

”

Kvalitet med nye øyne”



Vil du komme å stå på plattformen min?



Hva er god kvalitet?



Hva er god kvalitetsforbedring?

- Den ”ultimate” formen for kvalitetsforbedring er forebygging

Disposisjon

- En historie
- Noen utfordringer
- Hva kan vi gjøre i praksis?

Men først vil jeg ta dere med til ein strålende morgon i mai



Året var 2008



- 3.års student
- Det var 4 uker til eksamen
- En ekstra dag i mottak

- Vaktskifte..... klokka er 14.45
- "Det ligger en **pneumoni** på 7, det er turnuslegen **sin**, **men du kan bare ta den**"
- Mitt første møte med Fru Hansen og hennes datter

Fru Hansen

- 78 år
- Parkinson
- Bor på sykehjem
- To barn som besøker henne hver dag
- Mye syk i det siste

Aktuelt

- Funksjonssvikt
- Feber
- Dårlig form
- Rask progresjon

Ting tar tid....

- Klokka er 16.20
- Caller på turnuslegen...ikke tid
- Snakker med sykehjemmet.
- Fru Larsen er mer og mer somnolent, datteren bekymret

Tiden går...

- Blodtrykket begynner å falle...
- Caller på legen igjen..."kommer snart"
- Ber om å få blodprøver og rtg. Thorax "Du må bestille det selv!"
Bioingeniøren venter...
- Jeg hadde jo aldri gjort det før, og heller ikke lov

17.00 – Glemmer det aldri

- Fru Hansen faller stadig oftere ut av bevissthet
- Datteren gråter og ringer bror
- Jeg gråter
- Forsøker å snakke med pårørende

- ”Jeg kan ikke være alene om dette lenger”

Klokka 18.00

- Turnuslegen kommer
- Resten av Fru Larsens familie er på vei.
- "Det er nok bare en pneumoni"
- Bakvakt kommer...

- Primærvakt på medisin tar over ansvaret.
- Antibiotikabehandling settes i gang klokka 18.30, nesten 4 timer etter ankomst sykehuset
- Skal diktere journal
- Vakthavende på medisin kommer

”Vi har besluttet å avslutte behandling...”

Fru Hansen, en kjær og elsket mor og bestemor døde den kvelden. Jeg mistet min første pasient, som 3. års medisinstudent. Og jeg jobba jo med kvalitet og pasientsikkerhet i tillegg.

Over sommeren

- Hæ??????

- Hvordan kunne de ikke ha hørt om dette?

- Kvalitet handler i bunn og grunn om læring og å skjønne egen praksis (blant annet)

•UTFORDRING 1

Mange måter å få til endring/forbedring på

- Men husk: Culture eats strategy for breakfast

- **Plattform + pådrivere + strategi (i den rekkefølgen)**

Dette er min brennende plattform (men ingen andre sin)



- Er det en felles oppfattelse av en krise det vi trenger?

•UTFORDRING 2

Hvem er dette?



Spredningsutfordringen

- Hvordan lære oss organsiasjoner imellom når vi har utfordringer med å lære av hverandre?
- Hva er det vi skal spre/bredde?

•UTFORDRING 3

Ansvarliggjøring



Så hvordan lykkes vi?

Success factor I: INFORMATION

1. Provide continual and reliable information about best practice
2. Provide continual and reliable information about current practice
3. Benchmark systems and outcomes to others

Success factor II: ENGAGEMENT

4. Anchor the improvement work to the leadership at all stages
 5. Focus on and engage the patient and family in all stages of the improvement work
 6. Anchor the changes to the professional environment
 7. Engage the staff in all stages of the improvement work
- Success factor

III: INFRASTRUCTURE

8. Base the infrastructure on improvement knowledge
9. Multidisciplinary improvement teams tailored to the topic
10. Develop a learning system tailored to the different target groups
11. Develop a system to facilitate the improvement work
12. Develop a follow-up system to secure sustainability

Brandrud

Noen refleksjoner fra Ahus?

- Vi trenger en tydelig ansvarslinje (jamfør forskriften) som legger til rette for ledelsesforankring
- Vi trenger å enes om en modell
- Vi trenger å bygge kompetanse i systematisk forbedringsarbeid
- Vi trenger å bygge veilederkompetanse, samt å ha en pool av veiledere
- Vi må ha klare mål og ha lett tilgang på resultater og data

Kvalitet med ”nye” øyne

- Mange gode tanker er allerede tenkt
- Kvalitetsarbeid og kvalitetsforbedring er ikke rakettforskning
- Men det kan lett bli banal

Mine fire store



Demings fire forutsetninger

Appreciation for a system

Et system består av elementer som er inbyrdes avhengige og som arbeider sammen mot et felles mål.

Knowledge of variation

Alle prosesser inneholder tilfeldig variasjon kke all variasjon er tilfeldig. Vi må skjønnne forskjellen.

Theory of knowledge

Hypotesetesting og bearbeiding av resultatene

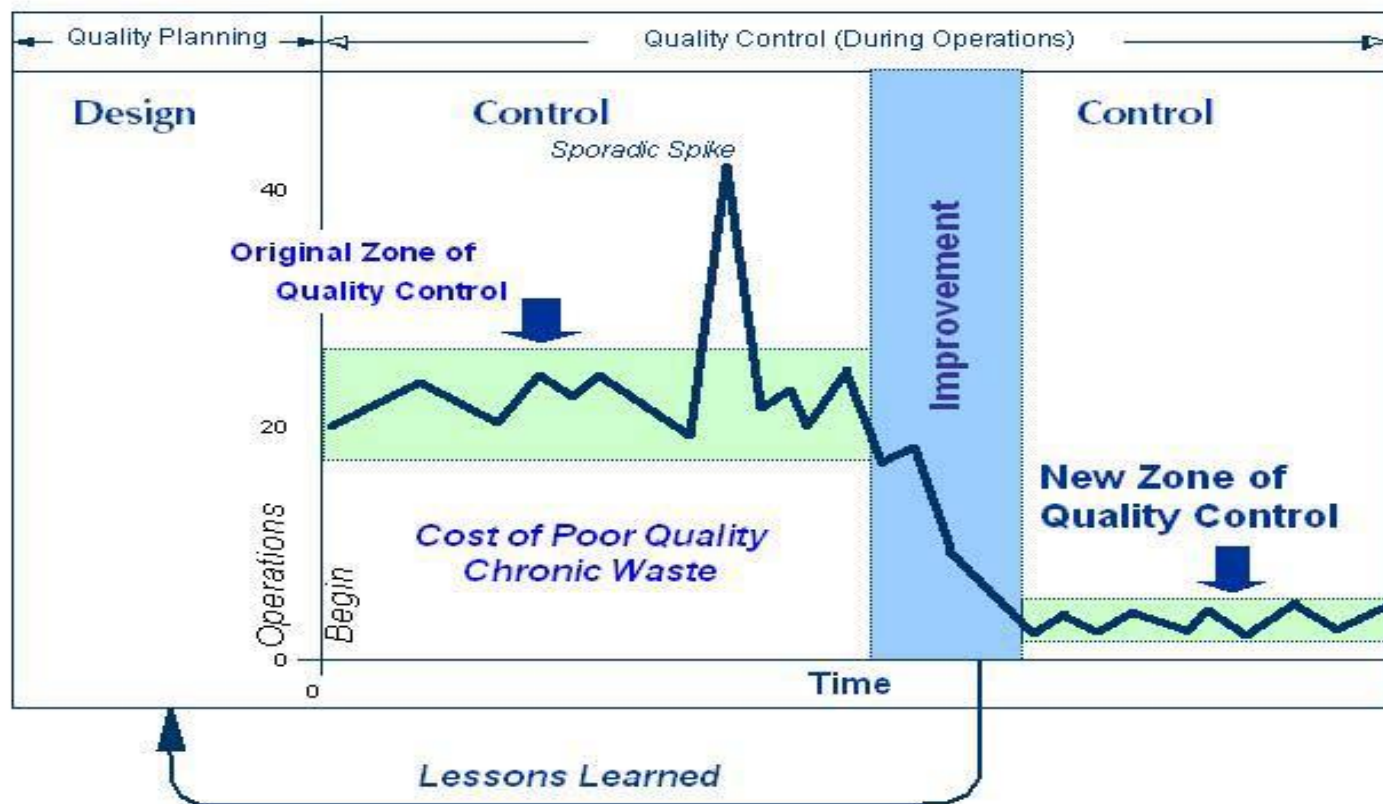
Psychology

Den gode leder forstår at det finnes dårlige systemer, og ikke dårlige medarbeidere (med noen unntak).

[W. Edwards Deming, The New Economics, MIT Press, 1993]

[www.deming.org/theman/theories/profoundknowledge/]

THREE UNIVERSAL PROCESSES OF THE JURAN TRILOGY®



En av mange modeller



- Så en liten praktisk øvelse

Apropos Adele.....

(Hello, it's me)

I was wondering if after all these years you'd like to meet

To go over everything

They say that time's supposed to heal ya

But I ain't done much healing.....

Vil du komme å stå på plattformen min?



- Takk for meg