



# Vores forbedringsprojekt

Titel

Psykiatrien

“

Da et personale spurgte mig, hvad der gav mening for mig, følte jeg, at jeg blev set, hørt og respekteret.

Det har gjort behandlingen til et mere ligeværdigt samarbejde, der passer bedre til mine behov.

”

*- Patient i Psykiatrien i  
Region Midtjylland*

“

Forbedringsmetoden virker rigtig godt, fordi det netop er os medarbejdere, som er tæt på dagligdagen med patienterne, der laver afprøvningerne.

På den måde får vi medindflydelse og bringer vores erfaring, faglige viden og den viden, vi får ved at spørge patienterne, i spil.

”

*- Sygeplejerske*

# Sådan bruger I hæftet

Her i hæftet har I de grundlæggende forbedringsværktøjer i den rækkefølge, som I skal bruge til et forbedringsprojekt.

## Indholdsfortegnelse

4	Gør-det-selv: Problem og mål
5	Gør-det-selv: Brainstorming
6	Driverdiagram
7	Gør-det-selv: Driverdiagram
9	Måleplan
10	Gør-det-selv: Måleplan
11	PDSA
13	Gør-det-selv: PDSA
17	Seriediagrammer
22	System of Profound Knowledge

Der er et eller flere ark til at udfylde hvert værktøj på. I første omgang udfylder I kun et ark pr. værktøj, men i løbet af jeres projekt kan det blive nødvendigt at ændre fx driverdiagrammet, så der kan I udfylde en ny skabelon.

## I arbejder ud fra forbedringsmodellen

Når alle værktøjer i hæftet er brugt, har I arbejdet med jeres projekt inden for alle faser i forbedringsmodellen, der er grundstammen i forbedringsarbejdet.

Modellen består af 3 spørgsmål og en PDSA.  
Fase 0 er forarbejdet til modellens 3 spørgsmål.

## Få mere viden og værktøj

I kan altid finde mere viden og værktøj i psykiatriens forbedringsværktøjskasse på

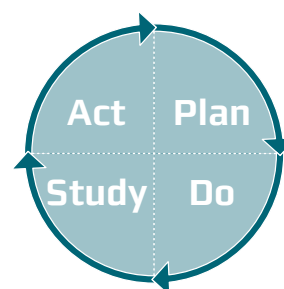
[www.psykiatrien.rm.dk/forbedring](http://www.psykiatrien.rm.dk/forbedring)

**0** Hvor stort er problemet, og hvorfor skal vi løse det?

**1** Hvad er vores mål?

**2** Hvornår ved vi, at en forandring er en forbedring?

**3** Hvilke forandringer kan skabe forbedringer?



# Gør-det-selv: Problem og mål

Undersøg først problemet, og om det giver mening at arbejde med.  
Definér derefter målet for projektet.

**0** Hvor stort er problemet, og hvorfor skal vi løse det?

## Overvej...

Hvorfor er dette problem vigtigt at arbejde med?  
Hvem kommer projektet til gode og hvordan?  
Hvor stort er problemet?  
Hvad ved I om problemet?

---

---

---

---

---

---

---

---

**1** Hvad er vores mål?

## Overvej...

Hvilken forbedring vil I opnå?  
Og for hvem?  
Hvornår skal I have opnået det?

---

---

---

---

---

---

---

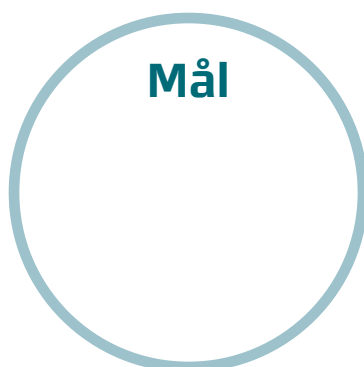
---

- 0** Hvor stort er problemet, og hvorfor skal vi løse det?
- 1** Hvad er vores mål?
- 2** Hvornår ved vi, at en forandring er en forbedring?
- 3** Hvilke forandringer kan skabe forbedringer?



# Gør-det-selv: Brainstorming

Hvad skal der til for at opnå målet? Skriv store og små konkrete idéer.



**0** Hvor stort er problemet, og hvorfor skal vi løse det?

**1** Hvad er vores mål?

**2** Hvornår ved vi, at en forandring er en forbedring?

**3** Hvilke forandringer kan skabe forbedringer?



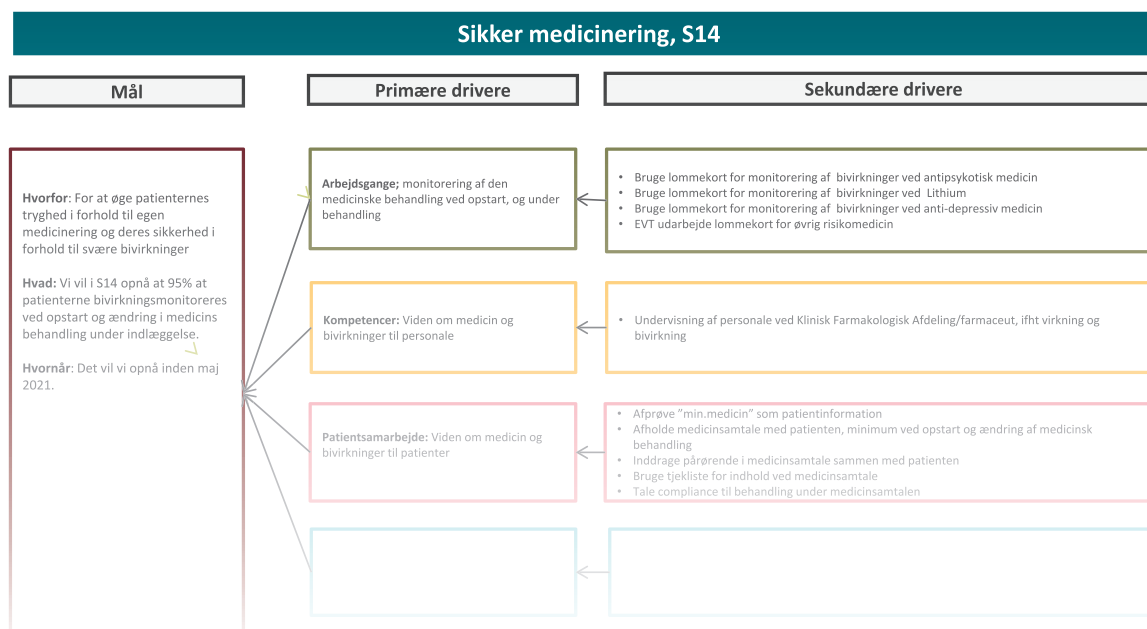
# Driverdiagram

Driverdiagrammet er jeres overblik i forhold til at opnå målet. Her organiserer og prioriterer I de idéer til indsatser, som I har udviklet i brainstormingen på forrige side.

## Sådan gør I:

1. Indsæt målet i driverdiagrammet
2. Gruppér jeres ideer under overordnede temaer. Dette er jeres primære drivere, primære drivere har en direkte påvirkning på målopfyldelsen. Temaer i de primære drivere er ofte: organisering, data, kompetencer, ledelse, kommunikation og patientsamarbejde, men det er ikke nødvendigvis relevante drivere i jeres projekt.
3. De sekundære drivere er de handlinger, som er nødvendige for at opnå de primære drivere. De sekundære drivere vil vise jer, hvilke afprøvninger I skal sætte i gang.
4. Afprøvningskerne sker ved at I bruger PDSA.
5. Markér løbende, hvilke handlinger, der er afsluttede, på pause osv. Driverdiagrammet vil udvikle sig i løbet af projektet, efterhånden som I får mere viden, så derfor kan I evt. lave flere versioner

## Eksempel



# Gør-det-selv: Driverdiagram

Her skriver du navn  
på indsats og afsnit

Sekundære drivere					
	↓	↓	↓	↓	↓
	└───┬───┬───┬───┬───┘				
Primære drivere					
Mål					

Find evt. flere driverdiagramskabeloner på [www.psykiatrien.rm.dk/forbedring](http://www.psykiatrien.rm.dk/forbedring).  
Læg dem bagerst i dette arbejds hæfte, så projektet er samlet.

# Gør-det-selv: Driverdiagram

Her skriver du navn  
på indsats og afsnit

Sekundære drivere					
	↓	↓	↓	↓	↓
	└───┬───┬───┬───┬───┘				
Primære drivere					
Mål					

Find evt. flere driverdiagramskabeloner på [www.psykiatrien.rm.dk/forbedring](http://www.psykiatrien.rm.dk/forbedring).  
Læg dem bagerst i dette arbejds hæfte, så projektet er samlet.



# Måleplan

Identificér de indikatorer, som I vil følge for at måle, om forandringerne er forbedringer, og brug måleplanen til at skabe fælles overblik og forventningsafstemning ift. indikatorerne.

Start med få, gode indikatorer, og husk, at måling er et middel - ikke et mål i sig selv.

## 3 typer indikatorer

- **Resultatindikator:** Er oftest rettet direkte mod patienterne. Måler, om vi med indsatsen skaber værdi for patienten.
- **Procesindikator:** Måler typisk på arbejdsgange, som vi har identificeret som væsentlige for at nå målet.
- **Ulempeindikator:** Måler, om de forandringer, der gennemføres, skaber nye problemer for patienter. Er ikke altid nødvendig.

## Eksempel

### Resultatindikator

Andelen af patienter, der oplever sig trygge og sikre ved deres medicinering under indlæggelsen.

- **Måles ved:** Spørg systematisk patienterne, om de oplever sig trygge og sikre ift. til opstart af ny medicin eller ændring af medicin.

### Procesindikator

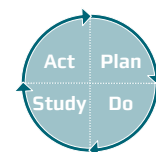
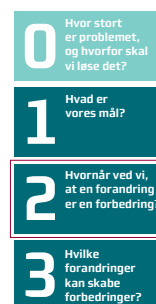
Andelen af patienter, der er bivirkningsmonitereret ved opstart eller efter ændring i medicinsk behandling under indlæggelse.

- **Måles ved:** Træk data fra EPJ på, hvor mange patienter, der bivirkningsmoniteres ved opstart af ny medicin eller efter ændring i medicinsk behandling under indlæggelse.

### Ulempeindikator

Andel af patienter, der ikke ønsker at tage den ordinerede medicin.

- **Måles ved:** Håndholdte data på antal patienter, der ikke ønsker at tage en ordinerede medicin.



# Gør-det-selv: Måleplan

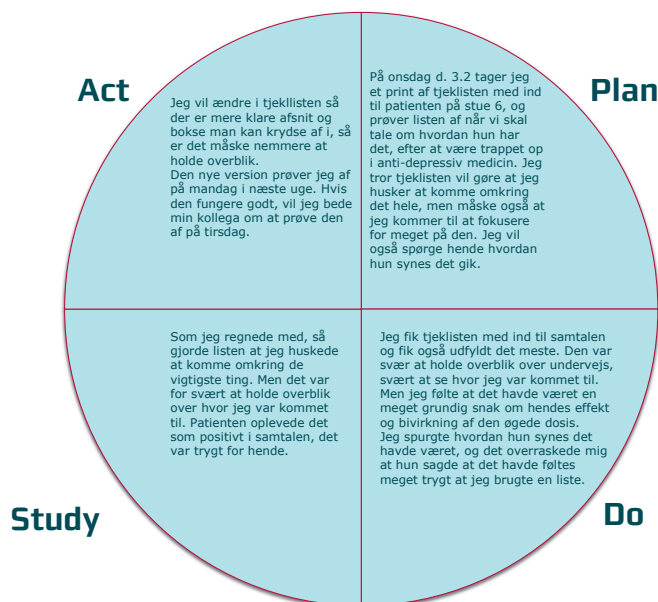
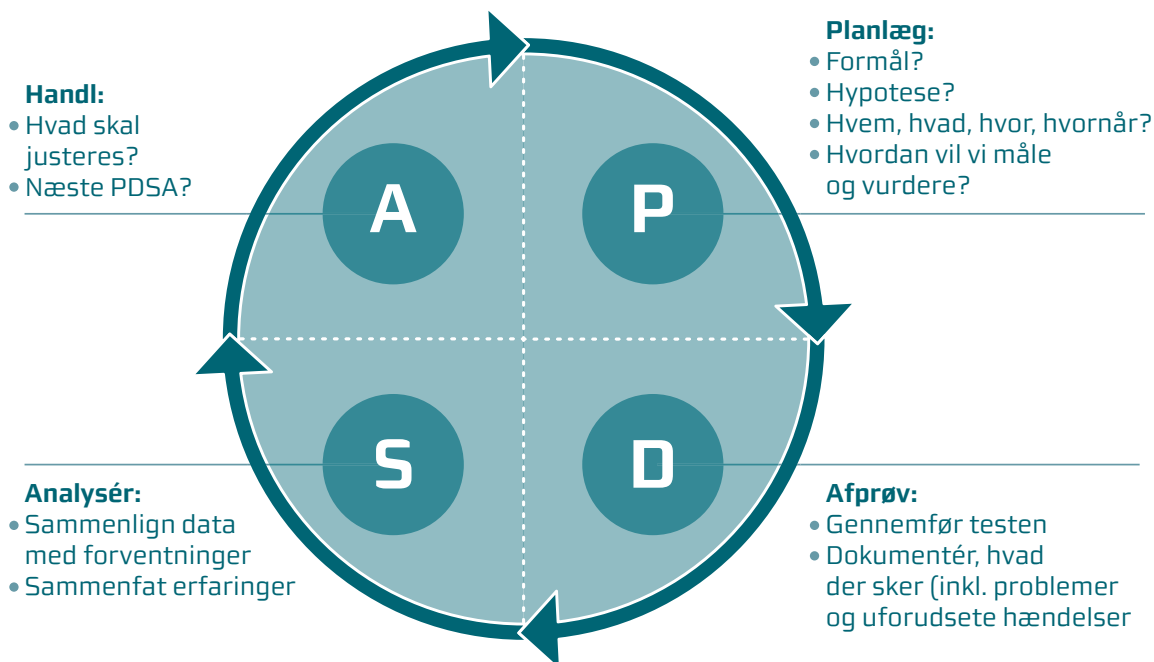
	<b>Indikatornavn</b>	
	Type indikator (vælg):	
	Resultatindikator <input type="radio"/> Procesindikator <input type="radio"/> Ulempe/balanceindikator <input type="radio"/>	
	<b>Indikatordefinition</b>	
	Overvej hvilken opgørelse, der er mest hensigtsmæssig (vælg)?	
	<input type="radio"/> Alt-eller-intet <input type="radio"/> Antal <input type="radio"/> Dage i mellem hændelser <input type="radio"/> Andel/procent	
	<b>Hvis der vælges andel/procent:</b>	
	Tællerdefinition (hvad):	
	Tællerbeskrivelse (kriterier/afgrænsning):	
	Nævnerdefinition (hvad):	
	Nævnerbeskrivelse (kriterier/afgrænsning):	
	<b>Dataindsamling</b>	
	Hvordan (f.eks. fra journal, fra skema til håndholdt data):	
	Hvor ofte:	
	<b>Analyse</b>	
	Datapræsentation (fx seriediagram, kalender):	
	Opgørelshyppighed:	



# PDSA

**Prøv Det Småt Af**  
Start altid småt,  
når I skal teste

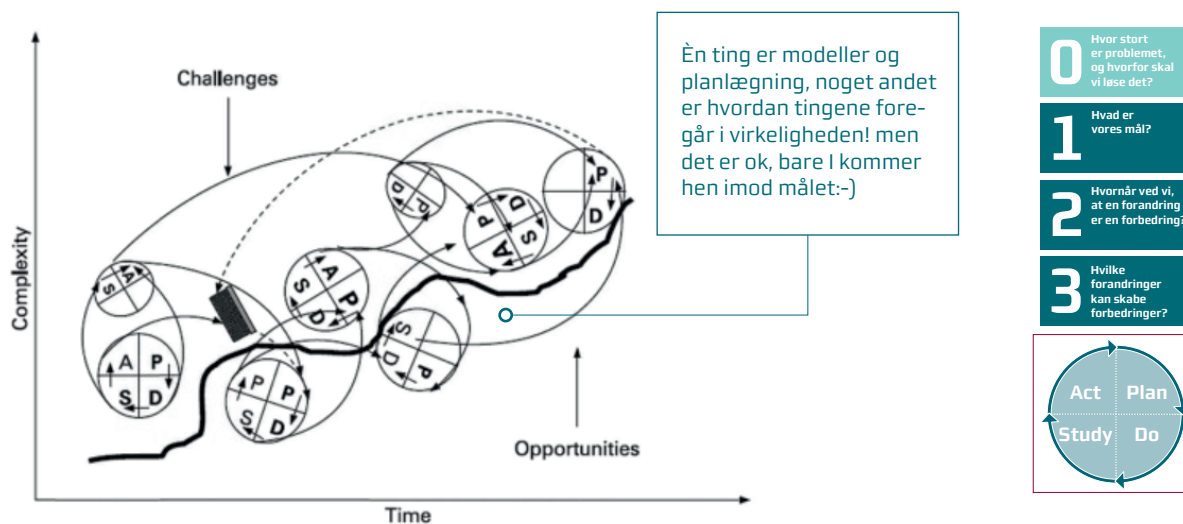
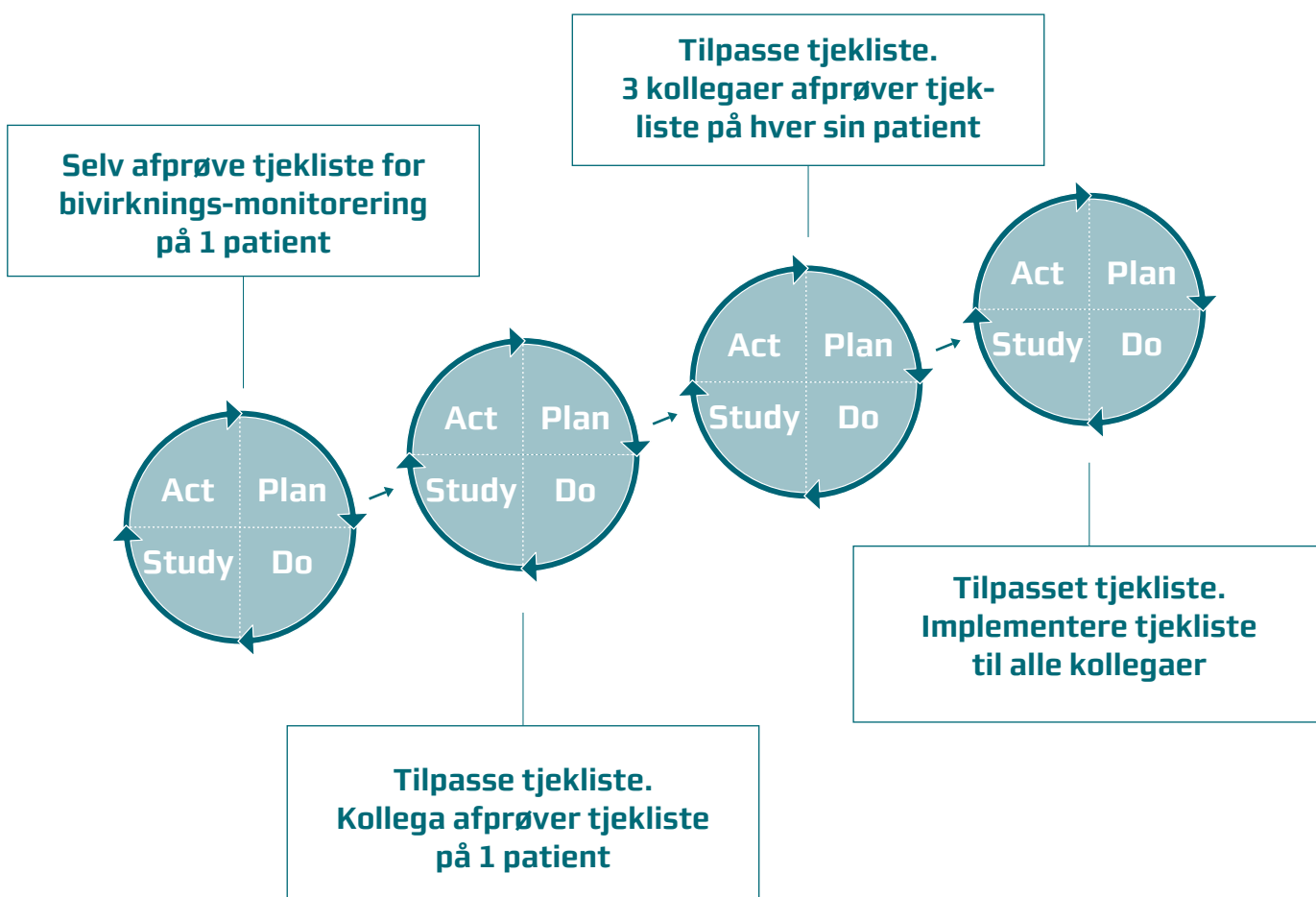
Brug PDSA'er til at afprøve jeres forbedringsidéer.



Det er ofte nødvendigt med flere PDSAér for at teste en idé til forbedring.

### Eksempel

Brug af tjekliste til bivirkningsmonitorering



Kilde: Ogrinc G, et al. BMJ Qual Saf 2014;23:265–267

# Gør-det-selv: PDSA

## Planlæg afprøvning og indsamling af data

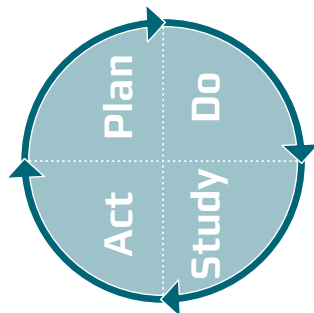
- Hvem, hvad, hvor, hvornår?
- Hvad kan vi evt. måle?

## Beslut næste skridt

- Hvad skal vi tilpasse inden ny PDSA-test?
- Er vi klar til at bede andre om at PDSA-teste den nye praksis?
- Var testen så stor og vellykket, at vi er klar til at implementere den nye praksis?
- Skal idéen forkastes?

## Udfør afprøvningen

- Beskriv, hvad der skete under afprøvningen
- Blev planen udført?
- Beskriv uforudsete problemer og hændelser, der kan bidrage til læring
- Hvilke data fik vi indsamlet?



## Analysér og lær

- Sammenlign resultatet af data med arbejds-hypotesen
- Hvad virkede godt?
- Hvad virkede ikke?
- Hvad lærte vi af testen?

## PDSA-test

### Mål med overordnet indsats:

### PDSA-test nr.

### Dato

### Navn

### Hvad vil vi afprøve med denne PDSA-test?

### Hvad forventer vi at lære af denne PDSA-test (arbejdshypotese)?

## Planlæg afprøvning

## Beslut næste skridt

## PDSA-test

# Gør-det-selv: PDSA

## Planlæg afprøvning og indsamling af data

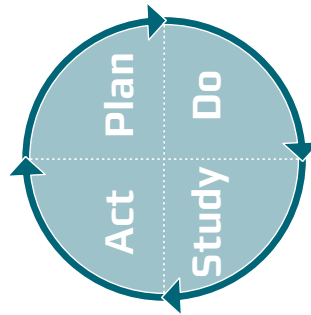
- Hvem, hvad, hvor, hvornår?
- Hvad kan vi evt. måle?

## Beslut næste skridt

- Hvad skal vi tilpasse inden ny PDSA-test?
- Er vi klar til at bede andre om at PDSA-teste den nye praksis?
- Var testen så stor og vellykket, at vi er klar til at implementere den nye praksis?
- Skal idéen forkastes?

## Udfør afprøvningen

- Beskriv, hvad der skete under afprøvningen
- Blev planen udført?
- Beskriv uforudsete problemer og hændelser, der kan bidrage til læring
- Hvilke data fik vi indsamlet?



## Analysér og lær

- Sammenlign resultatet af data med arbejds-hypotesen
- Hvad virkede godt?
- Hvad virkede ikke?
- Hvad lærte vi af testen?

## PDSA-test

### Mål med overordnet indsats:

### PDSA-test nr.

### Dato

### Navn

### Hvad vil vi afprøve med denne PDSA-test?

### Hvad forventer vi at lære af denne PDSA-test (arbejdshypotese)?

# Gør-det-selv: PDSA

## Planlæg afprøvning og indsamling af data

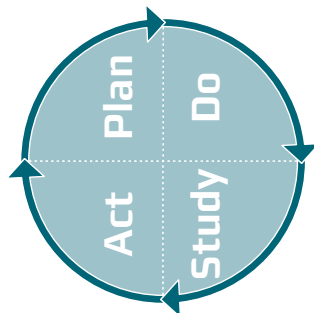
- Hvem, hvad, hvor, hvornår?
- Hvad kan vi evt. måle?

## Beslut næste skridt

- Hvad skal vi tilpasse inden ny PDSA-test?
- Er vi klar til at bede andre om at PDSA-teste den nye praksis?
- Var testen så stor og vellykket, at vi er klar til at implementere den nye praksis?
- Skal idéen forkastes?

## Udfør afprøvningen

- Beskriv, hvad der skete under afprøvningen
- Blev planen udført?
- Beskriv uforudsete problemer og hændelser, der kan bidrage til læring
- Hvilke data fik vi indsamlet?



## Analysér og lær

- Sammenlign resultatet af data med arbejdshypotesen
- Hvad virkede godt?
- Hvad virkede ikke?
- Hvad lærte vi af testen?

## PDSA-test

### Mål med overordnet indsats:

### PDSA-test nr.

### Dato

### Navn

### Hvad vil vi afprøve med denne PDSA-test?

### Hvad forventer vi at lære af denne PDSA-test (arbejdshypotese)?

## Planlæg afprøvning

## Beslut næste skridt

## PDSA-test



# Gør-det-selv: PDSA

## Planlæg afprøvning og indsamling af data

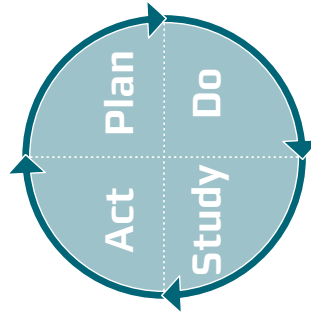
- Hvem, hvad, hvor, hvornår?
- Hvad kan vi evt. måle?

## Beslut næste skridt

- Hvad skal vi tilpasse inden ny PDSA-test?
- Er vi klar til at bede andre om at PDSA-teste den nye praksis?
- Var testen så stor og vellykket, at vi er klar til at implementere den nye praksis?
- Skal idéen forkastes?

## Udfør afprøvningen

- Beskriv, hvad der skete under afprøvningen
- Blev planen udført?
- Beskriv uforudsete problemer og hændelser, der kan bidrage til læring
- Hvilke data fik vi indsamlet?



## Analysér og lær

- Sammenlign resultatet af data med arbejds-hypotesen
- Hvad virkede godt?
- Hvad virkede ikke?
- Hvad lærte vi af testen?

## PDSA-test

### Mål med overordnet indsats:

### PDSA-test nr.

### Dato

### Navn

### Hvad vil vi afprøve med denne PDSA-test?

### Hvad forventer vi at lære af denne PDSA-test (arbejdshypotese)?

# Seriediagrammer

Følg udviklingen i jeres forbedringsproces med data i form af seriediagrammer og analysér, om jeres forandringer er forbedringer: Indeholder data ikke-tilfældige variationer?

## Sådan gør I

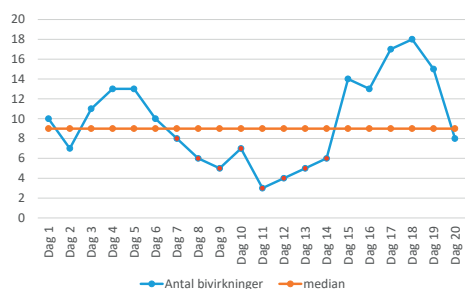
1. Tegn diagrammet: Lodret akse = antal, vandret akse = tid.
2. Sæt data ind som punkter efterhånden som I indsamler dem. Forbind dem med streger.
3. Beregn og indsæt median: sæt observationerne op i rangorden, fra laveste til højeste værdi. Medianen er det midterste tal.

## Analysér seriediagrammet

1. Se på dine data – udvikler det sig i den rigtige retning? Hvis der ikke sker ændringer, så overvej om du har gang i de rigtige handlinger.
2. Tæl antal brugbare observationer (det antal datapunkter, som ikke ligger på medianen).
3. Find længste serie.
4. Tæl antal kryds af medianen.
5. Ud fra antallet af brugbare observationer, konkluderes ud fra tabel for grænseværdier:

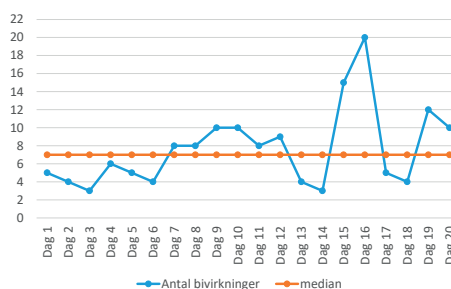
Er der tilfældig eller ikke-tilfældig variation?  
Tabellen finder I på [www.psykiatrien.rm.dk/forbedring\\_under\\_data](http://www.psykiatrien.rm.dk/forbedring_under_data).

## Signaler om ikke-tilfældig variation:



### Skiftsignal:

Når der er usædvanligt lange serier af datapunkter på samme side af medianen.



### Krydssignal:

Når kurven krydser medianen usædvanligt få gange.

- 0 Hvor stort er problemet, og hvorfor skal vi løse det?
- 1 Hvad er vores mål?
- 2 Hvornår ved vi, at en forandring er en forbedring?
- 3 Hvilke forandringer kan skabe forbedringer?



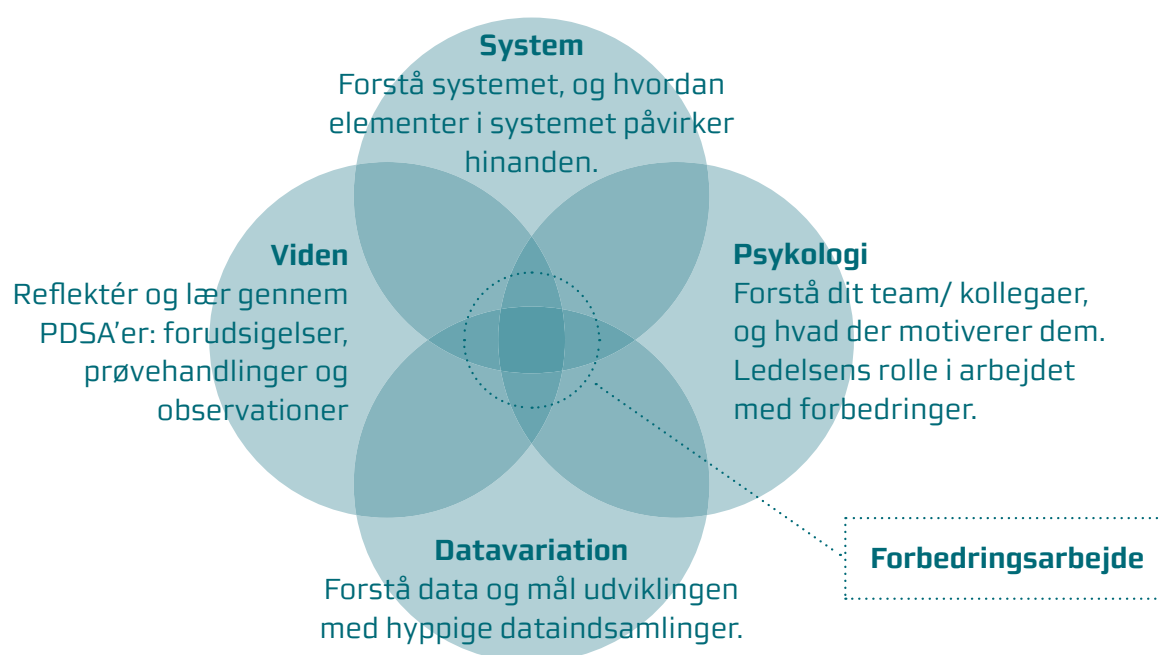
# Gør-det-selv: Seriediagrammer

# Gør-det-selv: Seriediagrammer

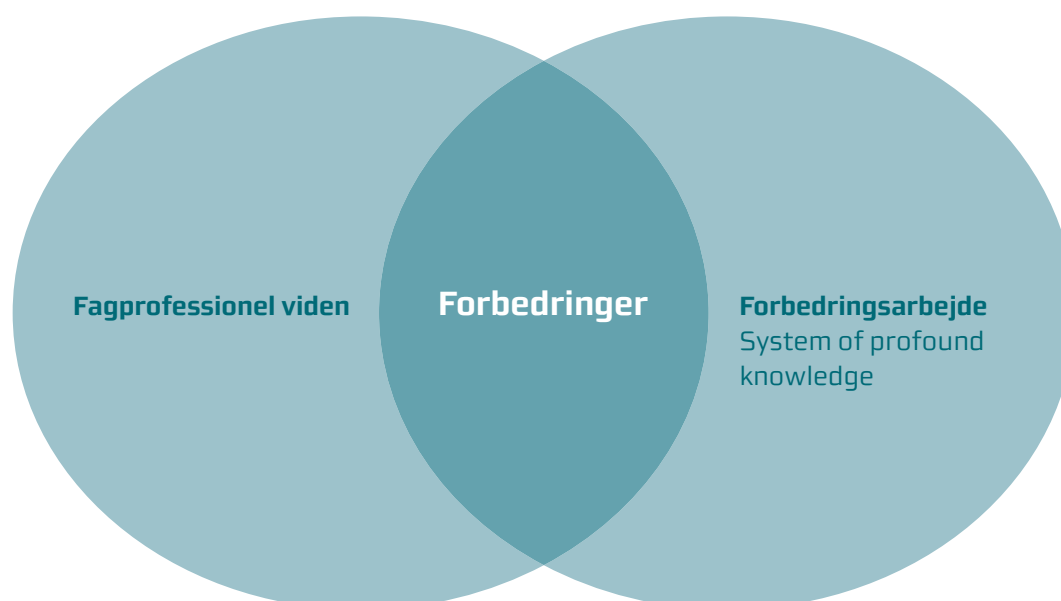


# System of Profound Knowledge

System of Profound Knowledge er teorien bag forbedringsarbejdet.



Systemets fire elementer skal i spil sammen med jeres fagprofessionelle viden for at skabe forbedringer.



## System

Forstå systemet og hvordan elementer i systemet påvirker hinanden. Det er vigtigt at forstå kendetegnene ved komplekse systemer, som består af mennesker, procedurer, processer og udstyr, som er relateret til hinanden for at opnå et fælles mål.

## Datavariation

Mål udviklingen med hyppige og tidstro dataindsamlinger og forstå variationerne. Alle processer indeholder tilfældig variation. Nogle processer indeholder desuden ikke-tilfældig variation, fx tilsigtede forbedringer eller uønskede forværringer.

## Viden

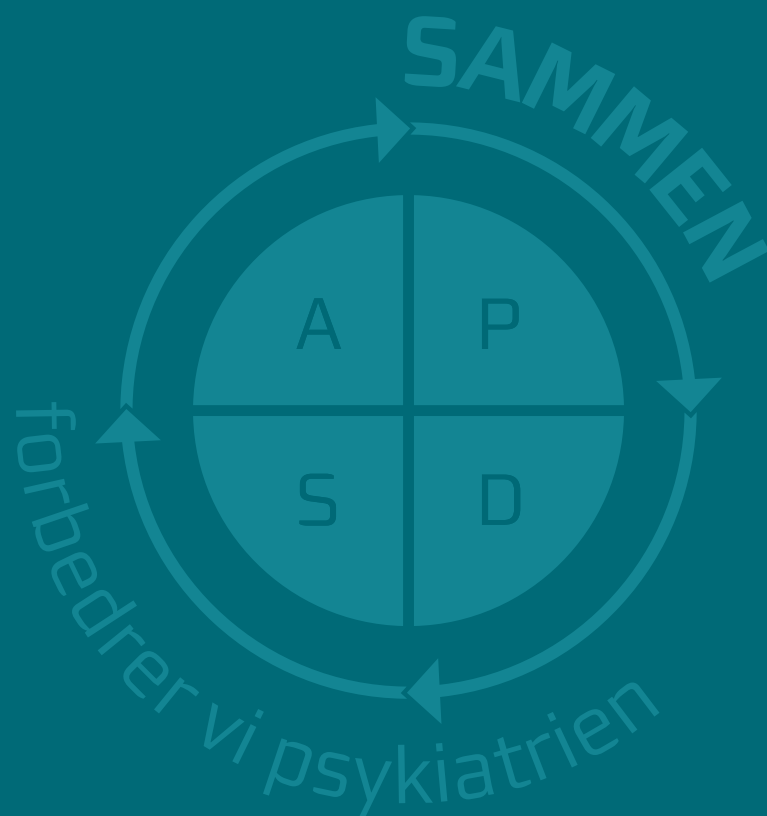
Reflektér og lær gennem forudsigelser og observationer (prøvehandlinger med PDSA'er). Når vi formulerer og afprøver hypoteser og studerer resultaterne, lærer vi og opbygger gradvist viden om, hvordan vi bliver bedre.

## Psykologi

Forstå dit team/ kollegaer og hvad der motiverer dem. Det handler om ledelsesroller og menneskelige aspekter af forandringsprocessen. God ledelse tager hensyn til, at mennesker er forskellige og motiveres af noget forskelligt. Der findes dårlige systemer, ikke dårlige medarbejdere!

**Find introduktionsoplæg til hvert element på [www.psykiatrien.rm.dk/forbedring](http://www.psykiatrien.rm.dk/forbedring)**





**Forbedringsmetoden er en evidensbaseret metode til hurtigere at udvikle, afprøve og implementere forbedringer tæt på patienten.**

**I psykiatrien i Region Midtjylland bruger vi metoden til sammen at udvikle bedre behandling til flere med psykisk sygdom - på patientens præmisser.**

**I dette hæfte er det grundlæggende værktøj til at arbejde med et forbedringsprojekt.**

**Få mere viden og værktøj på [www.psykiatrien.rm.dk/forbedring](http://www.psykiatrien.rm.dk/forbedring)**