

Kvalitetstavler i Medisinsk klinikk



Måta för at leda

- Å utvikle ledelsessystemer som baseres på rask reaksjon og faktabaserte beslutninger
- Å kople forbedringsarbeidet til virksomhetens strategiske mål
- Å sikre at medarbeidere og ledere arbeider i samme retning og vet hvor vi skal
- Engasjere medarbeidere
- Å bidra til resultatorientert lederskap i det daglige
- Hvordan vet vi at en forandring er en forbedring?





Medisinsk klinikk på intranett

- Klinikkledelsen ▾
- Dialogmøte ▾
- Dialogavtaler
- Organisasjonskart
- KVAM og vernetjeneste ▾
- Endokrinologi ▾
- Gastromedisin ▾
- Geriatrici ▾
- Hematologi ▾
- Infeksjonsmedisin ▾
- Nyremedisin ▾
- Medisinsk avd. Harstad ▾
- Medisinsk kontortjeneste ▾
- Mikrobiologi og smittevern
- Smittevernsenteret ▾
- Fastlegenytt ▾
- Til internett

Kvalitetstavler i Medisinsk klinikk

Nesten alle avdelinger/seksjoner i Tromsø har nå fått opp kvalitets- og forbedringstavler. Tavler kommer også i Harstad og Narvik.

29/3 hadde hematologisk seksjon og nyremedisinsk seksjon sine første tavlemøter – Gratulerer!

Dette er et verktøy som er ment å hjelpe oss til å bli stadig bedre – og samtidig være en kanal for alle ansatte (og gjerne også pårørende og pasienter) for forbedringsforslag.

Har du en god ide eller et område du ser trenger å forbedres, skriv det på en "gul-lapp", signer og dater forslaget og heng det opp på tavla!

Tavleteamet vil så behandle forslaget i tavlemøtene (korte ukentlige møter ved tavla)

Hvem som er i tavleteamet vil rullere, og alle oppfordres til å være aktivt med. Lurer du på noe om tavlene, spør din leder eller et av medlemmene i tavleteamet!

Her ser du bilde av tavleteamet på nyremedisinsk seksjon under sitt første tavlemøte:



Flere formål

- Følge med på resultater på områder vi ønsker å vektlegge (kontrollere og forbedre)
- Være en kanal for forbedringsforslag og oppfølging av disse
- Synliggjøring av resultater (åpenhet)

Eksempel på tavleoppsett

Forbedringsforslag (NB! Signert og datert)

Målinger:

Aktiviteter

Nr	Beskrivelse	Ansvar	Frist	Framdrift
1				⊕
2				⊕
3				⊕
4				⊕
5				⊕
6				⊕
7				⊕
8				⊕
9				⊕
10				⊕

⊕
Tiltak identifisert

⊕
Tilta startet

⊕
Tiltak avsluttet

⊕
Tiltak evaluert

What are we trying to accomplish?

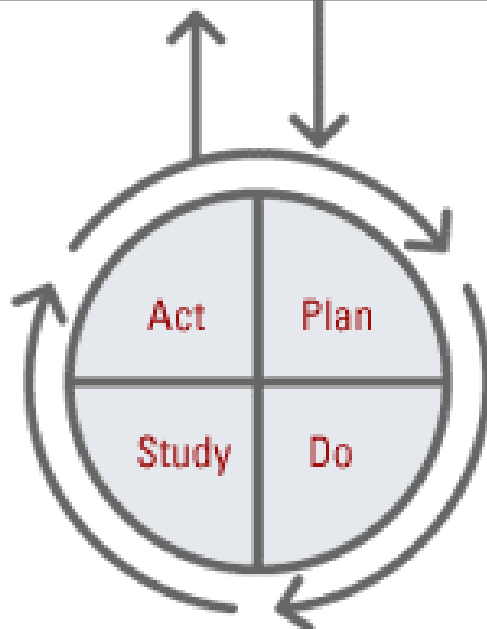
How will we know that a change is an improvement?

What changes can we make that will result in improvement?

Mål

Målinger

Endringer /tiltak



Utprøving

Eksempel på målnedbryting

Formål	Målepunkt	Frekvens	Metode	Målsetting
Å forbedre produktivitet	Ant pasienter i forhold til åpningstid	Timemåling	<u>Antall pasienter</u> Åpningstid	Øk produktivitet fra 80 til 90%
Å forbedre kvaliteten	Feil medisinerings	Daglig måling	<u>Antall feilmedisinert</u> Antall medisiner	reduser feilrate fra 3 til 1%
Å forbedre medarbeider-tilfredsheten	Sykefravær	Månedlig måling	<u>Sykedager</u> arbeidsdager	Redusere fravær fra 10 til 5%

Eksempler på hva man kan måle

Pasientrelaterte mål:

- Ventetid, liggetid, epikrisetid
- Fristbrudd
- Utfall; direkte (medisinsk) eller indirekte (tilfredshet)
- Komplikasjoner, avvik, gjeninnleggelser
- Funksjonsskår ved utskrivning



Personellrelaterte mål:

- Medarbeidertilfredshet
- Sykefravær
- Turnover
- Rutiner dokumentert og fulgt
- Tid til fagutvikling

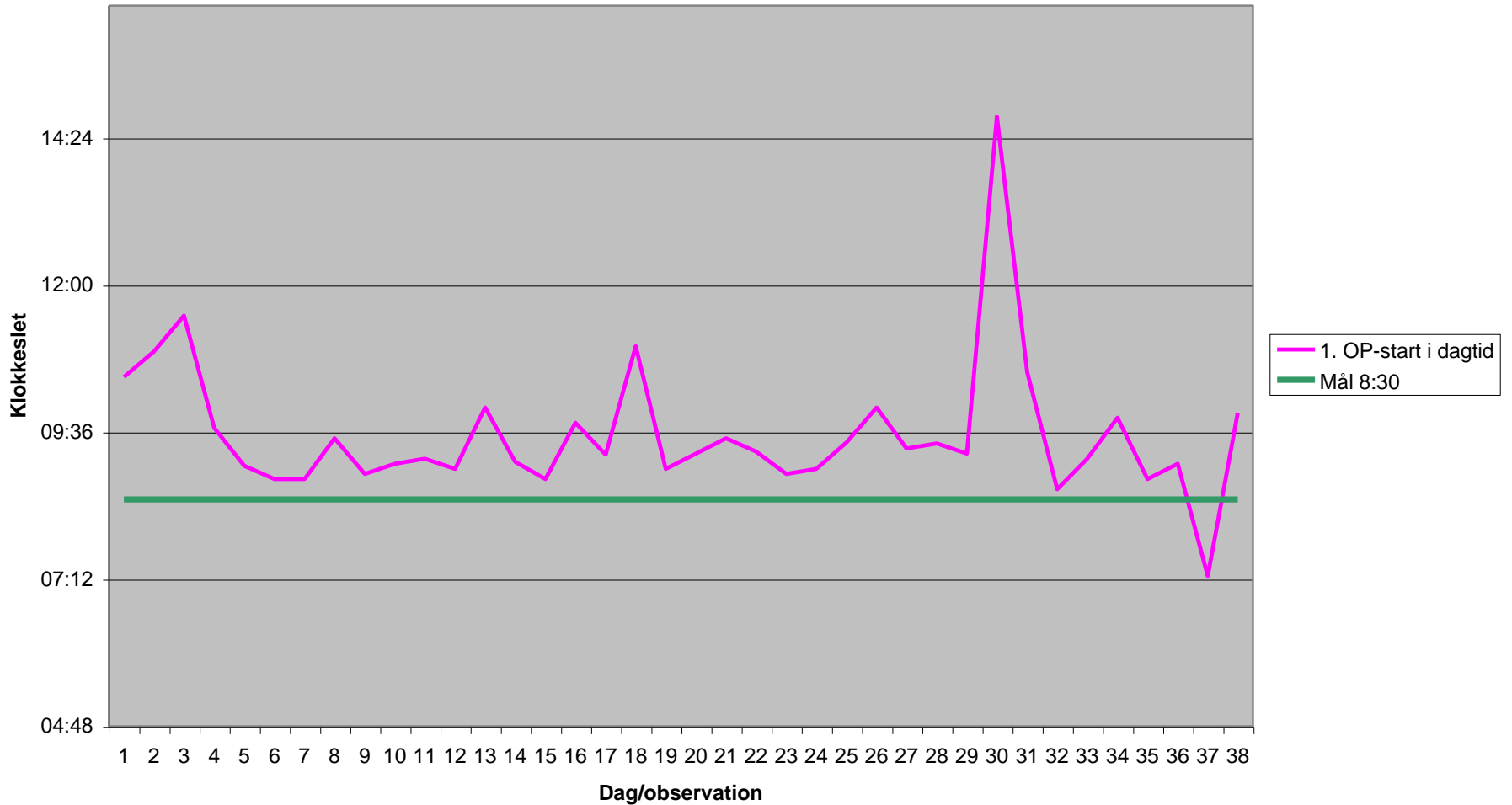
Sykehusrelaterte mål:

- Ressursbruk
- Pasientvolum, ant. henvisninger
- Overtidsbruk
- Kjøp av produkter og tjenester
- Gjestepasient
- Dropouts/ikke møtt

Eksempel

FAKTA – operasjonsskjema, stue 6

Målopfylgelse på OP-start



Viktige poeng

Slik?

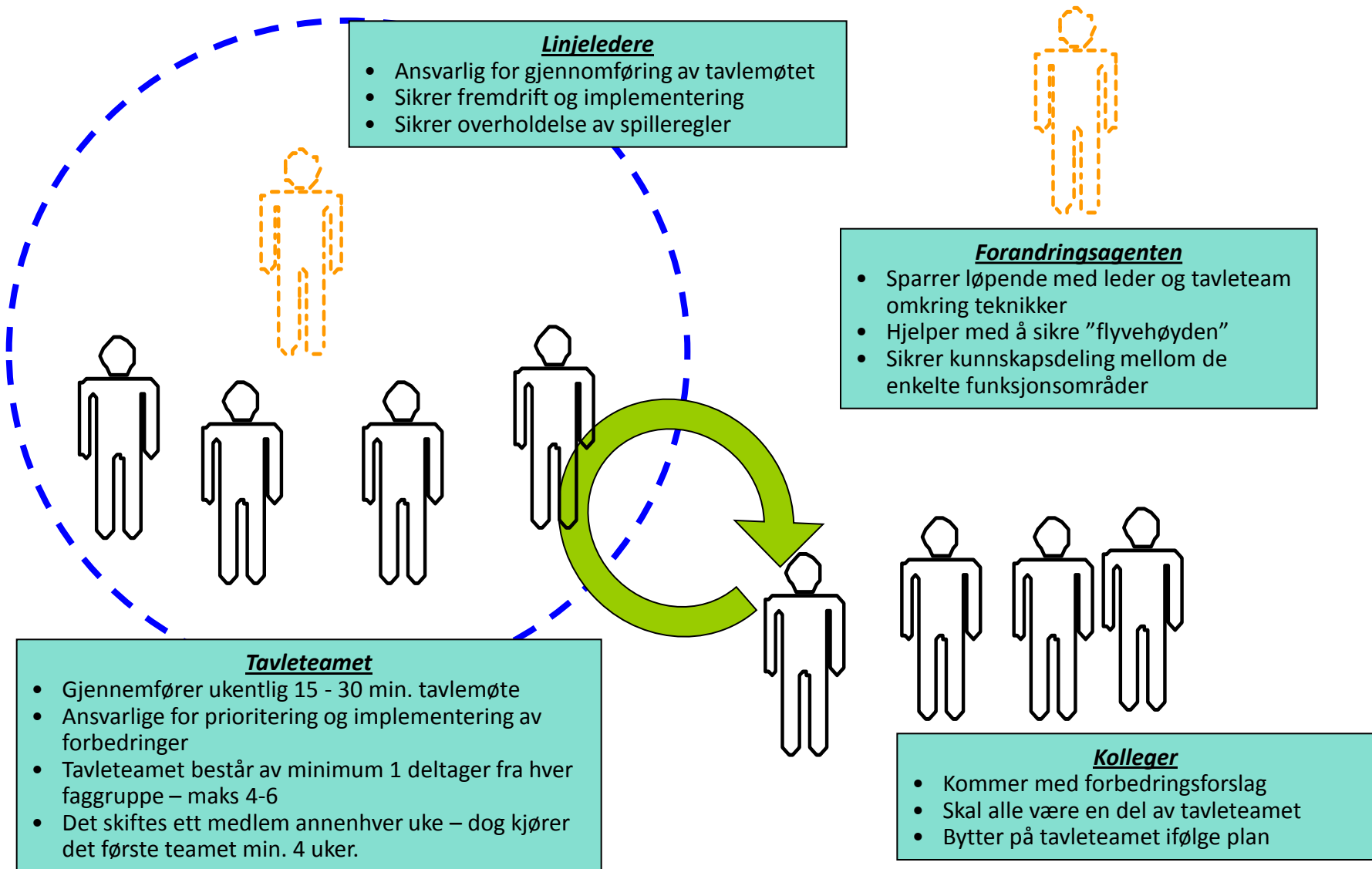
- Målstyring skal være synlig og forståelig for alle i området
- Tavlen skal inneholde de viktigste målepunkter for området
- Tavlen skal være oppdatert og troverdig
- Det skal være oppfølging av tavlens resultater
- Ikke flere mål enn at dere klarer å følge opp



Eller slik?



Eksempel - Organisasjonen rundt tavlemøter



Felles sengepostindikatorer

- Prosentandel epikriser sendt ut innen 7 dager og 0 dager (Månedlig måling, tall fra Samuel Hykkerud)
- Antall opphold ikke kodet ved utskrivelse (ukentlig tall, tas ut lokalt – Dips-rapport D-6735)
- Andel pasienter med høyde og vekt registrert dag 1 (punkttelling lokalt en gang pr uke)
- PVK merket med dato (punkttelling lokalt en gang pr uke)

Husk!

*Every system is perfectly designed
to get the results it
gets."*

Paul Batalden, M.D.

(Dvs. fortsetter vi å gjøre tingene slik vi pleier å gjøre så vil vi få de resultatene vi pleier å få).