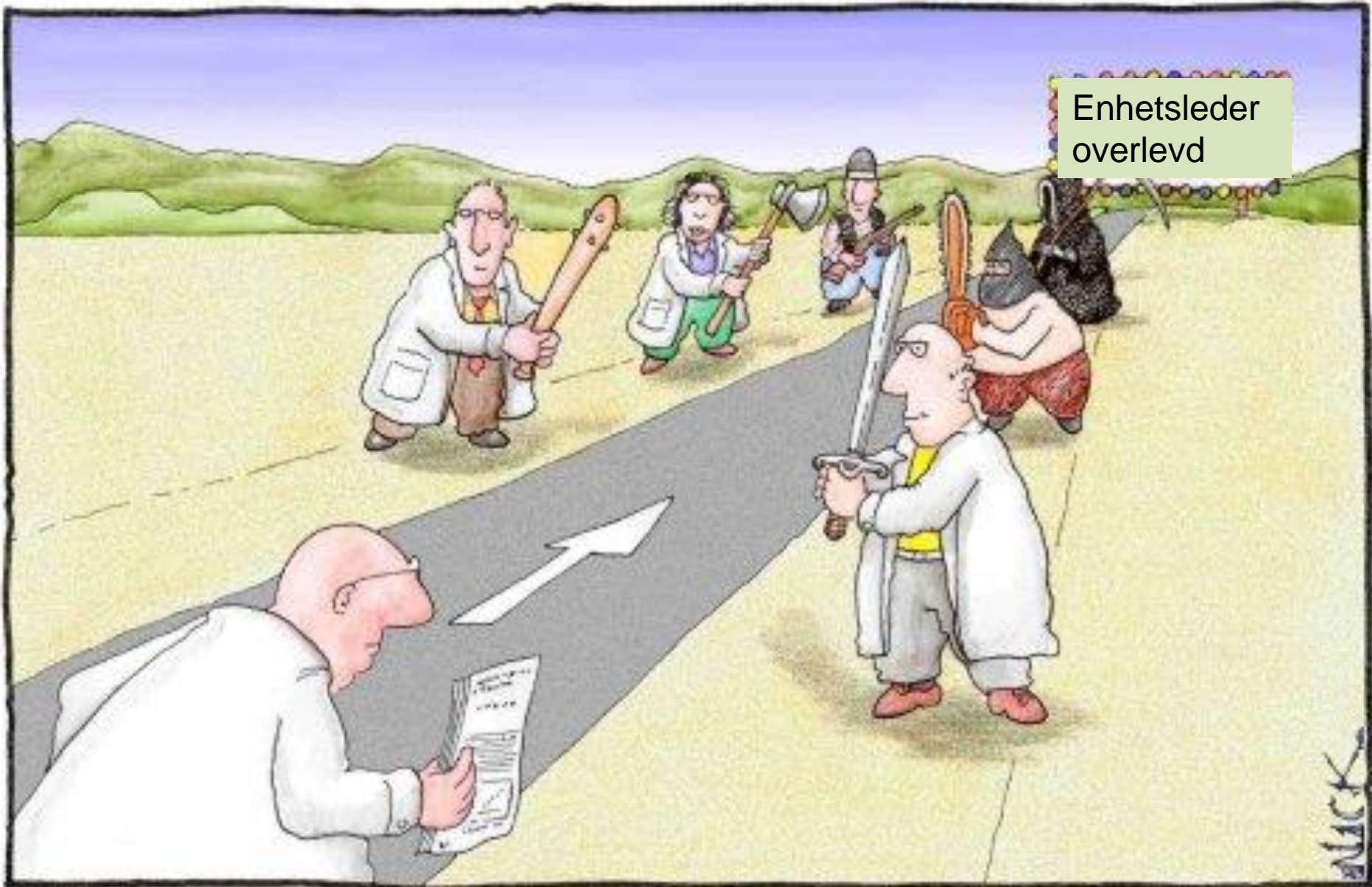


Kollegaevalueringen

Ledelse av dagen



Enhetsleder
overlevd



Hensikten råder!

- Etterpå skal enheten og besøksdeltagerne ha større bevissthet om faktorene av betydning
- Bevisstheten skal munne ut i forbedringer
- Forbedringer blir lettere å innføre gjennom motivasjon og solidaritet skapt underveis
 - Ansatte på enheten
 - Brukerne og ansatte
 - Nettverket

Sammen kommer vi lengst

- Fra refleksjon til praksis

Kollegaevalueringen

- Forberedelse
- Første kontakt kvelden før
- Oppstart til besøket
- Diskusjon og intervjuene
- Omvisning og lunsj
- Forberedt for rapport skriving
- Tilbakemeldingen
- Avslutning av besøket

Forberedelse

Les informasjon fra nettverksledelse

- Selv-evalueringen
 - Enehtesleders innledning om kontekst og ev prioritering av to funksjonsområder
 - Hva har de skrevet om det som er oppnådd og visjon for kommende år?
 - Fokus på fremtiden oppmuntrer til endringer
 - Har enheten oversendt organisasjonskart?
 - Inkl plassering av kvalitetsansvarlig, med.faglig rådgiver mm
 - Er det bekreftet at verneombud, tillitsvalgt var involverte?
- Fjorårets rapport
 - Hva skrev de om visjonen for i år i 2018?
 - Finnes det hint om mulige barrierer til oppnåelse av visjon?

Rapporten

- Begynner ved å lese fjorårets rapport
- Med klarhet i det som trenges til din oppfølgende rapport
 - Og hvordan det vil brukes i årsrapporten
- Mal for rapporten
- Planlegge skriveingen selv fra dette tidspunktet i din forberedelse!

Forberedelse

- Husk å be om ev. uteglemt opplysning
- Minn alle kollegaer i besøksteamet å ha lest selvevalueringen og fjorårets rapport
 - Utfordringer sist; visjon for i år!
- Planlegg å ankomme tidsnok til å bli med på middagen kvelden før
- «Les» hefte med begrunnelse til standardene
 - Ev. Veileder til forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten

Middagen i forveien

- En fin anledning til å bli kjent med de andre kollegaer og de fra enheten som kan delta.
- Sjekk hvem rekker frem til middagen
- Be enhetsleder bestille bord
 - NB et rimelig sted!
 - Alternativt «hjemme hos»
- Kostnadene knyttet til brukerrepresentanters deltagelse dekkes av enheten
 - Veldig flott med deltagelse av både VfB og MHU

08.30-08.45	Besøksteamet avholder eget møte Taushetsplikt undertegnes, roller og oppgaver fordeles og avklares.	
08.45-09.30	Oppstart 08.45-09.00 Prosjektleder gir en <u>kort</u> innledning, målsetting for dagen, gjennomgang av dagsplanen, bekrefter deltagelse av ungdommene og pårørende samt at deres samtykke skjema er i orden. 09.00-09.10 Kollega fra andre enheter gir en <u>kort</u> innføring i hovedtrekk ved deres enheter 09.10-09.30 Enheten gir en orientering, inkludert hovedsatsing siste året og ev barrierer til fremgang	
09.35-10.00	Omvisning Det er fint om et par pasienter kan lede omvisningen	
10.00-10.15	Kaffe/te pause	
10.15-11.10	Diskusjon av standardene evt. vektlegging av forhåndsavtalt fokus med ledere og "seniorene" (2-8)	
11.15-12.15	Diskusjon av standardene, evt. forhåndsavtalt fokus – fortsetter	Gruppeintervju med pårørende Brukerorganisasjon representant leder intervjuet med utgangspunkt i intervjuguide, sekretær fra besøksteamet.
12.15-13.00	Lunsj	
13.00-14.00	Gruppeintervju med ansatte uten leder/veiledningsroller Tema velges ut fra svarene på standardene, og drøfting med senioren	Gruppeintervju med ungdommene Brukerorganisasjon representant leder intervjuet med utgangspunkt i intervjuguide, sekretær fra besøksteamet.
14.00-14.15	Kaffe/te pause	
14.15-15.00	Besøksteamet avholder eget møte Oppsummerer inntrykk og identifiserer styrker, utfordringer og forslag til løsninger	
15.00-15.30	Oppsummerende møte med tilbakemelding og diskusjon Det er en fordel om overordnet administrasjon og kvalitetsansvarlige ved sykehuset/divisjonen, er representerte, i tillegg til enhetens ledere og "seniorer".	
15.30-15.50	Besøksteamet avholder eget møte Oppsummerer inntrykk og legger plan for skriving av rapporten	simonrwilkinson@gmail.com

Oppstart til besøket

- Taushetsplikt skjemaer
 - Oppbevares på enheten
- Svar på ev. spørsmål om dagsplan
- Allokere roller:
 - Bruker representant intervjuer pårørende og ungdommene med øremerket andre som skribent og tidspasser – og intervjuer ved behov
- Understrek holdningen:
 - ikke revisjon, gjensidighet hos likemenn

Holdning i prosessen

Denne kan ikke understrekes for mye

- Tillitt skapende
- Gjensidig åpenhet
 - Deling av tabber! Og hva vi lærte oss
- Validering og ikke dømmende
 - «Don't judge another until you have been in the same position as them»
- Det er kun med ev. akkrediteringsbesøk at enheten møtes med en revisjons holdning

Goodharts lov

"When a measure becomes a target, it ceases to be a good measure."

Gjensidige orienteringer

- Besøksteam: hver gir en kort beskrivelse av sin organisasjon
 - Brukerorganisasjon: optimalt om vedkommende ikke er enhetens faste kontakt
- Enheten innleder om seg
- Sikre at alle elementer i dagsprogram er ordnet
- Sjekk om det som er viktigst for enheten ved KvIP besøket
 - Ev. spesifikke bekymringer ved besøket
- Samtykke skjemaene er innhentet av enheten
- Sjekk om ev. behov for telefonintervjuer

«Seniorene» vs «Ansatte»

Dette skillet er forvirrende for flere

- Poenget er at når intervjuet tas med de ansatte er det ingen som har en overordnet, en de er i linje til, eller som veileder dem, tilstede
- Seniorene:
 - IKKE lik leger og psykologer
 - IKKE lik lengde tid ansatt
 - Husk rektor på skolen kan bli inkludert

Omvisning og lunsj

- Husk å spørre om ungdommer vil vise besøksteamet rundt
 - Sikre at de vet om hensikten med besøket
- Anledning til å bli bedre kjent
- Husk å se etter risiko momenter i miljøet
 - Skal **KvIP** lage oversikt over gjentakende funn og forslag til løsninger?
- Her finnes det mange ideer for løsninger i hverandres enheter og det er mulig å følge egne interesser
- Lunsj er flott anledning for gjensidig deling

Diskusjon og intervjuene

- Fokus på nivå 1 som scores 0 eller 1
 - subsidiert nivå 2 0 eller 1
 - Etterhvert nivå 3
- Diskusjon på standard er viktigere enn om alle standarder er scoret riktig
 - Under den prosessen synliggjøres om standard er scoret riktig: enhetene er oftest veldig selvkritiske
- Diskutere og validere det som er oppnådd siden sist
 - Synliggjør progresjon

- Trekk inn besøksteam for ideer/erfaring overfor lignende standarder
- Minn om punkter som kan trekkes inn i handlingsplan som lages i etterkant
- Pass på at skribenten *skriver* (leselig).

Alle standarder vs To fokus områder

- Enheten skal ha bestemt på forhånd
 - Med Fokus område menes alle standarder i et av de 7 områder
- Anbefal at de alternerer hvert år mellom alle standarder og (to) områder
 - Dette blir bestemt før du får papirene fra nettverksledelse
- To fokus områder kommer jeg tilbake til

Intervjuene med pårørende og ungdommene

- Innhenting av undertegnede samtykker – og minn de at de kan trekke seg når som helst
- Sjekk ut behov hos brukerepresentant som skal lede de intervjuer
- Anbefal at skribent og brukerrepresentant bruker et par min. sammen før de begynner
- Optimalt at pårørende/ungdommene intervjues i grupper
 - Hvis enkel deltager skal den ikke siteres i rapporten

Telefon intervjuer

- Sjekk samtykke er innhentet
- Bruk tlf med høyttaler slik at skribenten kan notere
 - Sikre at alle vet at det er to som lytter til samtalen
- Hvis tlf må tas etter besøket sikre at det tas senest i løpet av neste dag
 - Da tar besøksleder intervjuet

Om dere hører om kritikkverdige hendelser

- De tas ikke opp underveis
- Besøksleder orienteres under avsluttende del av besøket
- Nettverksleder følger opp overfor lederen av enheten

Pass på...

- Altfor kritiske kommentar
- Scoring: ikke aktuelt/vet ikke
 - Ved blandet funksjon på enhet kan flere bli ikke-akt.
- Selvhevende eksperter som «vet svaret»
- Lukkede spørsmål
- Omfattende aksept uten spørsmål
- Fare av å bli fanget av ordlyden i standarden
- Kom inn på sidespor
- Skriv ned svar/kommentar
- Tidsbruk

Feedback forberedelse

- Tydelig ledelse
- Flipover: styrker, utfordringer, forslag (denne rekkefølgen)
 - Danner grunnlaget for rapport
- Diskutere hvordan dagen har gått
 - Involvering i prosessen
 - Har vi fått riktig bilde?
- Notere forandringer siden sist
 - Spesielt det som er oppnådd
- Klargjør det som blir gitt tilbake til enheten av hvem

Feedback

- Understrek at dette er første inntrykk
- Ikke utelate noe hovedfunn
 - Når rapporten mottas skal det ikke inneholde noe overraskelser
- Begynn med styrker – fulgt av utfordringene og innspill som kan prøves
- Sjekk om enheten vil gjerne tilføye noe
 - Inkl. respons overfor feedback
- Utkast til rapporten vil de få innen 3 uker (mål er 10 dager)
 - Med mulighet til å rette opp misforståelser

Avslutt ved å minne om Handlingsplan

*Kollegaevaluering skal resultere i forhøyet
kvalitet*

Avslutning av besøket

Besøksteamet samles for å gå gjennom dagen

- Be om feedback til besøksleder
 - Styrker, utfordringer og tips
- Videre inspill til rapporten i lys av diskusjonen ved enheten i sammenheng med feedback
- Sikre innhenting av svar fra intervjuene med ansatte, pårørende og ungdommene før dere går fra hverandre
 - Risikabelt: om vedkommende som skrev ta med seg kopi og renskrive kommentar i løpet av 24t

Dagene etter besøket

- Avsett på forhånd øremerket tid til å skrive rapport utkast
 - Lettest i de første par dager
- Send utkast til besøksteam medlemmer for rettelser, tilleggs momenter o.l.
 - Ideelt er om de sender i retur innen 2 arb.dager!
- Rapport utkast sendes til enhetsleder for å komme med kommentar på innholdet – rettelser og utdypninger
 - Ideelt er om de sender i retur innen 2 arb.dager!

Hvordan du kan rote det til

- Ikke ha lest selvevaluering eller fjorårets rapport
- Ikke holde tidsplan
- Glem rettleidningspunkter
- Forholde deg til besøket som lik en revisjon
- Forholde deg til din agenda fremfor standardene og kollegaene – eller tillate andre å dominere
- Glemme å skrive ned underveis – glemme å minne de andre om skrivearbeidet – ikke innhente leselige notater

Feedback til nettverksleder

- Fungerte noen standarder dårlig?
 - Ikke objektive nok
 - Tvetydige
 - Forslag til bedringer
- Generelle tips om forbedring
- Andre momenter
- Styrke – utfordringer – tips!

Rapportskriving

1. Fyll ut detaljene om deltagerne før besøk
2. Sjekk at rapport henviser til navnet enheten selv bruker – seksjon, enhet, avdeling
3. Sikre riktig scoring for hver standard
4. Overfør til tabellene i rapport
 - NB antall standarder som gjelder (scoret noe «ikke aktuelt»?) for å beregne % oppnådde
5. Fyll ut sitater som utdyper hvert område

6. Bruk flipover oppsummeringene – ev ta bilde av arkene
 - Styrke
 - Utfordringene
 - Forslag
7. Avslutte med de generelle kommentar
 - Sikre at det som enheten har oppnådde siden sist blir synlig i rapporten
8. Evaluerings skjema oversendes sammen med rapport som egen fil
 - Ev. inkl. deres kommentar til scoringene

Fokus på to områder

- Hensikten er mulighet for dybde arbeid
- Enheten skal ha gjort selvevaluering ift alle standarder
 - Avgjørende for årsrapport
- Krever større åpen diskusjon rundt standardene på de to områder
 - Mulig å avvike fra intervju format
 - Spesielt med ansatte for å følge opp tema fra tid med ledelse
 - Alternativt intervju format for pasienter/pårørende

Rapportskriving 2 områder

- Sikre at enhetsleder har skrevet om hvorfor de to områder ble valgt i sin innledning forut for besøket
- Skriv om første del av rapport
 - Inkl. presisering at tabellene ifm de andre områder kun bygger på enhetens egen evaluering
- Med unntak av de to områder går resten av selvevalueringen direkte inn i tabellene i rapport
 - Da kan årsrapport gi total oversikt
- Sitater kun aktuelt ift de utvalgte områder
- Hvis enheten ikke har fylt ut opplysning om hva de har oppnådd og visjon for kommende år → MÅ

Hvilke enhet? Med hvem?

- En enhet dere besøkte før vs En annen?
- Leder flere besøk i nær sammenheng?
- Med/Uten en mentor?

- Sammensetning av resten av besøksteamet
- Valg av de som reiser ut fra egen enhet

Første besøk til en enhet

- Det trenges et bilde til forsiden av rapporten
 - Be enheten oversende
 - Eller tar et bilde under besøket
- Hvis andre enheter ønsker å benytte et annet bilde skal de oversende til deg omgående

