



# Velkommen til veiledning

19. februar 2025



Utviklingscenter for  
sykehjem og hjemmetjenester

NORDLAND

## Nettverk Utviklingshemming: Helgeland



## Nordfylket



# Veiledning og forventninger

«*Veiledning er en utviklingsorientert samtale der formålet er å bidra til refleksjon og ettertanke gi hjelp til å gjøre kvalifiserte valg som vil kunne føre til endring og forbedring. Det karakteristiske er at samtalen gjennomføres i atmosfære preget av gjensidig tillit og er preget av støtte og utfordring*».

-Mathisen og Høigaard (2023), *Veiledningsmetodikk*.



## Forslag til rammer: metodikk fra [Reflekterende team](#)

- Kort gjennomgang av veiledningsnotatet.
- Definere fokus/velge tema for veiledning.
- Utforske tema for veiledning/utfordringen
- Veiledere tenker høyt rundt utfordringene og mulige løsninger knyttet til veilederen og modell for kvalitetsforbedring.
- Oppsummering. Fikk dere nye tanker, ideer, tenker dere nytt om mulige løsninger på problemet? **Hva vil dere gjøre nå?**
- Evaluering

# Spørsmål fra veiledningsnotat

- Hva er status for prosjektet?
- Hvilket kapittel i veilederen er forbedringsområdet knyttet til?
- Hvilke aktiviteter har dere kommet i gang med?
- Hvor i modell for kvalitetsforbedring er dere?
- Hvilke verktøy fra modell for kvalitetsforbedring, veikart for tjenesteinnovasjon eller andre ressurser har dere brukt/eller vurderer dere å bruke?
- Hva fungerer bra så langt?
- Hvilke utfordringer har dere møtt?
- Hvilke utfordringer har dere knyttet til de overmodnede målene i prosjektet?

# Bakgrunn for nettverket

## USHT sitt samfunnsoppdrag:

*...bidra til å styrke kvaliteten i helse- og omsorgstjenestene gjennom fag- og kompetanseutvikling og spredning av ny kunnskap, nye løsninger og nasjonale føringer.*

**Kvalitet i tjenesten til personer med utviklingshemming** satsningsområdene og overordnet mål for samlingsrekken.

Ønske fra praksisfeltet

«Det gjelder livet» (Helsetilsynet, 2017) påpekte behov for kompetanseheving i tjenestene, og Nasjonal veileder skisserer hva kommuner skal, bør og kan gjøre for å utvikle tjenestene til det bedre.

# Mål

## Overordnet mål og endelig målgruppe:

Gode helse- og omsorgstjenester til personer med utviklingshemming og deres pårørende.

## Mål og målgruppe for prosjektet:

Styrke fag- og tjenesteutvikling og kompetanseheving hos personell som yter tjenester til personer med utviklingshemming.



# Fokusspørsmål

Motiverer og hjelper oss å holde fokus på det overordnede målet med prosessen

*«Hvordan kan vi sammen skape...»*

*«Hvordan kan vi få til..»*

- Overrasker
- Treffer følelsene og ønskene våre
- Bidrar til å løfte frem historier som bygger gode relasjoner
- Hjelper oss å se virkeligheten på nye måter



*«Common purpose is the invisible leader»*

*Mary P.Follett*

*Hvordan kan vi sammen skape et nettverk som inspirerer og engasjerer, som bidrar til samhandling, erfaringsdelig og kompetanseheving på tvers og enda bedre tjenester til personer med utviklingshemming...?*



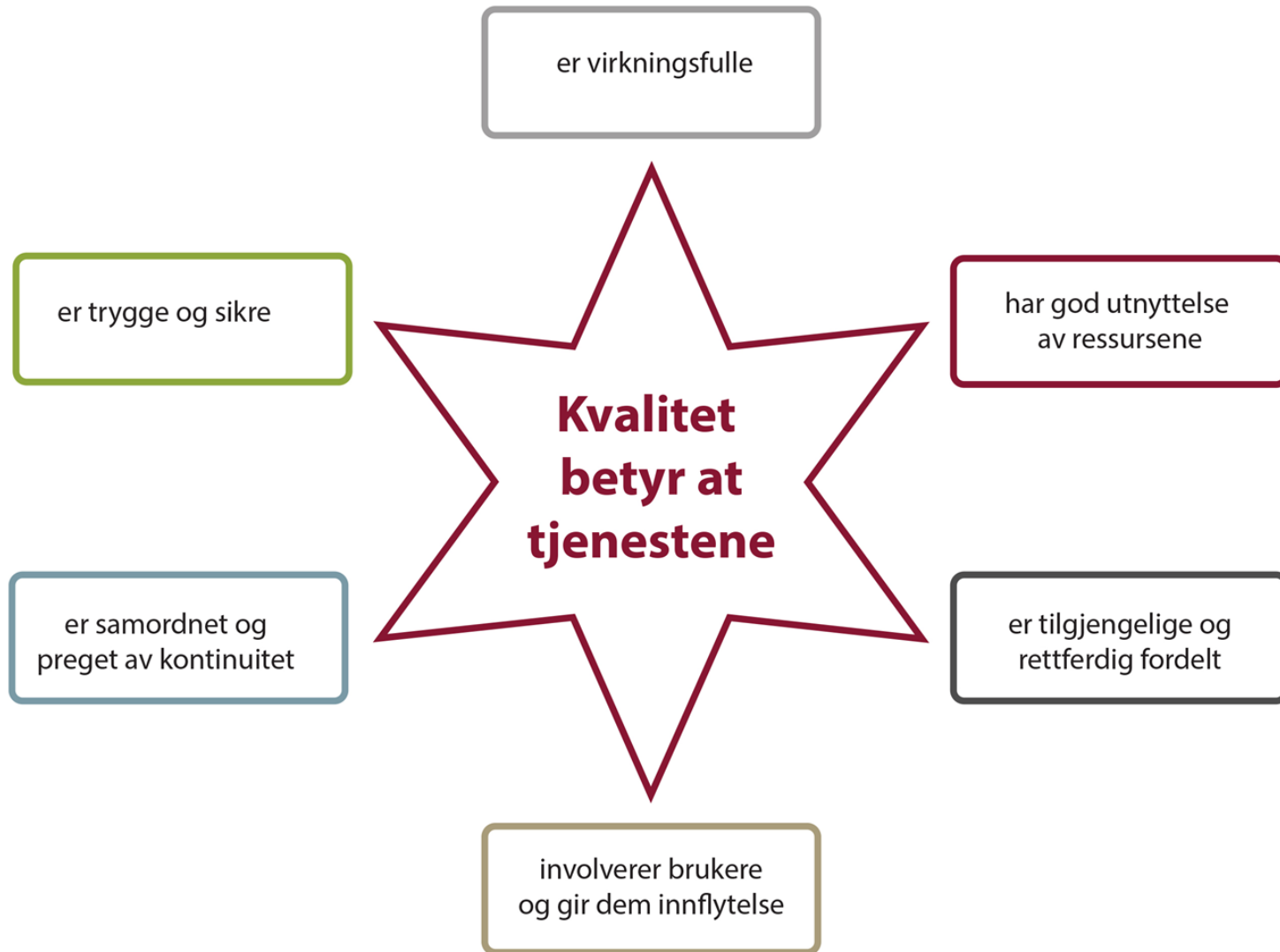


# Ti gode råd til forbedringsarbeidet



- Jobb systematisk med kvalitetsforbedring.
- Bruk en [modell for kvalitetsforbedring, se f. eks. modell for kvalitetsforbedring \(helsebiblioteket.no\)](https://helsebiblioteket.no).
- Husk at både lederforankring og medarbeiderforankring er avgjørende.
- Start med å identifisere behov for forbedring - lytt til de som har skoene på!
- Kartlegg kompetansebehovet i tjenestene og lag en strategisk plan for kompetanseheving.
- Opprett referansegrupper, ta i bruk råd for funksjonshemmede, brukerpanel og liknende som kan hjelpe kommunen i å identifisere utfordringer.
- Alle involverte må delta; tjenestemottakere, pårørende, kommuneledelse, virksomhetsledelse, tillitsvalgte og habiliteringstjenesten i spesialisthelsetjenesten.
- Ikke finn opp kruttet på nytt - lær av andre kommuner!
- Lag en plan for gjennomføring av endringer.
- Sett i gang eller støtt opp om nettverk for fagansvarlige - deling av erfaringer, kunnskap, metoder, og verktøy er gull verd!

# Kvalitet og kvalitetsforbedring



- Forandring som medfører bedre resultat sett med brukernes øyne
- Aktivitetene organiseres og utføres mer hensiktsmessig
- Forankret i kvalitetssystem

# 10 viktige faktorer for å lykkes

## Prosess:

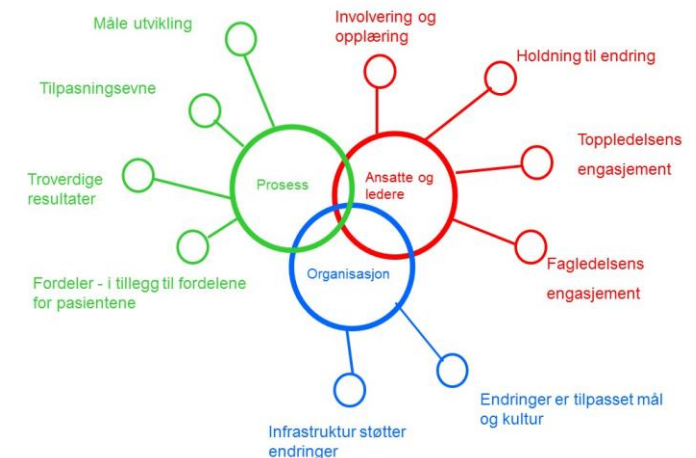
- Måle utvikling
- Tilpasningsevne
- Troverdige resultater
- Fordeler (gevinster) i tillegg til fordelene for pasientene

## Ansatte og ledere:

- Involvering og opplæring
- Holdning til endring
- Toppledelsens engasjement
- Fagledelsens engasjement

## Organisasjon:

- Infrastruktur støtter endringer
- Endringer er tilpasset mål og kultur



# Kompleksitet



Cynefin framework by Dan Snowden



# Modell for kvalitetsforbedring

## 5. Følge opp

Implementere ny praksis

Sikre videreføring

Dele erfaringene med forbedringene



Det vil ofte være nødvendig å gå tilbake til tidligere faser



## 4. Evaluere

Måle og reflektere over resultater

Vurdere om forbedringen er tilstrekkelig og eventuelt justere

## 3. Utføre

Prøve ut og tilrettelegge ny praksis

## 1. Forberede

Felles erkjennelse av behovet for forbedring

Forankre og organisere forbedringsarbeidet

Klargjøre kunnskapsgrunnet - forskning, erfaring og bruker kunnskap

## 2. Planlegge

Kartlegge behov og dagens praksis

Sette mål

Velge måleverktøy

Finne / utvikle forbedrings-tiltak



## Felles erkjennelse av behovet for forbedring

- Innspill fra brukere
- Innspill fra ledere/medarbeidere
- Ny kunnskap, teknologisk utvikling
- Lover, krav, media
- Avvik, klager uønskede hendelser
- Nye faglige retningslinjer
- Endringer i brukeres behov, økonomiske rammer



### 1. Forberede

Felles erkjennelse av behovet for forbedring

Forankre og organisere forbedringsarbeidet

Klargjøre kunnskapsgrunnlaget - forskning, erfaring og brukerkunnskap



# Forankre og organisere

- Ledelsen
- Fagmiljøet
- Medarbeidere
- Brukerne
- Andre involverte parter
- *Henger virksomhetsplan(er) og forbedringsarbeid sammen?*
- *Er pasienter, pårørende og medarbeidere trukket aktivt inn i diskusjonene om hvilke områder det er viktig å prioritere?*
- *Hvilke samarbeidspartnere berøres av forbedringsarbeidet?*



## 1. Forberede

Felles erkjennelse av behovet for forbedring

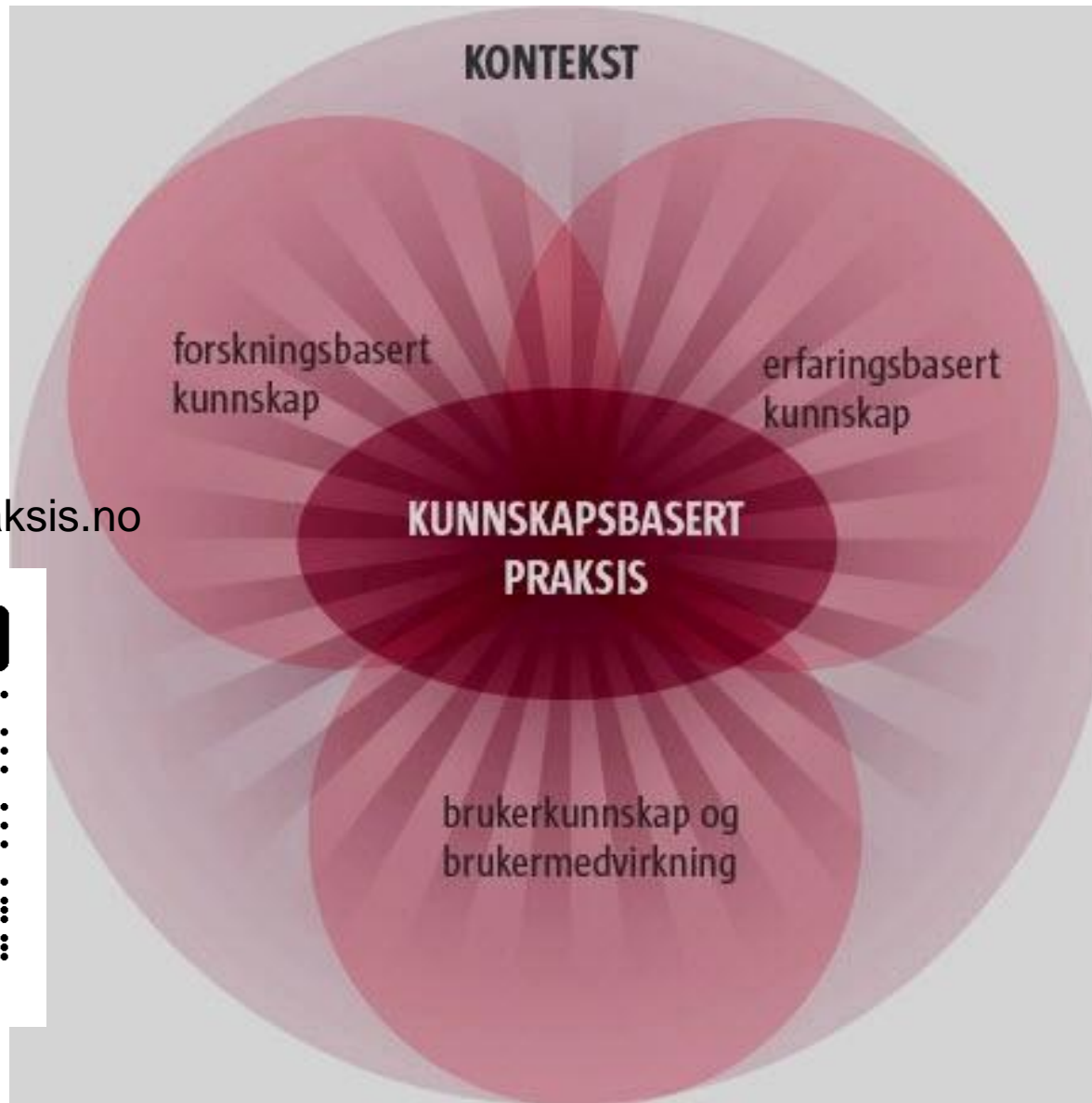
Forankre og organisere forbedringsarbeidet

Klargjøre kunnskapsgrunnlaget - forskning, erfaring og brukerkunnskap

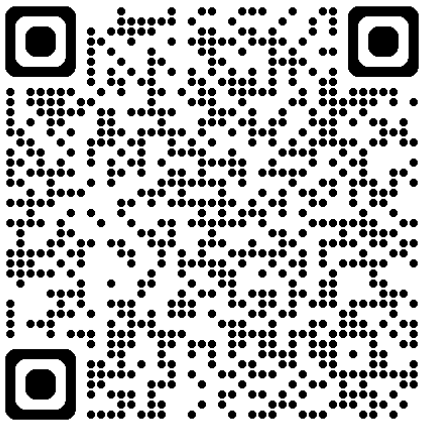


[Interessentanalyse og forankringsverktøy](#)

# Klargjøre kunnskapsgrunnlaget: forskning, erfaring, brukerkunnskap



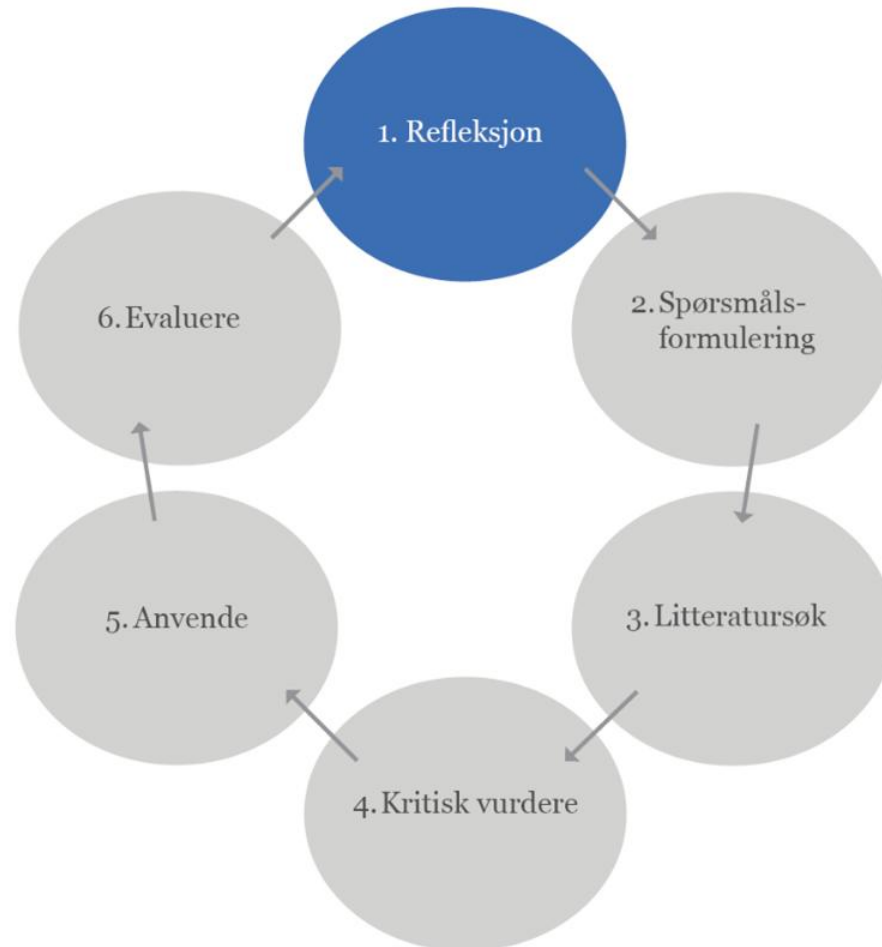
[kunnskapsbasertpraksis.no](http://kunnskapsbasertpraksis.no)





# Refleksjon over egen praksis

Å reflektere over egen praksis er en forutsetning for å kunne praktisere kunnskapsbasert. Det at du stiller deg spørsmål om hvorfor du gjør ting er vesentlig.



[Film: «Hva er kunnskapsbasert praksis?»](#)



# Fase 2: Planlegge

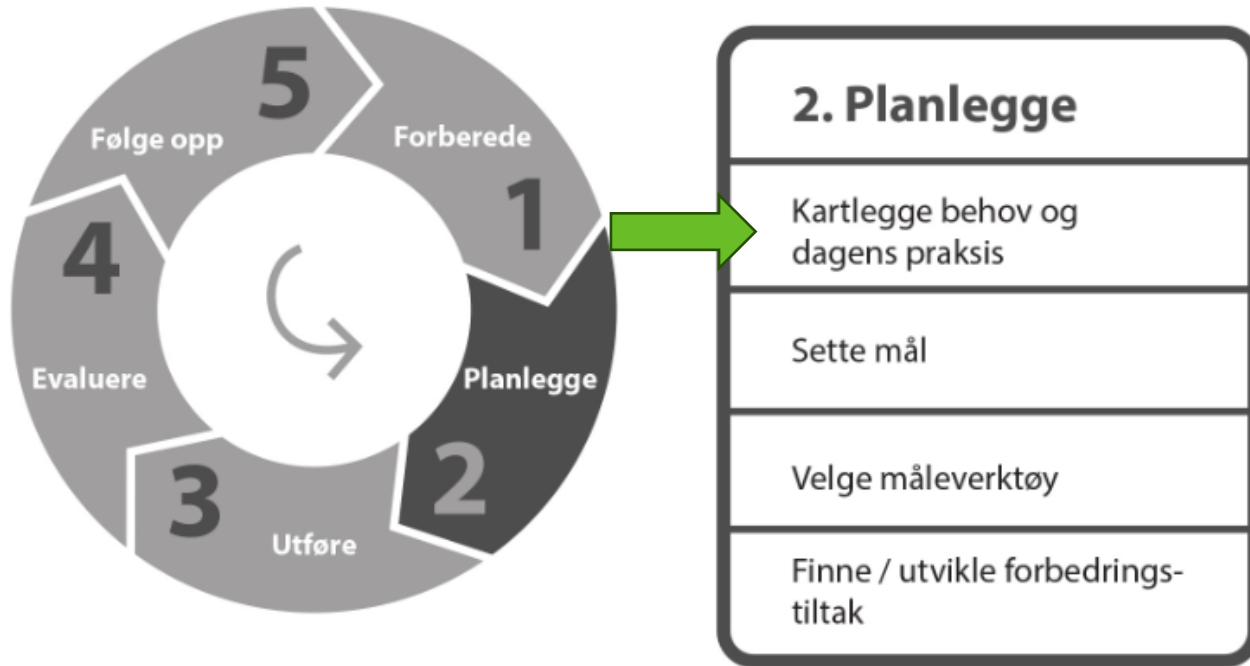
- \* Finn ut av nåsituasjonen
- \* Belys med målinger
- \* Sett opp ønsket situasjon ved hjelp av kunnskapsgrunnlaget
- \* Hvordan skal vi lukke gapet?



2. Planlegge
Kartlegge behov og dagens praksis
Sette mål
Velge måleverktøy
Finne / utvikle forbedrings-tiltak

# Kartlegge behov og dagens praksis

-Hvilke endringer kan iverksettes for å skape forbedring?

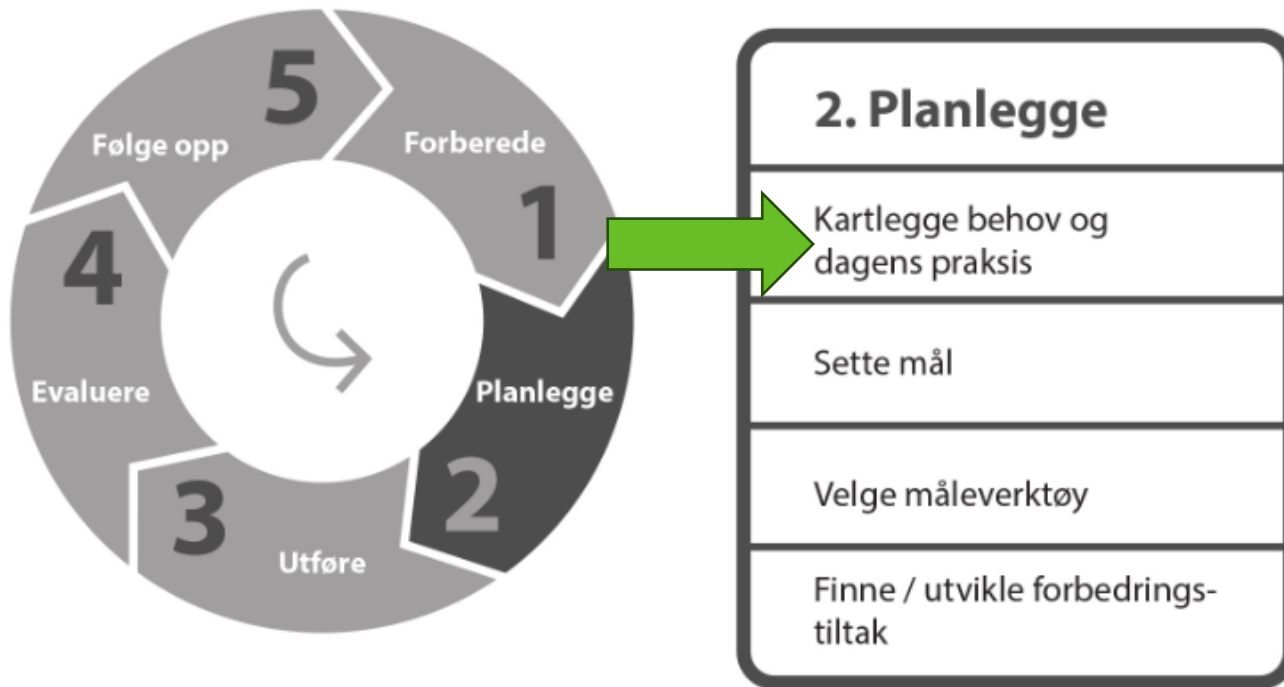


## *Hvor er vi?*

Kartlegge dagens situasjon

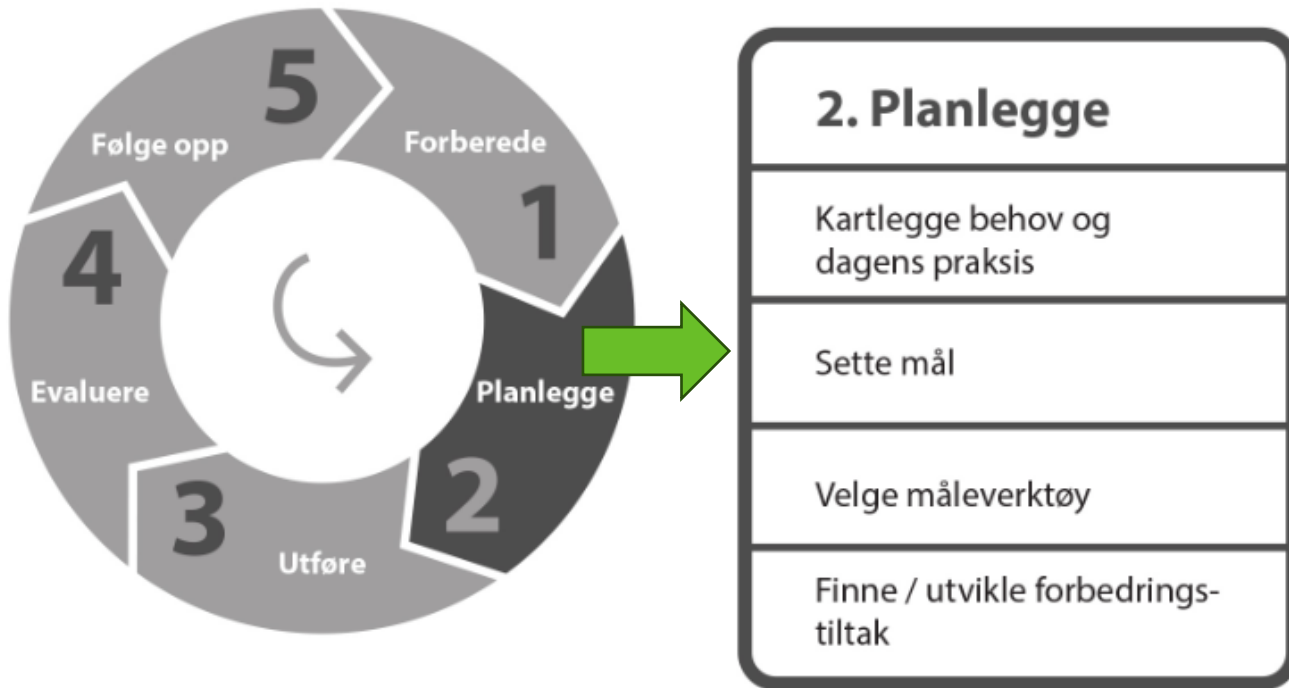
- Intervjuer
- Fokusgrupper
- Brukeropplevelser
- Historier
- [Tjenestereiser](#)
- Kartleggingsskjema veilederen
- [Innsikt \(KS\)](#)
- [Planleggingsverktøy \(KS\)](#)

# Kartleggings skjema fra veilederen



Helsedirektoratets vurderingsskjema:  
[Vurderingsskjema for kommuner\\_Veileder utviklingshemming \(2\).xlsx \(live.com\)](#)  
Kartleggings skjema Kristiansand:  
[Vurderingsskjema for veilederen-oppdatert mal.xlsx \(live.com\)](#)  
Kartleggings skjema Ragna Ringdals Dagsenter:  
[rrd\\_internkontroll iht veilederen \(2\)\(1\).xls \(live.com\)](#)

# SMARTER mål: *Hvor skal vi?*



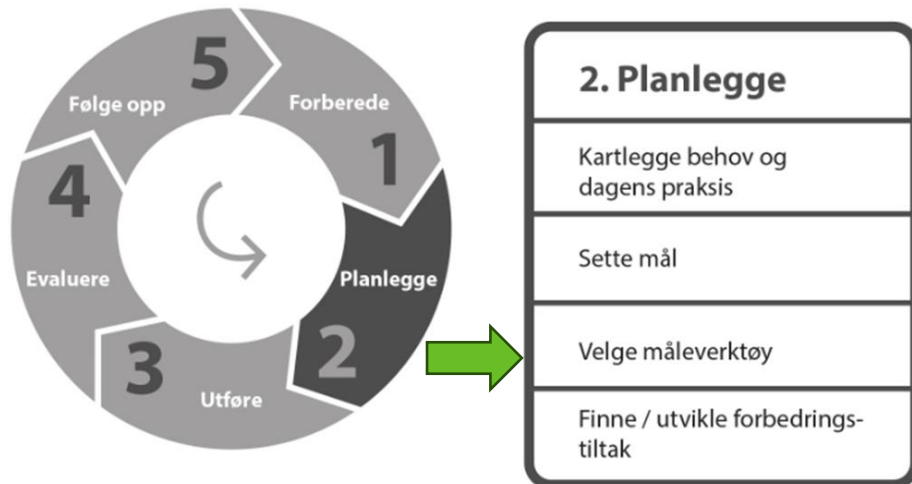
**S**pesifikke  
**M**ålbare  
**A**nsporende/Attraktivt  
**R**ealistiske  
**T**idsbestemte  
**E**nighet

# Velge måleverktøy – måleplan

(Hvordan kan vi vite om en endring er en forbedring?)

## Kvalitative

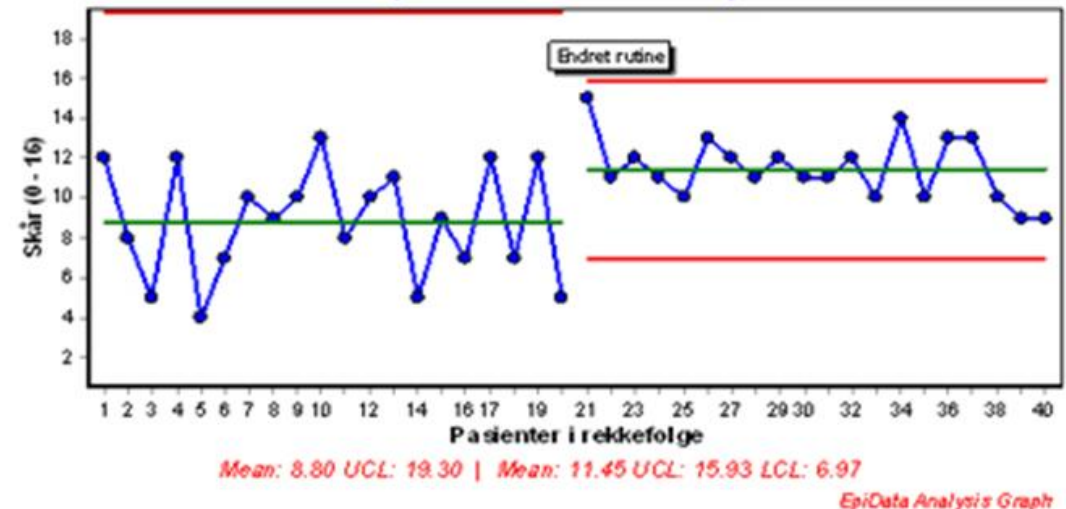
- Idèdugnad
- Flytskjema
- Affinitetsdiagram
- Intervju



## Kvantitative

- Spørreundersøkelse
- Kvantifiserbare data
- Linjediagram/søylediagram

I-diagram - Skåring på screening for psykisk lidelse før og etter rutineendring  
Pas. med rusproblemer henvist til ruspoliklinikk





# Finne/utvikle forbedringstiltak

- Ideer og forslag samles inn bredt og systematisk
- Brukerperspektivet særlig viktig
- Tenk nytt og annerledes!?
- [Tjenestedesign?](#)
- [Kunnskapsbasert praksis](#)
- Anerkjennende intervju
- Kreative tankeprosesser/idedugnad
- Hvordan har andre løst de samme utfordringene?
- Tiltakspakker
- [Sjeklister og skåringsskjema](#)



## 2. Planlegge

Kartlegge behov og dagens praksis

Sette mål

Velge måleverktøy

Finne / utvikle forbedringstiltak



# Å lære av våre suksesshistorier

## *Hvilke faktorer er tilstede når vi fungerer best?*

Fortell om en hendelse der du opplevde å lykkes i møte med brukere eller pårørende..

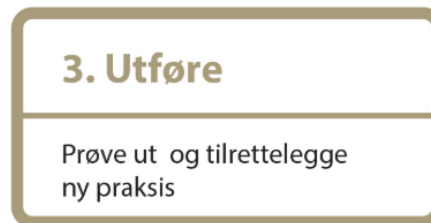
Hva var det som gjorde at situasjonen ble så vellykket?

- Hva bidro du med?
- Hvilke personlige styrker eller ressurser brukte du?
- Hva bidro kollegaene dine med?
- Hvilke rammefaktorer var tilstede?
- Andre faktorer som påvirket utfallet?



# Fase 3. Utføre: Prøve ut og tilrettelegge ny praksis

- [Pilotere i liten skala](#)
  - Evaluere og justere
  - Gjenta inntil man er fornøyd
  - Implementere i større deler av organisasjonen
- God informasjon
  - Nødvendig opplæring
  - Tydelighet på hvem som skal gjøre hva og hvordan
  - Tidsplan og aktivitetsplan
  - Infrastruktur på plass
  - Endringslogg
  - Ledelsen følger opp at tiltak utføres som planlagt
  - Sjekkliste eller andre typer målinger for å se om endringer følges



# 4. Evaluere: Måle og reflektere

Er endringen en forbedring?

Måle på nytt:

- Kvantitative undersøkelser
- Kvalitative undersøkelser

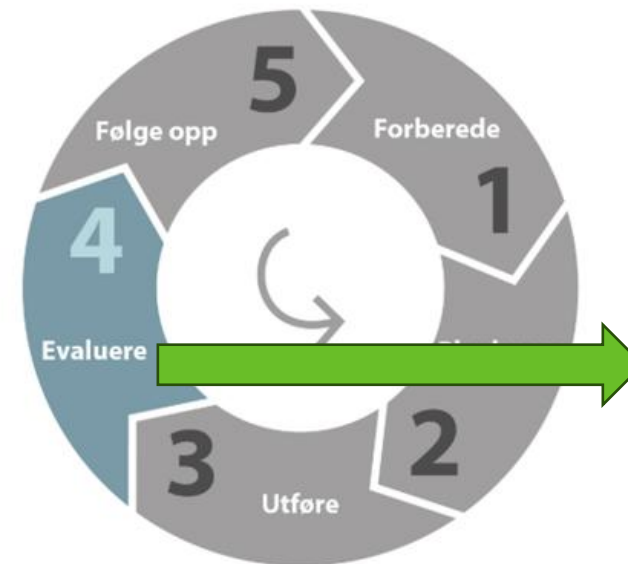


4. Evaluere
Måle og reflektere over resultater
Vurdere om forbedringen er tilstrekkelig og eventuelt justere

## 4. Evaluere: Vurdere og justere

Resultatene av målingene og tilbakemeldingene må synliggjøres og diskuteres både med ledelsen, brukere og medarbeidere

- Er målene nådd?
- Har vi gjort det vi skulle og virket det?
- Er det behov for ytterligere forbedringer?
- Behov for å følge pila tilbake til tidligere faser?
- Noe å hente på bedre forankring eller organisering?
- Noe i kulturen som motvirker forbedringene?
- Bør målene justeres?



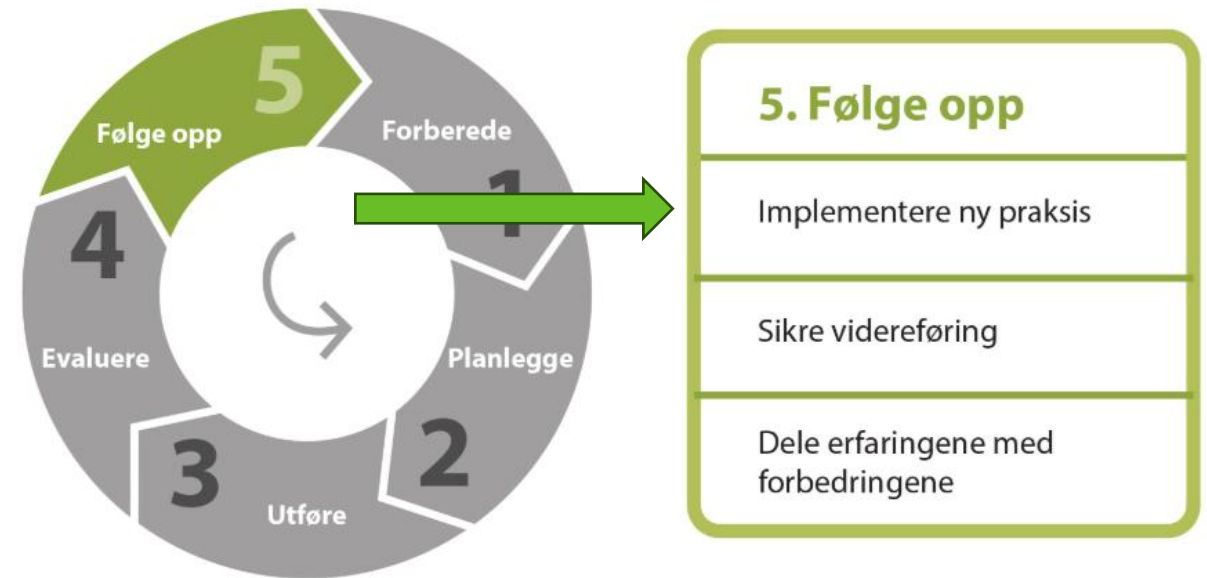
### 4. Evaluere

Måle og reflektere over resultater

Vurdere om forbedringen er tilstrekkelig og eventuelt justere

# 5. Følge opp

- Innføre forbedringer i vanlig drift
- Bygges inn i organisasjonens systemer og infrastruktur
- Oppdatere prosedyrer, opplæringsprogram, funksjonsbeskrivelser, rutiner.
- Kontinuerlig overvåkning
- Dele erfaringer
- Velge nytt forbedringsområde



[Plan for implementering s. 84-85](#)

[Overgang til drift](#)

[Ny praksis](#)

# Kilder og ressurser

- [Kvalitetsforbedring – Helsebiblioteket](#)
- [Her kan du laste ned Forbedringsguiden - Itryggehender \(itryggehender24-7.no\)](#)
- [Veikart for tjenesteinnovasjon – KS](#)
- [Selvevaluering av organisasjonens kultur ift utvikling \(fhi.no\)](#)
- [Implementering av tiltak for barn og unges psykiske helse \(implementere.no\)](#)
- [Innovasjonsguiden - Nytt, nyttig, nyttiggjort – KS](#)
- Tanggaard, P. *Prosesslederboka. Lær å lede gode prosesser og møter.* Kommuneforlaget AS:2016. 9. opplag 2023.