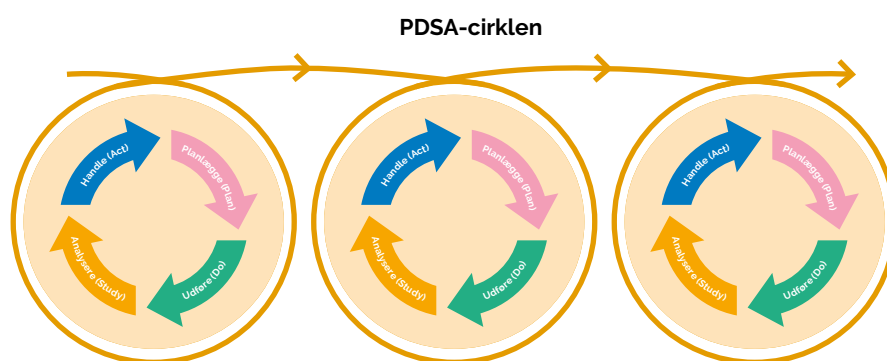


# Værktøj 6

## Information om og eksempler på arbejde med forbedringsmodellen

Når I skal i gang med at planlægge og gennemføre tiltag i form af ændring af arbejdsgange, samarbejdsrutiner eller tiltag rettet mod enkelte borgere, vil forbedringsmodellen give jer systematik i arbejdet. På næste side kommer en introduktion til forbedringsmodellen baseret på Kvalitetsguiden | DSKS, Dansk Selskab for Kvalitet i Sundhedssektoren, og to eksempler på brug af PDSA-cirklen.<sup>22</sup>



### Forbedringsmodellen

Forbedringsmodellen er en ramme til at arbejde med og accelerere kvalitetsforbedring til gavn for brugere og medarbejdere i sundhedsvæsenet. Når man bruger modellen, eksperimenterer man hyppigt med, hvordan konkrete forandringer af en praksis virker – også kaldet afprøvninger. Tidstro data anvendes til at afgøre, om forandringerne skaber forbedringer og dermed øger kvaliteten af en specifik sundhedsydelse.

#### Hvad kan man bruge metoden til?

Formålet er at forbedre den faglige, brugeroplevede og/eller organisatoriske kvalitet ved at lukke eller reducere afstanden mellem den kvalitet, man ønsker i en ydelse og den kvalitet, en ydelse reelt giver.

Forbedringsmodellen består af to dele, og den første del omfatter tre spørgsmål:

- Hvad ønsker vi at opnå?
- Hvordan ved vi, at en forandring er en forbedring?
- Hvilke forandringer skal iværksættes for at skabe forbedringer?

Den anden del af forbedringsmodellen - PDSA-cirklen - er metoden til afprøvninger. Det er her de ideer til forandringer, der skal til for at skabe de ønskede for forbedringer, afprøves i lille skala. Det er altså modellens motor til at omsætte ideer til konkrete handlinger af den enkelte idé.

#### Der er fire elementer i PDSA-cirklen

- **Plan:** Formuler en hypotese og planlæg, hvad der skal gøres anderledes. Hypotese: hvad er det vi tror, der vil ske, når vi laver den udvalgte afprøvning.
- **Do:** Gennemfør afprøvningen og indsamle data. Data: hvad skete der under afprøvningen?
- **Study:** Sammenlign data med hypotesen: skete der det vi troede, der ville ske.
- **Act:** Bekræft, forkast eller juster hypotesen efter, hvad I lærte, og planlæg næste afprøvning.

Gå ind på [www.patientsikkerhed.dk/viden/forbedringsmetoder](http://www.patientsikkerhed.dk/viden/forbedringsmetoder) for at lære mere om forbedringsmodellen, og hvordan I kan arbejde med PDSA-cirklen.<sup>23</sup>

## To eksempler på brug af PDSA-cirklen

Formålet med at gennemføre systematiske og dokumenterede afprøvninger er at opbygge praksisnær viden om, hvilke forandringer der kan forbedre arbejdsgange og dermed kvaliteten. Man udvikler praksisnær viden ved at reflektere over effekten af den gennemførte afprøvning. Denne viden anvendes til at danne grundlag for de efterfølgende systematisk gennemførte og dokumenterede afprøvninger.

### Eksempel: Forebygge brug af antipsykotika til borger i mistrivsel

Gerda er næsten lige flyttet ind på plejehjemmet, og hun fremstår forpint. Hun græder ofte, og teamet lykkes ikke med at skabe en relation til hende, så de kan få lov til at hjælpe hende med personlig hygiejne.

Teamet holder en beboerkonference for at få større forståelse for Gerdas adfærd. De kommer frem til forskellige handlinger, de kan prøve af for at forbedre Gerdas trivsel. De taler med Gerdas søn om hendes morgenrutiner. De får at vide, at hun altid har taget bad om aftenen, og at hun kun har vasket sig i ansigtet og børstet tænder om morgenen – efter morgenmaden.

#### Teamet stiller sig først tre spørgsmål:

- *Hvad ønsker vi at opnå?*  
Spørgsmål: Hvad sker der, hvis Gerda spiser morgenmad før morgenpleje?  
Hypotese: Vi tror, at Gerda vil græde mindre.
- *Hvordan ved vi, at en forandring er en forbedring?*  
Teamet fører døgnskema for Gerda og kan dagligt følge med i evt. ændringer, og se om der sker forbedringer
- *Hvilke forandringer skal iværksættes for at skabe forbedringer?*  
En ændret morgenrutine, så Gerda spiser, før hun får hjælp til tandbørstning og let vask.

<b>Plan</b> Hvem gør hvad og hvornår	Teamet beslutter, at medarbejder Pia skal afprøve ny tilpasset morgenrutine, hvor Gerda spiser før morgenhygiejne, hver morgen de næste fire dage.
<b>Do</b> Afprøvningen gennemføres	Pia afprøver den nye morgenrutine som planlagt. Teamet fører døgnskema for Gerda både før afprøvning og i perioden tiltaget afprøves.
<b>Study</b> Hvilken læring af har prøvningen vist?	Teamet sammenligner døgnskemaerne for ugen før afprøvningen med de fire dage med ny morgenrutine for at se, om der er sket en forbedring.  Læringen er, at Gerda i de fire dage med ændret morgenrutine kun har haft meget korte perioder med gråd om formiddagen. Før ændringen græd hun store dele af formiddagen.
<b>Act</b> Læg en plan på baggrund af den læring, der er opnået	Teamet beslutter at fortsætte at afprøve den nye rutine i yderligere 14 dage. Alle medarbejdere i dagvagt skal følge rutinen og fortsat føre døgnskema. Den nye rutine dokumenteres i døgnplanen. Alle medarbejdere i dagvagt informeres desuden mundtligt om ændringen og om varigheden af den nye afprøvning. Efter 14 dage evaluerer teamet ændringen, og siden døgnskemaerne viser samme billede, som efter den første afprøvning, implementerer de ændringen i morgenplejen fast.

### Eksempel: Udvikling af arbejdsgang for at afdække mistrivsel hos borger tidligt

Teamet oplever, at de ikke får opsporet mistrivsel hos borgerne tidligt nok. De har flere gange oplevet, at de kommer i en situation, hvor en borger pludselig "eksploderer" i en vagt, hvor der er få tilstede. Her ser de ikke anden mulighed end at ringe til en vagtlæge for at få akut beroligende medicin til borgeren. Teamet gennemfører triagering hver uge, men det er ikke nok til at forebygge situationerne, før det er for sent.

#### Teamet stiller sig først tre spørgsmål

- *Hvad ønsker teamet at opnå?*  
Spørgsmål: Hvad sker der, hvis vi begynder fast at triagere for trivsel?  
Hypotese: Vi tror, at vi vil opspore mistrivsel hos borgerne tidligere.
- *Hvordan ved teamet, at en forandring er en forbedring?*  
Teamet fører statistik for, hvor ofte de kontakter læge pga. en borgers akutte adfærd.
- *Hvilke forandringer skal iværksættes for at skabe forbedringer?*  
Teamet sætter en ny kolonne ind på triageringsoversigten, så der kan triageres for trivsel og iværksættes tiltag for at skabe trivsel

<p><b>Plan</b> Hvem gør hvad og hvornår</p>	<p>Teamet beslutter, at medarbejder Mette, som skal lede triageringen i næste uge, skal tilføje den ekstra kolonne på triageringsoversigten og sørge for at alle medarbejdere triagerer for trivsel på mødet.</p>
<p><b>Do</b> Afprøvningen gennemføres</p>	<p>Mette tilføjer kolonnen, og teamet afprøver triagering for trivsel som planlagt.</p>
<p><b>Study</b> Hvilken læring af har prøvningen vist?</p>	<p>Læringen er, a) at to borgere, som ikke havde somatiske symptomer, blev triageret hhv. gul og rød pga. mistrivsel. b) Ikke alle medarbejdere deltog lige aktivt. c) Tre medarbejdere gav udtryk for, at de syntes, det var meget svært at triagere for trivsel.</p>
<p><b>Act</b> Læg en plan på baggrund af den læring, der er opnået</p>	<p>Alle medarbejdere i teamet orienteres om, at triagering for trivsel skal afprøves videre den næste måned.</p> <p>(Teamet vælger desuden at sætte et nyt tiltag i værk: De vil på et personalemøde arbejde med Redskabet: Trivselskarret (findes på <a href="http://www.sst.dk">www.sst.dk</a>) som redskab for at alle skal blive tryggere ved at triagere for trivsel. De bruger også PDSA-cirklen på dette tiltag, og opsætter en hypotese m.v.)</p>