

# Velkommen!

## Forbedringsagentutdanning Agder

Første samling - dag 2

1. september 2023 på Samsen kulturhus

# Tema i dag

- Veiledning og forventninger
- Eksempler fra forrige kull
- Forbedringsteam
- Tid med veileder
- Interessentanalyse
- Lunsj
- Hvordan få frem gode idèer?
- Motstand mot endring
- Evaluering og kompetanseplan
- Ferdig til 15:30



# Menti

- Logg inn på [menti.com](https://menti.com) med din telefon og skriv inn koden
- [Untitled Presentation - Mentimeter](#)

# Forventinger til deg som agent

Merethe A Land

# Agent

- Avklare med leder avsatt tid til å jobbe med forbedringsarbeidet.
- Planlegg og avsett tid til å møte med forbedringsteamet
- 80% oppmøte for å få utdanningsbevis
- Registrere i kompetanseportalen
- Motta veiledning



Kilde: pixaby.com

# Oppgaver

- Innlevering A3 i desember og mai
- Poster
- Muntlig presentasjon
- Jobbe sammen med forbedringsteamet mellom samlinger
  - Trene på verktøy vi har lært
- Forberedelser

Kristin Kjærkleiv & Ingrid B. Gabrielsen

**FARSUND KOMMUNE**

## FALLFOREBYGGING

MÅL: Innen 31.05.2022 skal vi ha redusert antall fall på FOS, ved 8 med 30%.

**Prosessbilder:** Antall pasienter som er skadet for fall på FOS innen 28 dager etter innkomst.

**Prosessbilder:** Antall pasienter som har vært i sykehus for fall på avdeling hvor det er vedtatt tiltaksplan for fallforebygging innen 24 etter innleggelse.

**Resultatbilder:** Antall fall registrert per uke.

**Hei for forbedringsarbeid!** Mange ønsker på fall, og fall forebygging er viktig for vår kvalitet. Ingen eller få fall hadde forekommet.



**Antall skadet for fall**

**Læringsmål og Verktøy:**

**Prosess:** Oppfølging av fallforebyggingstiltak

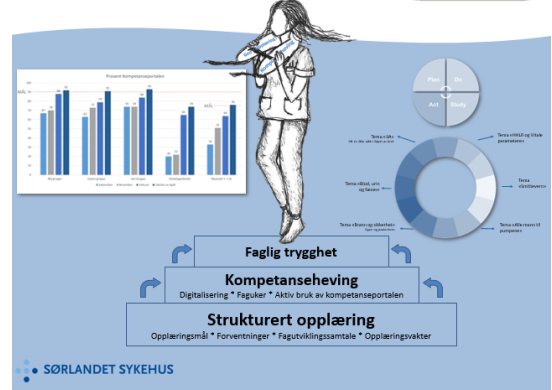
**Resultat:** Redusert antall fall

**Handlingsplan:** 24 timer trygge hender

Kathrine Stadheim Berntsen med team 3A: Linn, Kikki, Selvi, Celine, Line, ing

## Kompetanseheving og opplæring i en travel sengepost

- Bakgrunn**
- Travel sengepost
  - «Forventet» bruk av fritid for faglig oppdatering
  - Pasientarbeidet kommer først → kurs og samlinger blir nedprioritert
  - Dyre løsninger for å dekke kompetanse
  - Umotiverte ansatte
  - Beholder ikke ansatte over lengre tid
  - Lav % i kompetanseportalen = Grunnleggende og viktige kurs
  - Mål for SSHF –strategiplan (2021-24) og verdigrunnlag
- Prosess og kartlegging**
- Digitale løsninger for faglig oppdatering
  - Lettete tilgjengelighet og effektivisering
  - Mulighet til å dele erfaring og kompetanse og veiledning
  - Oppfølging og mål for opplæring
  - Bedre oversikt over forventet kompetanse
  - Implementering den nye «regenerasjonen» = investere i nyansatte



Onsdag 8. juni Nr. 1 • Årgang 1971 • Løssalg kr 50,- • www.servicetorget.no

**KORONA**  
Satt kjøpper i hjulene for den optimale forbedringsprosessen

**KOMMUNIKASJON**  
Godt samarbeid er avgjørende

# Forbedringsagent

**NYHETER SIDE 6**  
Vår digitale fremtid – vil det bli bedre?  
Helsenorge.no, Dips Arena, selvinnsjekk. Dette og flere digitale løsninger antar vi vil gi ringe til sykehuset. Vi følger utviklingen!

**KOMMENTAR SIDE 3**  
Kan Nakstad hjelpe oss?  
Neppe. Her må vi nok finne ut hva vi kan gjøre innomhus.

**FORBEDRINGSAGENT**  
LENE STENSLAND  
enhetsleder

## SENTRALBORD OG TASTEVALG

# Færre telefoner til sykehuset og avdelingene



Sørlandet sykehus HF har om lag 35 000 telefoner inn til sentralbordet hver måned, noe som er en økning de senere årene. –Vi ønsker å redusere dette antallet generelt, og også stoppe flest mulig hos oss for å avlaste avdelingene. For å få dette til må vi ha god kommunikasjon med «hele huset», og også finne små og store ting som kan gjøre at en pasient ikke føler behov for å ringe oss, sier enhetsleder for Servicetorget SSA Lene Stensland.

**S X HVORFOR SIDE 8**  
**Det egentlige problemet**  
Hva som står i brevene, sms'en, eller hva som blir lest opp på en telefonsvarer har vært, og er en viktig gjennomgang.

**RESULTAT SIDE 12**  
Vi vet at det er behov for:

- bedre teknisk løsning på sentralbordet
- bedre dialog mellom enhetene før tastervalg innføres
- å finne den optimale bemanningen

SØRLANDET SYKEHUS

# Inspirasjon fra tidligere forbedringsagenter

# MR KAPASITET

HENRIETTE IVERSEN, SEKRETÆR



## MÅL

Optimalisere aktiv maskintid

## RADIOLOGISK AVDELING

1 maskin dagtid og kveld  
1 maskin kun dag

## UTFORDRINGER

Utfordring med endring  
Samkjøring på tvers av avdelingene  
Tid

## TILTAK

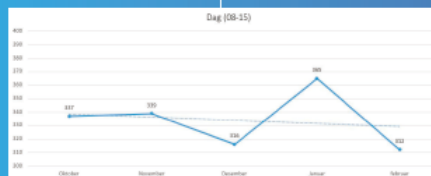
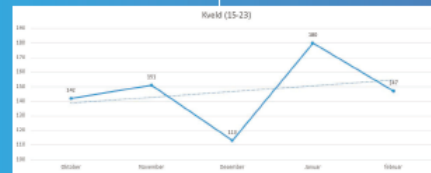
Endring av timebok  
Flere planlagte ø-hjelpspasienter  
Bedre flyt i vaktskifte

## RESULTAT

Økt daglig kjøring  
med to pasienttimer

## MITT NESTE FORBEDRINGSARBEID

Fortsette prosjektet





# Heistale fra tidligere agent

# Veiledere

# Veiledning

Merethe A. Land

# Hvorfor veiledning?

Veiledning er en **målettet 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.



Kilde: pixaby.com

# Veiledning forbedringsagent

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



Kilde: pixaby.com

# 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)



Kilde: pixaby.com

## Veileder og agent(er) møtes

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



# Forbedringsteam

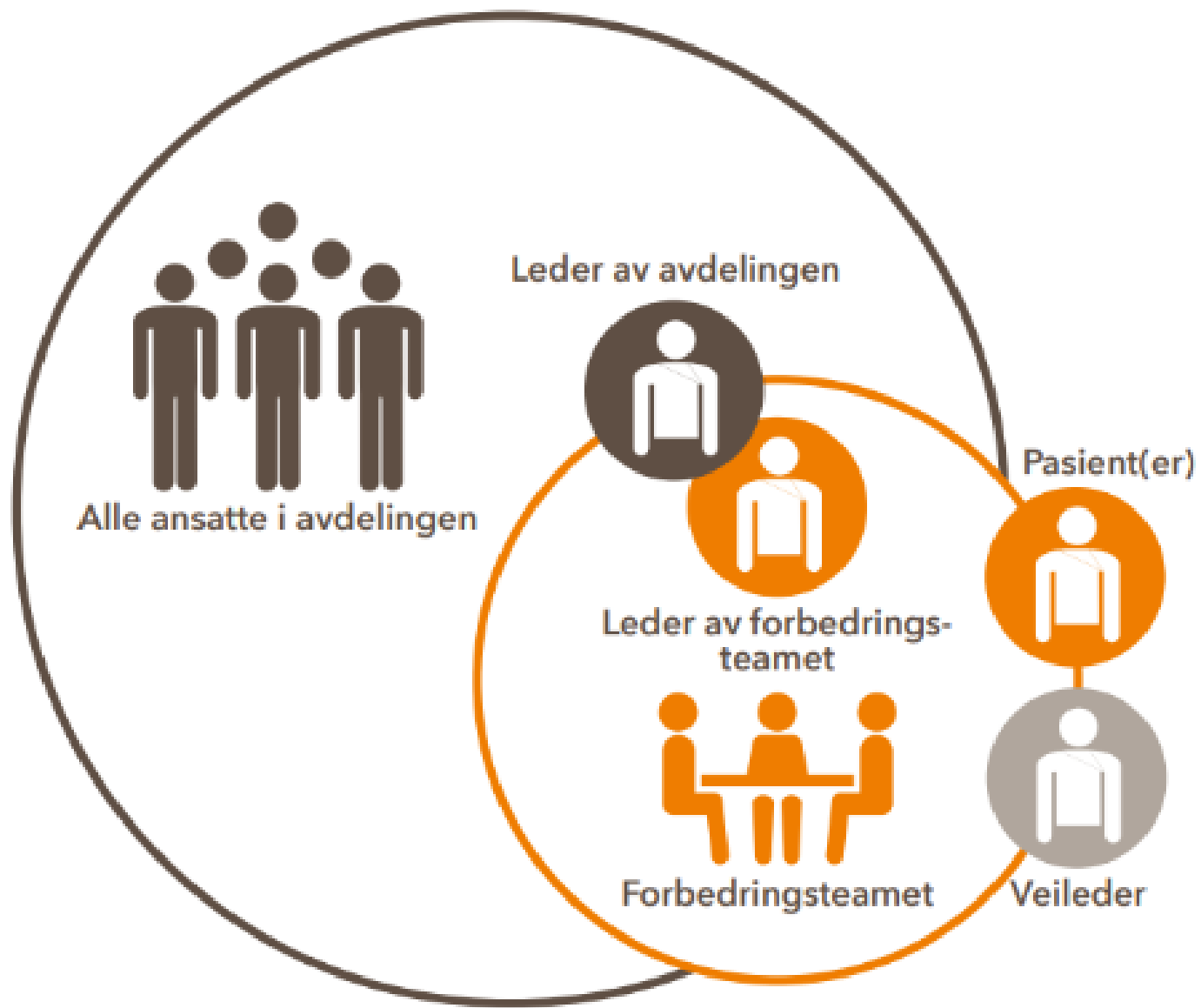
Mari





*Forskning viser at hvis ansatte føler eierskap til målet med forandringen og er involverte både i utarbeiding og testing av løsninger, lykkes endringstiltaket åtte av ti ganger.*

*(Vestergaard 2020:  
Involverende endringsledelse)*



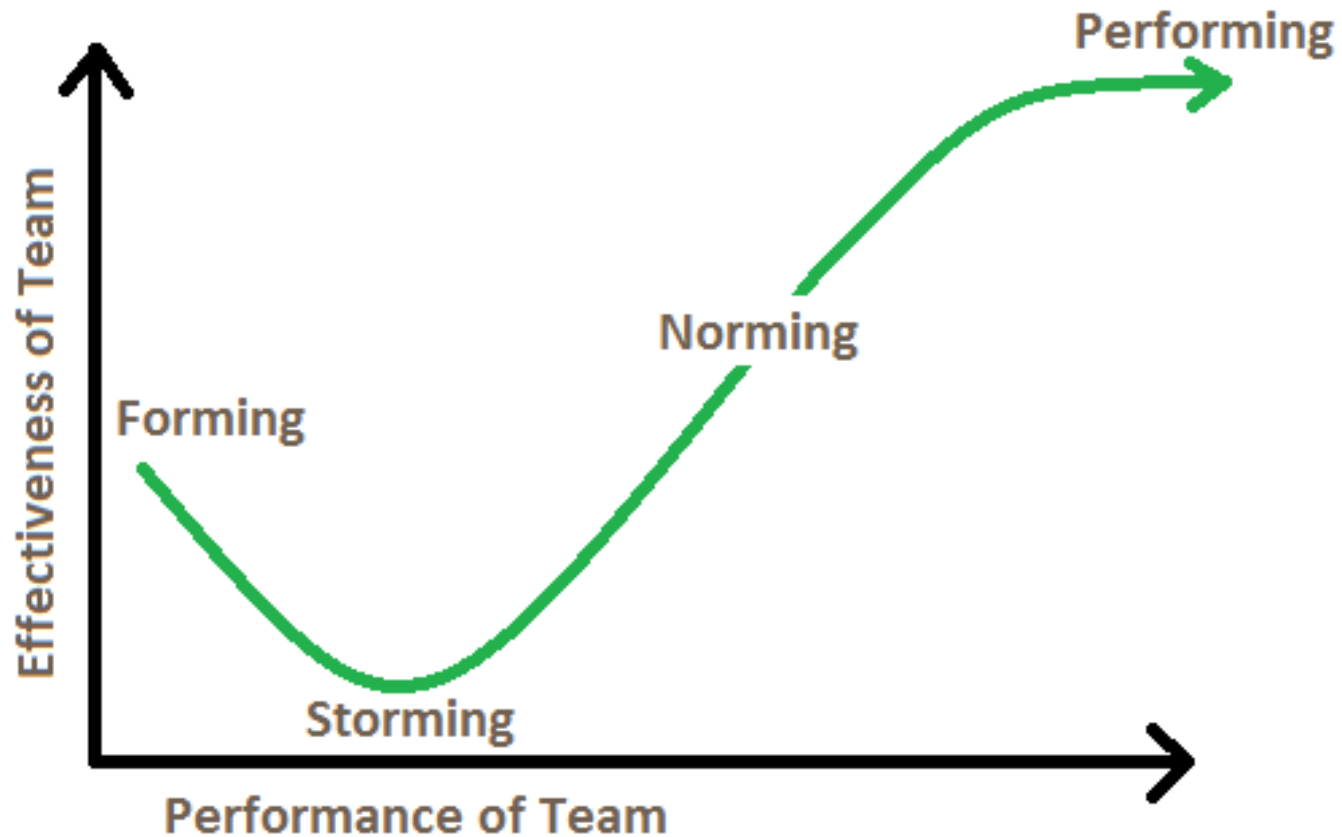
# Forbedringsteamet

- Tverrfaglig og representativt
- Felles mål
- Gjensidig respekt
- Tid til å møtes
- Spilleregler
- Klare roller
- Lokal veileder
- Heies på av leder

5-7 personer



# Hvordan utvikler et team seg?



Kilde: [Tuckman's 5 Stages - The coaching tools company](https://www.coachingtools.com/tuckmans-5-stages-of-team-development/)

Kilde: [Team utviklings sirkel - Teamhood.com](https://www.teamhood.com/team-development-circles/)

# Oppgave

1. Hva kan dere gjøre for å få «de rette folka» med på forbedringsarbeidet?
  - Ja til å delta i gruppa
  - Faktisk ha tid til å møtes
2. Hva kan du gjøre hvis du får tildelt feil kompetanse til forbedringsteamet?



**Tilbake**

# Interessentanalyse





# Lunsj



# Hvordan få frem gode idèer?

Ellida G. Henriksen og Ingeborg Landén

# Idemyldring (brainstorming)

- Kreativitet & åpenhet
- Regler for idemyldring
  - Strukturert
  - Ustrukturert

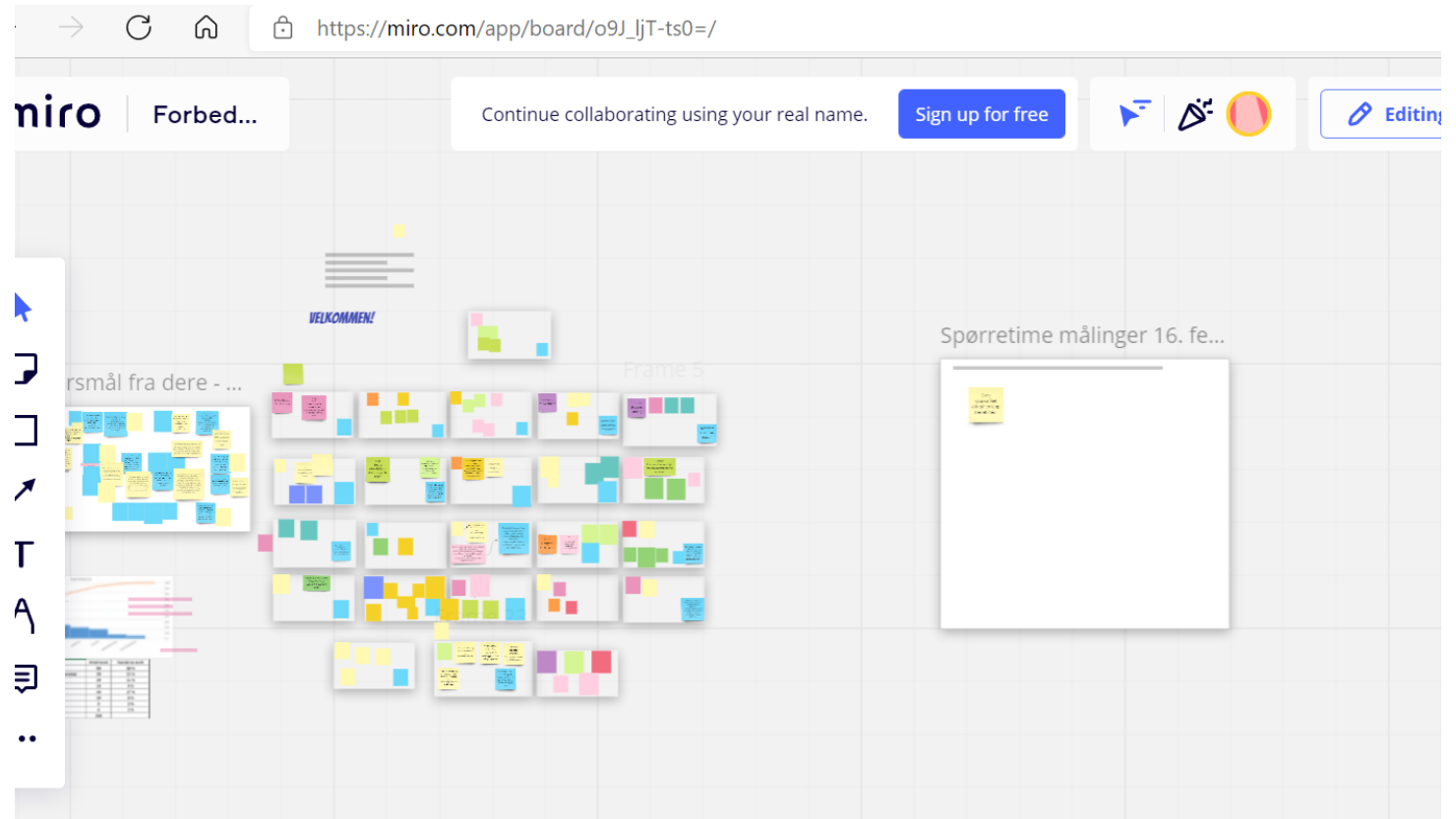


(Forbedringsguiden s 66-67)

# Idemyldring

---

- Miro
- Post it



- Gevinst: involvering og engasjement



# IGP

- Metoden foregår i fire etapper;
  - individuell refleksjon
  - samstemme i gruppe
  - presentere i plenum

# Øvelse

## Hvordan engasjere forbedringsteamet i ditt forbedringsarbeid?

- Individuelt: 2 min
- Gruppe: diskuter to og to: 2 min
- Plenum: 3 min

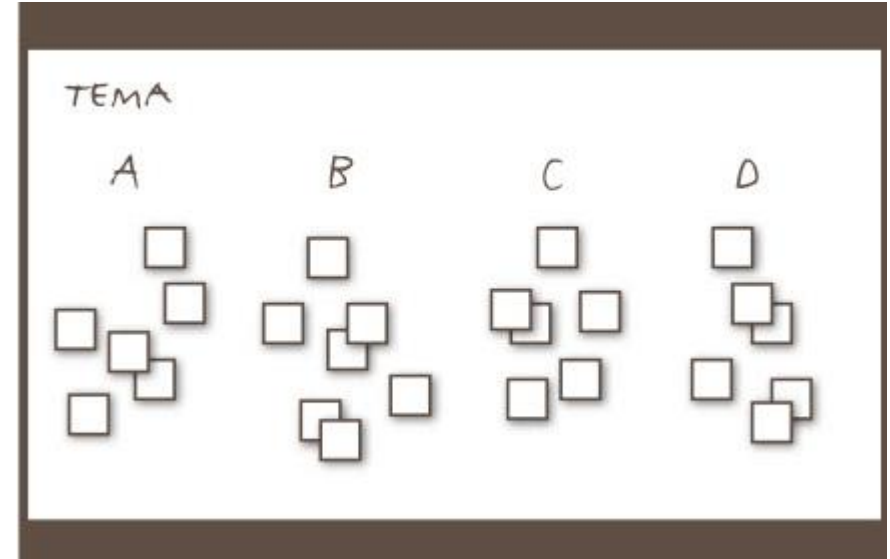
# Hva er nominell gruppeteknikk?

([ltryggehender24-7.no](http://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





# Hvordan gjennomføre nominell gruppeteknikk?

- **Steg 1:** 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
- **Steg 2:** 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?

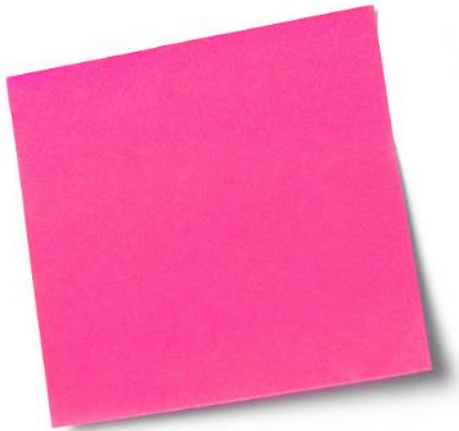
- **Steg 3:** idè-myldring! Hvert gruppemedlem tenker ut skriver ned så mange ideer som mulig i stillhet innenfor et begrenset tidsrom. Hver ide skrives på egen lapp
- Plasser alle lappene synlig på en vegg eller tavle
- Grupper lappene i kategorier uten diskusjon. Alle kan bidra med å plassere/flytte lappene
- Leder leser gjennom. Dersom det er noen lapper som er uklare, må disse tydeliggjøres eller fjernes



- **Steg 4:** kategorisering: 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
- **Steg 5:** 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 spre forbedringskunnskap til kollegaer ved min arbeidsplass?

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 spre forbedringskunnskap til kollegaer ved min arbeidsplass?

Deretter bruk 5 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 spre forbedringskunnskap til kollegaer ved min arbeidsplass?

## Bruk 5 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

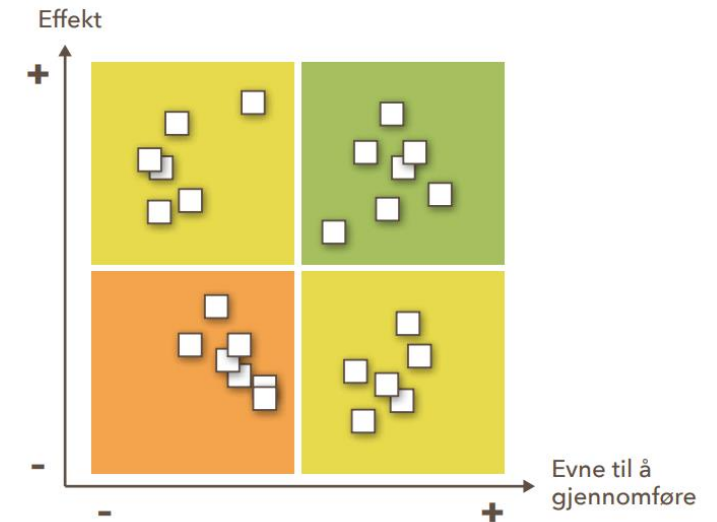


# Nominell gruppeteknikk – Hvordan spre forbedringskunnskap til kollegaer ved min arbeidsplass?



## Til slutt bruk 5 minutter:

- Ranger ideen ved å for eksempel gi hver ide under en kategori en score for forventet effekt
- (1 lav effekt, 5 høy effekt)
- Legg sammen poeng for hver ide, og presenter de 3-5 beste ideene





# Nominell gruppeteknikk – Hvordan spre forbedringskunnskap til kollegaer ved min arbeidsplass?

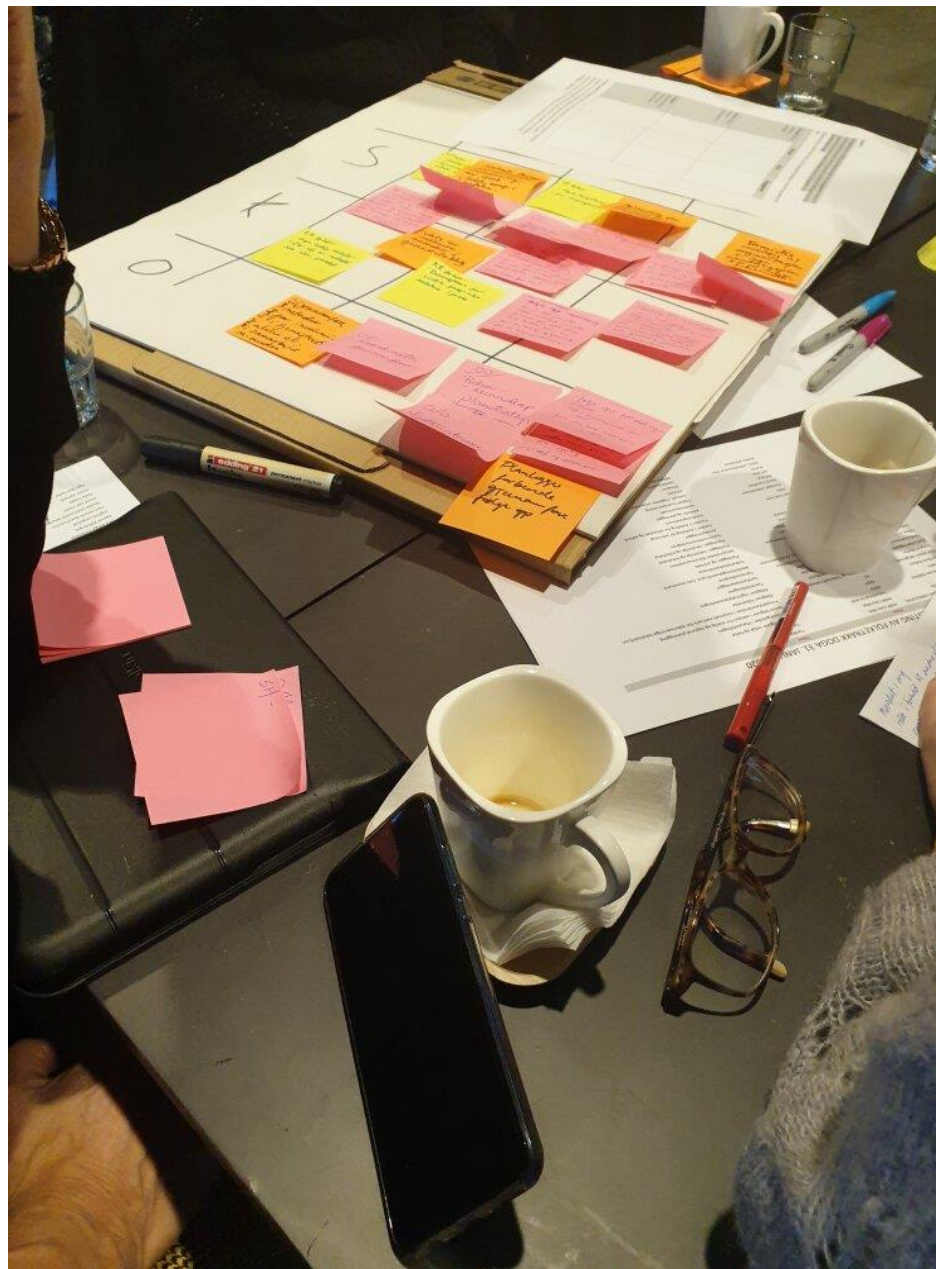
- Topp 3 - runde
- Hvordan fungerte dette?



# Ideutvikling akuttmottak SSK



# Kafèdialog



# Ideer

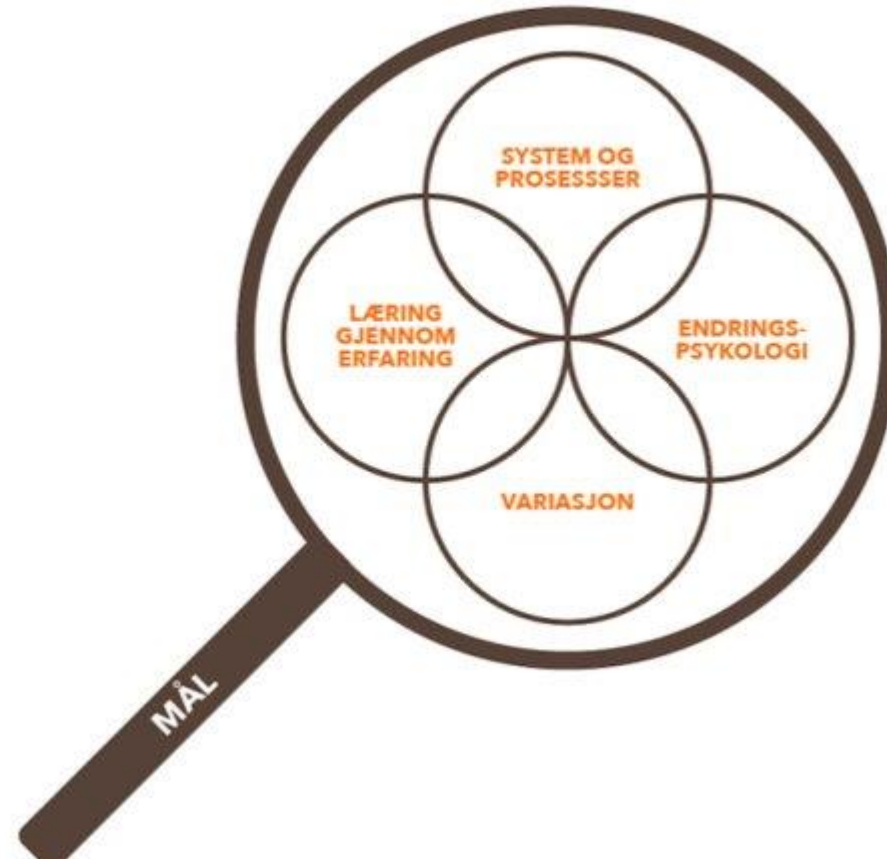




# Motstand mot endring

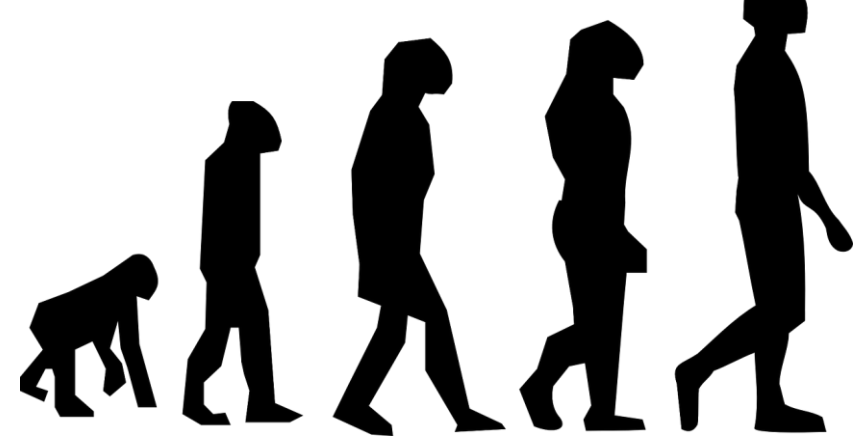
Merethe A. Land

# Mennesker som del av en helhet



# Hvorfor må vi endre oss?

- Hva er endring?
- Gjøre noe med et problem.
- Pasientsikkerhet nye og bedre måter og gi pasientbehandling på.
- Plikt til å etterleve rutiner og lovverk.
- [Tips: Motivasjonsfaktorer og barrierer - Helsedirektoratet](#)



Kilde: pixaby.com

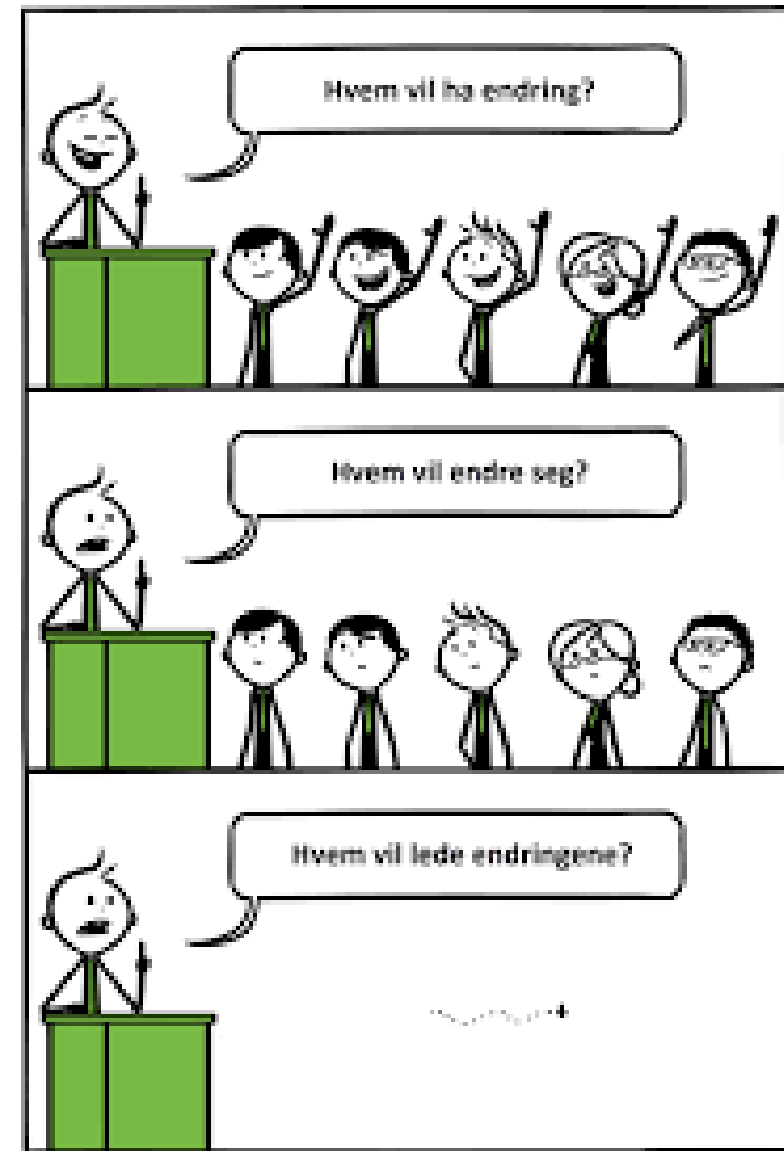


# Motstand mot endring

- Hvordan kan motstanden fremstå?
- Hvordan møte motstand?



Pasientsikkerhetsprogrammet.no



Lean.no

# Hvordan kan motstand fremstå:

## Kognitiv motstand



- lære noe nytt, jeg må bruke krefter på noe jeg ikke kan. Og jeg forstår ikke hvorfor vi må gjøre noe annerledes.

## Emosjonell motstand



- Kommer du inn her på mitt område og skal fortelle meg, jeg liker ikke og stoler heller ikke på det/deg. Rokker ved noe grunnleggende i meg.

## Relasjonell motstand



- Jeg ser ikke hva du vil med dette, hvorfor skal dette blir så mye bedre da.

[Hvordan motivere og håndtere motstand?](https://www.itryggehender24-7.no)  
(itryggehender24-7.no)

# Hvordan lykkes med implementering av forbedringsarbeid?



Bruk tid på manglende motivasjon/motstand- det kan hjelpe deg i videre fremdrift for å nå målet med ditt forbedringsarbeid

# Gruppearbeid

- Utgangspunkt i casene eller egne erfaringer.
- Hvordan angripe situasjonen?
- Forslag til løsning for skissert utfordring.
- Hvilke tiltak kan man gjøre for å møte motstanden?



# Case 1

Agent Line skal forbedre pårørendetilbud til pasienter som gjennomgår strålebehandling på Gynekologisk sengepost. Line opplever uenigheter med avdelingsleder i forhold til hvem som skal være medlemmer av forbedringsteamet. Leder har også en formening om hvordan arbeidet skal utføres og er utålmodig etter å komme i gang med tiltak. Hun som leder blir jo målt på effektivitet og leveranser.

Hvordan kan Line møte motstanden fra leder og ta eierskap i forbedringsarbeidet?

# Case 2

- Agent Sølvi skal redusere antall fall på ortopedisk sengepost. Med bakgrunn i en rapport som viser at avdelingen har flere fall med pasientskade sammenlignet med andre avdelinger.
- Sølvi har utfordringer med å samle team medlemmer som jobber turnus til faste møtepunkter. Hun blir møtt med at team medlemmene ser dette som merarbeid og ikke relevant for deres arbeidshverdag, «de har jo allerede gode tiltak som blir igangsatt når pasienter faller på avdelingen. Hvorfor skal de bruke tid på å lage nye rutiner og grave i årsaker. De vet jo hvilke pasienter som faller»
- Hvordan kan Sølvi møte motstanden og få teammedlemmene til å bli medspillere?

# Plenums deling



Kilde Pixaby

- Utgangspunkt i casene eller egne erfaringer.
- Hvordan angripe situasjonen?
- Forslag til løsning for skissert utfordring.
- Hvilke tiltak kan man gjøre for å møte motstanden?

# SWITCH som metode for å møte motstand mot endring

## 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 easiest when you know where you're going and why it's worth it.



### 2 MOTIVATE THE ELEPHANT

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.



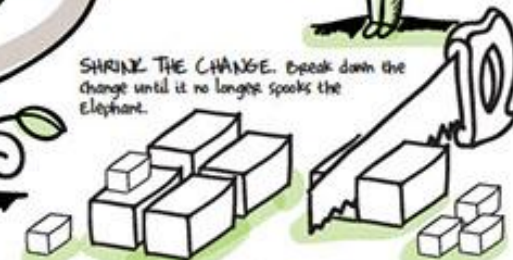
GROW YOUR PEOPLE. Cultivate a sense of identity and instill the growth mindset.



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



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





# 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

# Kommunikasjon som verktøy til å møte motstand

- Hvordan ordlegge seg for å «selge inn» endringen til de som viser motstand
- Forskjellige teknikker å kommunisere på og hvordan kommunisere tilbake på hvordan møte motstand





## Uttrykke empati:

- Bekrefte personens/teamets opplevelse av seg selv, sin situasjon og andre aktører

## Utvikle diskrepans:



- Styre oppmerksomheten mot områder der man kan vente å finne diskrepans, dvs. uoverensstemmelse mellom nåsituasjon og ønsket situasjon. Hensikten er å få personen til å utvikle følelsen av at alt ikke er som det burde og at noe bør endres.

## Rulle med motstand:



- Møte motstanden ved å reflektere tilbake personens/teamets ytring. Forstå personens/teamets perspektiv, uten å dømme, være aktivt lyttende og bruke åpne spørsmål

## Unngå argumentering:



- Unngå å argumentere eller motargumentere eller å forsøke å overtale. Tilby informasjon eller forslag som personen kan ta til seg, eller velge å la være.

## Støtte mestringskompetanse:



- Motivasjon avhenger av tro på endring. Viktig å styrke og underbygge tiltro til egen mestring.

# Hvilke verktøy 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

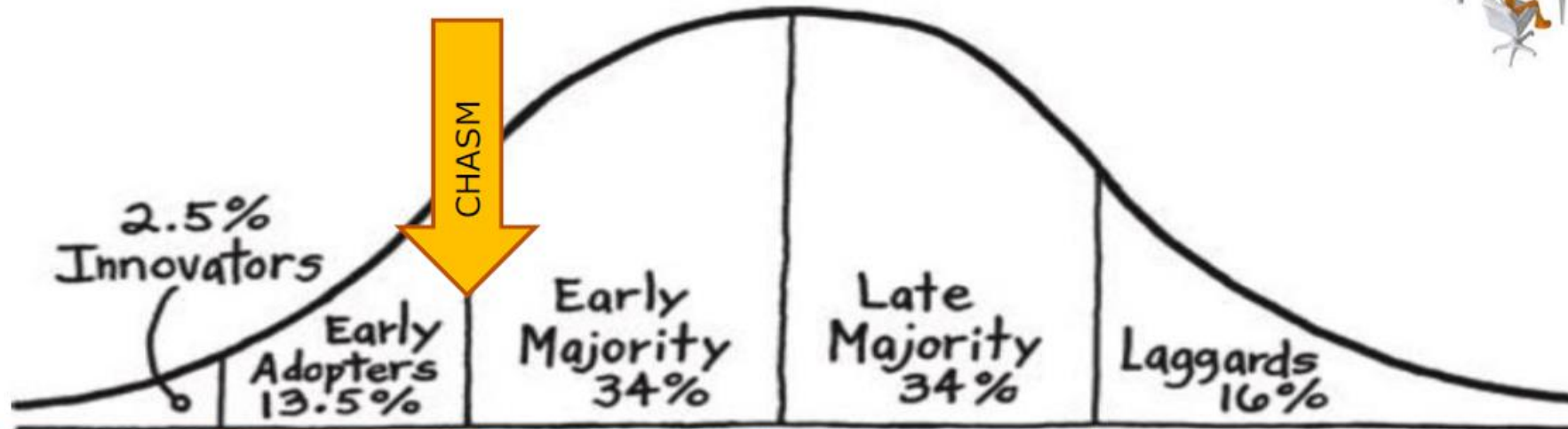
Virksomhet:

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						

# Endring og motivasjon på gruppenivå

Gruppenivå



Innovatører  
dristige,  
nysgjerrige,  
risikotakere  
Lav terskel  
for å prøve ut  
og ta i bruk  
nye ideer

Tidlige  
tilpassere  
Visjonære,  
interesserte  
men ikke  
risikotakende.  
Integrerte i sitt  
sosiale system

Tidlig majoritet  
utgjør den kritiske  
masse - forsiktige,  
de er sjelden  
ledere og stiller  
seg alltid  
avventende til nye  
ideer og praksiser.

Sen majoritet  
anerkjenner og tar i  
bruk nyvinninger  
senere enn  
flertallet. Skeptiske  
og ser en stor risiko  
ved å ta i bruk  
innovasjoner.

Etternølere  
fremstår som svært  
tradisjonelle. Deres referanse  
ligger i fortiden og i det lokale.  
Når disse tar en nyvinning i  
bruk, har gjerne utviklingen  
gått et steg videre med nye  
innovasjoner



Rogers, E 1962

# Erfaringer fra tidligere agenter

- Mikkel
- Lene



Kilde: Pixaby.com

# Kompetanseportalen

Vi fyller ut på samlinger  
- Dossier Helse på mobilen

## SSHF - Funksjon Forbedringsagent

SSHF - Funksjon Forbedringsagent trinn 2 ▼

**SSHF - Funksjon Forbedringsagent trinn 2** 0 / 36



> Forbedringsagentutdanning 0 / 2

> Ledelse av forbedringsteam i forbedringsarbeid 0 / 9

> Forbedringsverktøy 0 / 11

> Forberedelser 0 / 2

> Veiledning 0 / 4

> Leveranser 0 / 4

> Videreføre forbedringsarbeid 0 / 4

SS

K

K

n

E

M

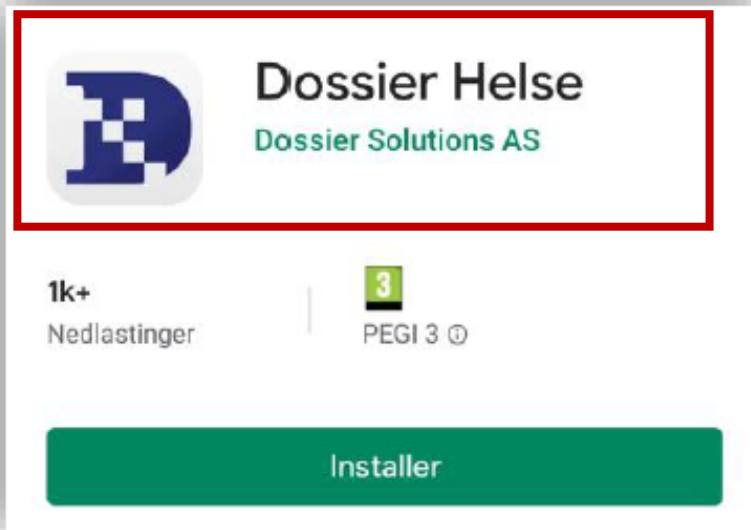
E

M

## Last ned applikasjonen

Søk opp og installer «Dossier Helse» via Google Play/App Store.

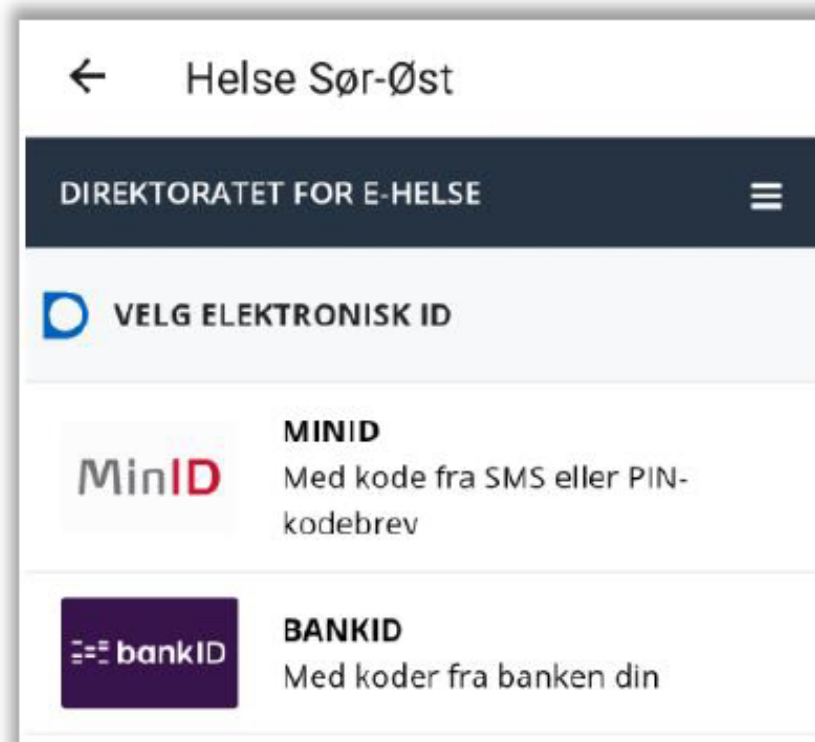
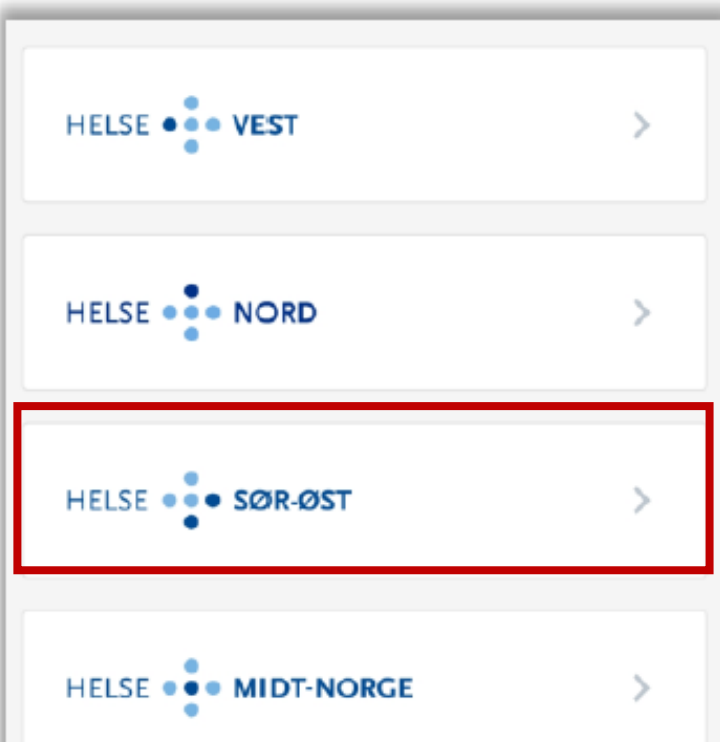
OBS! Det er ikke appen som heter Dossier Profile.



## Logg inn

Velg helseregionen du tilhører og logg inn med HelseID (MinID, BankID, BankID på mobil eller Buypass ID i mobil).

I appen kan man gjøre det samme som i Kompetanseportalen på PC.





▼ Forbedringsagentutdanning 0 / 2

Forbedringsagentutdanning ●

✗ Forbedringsutdanning eksternt ●

▼ Ledelse av forbedringsteam i forbedringsarbeid 0 / 9

Lede forbedringsarbeid 1 ●

Brukerinvolvering i forbedringsarbeid ●

Gruppeprosesser i forbedring ● 1.9.

Forbedringsmøter og tavler ●

Presentasjonsteknikk ●

Varig forbedring ●

✓ Forbedringskunnskap ● 31.8.

Tema for forbedringsarbeid 1 ●

Forbedringsteam - sette sammen ●

▼ Forbedringsverktøy 0 / 11

✓ A3 - opplæring ● 31.8.

✓ Prosesskartlegging - opplæring ● 31.8.

Prosesskartlegging - ledet ●

Mål og indikatorer - opplæring ●

Mål og indikatorer - utarbeidet ●

Årsaksanalyse - opplæring ●

Årsaksanalyse - ledet ●

Målinger og analyse - opplæring ●

Målinger og analyse - utført ●

Småskalatesting med PDSA - opplæring ●

Småskalatesting PDSA - utført ●

▼ Forberedelser 0 / 2

? Forbedringsspillet ●

Forbedringsguiden ●

# En runde om dagen i dag

- Hva var bra?
- Hva kan forbedres?

# Evaluering



QR-kode for evaluering  
av dagens samling.

# Hvordan gikk det?



Dagens vinner er...



Ny sjanse – større premie...

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






(inntil 1000 kr)

til beste score før neste fysiske samling

18. januar 2024

# Veien videre

Aktivitet	Dato	Tema	Sted
<i>Uke 36-37 Første veiledning</i>			
 Verktøysamling 1	<b>28.09.23</b> kl. 13.30-15.00	Nåsituasjon: Proseskartlegging 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
<i>Uke 45-48 Tredje veiledning</i>			

# Oppgaver til 28. september

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

# Veien videre

- Logg inn på [menti.com](https://www.menti.com) med din telefon og skriv inn koden
- [Untitled Presentation - Mentimeter](#)



Takk for i dag 😊



© CanStockPhoto.com