

Brukerveiledning – Snakk om forbedring!

Hensikten med verktøyet

Dette verktøyet vil gi ledere og medarbeidere et bilde av status i egen enhet på ti områder med betydning for pasientsikkerheten. Hensikten er å skape en god dialog rundt arbeidet med pasientsikkerhet, gjennomføre forbedringsarbeid på utvalgte områder og oppnå læring der det er behov for det.

Bruk av verktøyet bidrar til å etterleve flere krav i forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgssektoren.

Hvordan er verktøyet bygget opp

Snakk om forbedring! bygger på et rammeverk¹ som beskriver ti områder, som grovt sett kan deles i kultur og læringssystem.

Områdene underbygges av flere temaer. Temaene er beskrevet med graderte påstander, som gir en pekepinn på om enheten nettopp har startet, er godt i gang, har kommet langt eller rett og slett er eksemplarisk.

Når alle områdene er vurdert i fellesskap, synliggjøres områdenes plassering i et radardiagram.

Hvem kan bruke verktøyet

Verktøyet anbefales for ledere og medarbeidere i alle enheter som tilbyr helse- og omsorgstjenester. Det kan brukes på alle nivå og kan bidra i arbeidet med å utvikle gode strukturer for pasientsikkerhet, forbedring og læring.

Hvordan bruke Snakk om forbedring!

Forberedelser

Områdene og temaene som presenteres i verktøyet skal diskuteres og vurderes i en eller flere enheter. Gruppen skal bestå av leder og medarbeidere (tverrfaglig) som har god kjennskap til kulturelle og strukturelle sider av enheten.

- Velg enhet og medarbeidere som skal gjennomføre vurderingen.
- Enhetens leder må delta.
- Anbefalt antall i gruppen er seks til ti personer, avhengig av enhetens størrelse.

Planlegg møtet

- Sett av 1- 1,5 time til møtet.
- Informer i forkant om at vurderingen skal gjennomføres, hensikten med verktøyet og hvem som skal delta.
- Send ut informasjon om hvorfor dere har valgt å bruke Snakk om forbedring! og lenke til verktøyet med brukerveiledning minimum en uke før møtet. Medarbeiderne kan oppfordres til å gjøre seg kjent med verktøyet før det skal gjennomgås i enheten.
- De som har ansvar for møtet, treffes i forkant og planlegger gjennomføringen.

¹ Rammeverkets originale tittel er: "A framework for safe, reliable and effective care" og er utviklet ved Institute for Healthcare Improvement.

Gjennomføring

Bli enige om hvem som skal lede møtet. Det kan være enhetens leder, en kvalitetsrådgiver e.l.
Møteleder - presenter verktøyet og hensikt med vurderingen.

Minn alle om at:

- Det er viktig at alle deltakere er åpne, lyttende og bidrar med ærlige og oppriktige innspill.
- Vurderingen foregår som en samtale og at diskusjonen vil gi en beskrivelse av virksomheten.
- Ikke legg for mye vekt på enkelthendelser, men hvordan enhetens status er i det store og hele.
- Vurderingen er første skritt i forbedringsarbeidet. Det viktigste arbeidet vil alltid være det som gjøres frem til nytt vurderingsmøte. Det er da forbedringsaktivitetene gjennomføres og kvaliteten styrkes.

Skåring

I trygge hender 24/7

8 Systematisk forbedringsarbeid og målinger

Systematikk i forbedringsarbeid er en forutsetning for å oppnå varige forbedringer.

- Får medarbeiderne opplæring, for eksempel i forbedringsmodellen eller LEAN?
- Deltar medarbeiderne i forbedringsarbeid?
- Bruker enheten felles metoder og verktøy?
- Gjennomføres det målinger av tiltakenes effekt?

Tema	Nettopp startet (1 p.)	Godt i gang (2 p.)	Kommet langt (3 p.)	Eksemplarisk (4 p.)
8.1 Opplæring i forbedringsarbeid og målinger Forrige score 3 Score <input type="text"/>	Enheten gir ingen opplæring i forbedringsarbeid og målinger.	Noen medarbeidere får opplæring i forbedringsarbeid og målinger.	Det pågår systematisk opplæring av ressurspersoner i forbedringsarbeid og målinger.	Det pågår systematisk opplæring i forbedringsarbeid og målinger. Dette bidrar til god forbedringskompetanse på alle nivåer.

- Gå gjennom innledningen på det enkelte området.
- Diskuter og vurder påstandene under hvert tema og prøv å bli enige hvilken påstand flest kjenner seg igjen i.
- Skår på det enkelte temaet markeres ved å klikke på en av de fargede boksene.
 - Hvis temaet ikke er aktuelt for enheten, klikk på tannhjulet over deltemaet, så registrerer systemet at det ikke skal skåres på dette temaet.
 - Samlet skår for hele området vil regnes ut automatisk.

Oppsummering

I trygge hender 24
7

 Helsedirektoratet

Resultatoversikt


Her er resultatene med snittskåre per tema, skåringer på alle deltemaene og eventuelle kommentarer dere har skrevet.

Dere ser også resultatene fra de tre siste gangene *Snakk om forbedring!* ble gjennomført for enheten.

Se også skåringene i et radardiagram.

Klikk på skåringene for de to temaene der dere ønsker å gjennomføre forbedringsarbeid, slik at disse blir flagget og lagret.

Lykke til med forbedringsarbeidet i din enhet!

Flagg to områder som dere vil fokusere på til neste gang 

Tema		SISTE			
		10.10.2019	26.09.2019	30.08.2019	14.08.2019
1 Brukermedvirkning	▼	2	3 	3 	
2 Ledelse av pasientsikkerhet og forbedringsarbeid	▼	2	3		

- Skårene samles i resultatoversikten. Her kan dere også se opptil tre tidligere skåringer, som gir en god oversikt over endringer over tid.
- Samlet skår for hvert område vises også i et radardiagram hvor dere får en visuell fremstilling og sammenligning med forrige skåring.
 - Høy skår på alle områdene vil framtre som en stor sirkel i radardiagrammet.
 - Skårene gir en visuell framstilling av enhetens nivå. En så oppriktig vurdering av virksomheten som mulig, øker sannsynligheten for å identifisere de områdene som er viktigst å forbedre - og samtidig at en lykkes med forbedringsarbeidet.
- Hvordan skal vurderingen følges opp? Hvis dere vil, kan dere på oppsummeringssiden flagge hvilke temaer dere vil forbedre.

Etterarbeid

Resultatoversikten og den visuelle fremstillingen i radardiagrammet brukes som utgangspunkt for diskusjon, der enheten lager en handlingsplan bestående av milepæler, ansvarsfordeling og når neste vurdering skal skje.

Vurderingen må gjennomføres jevnlig og gjerne tilpasses enhetens årshjul/årsplan. Ved neste gjennomgang plottes nye skår inn, og endringene i radardiagrammet gir grunnlag for vurdering av ny status og identifisering av nye forbedringsområder. Det er viktig og motiverende å feire fremganger!