

Velkommen til **Indsæt virksomhedsområde** Forbedringsrejse

Hold **x**

Kick-off

Dato og årstal



REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Dagens program

Velkommen

Forbedringsrejsen

Forventninger

Mød deltagerne og indsatserne

Forstå det system, I ønsker at forbedre: Introduktion til dybere analyse af problem

Frem mod workshop 1 og tak for i dag

Mentortræf



Formål og mål for dagen

- Lære hinanden og indsatserne at kende
- Rammesætte Forbedringsrejsen
- Afstemme forventninger
- Introducere til dybere analyse af problem



Læringsmål kick-off

Efter kick-off kan deltagerne under støtte:

- **Anvende viden** om Forbedringsrejsens rammer og forventninger i egen enhed til **planlægning af egen læring i relation til forbedringsindsats** i samarbejde med nærmeste leder og mentor.
- **Initiere og forstå** de grundlæggende trin i
 - en **arbejdsgangsanalyse** af en relevant proces fra egen forbedringsindsats og **identificere potentielle forbedringsområder**
 - en **Paretoanalyse til identifikation af de hyppigste årsager**, der påvirker en given problemstilling
 - **metoden at ”gå i patientens fodspor”** til at indsamle data og forstå patientens oplevelse samt **få idéer til forbedringer** i forbedringsarbejdet.



Velkommen

Præsentation af **indsæt sygehus** og **SSP**



Navn
Titel
Enhed



Navn
Titel
Enhed



Navn
Titel
Enhed



Rikke von Benzon Hollesen
Improvement advisor

Enhed for Kvalitet
og Forbedringer,
Sundhedsstrategisk Planlægning



Sara Winther Kirkegård

Enhed for Kvalitet
og Forbedringer,
Sundhedsstrategisk Planlægning



Præsentation af mentorer



Navn
Titel
Enhed



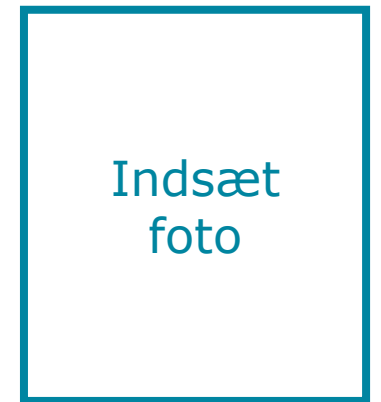
Navn
Titel
Enhed



Navn
Titel
Enhed



Navn
Titel
Enhed



Navn
Titel
Enhed



Dagens program

Velkommen

Forbedringsrejsen

Forventninger

Mød deltagerne og indsatserne

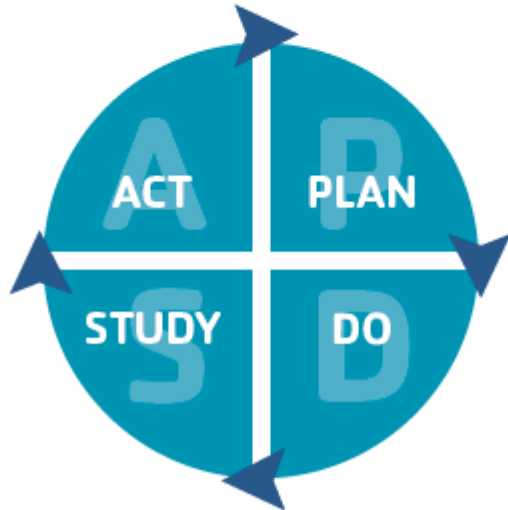
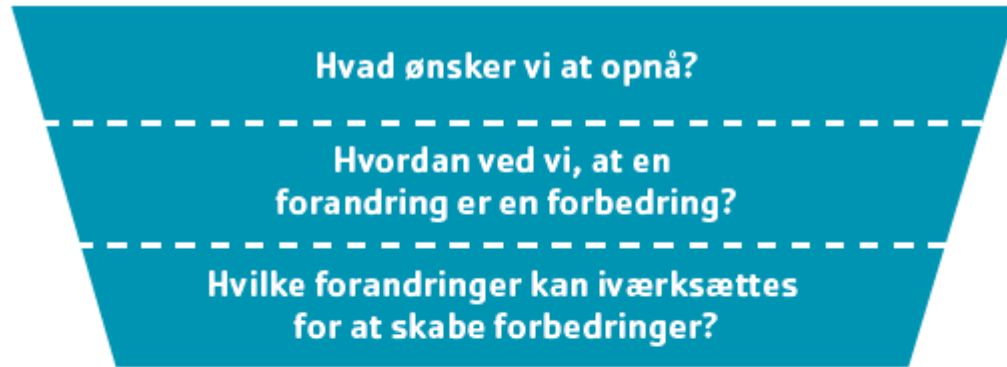
Forstå det system, I ønsker at forbedre: Introduktion til dybere analyse af problem

Frem mod workshop 1 og tak for i dag

Mentortræf



Forbedringsmodellen (Model for Improvement)



3 spørgsmål

+ PDSA cirkel

= Forbedringsmodellen



Forbedringsmodellen

Hvornår anvendes metoden:

1. **Lukke kløften** mellem eksisterende og bedste kvalitet.
2. Udvikling og **implementering i komplekse** sammenhænge.
3. Læring om hvilke **forandringer, der er forbedringer**, baseret på data fra hyppige målinger.
4. Afprøvninger i **lille skala** i praksis inden implementering.



Forbedringsrejsen

Mød deltagerne

Sofie (læge), Holger (sygeplejerske) og Anita (lægesekretær) skal deltage på **X virksomhed** forbedringsrejse.



Deltagerne modtager en invitation til Forbedringsrejsen



Deltagerne drøfter deres forbedringsidéer



Deltagerne deltager på kick-off og pitcher forbedringsidé

"The big why"

Kick-off
Fredag d. 6. september



Deltagerne undersøger nærmere og bliver klogere på problemstillingen. De modtager link til e-læringskursus i Forbedringsmodellen.



Deltagerne begynder at indsamle data



Deltagerne arbejder med mål, forandringsidéer og driverdiagram



Deltagerne deltager på workshop 1

Forbedringsteori

Workshop 1
Mandag d. 30. september



Deltagerne deltager på workshop 2

Statistisk proceskontrol og afprøvninger med PDSA-cirkler



Deltagerne opstiller indikatorer og laver seriediagrammer



Deltagerne udfører en række PDSA-tests og lærer nyt om deres system



Deltagerne deltager på workshop 3

Bæredygtig implementering og fastholdelse



Afrapportering og spredning

Workshop 3
Mandag d. 16. december

De 5 faser



Workshops

WS1

Vi arbejder med målformulering og systemtænkning

- Forbedringsmodellen
- SMART-mål
- Driverdiagram



Workshops

WS2

Vi arbejder med indikatorer, data og afprøvninger

- Dataforståelse i forbedringsarbejdet
- Variation, seriediagram og statistisk proceskontrol
- Resultat- og procesindikatorer
- Afprøvning med PDSA-cirkler (Plan-Do-Study-Act)



Workshops

WS3

Vi arbejder med lokal implementering og forankring

- Implementering og forankring
- Tavler og tavlemøder
- Strategi for implementering og forankring
- Videndeling af læring om datadrevet forbedringsarbejde og resultater
- Fejring af nye kompetencer og kapacitet i organisationen i datadrevet forbedringsarbejde



Dagens program

Velkommen

Forbedringsrejsen

Forventninger

Mød deltagerne og indsatserne

Forstå det system, I ønsker at forbedre: Introduktion til dybere analyse af problem

Frem mod workshop 1 og tak for i dag

Mentortræf



Roller og ansvar



Forbedringsrejsen

Roller og ansvar

Deltager

- Ansvarlig for læring og fremdrift på forbedringsindsats
- Bidrager positivt til rejsen og deltager aktivt på workshops
- Tager initiativ til møder med leder og mentor

Mentor

- Ansvarlig for den forbedringsfaglige understøttelse af indsatsen – første kontakt
- Være nysgerrig på indsats og fremdrift



Nærmeste leder

- Ansvarlig for den ledelsesmæssige understøttelse af indsatsen
- Være nysgerrig og spørge ind til indsats og fremdrift løbende
- Forankre indsatsen i afdeling

Stab og SSP

- Udvikling og facilitering af rejsen
- Understøtter leder og mentor
- Står til rådighed for deltagere ved særlige udfordringer og spørgsmål



Forbedringsrejsen

Roller og ansvar

Deltager

- Ansvarlig for læring og fremdrift på forbedringsindsats
- Bidrager positivt til rejsen og deltager aktivt på workshops
- Tager initiativ til møder med leder og mentor

Mentor

- Ansvarlig for den forbedringsfaglige understøttelse af indsatsen – første kontakt
- Være nysgerrig på indsats og fremdrift



Nærmeste leder

- Ansvarlig for den ledelsesmæssige understøttelse af indsatsen
- Være nysgerrig og spørge ind til indsats og fremdrift løbende
- Forankre indsatsen i afdeling

Stab og SSP

- Udvikling og facilitering af rejsen
- Understøtter leder og mentor
- Står til rådighed for kursister ved særlige udfordringer og spørgsmål



Forbedringsrejsen

Roller og ansvar

Deltager

- Ansvarlig for læring og fremdrift på forbedringsindsats
- Bidrager positivt til rejsen og deltager aktivt på workshops
- Tager initiativ til møder med leder og mentor

Mentor

- Ansvarlig for den forbedringsfaglige understøttelse af indsatsen – første kontakt
- Være nysgerrig på indsats og fremdrift



Nærmeste leder

- Ansvarlig for den ledelsesmæssige understøttelse af indsatsen
- Være nysgerrig og spørge ind til indsats og fremdrift løbende
- Forankre indsatsen i afdeling

Stab og SSP

- Udvikling og facilitering af rejsen
- Understøtter leder og mentor
- Står til rådighed for kursister ved særlige udfordringer og spørgsmål



Forbedringsrejsen

Roller og ansvar

Deltager

- Ansvarlig for læring og fremdrift på forbedringsindsats
- Bidrager positivt til rejsen og deltager aktivt på workshops
- Tager initiativ til møder med leder og mentor

Mentor

- Ansvarlig for den forbedringsfaglige understøttelse af indsatsen – første kontakt
- Være nysgerrig på indsats og fremdrift



Nærmeste leder

- Ansvarlig for den ledelsesmæssige understøttelse af indsatsen
- forudsætninger for indsatsen
- Være nysgerrig og spørge ind til indsats og fremdrift løbende
- Forankre indsatsen i afdeling

Stab og SSP

- Udvikling og facilitering af rejsen
- Understøtter leder og mentor
- Står til rådighed for kursister ved særlige udfordringer og spørgsmål

Læring og videndeling fra tidligere hold



Pause



Dagens program

Velkommen

Forbedringsrejsen

Forventninger

Mød deltagerne og indsatserne

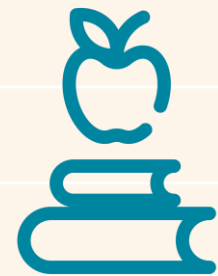
Forstå det system, I ønsker at forbedre: Introduktion til dybere analyse af problem

Frem mod workshop 1 og tak for i dag

Mentortræf



Forbedringsindsatser



Pitch jeres forandringsidé

PITCH

Maks.
3 min.



- Hvem er I, og hvor kommer I fra?
- Hvilket problem vil I løse?
- Hvorfor er det vigtigt?
- Hvem vil det være godt for?



Pause



Dagens program

Velkommen

Forbedringsrejsen

Forventninger

Mød deltagerne og indsatserne

**Forstå det system, I ønsker at forbedre:
Introduktion til dybere analyse af problem**

Frem mod workshop 1 og tak for i dag

Mentortræf



Forstå det system, I ønsker at forbedre

Forstå det system, I ønsker at forbedre

Værksteder til analyse af et problem, 3 værktøder á 15 minutter:

1. Arbejdsgangsanalyse
2. Paretoanalyse
3. I patientens fodspor

Gruppe 1:

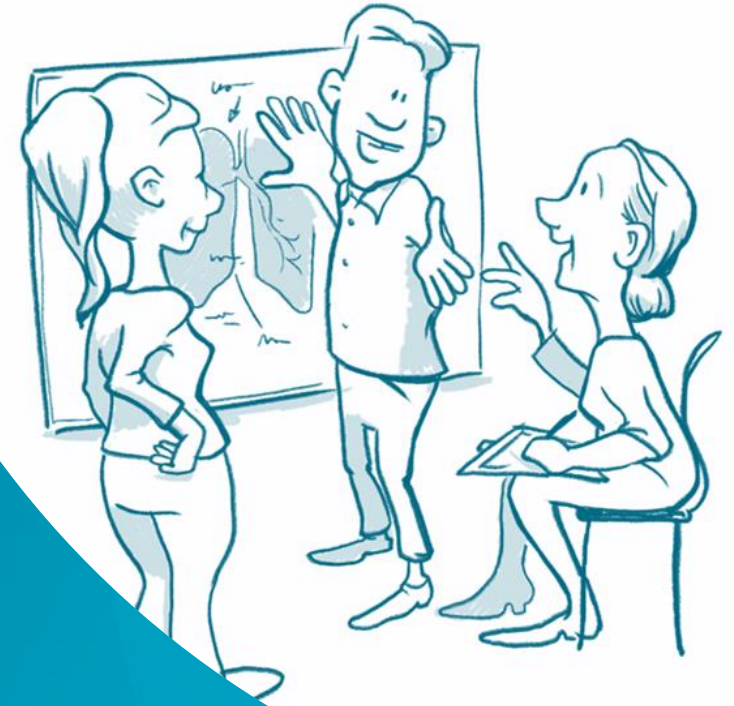
Gruppe 2:

Gruppe 3:



**At forstå det system, vi
vil forbedre**

Arbejdsgangsanalyse



LÆS MERE:

patientsikkerhed.dk/arbejdsgangsanalyse

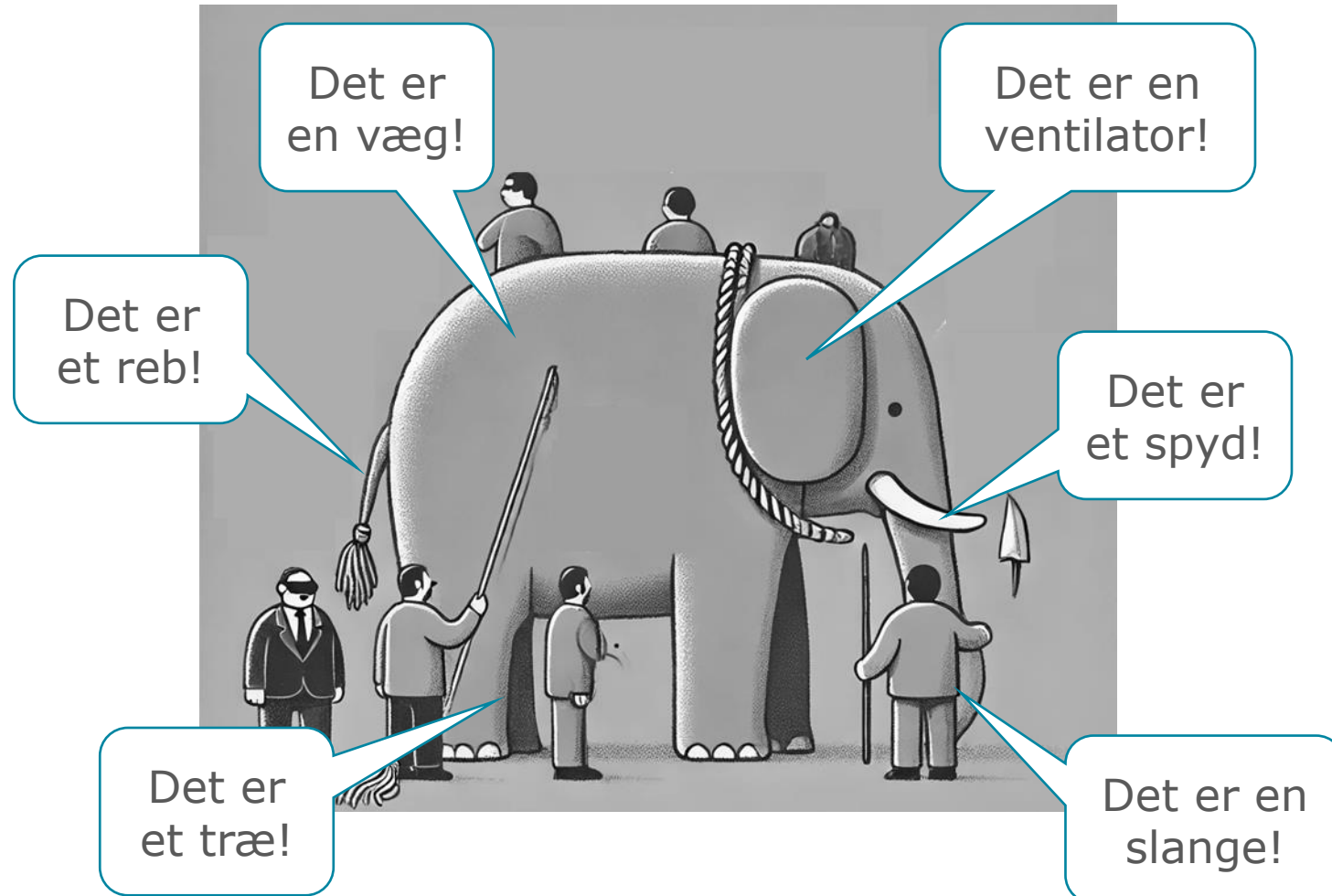
REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Forstå det system, I ønsker at forbedre

Kortlægning af rutiner og processer - Det handler om at få et fælles billede...



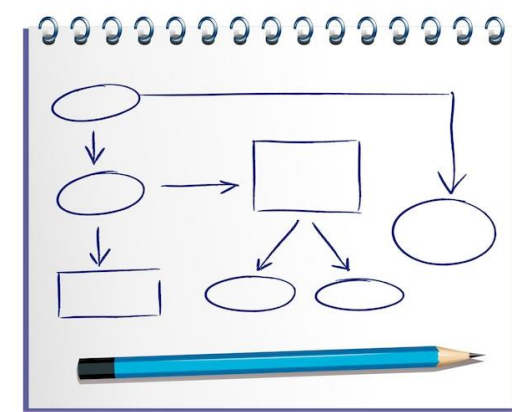
Hvorfor arbejdsgangsanalyse?

- **Fælles ind- og overblik** over nuværende proces og involverede aktører, som kender processen.
- Identifikation af arbejdsstrin, **der kompromitterer kvaliteten** samt kvaliteten og oplevelsen for patienten.
- Identificere **idéer til ændringer** i processen.
- Arbejdsgangsanalysen er **lærerig i sig selv.**



Hvad er en arbejdsgangsanalyse?

En arbejdsgangsanalyse er en systematisk kortlægning af, hvordan en arbejdsgang forløber i praksis, og bruges til at identificere muligheder for forbedring.



Design by Freepik

Læs mere:

patientsikkerhed.dk/arbejdsgangsanalyse



Forstå det system, I ønsker at forbedre

Der er normalt tre udgaver af en arbejdsgang



Den, som er defineret og dokumenteret



Den, som gennemføres i praksis



Den arbejdsgang, vi ønsker



Forstå det system, I ønsker at forbedre

Eksempler på analyse af arbejdsgange

(Indsæt gerne egne foto)



Fotos: Dansk Selskab for Patientsikkerhed

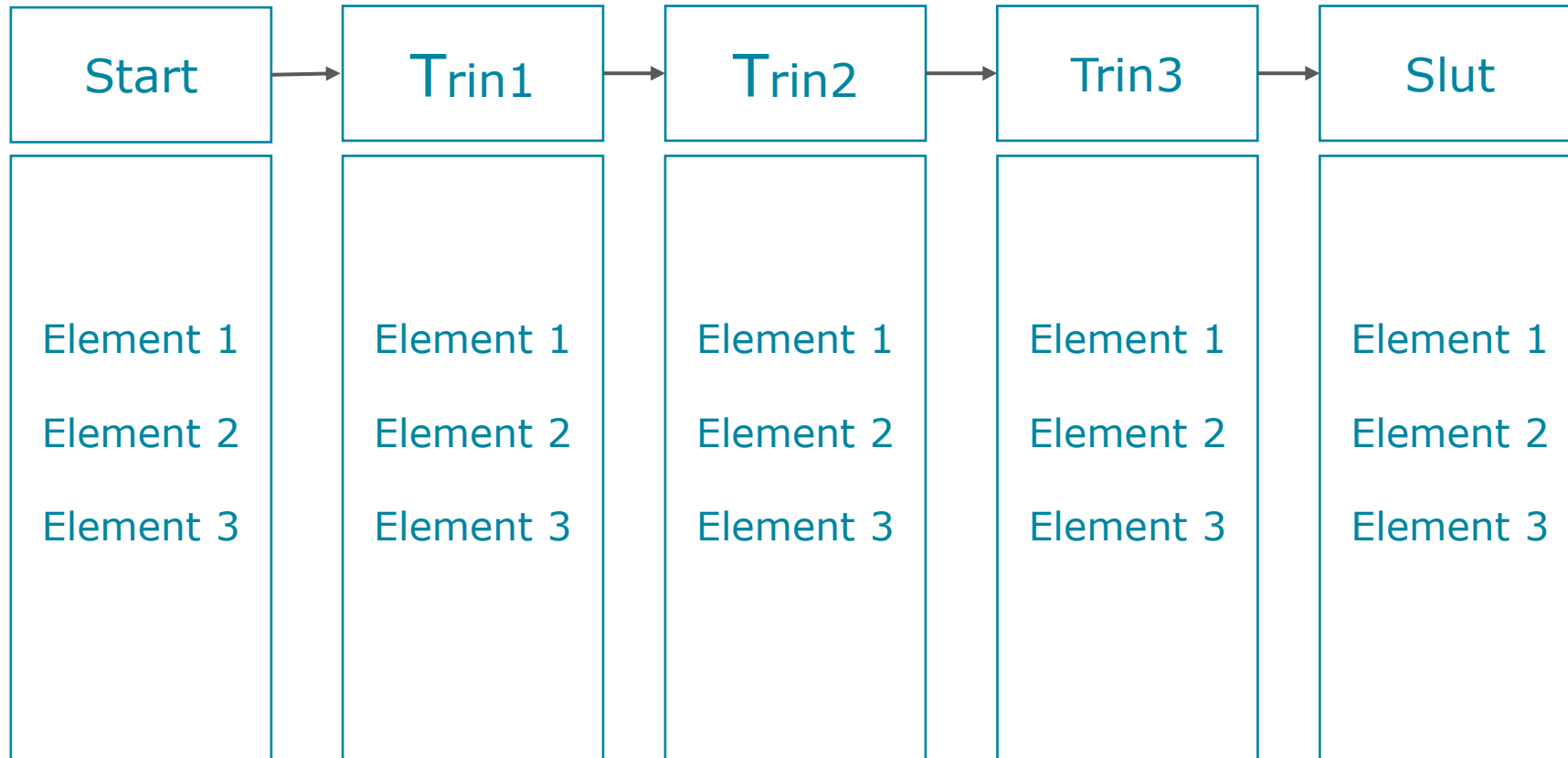


Alt er proces



Forstå det system, I ønsker at forbedre

Top/Down



Arbejdsgangsanalyse - hvordan?



Gå ud og observér



**Lav en
simulationsøvelse**



**Følg i fodsporene på
en patient, kollega,
opgave osv.**



**Kortlæg
arbejdet/processen
med post-its**



Tips og tricks til at komme i gang

1. Udvalg den proces, der er **mest nødvendig** at forbedre i forbedringsarbejdet, og som har **størst effekt** på målopfyldelsen.
2. **Afgræns din proces** ved at definere start og slut på processen.
3. **Involvér de kollegaer/faggrupper**, som er en del af processen til at deltage i kortlægningen – husk **patientperspektivet**.
4. Markér **muligheder for forbedringer**, og skriv idéer til ændringer ned fra processen.



Forstå det system, I ønsker at forbedre

Øvelse: Begynd på arbejdsgangsanalyse

Formål:

Starte arbejdsgangsanalyse og forberede dialog med forbedringsteam og leder.



Opgaven:

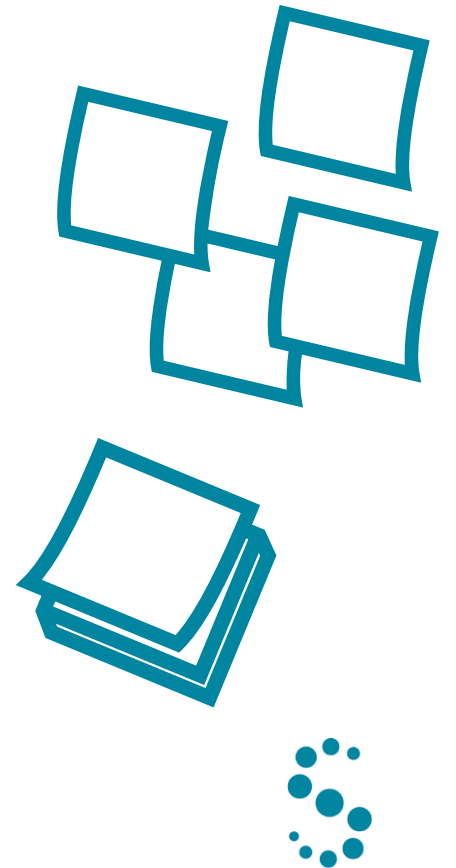
- Udvælg den proces, der er mest nødvendig at forbedre, og som har størst effekt.
- Afgræns din proces ved at definere start og slut på processen.
- Identificér de overordnede trin i processen.



Næste skridt...

Fortsæt arbejdsgangsanalysen:

- Hvem var involveret i analysen? Mangler der nogen?
- Viser arbejdsgangsanalysen processen, som den er i praksis?
- Hvordan vil I arbejde videre med arbejdsgangsanalysen?



I patientens fodspor

Patientperspektivet



Læs mere:

patientsikkerhed.dk/fodspor

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Hvorfor gå i patientens fodspor?

- Giver mulighed for at se egen organisation fra et **patient- og pårørendeperspektiv.**
- Mange ressourcer i borgernes perspektiv, fx i forhold til:
 - mundtlig kommunikation
 - skriftlig kommunikation
 - ventetid
 - skiltning
 - fysiske rammer
 - logistik.



Fokus: Gå i patientens fodspor




Når du går i patientens fodspor, skal du søge at **se forløbet gennem patientens briller** og især lægge mærke til:

- Respekt og engagement
- Inddragelse af viden
- Ressourcer i pårørende
- Kommunikation
- Helhed og sammenhæng

Derudover kan I udvælge specifikke områder, som I vil holde særligt øje med.



I patientens fodspor - skyggemetode

Før 	Under 	Efter 
<ul style="list-style-type: none">• Tid• Inddragelse af ledelse• Info til patient• Koordinering	<ul style="list-style-type: none">• Skab kontakt• Tryk atmosfære	<ul style="list-style-type: none">• Læring• Feedback• Forbedre systemet



Opmærksomhedspunkter

-  **Formålet er læring**
-  **Patienten skal informeres grundigt**
-  **Bias i forhold til egen praksis**
-  **Påvirkning af feltet**
-  **Tæt samarbejde med ledelsen**



Paretoanalyse

Afklaring af problem



Læs mere:

patientsikkerhed.dk/paretoanalyse

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

Forstå det system, I ønsker at forbedre

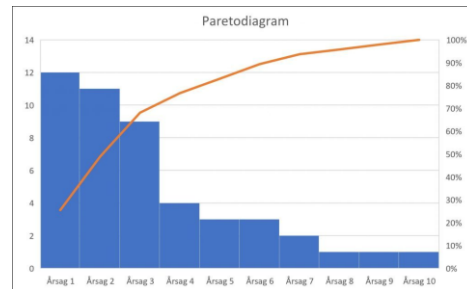
Hvad er årsagerne til problemet?



Paretoanalyse

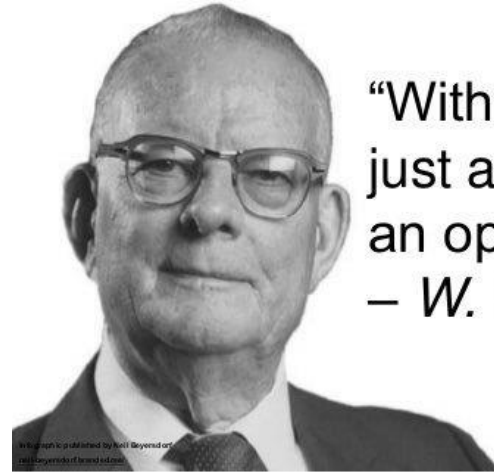
En paretoanalyse er et redskab til både at undersøge, hvad de **hyppigste årsager til et problem** er, og til at forstå, hvor der kan forventes den **største effekt for at nå et mål**.

Pareto-princippet:
80 % af problemet kan tilskrives 20 % af årsagerne.



Afklaring af problem i indsats

- Er der et problem?
- Hvor stort er det?
- Hvor vigtigt er det?
- Hvem er det et problem for?
- Hvornår er det et problem?
- Hvordan er det et problem for borgeren?
- Hvad er årsagerne til problemet?



“Without data you’re just another person with an opinion.”
– *W. Edwards Deming*



Eksempel på undersøgelse af problem

På et hotel er personalet begyndt at modtage klager over rengøringen, hvilket bekymrer både ledelse og personale.

Inden hotellet begynder at iværksætte en masse nye tiltag, har det brug for at blive klogere på problemet.

- Hvordan vil I indsamle data om problemets omfang og karakter?
- Hvordan vil I få viden om årsagerne til problemet – og hyppigheden heraf?



Microsoft stock image



Forstå det system, I ønsker at forbedre

Paretoanalyse – tidstro dataindsamling om årsager til problem

Dato	1.2	2.2	3.2	4.2	Osv.						
Årsag 1											
Årsag 2											
Årsag 3											
Årsag 4											
Årsag 5											
Årsag 6											
Årsag 7											
Årsag 8											
Andet											



Forskellige datakilder

Hvilke data har vi til rådighed, der kan sige noget om kvaliteten?

- Journalen
- Observationer
- RKKP-data
- Utilsigtede hændelser i DPSD
- Patientklager og erstatningssager
- Trivselsmålinger
- Feedback fra patienter (LUP) og pårørende
- Feedback fra kollegaer og samarbejdspartnere mellem sektorer



Øversæt og omsæt til egen indsats

Drøftelse i gruppen:

- Hvordan kan I omsætte denne øvelse til eget forbedringsindsats og få endnu mere indsigt i årsager til problemet, I ønsker at løse?
- Hvilke overvejelser har I om årsager til problemet?
- Hvordan kan I få vished om årsagerne og hyppigheden af dem?



Hurtig måling

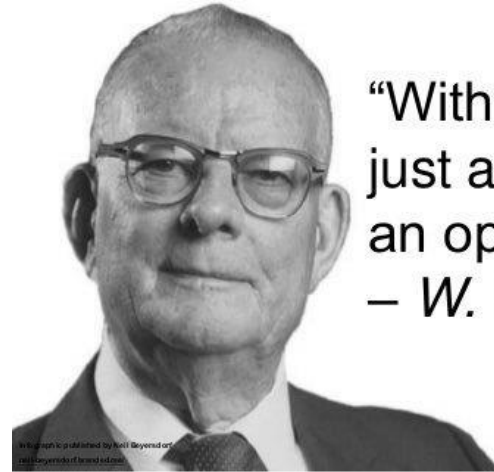
Quick and dirty

- Spørg tre til fem patienter
- Spørg tre til fem kollegaer - gerne tværfagligt
- Lær af baseline-data, hvis de findes
- Saml data i 1-2 uger for at kortlægge problemets omfang og årsager



Afklaring af problem i initiativ

- Er der et problem?
- Hvor stort er det?
- Hvor vigtigt er det?
- Hvem er det et problem for?
- Hvornår er det et problem?
- Hvordan er det et problem for borgeren?
- Hvad er årsagerne til problemet?



“Without data you’re just another person with an opinion.”
– *W. Edwards Deming*



Dagens program

Velkommen

Forbedringsrejsen

Forventninger

Mød deltagerne og indsatserne

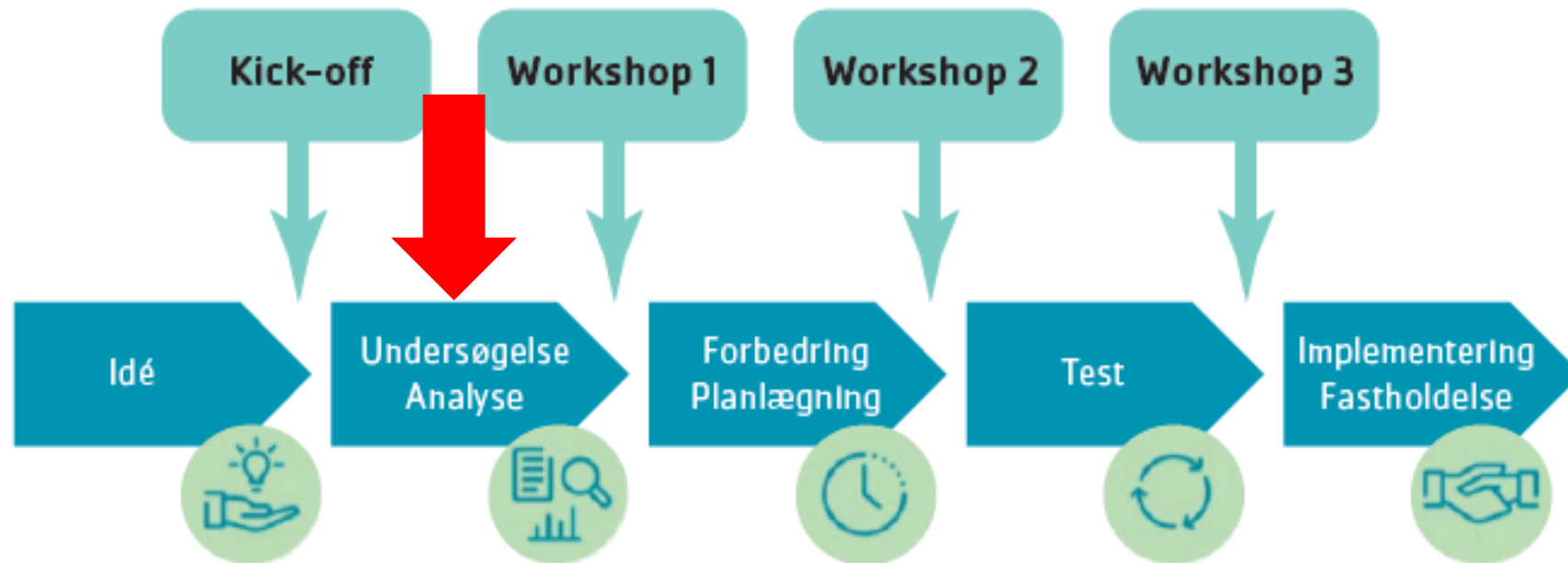
Forstå det system, I ønsker at forbedre: Introduktion til dybere analyse af problem

Frem mod workshop 1

Mentortræf



De 5 faser



Undersøgelsesfasen

- ✓ Hvad er problemet?
- ✓ Hvorfor er det et problem? (årsager)
- ✓ Hvilke mulige årsager er der til problemet?
- ✓ Hvor stort er problemet?
- ✓ Hvem er det et problem for?
- ✓ Hvordan kommer problemet til udtryk?
- ✓ Hvad betyder forbedringen for patienterne?



Det praktiske

Sharepoint

Dokumenter > Hold 1



Navn ▾



01. Deltagere og indsatser



02. Kick-off



03. Workshop 1



04. workshop 2



05. Workshop 3



06. Fejring



07. Materialer på forbedrin...



08. Mentorer



09. Ledere

Arbejdsbog

Forberedelse

Agenda og tjekliste

Tage noter

Spørgsmål til afklaring

Centrale værktøjer

**Forventningsafstemning
med leder og mentor**



Workshop 1

Agenda

- Velkommen
- Projektstatus
- Forståelsen af et system
- Forbedringsmodellen
- Målformulering (SMART-mål)
- Driverdiagram
- All teach, all learn
- Tak for i dag

Tjekliste

- Opdater charter (frem til SMART-mål, husk at opdatere fremdriftsscoren)
- Book og afhold 'Opstartsmøde'
- Se lektion 1 og 2 og gennemfør tilhørende quizzes i e-læringskurset
- Undersøg problemet dybere
- *Forbered præsentation af projekt*



Charter

CHARTER til print i A3

Dato:

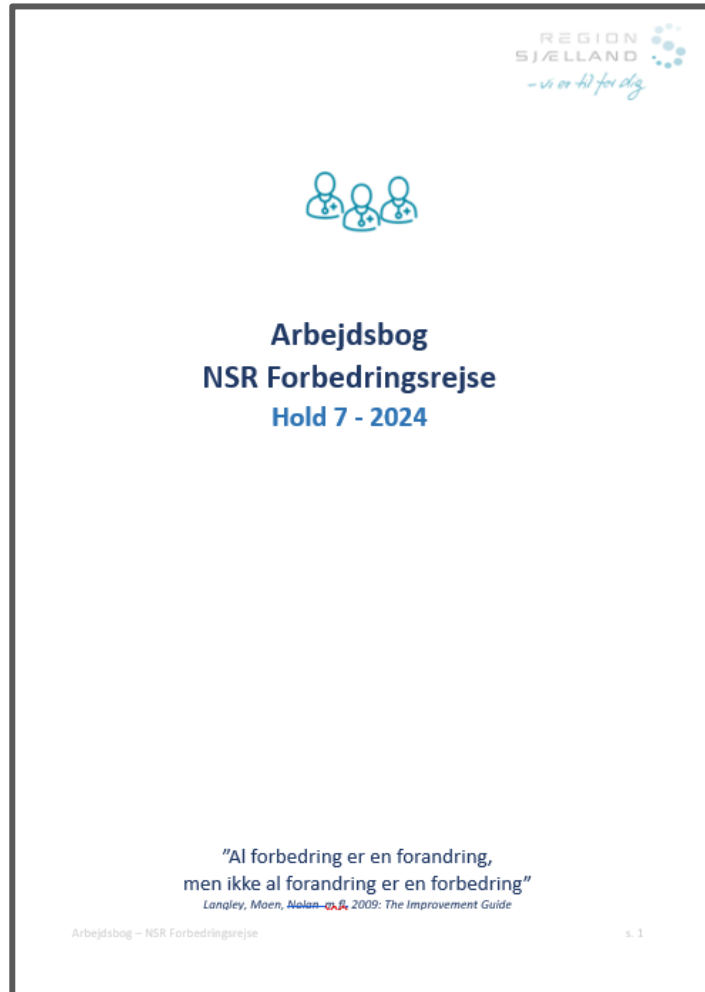
Fremdriftsscore:

Forbedringsindsats: Titel Forbedringsteam:		Mentor: Sponsor/leder:	
Hvad er problemet? <input type="radio"/>	Hvad ønsker vi at opnå? <input type="radio"/>	Plan for PDSA-cirkler <input type="radio"/>	Læring af PDSA og data <input type="radio"/>
<i>Hvad er problemet? Hvor stort er det? Hvem er det et problem for? Hvornår? Hvordan? Hvad er baseline?</i>	<i>Formulér en SMART målsætning og præciser målgruppe.</i>	<i>Hvilke forandringer vil I iværksætte for at skabe forbedring?</i>	<i>Hvad har I lært af afprøvninger og data? Hvilke knaster er I stødt på? Hvad har I evt. brug for hjælp til?</i>
Formål med indsatsen <input type="radio"/>	Indikatorer <input type="radio"/>	Næste skridt <input type="radio"/>	
<i>Hvad ønsker I at opnå med indsatsen? Hvorfor er indsatsen vigtig? Hvordan matcher det med visioner og strategier? Hvem bliver direkte påvirket af indsatsen? Hvordan vil du/I involvere dem?</i>	Resultatindikator: Procesindikator(e): Ulempeindikator(e): Sæt seriediagrammer ind på næste side...	<i>Hvilke opgaver og afprøvninger har I planer om?</i> <i>Se evt. handleplan på næste side...</i>	



Litteratur på Forbedringsrejsen

Indsæt
lokal
forside



Evaluering

QR kode indsættes her til
evaluering



Dagens program

Velkommen

Forbedringsrejsen

Forventninger

Mød deltagerne og indsatserne

Forstå det system, I ønsker at forbedre: Introduktion til dybere analyse af problem

Frem mod workshop 1

Mentortræf



Mentortræf



Et samarbejde mellem

REGION SJÆLLAND
SUNDHEDSSTRATEGISK PLANLÆGNING



- vi er til for dig

PS!improve



www.regionsjaelland.dk

