

Registrere fremmøte 17.11.22



Velkommen!

Forbedringsveilederopplæring Agder
Nettverkssamling 17. november 2022



**Utviklingscenter for
sykehjem og hjemmetjenester**

AGDER

Plan for samlinga

- Info om meta-veiledning
- PDSA
- Rotårsak og fiskebein
- Erfaringsdeling
- Driverdiagram
- Evaluering og avslutning



Meta-veiledning

- Veiledning på egen veiledning
- Hvordan:
 - Være observatør i hverandres veiledning (en gang hver)
 - Sett av 30 minutter i etterkant til tilbakemelding/samtale
 - Avtal med forbedringsagenten på forhånd at det blir med en observatør for din læring
- Noen stikkord å tenke på som observatør
 - Struktur
 - Aktiv lytting
 - Åpne spørsmål
 - Dialog
 - Relasjonsbygging
 - Evne til å utfordre, anerkjenne
- I samtalen etterpå:
 - La den som veiledet beskrive sin opplevelse av samtalen
 - Deretter din opplevelse/tilbakemelding
 - Reflektere sammen rundt dette

Fordeling i meta-veiledning

Kommune:

Elin- Sølvi

Anne – Merethe

Marit- Anne Kjersti

SSHF:

Norunn Holmvik

Herman Drevdal

Kirsti H. Brandsvoll

Kjersti Sandsdalen

Line Marie E. Fjeldsgård

Birgitte Langedrag

Ingeborg Landén

Nicolai Modalsli

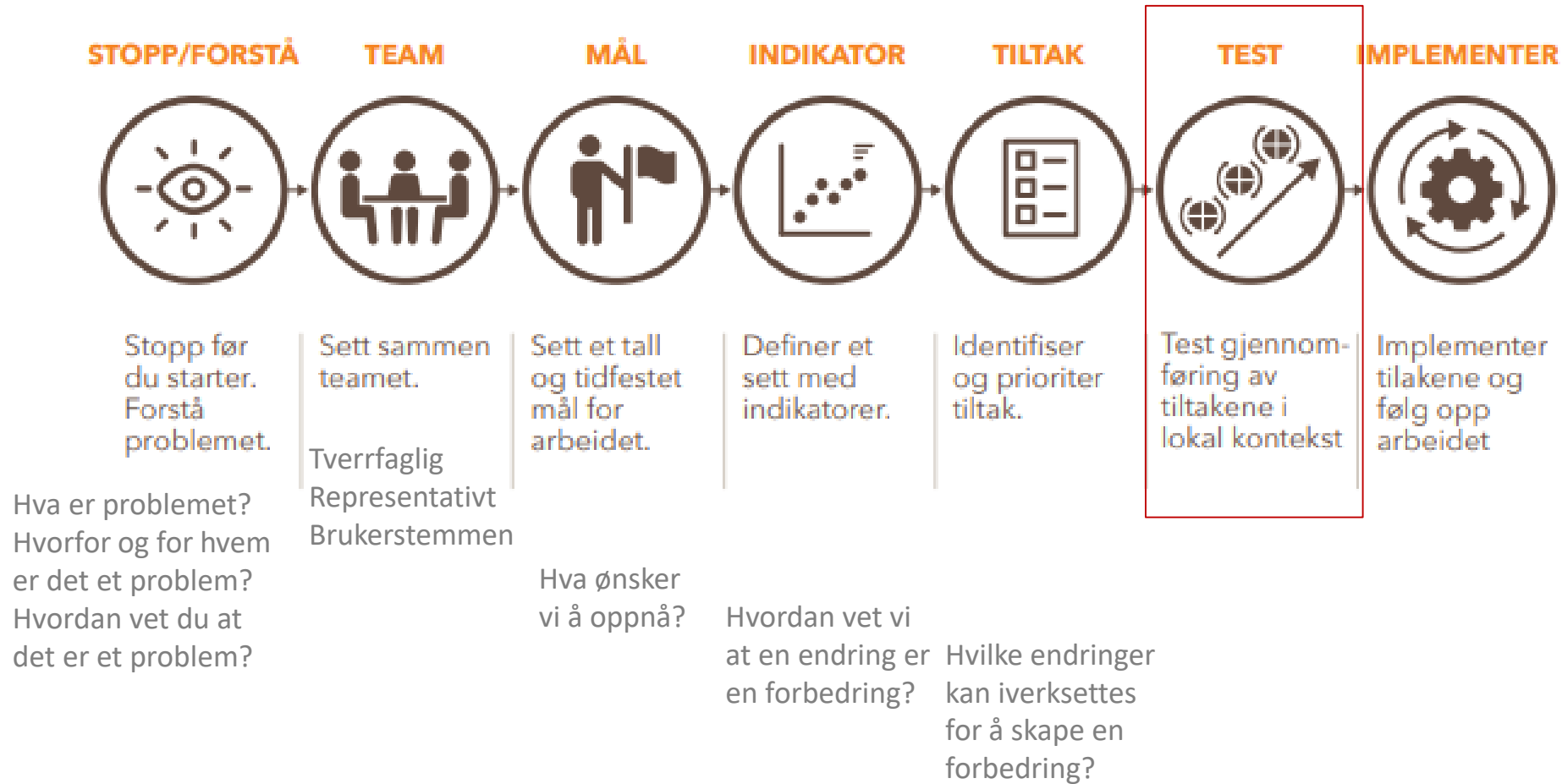
Mari H. Frøysnes

Vivi H. Tønnessen

PDSA

Ingeborg Landén

Gangen i et forbedringsarbeid: TESTING



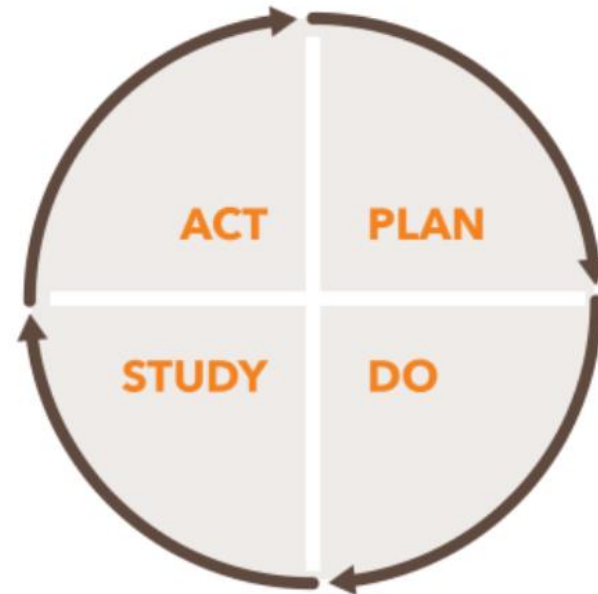
Testing

- Grunnmetodikken i kontinuerlig forbedring og læring
- Prøve ut forbedringstiltak i liten skala først
 - Lar de seg gjennomføre i praksis?
 - Samle nyttig informasjon om mulig effekt av tiltak/endringsidéer

Vurdér hva som er neste trinn:

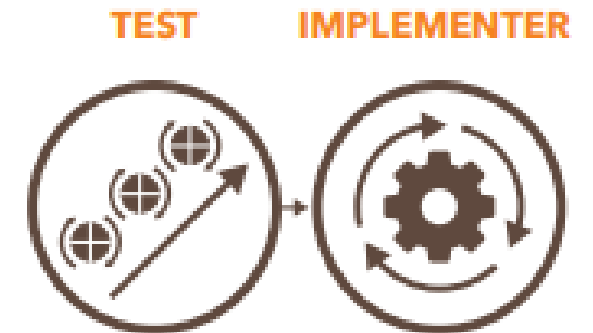
1. Teste tiltaket på større utvalg
2. Justere tiltaket, teste igjen
3. Forkaste idéen

Studer og analyser testen.



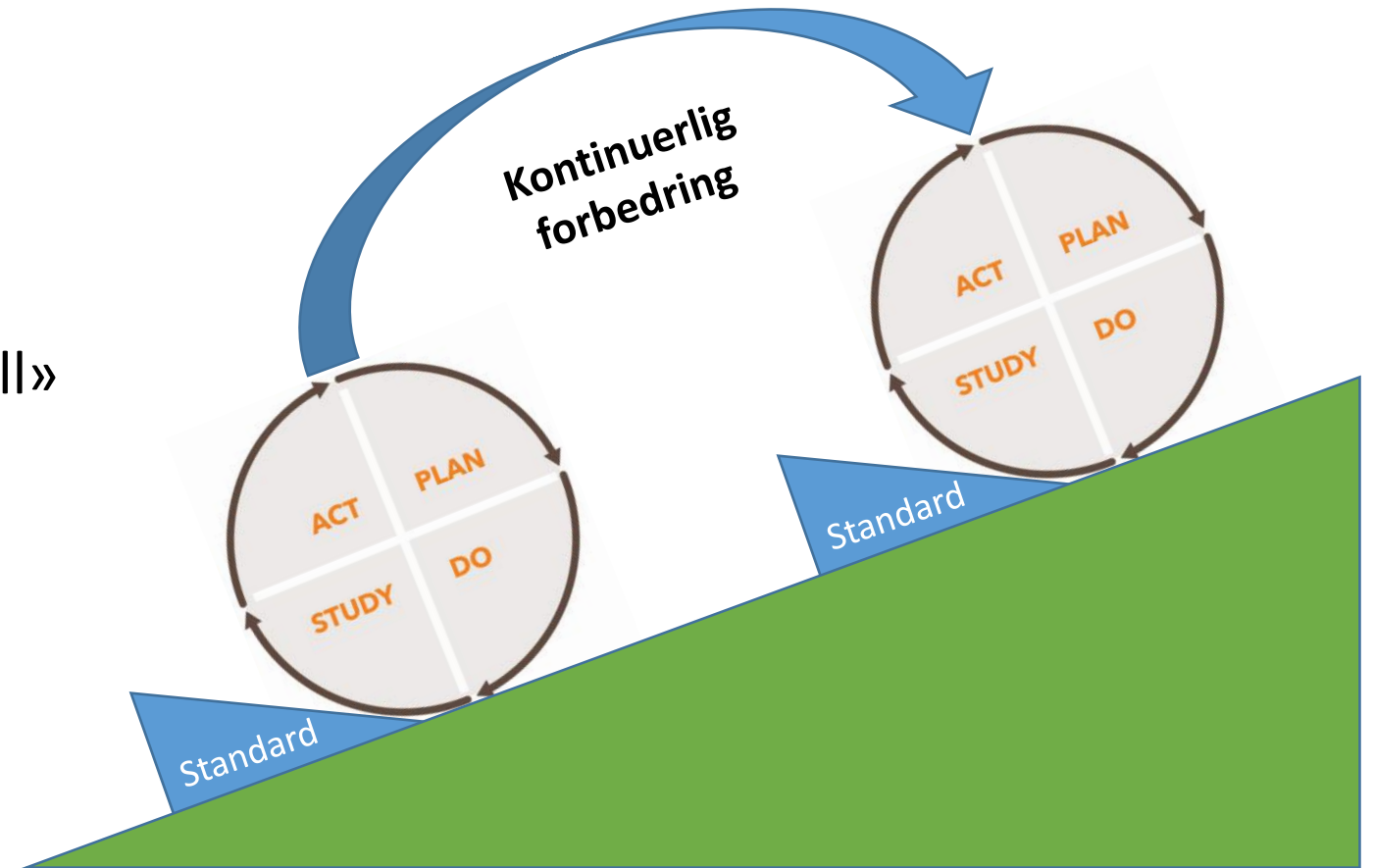
Planlegge testing av tiltaket, inkludert plan for datainnsamling

Utfør plan, og samle inn data.



Standard er støtteklossen for kontinuerlig forbedring

- Beskriver det vi regner som beste praksis – akkurat nå
- Implementering gir ny beste praksis/standard
 - Reduserer faren for «tilbakefall»
 - Økt forutsigbarhet og mindre variasjon
-> vi leverer bedre



Småskallatesting med PDSA-skjema



- Huskeliste
- Strukturere og dokumentere testingen
- Systematisk læring
- Endringslogg

PDSA-skjema: Huskeliste til småskallatesting

Tiltak / endring Hvilken tiltak/ending ønsker vi å teste?		Test nummer
Arbeidshypotese (Hvis A, så B) Hvilket svar forventer vi?		
	Neste skritt besluttes i. Testen er vellykket: Test hypotesen på flere og/eller under andre omstendigheter eller betingelser. ii. Testen er delvis vellykket: Endre eller juster hypotesen. iii. Testen er ikke vellykket: Forkast hypotesen og utarbeid en ny hypotese. A ↻	Planlegg både testen og innsamling av informasjon • Hva? • Hvem? • Hvor? • Når? • Hvordan? P ↻
	Analyser og lær • Sammenlign resultatet av testen med arbeidshypotesen • Gikk det som forventet? Hva gikk ikke som forventet? Hvorfor? • Hva lærte du? S ↻	Utfør testen • Kan det planlagte gjennomføres? • Beskriv hva som faktisk skjedde under testen, og eventuelle uforutsette problemer og hendelser • Noter eventuelle resultater eller data som er samlet inn i forbindelse med testen D ↻

PDSA-skjema: Huskeliste til småskatesting

Tiltak / endring

Hvilken tiltak/endring ønsker vi å teste?

Test nummer

Arbeidshypotese (Hvis A, så B)

Hvilket svar forventer vi?

Neste skritt besluttes

- i. Testen er vellykket: Test hypotesen på flere og/eller under andre omstendigheter eller betingelser.
- ii. Testen er delvis vellykket : Endre eller juster hypotesen.
- iii. Testen er ikke vellykket: Forkast hypotesen og utarbeid en ny hypotese.



Planlegg både testen og innsamling av informasjon

- Hva?
- Hvem?
- Hvor ?
- Når?
- Hvordan?



Analysér og lær

- Sammenlign resultatet av testen med arbeidshypotesen
- Gikk det som forventet? Hva gikk ikke som forventet? Hvorfor?
- Hva lærte du?



Utfør testen

- Kan det planlagte gjennomføres?
- Beskriv hva som faktisk skjedde under testen, og eventuelle uforutsette problemer og hendelser
- Noter eventuelle resultater eller data som er samlet inn i forbindelse med testen

PDSA-skjema: Huskeliste til småskatesting

Tiltak / endring: Alle forbedringsveiledere skal forstå hva en PDSA-test er og hvordan det gjøres
Hvilken tiltak/endring ønsker vi å teste? Hvordan får vi 14 forbedringsveiledere til å lære seg PDSA?

Test nummer

Arbeidshypotese (Hvis A, så B) Det er mulig å lære PDSA til en gruppe veiledere ved å ta et steg av gangen.
Hvilket svar forventer vi?

Opplæringen på PDSA gjøres ved å repetere en gang til. Ved neste opplæring: to runder PDSA.

Neste skritt besluttes

- Testen er vellykket: Test hypotesen på flere og/eller under andre omstendigheter eller betingelser.
- Testen er delvis vellykket: Endre eller juster hypotesen.
- Testen er ikke vellykket: Forkast hypotesen og utarbeid en ny hypotese.



Planlegg både testen og innsamling av informasjon

- Hva?
- Hvem?
- Hvor?
- Når?
- Hvordan?



Hvem: Ingeborg står for øvelsen. Alle veiledere jobber med å utfylle elementene individuelt.
Når: Nå
Sted: teams
Hva: 14 utfylte PDSA-skjemaer innen kl. 15 17.11.22

10 av veilederne synes det var lett å forsto PDSA ved å gjøre det. 2 fikk det ikke til. 2 var syke og fikk ikke med seg opplæringen. Læring: metoden virker for mange, men kan være lurt å repetere.



Analyser og lær

- Sammenlign resultatet av testen med arbeidshypotesen
- Gikk det som forventet? Hva gikk ikke som forventet? Hvorfor?
- Hva lærte du?



Utfør testen

- Kan det planlagte gjennomføres?
- Beskriv hva som faktisk skjedde under testen, og eventuelle uforutsette problemer og hendelser
- Noter eventuelle resultater eller data som er samlet inn i forbindelse med testen

Test utføres ved at et PDSA fylles ut individuelt.

10 fikk det til. 2 borte, 2 forsto ikke.

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?			
<p>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.</p>			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

Rotårsak og fiskebein

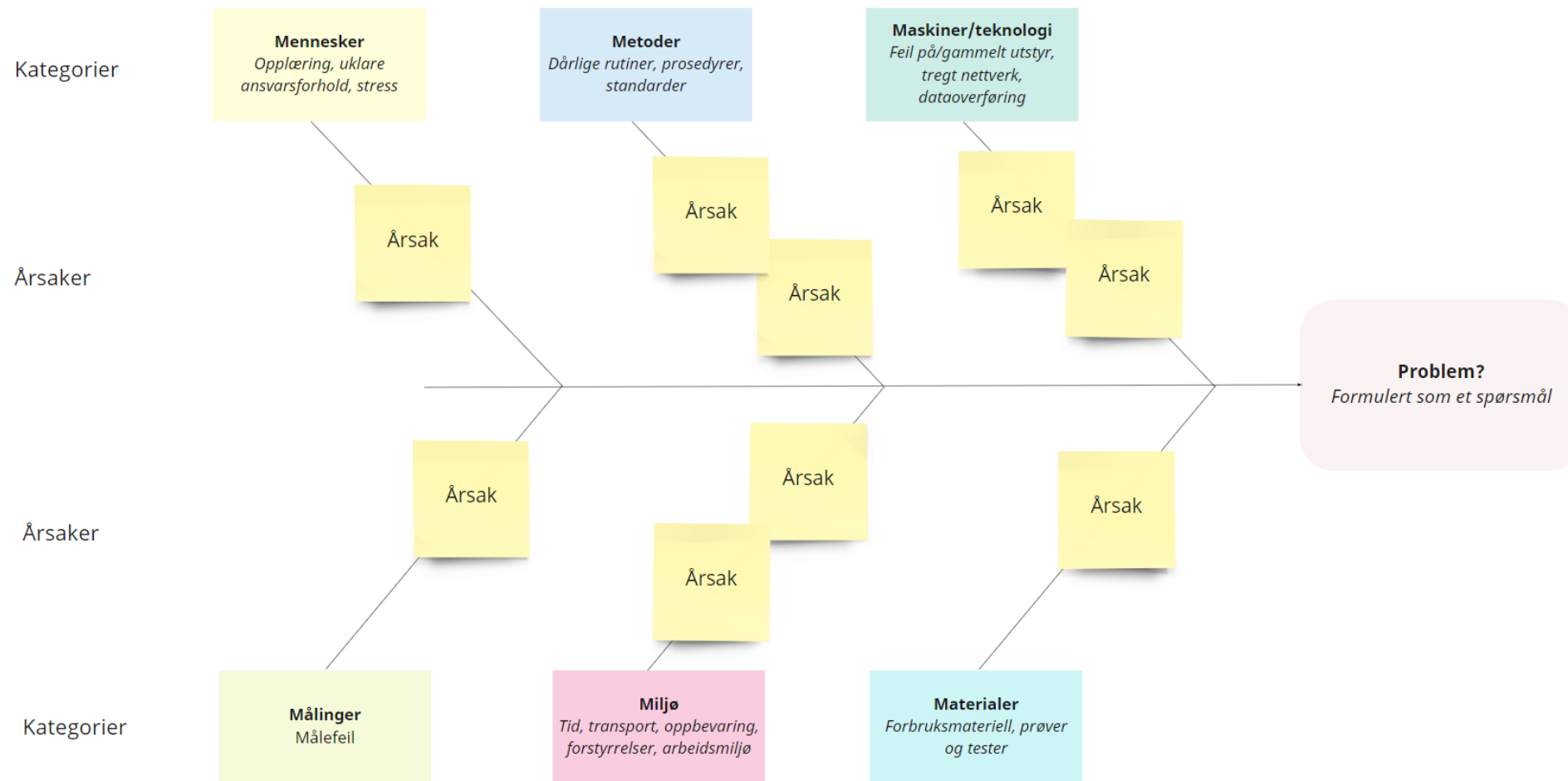
Kort repetisjon

Hvor er vi i A3?

Tittel:		Ansvarlig:	Startdato:																																												
Team:		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.)		6. Handlingsplan (Hva skal gjøres for å oppnå ønsket situasjon? Lag en konkret plan.)																																													
3. Mål (Hva ønsker vi å oppnå?)		<table border="1"><thead><tr><th>Tiltak</th><th>Ansvarlig</th><th>Tidsfrist</th><th>Status</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><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>		Tiltak	Ansvarlig	Tidsfrist	Status																																								
Tiltak	Ansvarlig	Tidsfrist	Status																																												
4. Analyse (Hva er de underliggende årsakene til problemet?)		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><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																																															

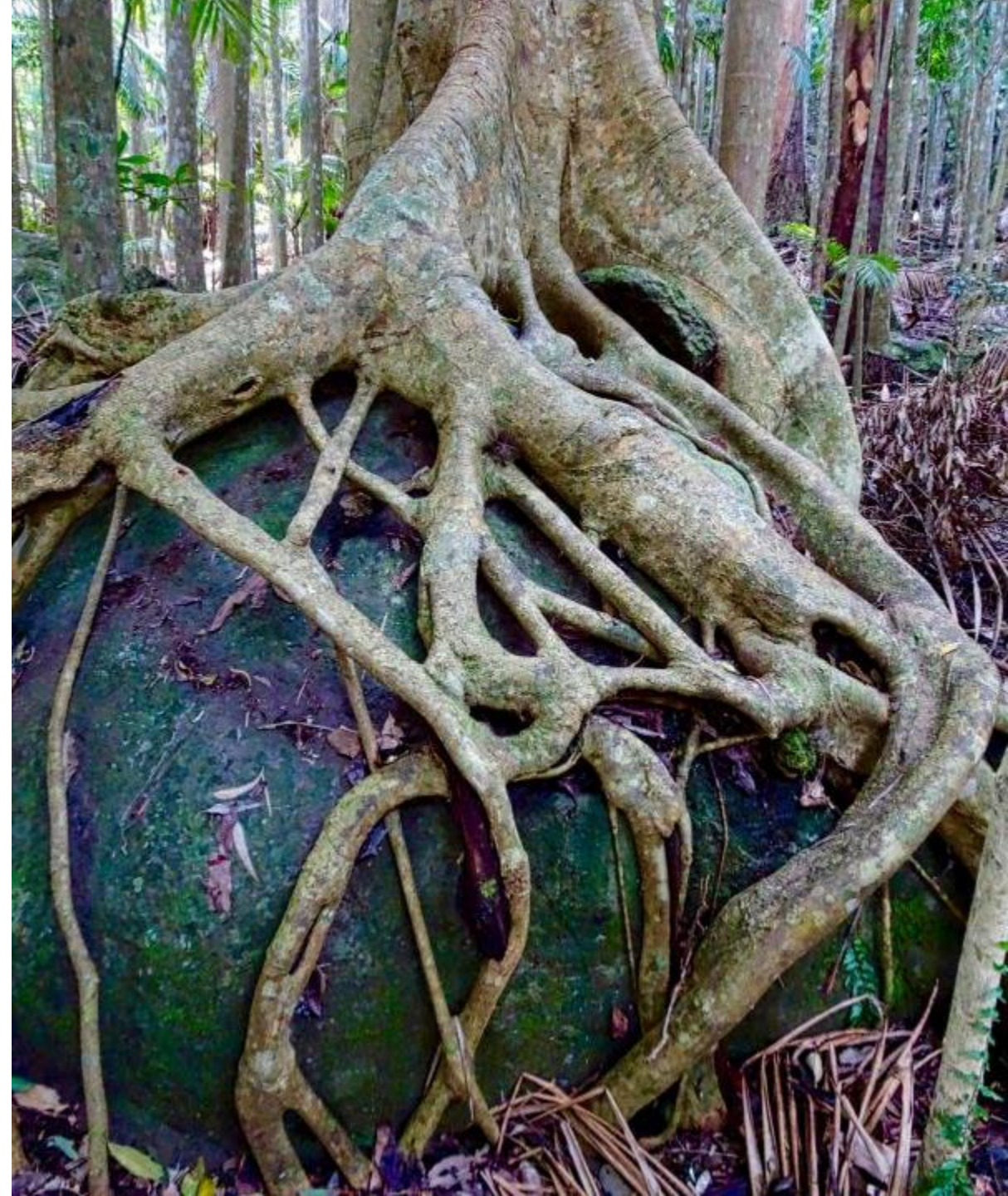


Fiskebeinsdiagram



Rotårsaksanalyse

- Finne underliggende årsaker
- Mutually Exclusive,
Completely Exhaustive
- Gjensidig utelukkende,
fullstendig dekkende
(både nedover og bortover)



Eksempel

Hvorfor?

Mangler kompetanse på håndhygiene

Hvorfor?

Vil ikke Opplæring gir ikke nødvendig kompetanse

Hvorfor?

Hvorfor?

Hvorfor?

Ikke deltatt på opplæring

Ikke fått tilbud om opplæring

Hvilke andre årsaker kan det være?

Ønsker ikke

Bommet på dato

Ikke fått fri til å delta

Nedprioritert opplæring

...

Ikke viktig

Mener selv at har kompetanse

...

... ...

Utforske alle mulige årsaksforklaringer på hvert svarnivå.
Pass på at svarene ikke overlapper.

«Spilleregler»

- Saklige diskusjoner
- Nysgjerrig på hverandres perspektiver
- Utforske alternativer
- Rolle heller enn person
- Vise respekt for hverandre



Erfaringsdeling

Ta utgangspunkt i en problemstilling noen har møtt i veiledningen. Diskuter denne.

Hvis dere har tid, kan dere ta flere problemstillinger.

Driverdiagram

Ellida Grøslø Henriksen

Driverdiagram

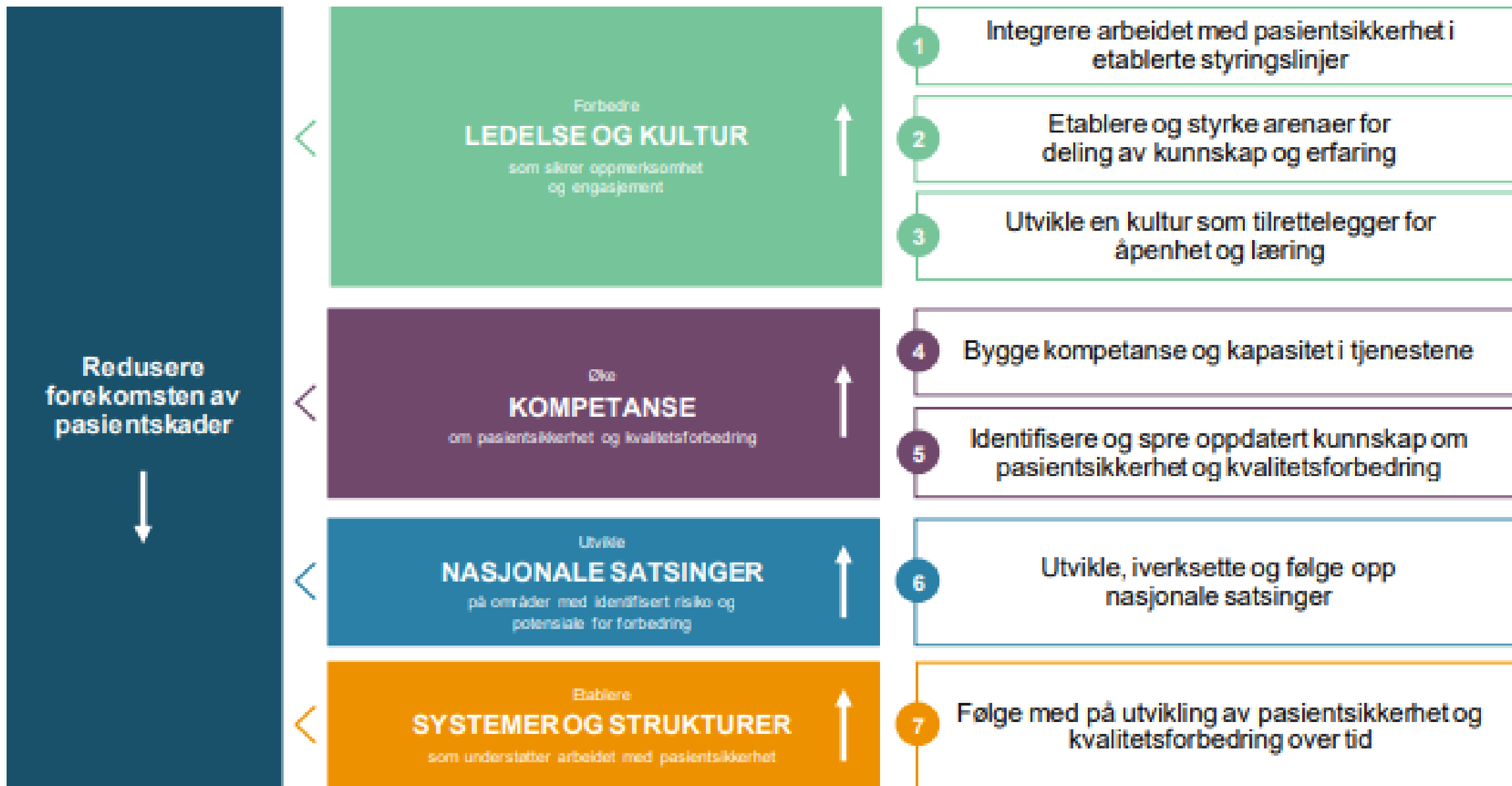
En visuell fremstilling av forbedringsarbeidets mål og hva som skal bidra til at målet nås



MÅL

OMRÅDER (drivere)

TILTAK



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

← Problem

1. Hva ønsker vi å oppnå?

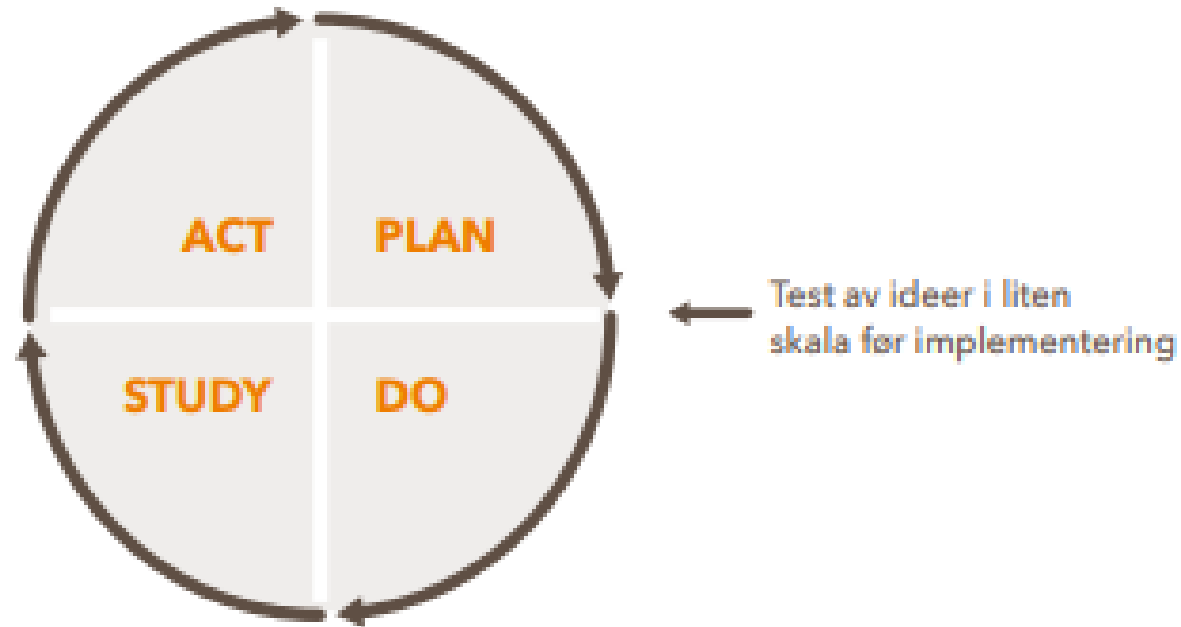
← Mål

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

← Målinger

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

← Tiltak/ideer



Familien Grøslø Henriksen

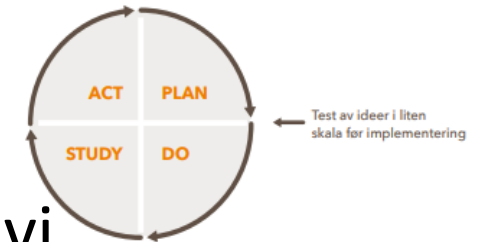
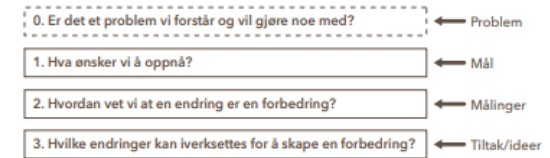


Problem: For mye handling, unødvendige ting, bruker tid på at vi ikke har planlagt, blir usunne måltider, ... etc etc.

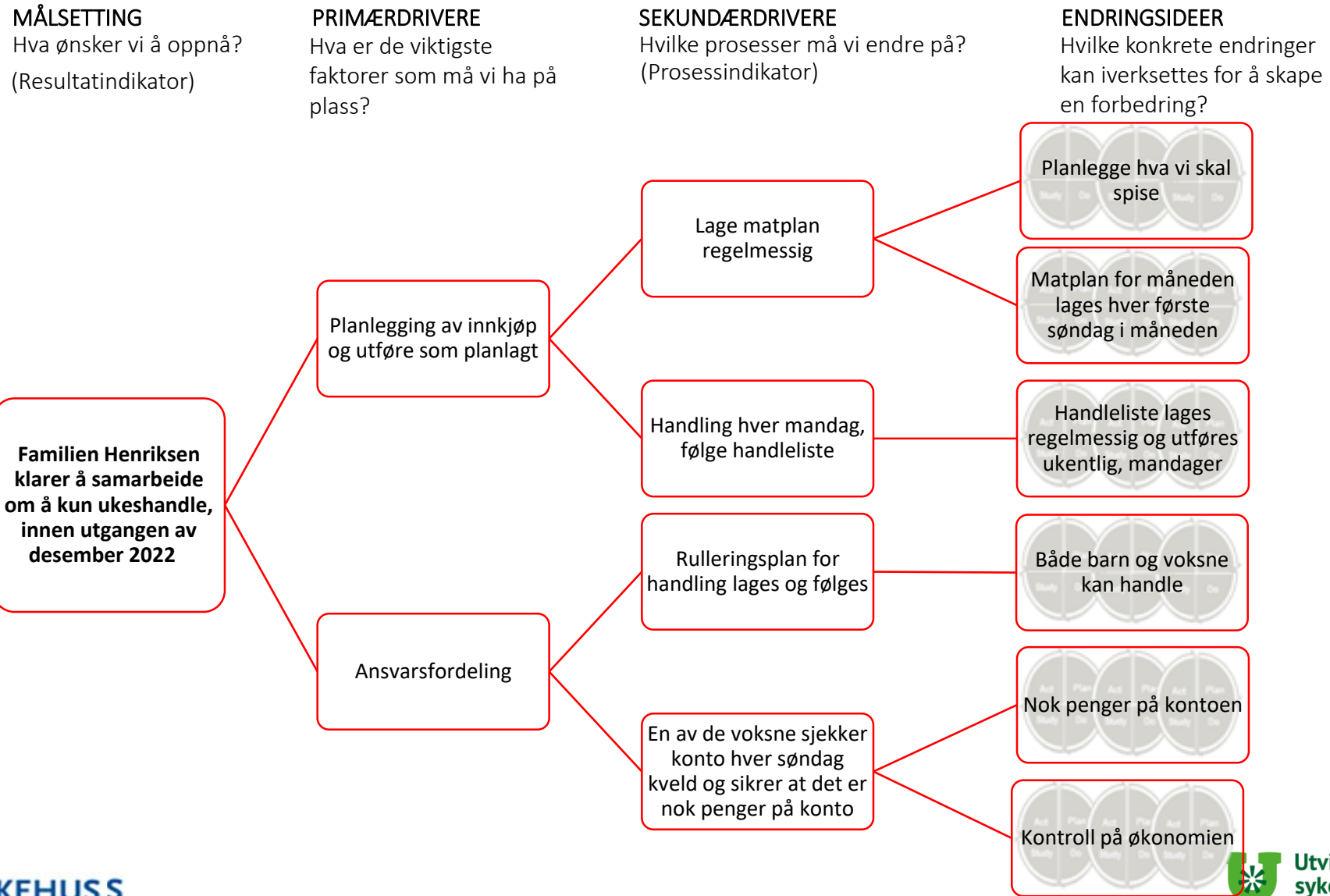
Mål: Klarer å ukeshandle før utgang av desember 2022

Tiltak: Sette dette i system

Forbedringsforslag: Planlegge hva vi skal spise/handle, matplan for lengre tid, lage handleliste, ALLE kan handle, må være nok penger på kontoen, kontroll på økonomien



Driverdiagram for Ukeshandling, fam. Henriksen





ellida.grosle.henriksen@sshf.no

Hvor kan du lese mer?

- [What's Your Theory? Driver Diagram Serves as Tool for Building and Testing Theories for Improvement | IHI - Institute for Healthcare Improvement](#)
- [QP whats-your-theory 201507.pdf \(apiweb.org\)](#)
- [Understanding and Application of Deming's System of Profound Knowledge in Healthcare 1 24 14 \(createvalue.org\)](#)
- [itryggehender24-7.no](#) (ligger maler til driverdiagram)
- [Mike Davidge on Measurement for Improvement](#)
(fra 03:30)
- [Universitetssykehuset Nord-Norge](#)
- [Forskjellig eksempler på driverdiagram](#)

Evaluering dagen i dag



pixers



Takk for i dag 😊



© CanStockPhoto.com