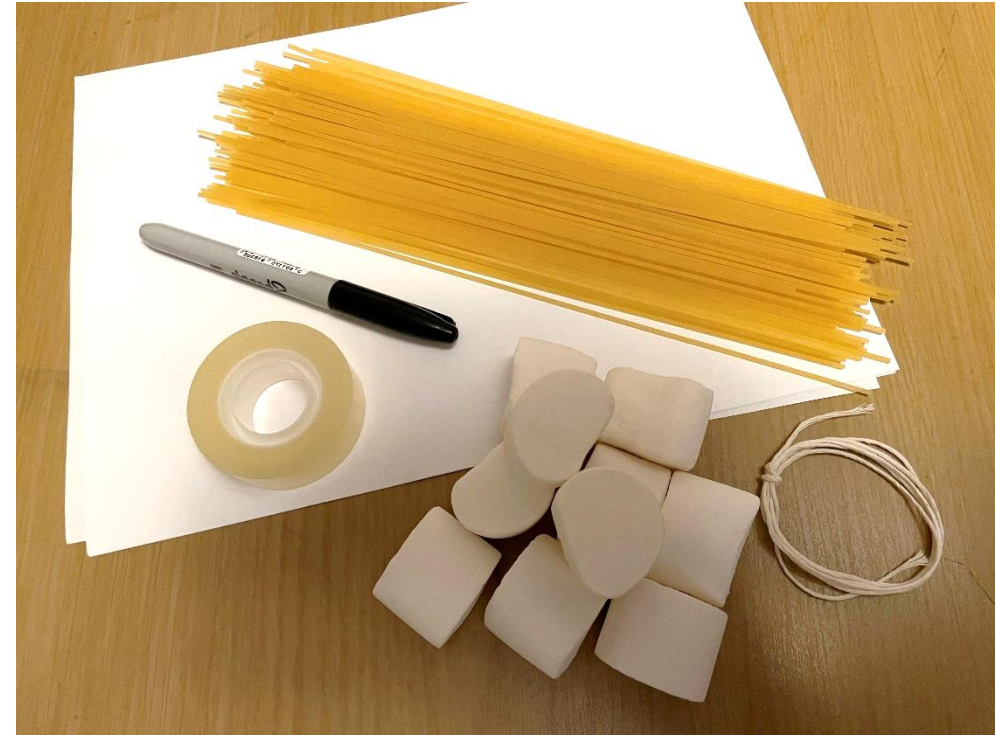


Refleksjoner

- Hvordan kan du bruke dette?
- Tenker du annerledes om de som har annen arbeidsstil enn deg selv?
- Hvordan vil du bruke dette for å jobbe annerledes med forbedringsteamet ditt?

Oppgave: Spaghettitårn

- Bygg oppover til høyest mulig sammenhengende tårn av spaghetti og marshmallows.
- Noen regler
 - Kan bruke det dere har fått utlevert av materialer.
 - Tårnet må stå oppreist til det er ferdig målt.
 - Høyden blir målt fra nederste element til toppen av den øverste marshmallows.
- Tid: 10 minutter



God kommunikasjon i team

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



Kommunikasjonsplan

Enhet:
Sist oppdatert:

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

Målgruppe	Hva	Hvordan	Hvorfor	Når	Aktivitet	Ansvar
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?
Interne						
Avdelingsledelsen/ Enhetsledere						
Tillitsvalgte						
Ansatte i sonen/ avdelingen/seksjonen						
Eksterne						
Pårørende						
Pasienter/brukere						

Pause & selvevaluering



<https://forms.office.com/r/qQQE2wwRTd>



Bruker dere tavler?

Del erfaringer med oss i verktøysamlingen 2. mars

Avslutningssamling 8. juni

- Før lunsj:
 - Varig endring – Anders Vege (FHI/Oslo met) og Sigrid Askum (KS)
 - Forberedelse til presentasjon
- Etter lunsj får vi mer besøk
 - Statsforvalter
 - Foretaksledelsen SSHF
 - Invitere eier av forbedringsarbeidet
- Da er dere i fokus
 - Postere
 - Korte presentasjoner («heistale»)
- SSHF – hva er det neste forbedringsarbeidet du skal i gang med?



Målinger - spørretime

Husk:


- Bruk veilederen din
- Utdannelsen er til for å lære
- Bruk de verktøy vi anbefaler





Evaluering –

Forms Samling 3, Regional forbedringsagentutdanninge - Lagret

Spørsmål	Svar
<h2>Samling 3, Regional forbedringsagentutdanninge </h2> <p>Vi setter stor pris på din tilbakemelding. Den hjelper oss i vårt arbeid med å forbedre- og kvalitetssikre samlingene.</p> <p>Svarene er anonyme og brukes til å forbedre nåværende og fremtidig forbedringsagentutdanning.</p>	
1. Hvor stort faglig utbytte har du hatt av samlingen? *	<input type="radio"/> Liten grad <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Stor grad
2. Hvordan fungerte det tekniske på samlingen? *	<input type="radio"/> Veldig dårlig <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Veldig bra
3. I hvilken grad vurderer du tidsfordelingen som passelig gjennom samlingen? *	

Avslutning

Får tilsendt:

- Lenke til opptak fra i dag
- Presentasjoner legges på nettside

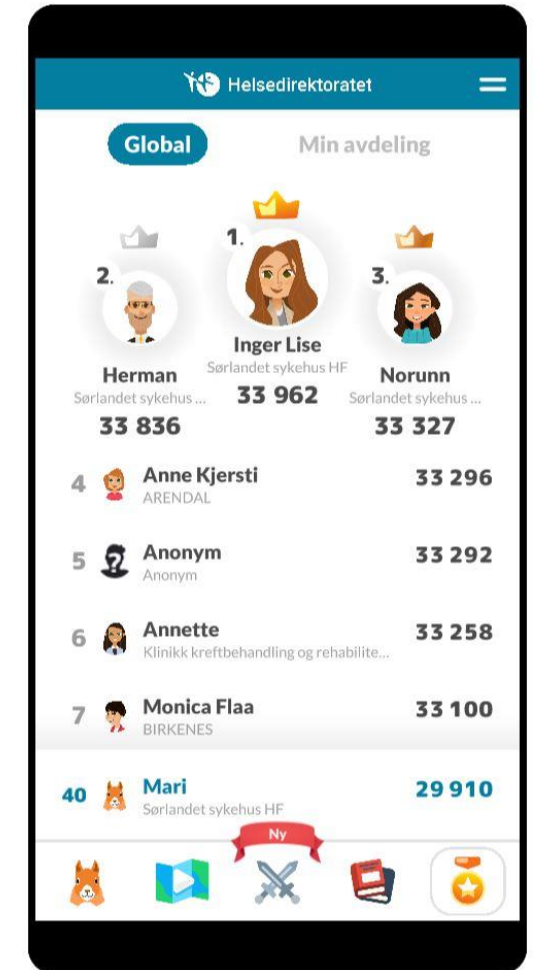
Neste samling er 2. mars fra 13:30 -15:00, digitalt

- Vil få oppgave: Erfaringsdeling – status forbedringsarbeid

Bruk muligheten for veiledning!



Og vinneren er...!!!



Takk for i dag 😊



© CanStockPhoto.com