



# Forbedringsutdanning 2019

## Master i sykepleie ABIKO

[Hege.andersen@unn.no](mailto:Hege.andersen@unn.no)

Leder Kontinuerlig forbedring, Direktørens stab UNN HF

PhD. Førsteamanuensis, Institutt for statsvitenskap, HSL-fakultetet UiT



**UNIVERSITETSSYKEHUSET NORD-NORGE**  
DAVVI-NOROGGA UNIVERSITEHTABUOHCCEVISSU



# Læringsmål

UNN starter opp sin egen forbedringsutdanning for leger i spesialisering i 2019. Dette vil være obligatorisk for alle LIS i ny utdanningsordning, men det vil også være mulighet for andre å delta når det er kapasitet til dette. Dette kurset er en tilpasset versjon som tilbys master i sykepleiestudenter .

## Læringsmål :

- Kunne anvende forbedringskunnskap til å forbedre klinisk praksis, pasientforløp og/eller administrative arbeidsprosesser på egen arbeidsplass.
- Forstå forskjellen mellom hvordan data samles inn og analyseres i forskningsarbeid, forbedringsarbeid og revisjonskontroll og tilsynsarbeid og vite hvordan resultater fra forbedringsarbeid publiseres.

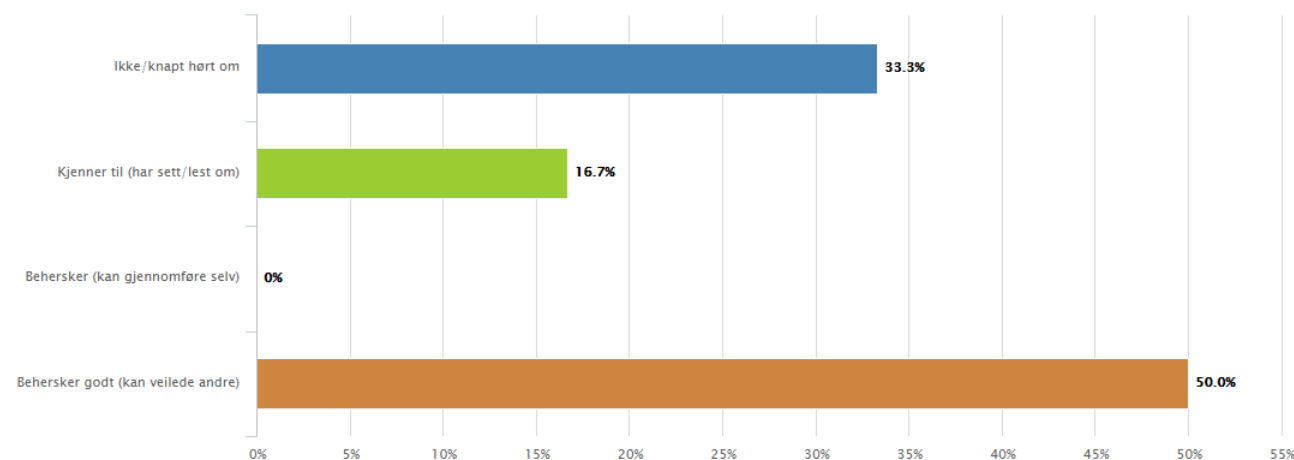
4 + 2 timer undervisning

Egenevaluering av kunnskaper og ferdigheter i forbedringsarbeid i for- og etterkant av opplæringen.

GRAF

TABELL

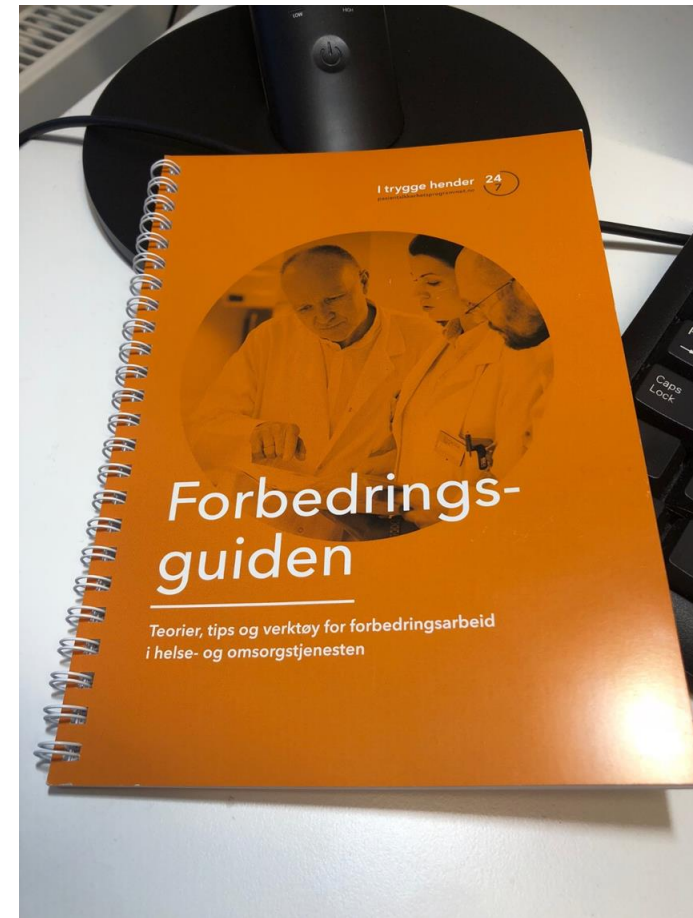
Forbedringsmøter



SPØRSMÅL

# Innhold

1. Kvalitetsforbedring i teori og praksis
2. Forbedringsarbeid i A3-format
3. Kontinuerlig forbedring

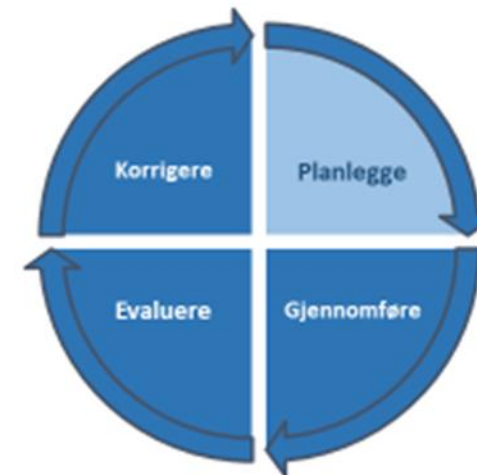


# 1. Kvalitetsforbedring i teori og praksis (1t):

- ✓ I teorien: Kvalitet; hva er det – for hvem? Pasientens helsetjeneste
- ✓ I Praksis: UNNs erfaring med forbedringsarbeid

## Forbedringsmodellen

Hva ønsker vi å oppnå
Hvordan vite at endring er forbedring
Hvilke endringer skaper forbedring



# 2. Forbedringsarbeid i A3-format (3 t)

1. Identifisere et forbedringsarbeid «utenfra og inn»: relevans for pasienten, omfang mv
2. Kartlegge nåsituasjon/prosess: Hva og hvor er problemet (størst)? Basert på fakta
3. Spisset målsetting: målet definert «innenfra og ut»
4. Rotårsaker: Årsaker identifisert og prioritert, samt problem formulert
5. Løsningsalternativer: nye rutiner, prosesser el standarder klargjøres for test
6. Testing: tydelig hvem, hva, hvordan og når test av nye løsninger gjennomføres
7. Resultater og effekter: visualiserte effekter som muliggjør sjekk av om mål er oppnådd
8. Oppfølgingstiltak: implementering, kunnskapsdeling definert – nye forbedringsforslag identifisert

Aktuelle forbedringsverktøy knyttes til de 8 fasene i A3-formatet. Deltakerne vil parallelt arbeide med **sin egen A3** og et lokalt forbedringsarbeid i egen avdeling

Tema: \_\_\_\_\_

Laget av: \_\_\_\_\_

Dato: \_\_\_\_\_

Problem

Forslag til løsning

Nåsituasjon

Plan for test

Aktivitet	Ansvar	Frist	Status

Problemstilling og mål

Resultater

Rotårsaker

Videre oppfølgingstiltak



## Problem

Identifisert og beskrevet «utenfra og inn»

- Problem for hvem?
- Hvordan påvirkes pasientene?
- Hvilket omfang?

Pasientskygging  
Direkte observasjon



## Forslag til løsning

Hypotese og tiltak

- Illustrert hvordan det ser ut når problem løst?
- Fører dette til måloppnåelse?
- Alternative løsninger gjennomtenkt?

Nominell gruppeteknikk  
Drømmeforløp  
Prioriteringsmatrise



## Nåsituasjon

Beskrevet og visualisert

- Hvor i prosessen er problemet?
- Hvilken del av problemet er størst?
- Er fakta relevante og forståelige?

Spaghettidiagram  
Risiko- og sårbarhetsanalyse  
Prosesskartlegging



## Plan for test

Hypotese-test

- Nye standarder klar for test?
- Tydelig hvordan test skal gjøres?
- Hvem som har ansvar, og når, er tydelig beskrevet?

Tavlemøter  
PDSA-skjema



## Problemstilling og mål

Spisset «innenfra og ut»

- Kan vi lære fra nåsituasjonen?
- Vil måloppnåelse løse problemet?
- Husk: vi har ikke definert løsning ennå

SMARTE mål  
Måldefinisjon



## Resultater

Hypotese-verifisering

- Visualisert hva vi har oppnådd?
- Mulig å se at vi har løst problemet?

Reversere A3  
Variasjon- og rundiagram



## Rotårsaker

Analyse

- Overlapp eller manglende årsaker?
- Kan vi prioritere årsakene etter viktighet?

Fiskebensdiagram  
5 x hvorfor  
Driverdiagram



## Videre oppfølgingstiltak

Standardisering og spredning

- Implementering og deling av nye løsninger beskrevet?
- Er det vurdert hvordan nye problemer skal løses?

Implementeringsplan  
Prosedyrer og sjekklister

# 3. Kontinuerlig forbedring (2 t)

## ✓ Implementering av eget forbedringsarbeid (A3)

- Motivasjon og motstand
- Forankring og beredskap
- Støttespillere

## ✓ «Speed up and spread»;

- læring,
- spredning,
- publisering mv
- Formidling/publ. av forskning vs forbedring (SQUIRE BMJ)



# Anbefalte kunnskapsbaser, kurs og konferanser

UNN.no/Kontinuerlig forbedring	<a href="https://unn.no/kontinuerlig-forbedring">https://unn.no/kontinuerlig-forbedring</a>
Helsebiblioteket/FHI. Kunnskapsoppsummeringer mv	<a href="https://www.helsebiblioteket.no/kvalitetsforbedring">https://www.helsebiblioteket.no/kvalitetsforbedring</a>
IHI Open school. Nettbasert forbedringsutdanning	<a href="http://www.ihf.org/education/ihfopenschool/Pages/default.aspx">http://www.ihf.org/education/ihfopenschool/Pages/default.aspx</a>
Catalysis. Nyhetsbrev om forbedringsarbeid mv	<a href="https://createvalue.org/articles_and_news/">https://createvalue.org/articles_and_news/</a>
Pasientsikkerhetsprogrammet. Kunnskapsbase samt kurs for leger, nordisk forbedringsutdanning mv	<a href="http://www.pasientsikkerhetsprogrammet.no/forside">http://www.pasientsikkerhetsprogrammet.no/forside</a>
International forum - kvalitetskonferanse	<a href="https://internationalforum.bmj.com/">https://internationalforum.bmj.com/</a>

# Litteratur

Forbedringsguiden: Nasjonal versjon av verktøy (mer omfattende)	<a href="http://www.pasientsikkerhetsprogrammet.no/Forbedringskunnskap/Forbedringsarbeid/her-kan-du-laste-ned-forbedringsguiden">http://www.pasientsikkerhetsprogrammet.no/Forbedringskunnskap/Forbedringsarbeid/her-kan-du-laste-ned-forbedringsguiden</a>
Helsebiblioteket: Gir tilgang til BMJ Quality, BMC health services mv	<a href="https://www.helsebiblioteket.no/">https://www.helsebiblioteket.no/</a>
The health foundation (whitepapers, rapporter mv)	<a href="https://www.health.org.uk/">https://www.health.org.uk/</a>