

# Besøksledelse

Oppstartsmøte januar 2020

# Formål med besøkene

- Refleksjon og alternative løsninger som kan heve kvaliteten på tilbudet
- Læringsnettverk bidrar til å holde fokus og motivasjon oppe for forbedringsarbeid

*Sammen kommer vi lengre!*

# Besøket

1. Forberedelse
2. Middagen kvelden i forveien
3. Besøksteamet planlegger dagen
4. Oppstart
5. Gjennomgang av selvevaluering og intervjuene
6. Omvisning og lunch
7. Tilbakemelding til verstenheten
8. Besøksteamets avsluttende møte
9. Rapportskriving

# 1. Forberedelse

- *Les informasjonen på nettsiden om besøksdagen*
- *Les informasjon fra nettverksleder og besøksleder*
- Les selvevalueringen og informasjon om enheten
  - Enhetslederens innledning om kontekst og begrunnelse for eventuell prioritering av to områder → innledning til rapporten
  - Lim inn i rapportmalen
  - Hva er oppnådd og hva er visjon for kommende år?
  - Fokus på fremtiden oppmuntre til endringer – etterlyse eventuelt manglende utfylling
  - Organisasjonskart, inkl. faglige rådgivere, kvalitetsansvarlige mm
  - TIPS: besøksleder bør sammenfatte selvevalueringen før besøksdagen!

# 1. Forberedelse

## Les fjorårets rapport

- Hva beskrev de om ønsker for forbedring for 2020 i 2019?
- Er det noen hindringer for forbedring?
- Du blir kjent med mal for rapporten og får ideer til det som bør nevnes i din rapport
- Fra dette tidspunkt planlegger du skrivearbeidet ditt
- Maile med besøksteamet, være på tilbudssiden ifht info for de som ikke har deltatt tidligere
  - Alle bør ha med laptop, nettbrett etc for referering

## 2. Middagen

- Det er en stor fordel å møtes før man jobber sammen på besøksdagen
  - Besøksdagen kan være ukjent for brukerrepresentantene, spesielt viktig å inkludere dem
- Vertsenheten arrangerer middagen og orienterer besøksleder om tid og sted
  - Om noen i teamet ikke rekker frem sier de fra til både besøksleder og enhetsleder
- Kostnadene knyttet til brukerrepresentanters deltagelse dekkes av enheten

# 3. Besøksteamet planlegger dagen

- Signere skjema om taushets- og lojalitetserklæring for besøksteamet
- Er skjema for samtykke kopiert opp av vertsenhet og fylt ut?
  - Skjemaene oppbevares på enheten
  - Disse makuleres etter at endelig rapport er mottatt
- Eventuelle spørsmål om dagsplanen
- Fordeling av roller
  - Brukerrepresentant intervjuer pårørende og ungdommene
  - Fagperson refererer, passer tiden og bidrar til å holde fokus
- Repetere formål med dagen
  - Ikke revisjon eller tilsyn
  - Vi er på besøk og skal utveksle erfaringer og kunnskap med utgangspunkt i gjennomgang av selvevalueringen
  - Vi skal ikke gå inn i pasienter, pårørende eller ansatte sine historier. Fokus på hvordan behandlingstilbudet er og ha et overordnet fokus.

# 4. Oppstart

- Besøksleder er møteleder hele dagen
- Besøksteam: hver gir en kort beskrivelse av sin organisasjon
- Enheten presenterer seg selv
  - Enhetsleder har allerede laget en introduksjon til rapporten
  - Hva er aktuelt på enheten?
  - Besøksleder kan etterspørre informasjon / kontekst som kan belyse det enheten ønsker innspill om
- Sikre at alle elementer i dagsprogram er ordnet
  - Samtykke og taushetserklæringer er innhentet av enheten
  - Sjekk om ev. behov for telefonintervjuer



## 5. Gjennomgang av selvevalueringen og intervjuene

- Gjennomgang av selvevalueringen med ansatte med leder- og veiledningsansvar:
  - Ledelse, spesialister, fagutvikler, veiledere, rektor / leder fra skolen,
- Intervju med ansatte uten leder- og veiledningsansvar
  - Miljøterapeuter, psykologer, LIS, lærere
- NB! Innhente samtykker

# Alle standarder vs to fokusområder

- Enheten skal ha bestemt på forhånd
  - Med fokusområde menes alle standarder i et av de 7 områdene
- Anbefalt at de veksler mellom alle standarder og et eller to områder.
  - Vi anbefaler full gjennomgang ca hvert. 3. år

# Full gjennomgang av selvevalueringen

- Prioriter fokus på nivå 1 standarder som scores 0 eller 1
  - Deretter nivå 2 standarder som scores 0 eller 1
    - Til slutt nivå 3 standarder som scores 0 eller 1
- Diskusjon om standarder som ikke er møtt
  - Under den prosessen synliggjøres om standarden er scoret riktig: enhetene er oftest veldig selvkritiske
- Diskutere og validere det som er oppnådd siden sist
  - Synliggjør progresjon

# Trekk inn besøksteam for ideer og erfaring!

# Fokus på to områder

- Gir mulighet til å gå i dybden
- Enheten skal ha gjort selvevaluering ift alle standarder
  - Avgjørende for bl.a. årsrapport
- Krever åpen diskusjon rundt standardene på de to områdene
  - Mulig å avvike fra intervjuguiden
    - Spesielt med ansatte for å følge opp tema fra tid med ledelse
  - Bruke mer tid på de aktuelle områdene ved intervju med pasienter/pårørende

# Pass på...

- Kritiske kommentar
- Scoring: ikke aktuelt/vet ikke
  - Ved blandet funksjon på enhet kan flere bli ikke-akt. (dvs 8)
- Ekspertter som «vet svaret»
- Lukkede spørsmål
- Omfattende aksept uten spørsmål
- Fare av å bli fanget av ordlyden i standarden
- Sidespor
- Skriv ned svar og kommentarer
- Tidsbruk

# Intervjuene med pasienter og pårørende

- Innhenting av undertegnede samtykker – og minn de at de kan trekke seg når som helst
- Sjekk ut behov hos brukerepresentant
- Anbefal at skribent og brukerrepresentant bruker et par min. sammen før de begynner
- Optimalt at pårørende og pasienter intervjues i grupper
  - Antall deltakere i gruppene skal ikke siteres i rapporten
  - Hvis vi bare har en pasient eller pårørende, skal vi ikke skriftliggjøre deres synspunkter, men ta det med som viktig bakgrunnsinformasjon under besøket

# Telefonintervjuer

- Sjekk at samtykke er innhentet
- Bruk tlf med høyttaler slik at skribenten kan notere
  - Sikre at de 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



# Alvorlige eller kritikkverdige enkelthendelser

- NB! Dette er ikke det vi skal spørre etter, vi har ikke mandat eller godkjenning for dette.
- Besøksleder orienteres så fort som mulig
- Nettverksleder følger opp ovenfor lederen av enheten

## 6. Omvisning og lunch

- Husk å spørre om ungdommer vil vise rundt besøksteamet
  - Sikre at de vet om hensikten med besøket
- Se etter risikomomenter i miljøet
- Her finnes det mange ideer for løsninger i hverandres enheter og det er mulig å følge egne interesser
  - Husk å følge tidsskjema
- Lunch er flott anledning for gjensidig deling

# 7. Tilbakemelding til vertsenheten

- Besøksleder styrer
- Bruk flippover eller elektronisk (det finnes PP-mal) på storskjerm:
  1. styrker
  2. utfordringer
  3. forslag til tiltakDette danner grunnlaget for rapporten
- Få med positive endringer siden sist

# 7. Tilbakemelding til vertsenheten

- Understrek at dette er første inntrykk
- Ikke utelate noe hovedfunn
  - Når rapporten mottas skal den ikke inneholde overraskelser
- Sjekk om enheten vil tilføye noe
  - Gir tilbakemeldingen mening?
  - Har dagen vært nyttig?
- Klargjør hva som blir utvekslet av rutiner, prosedyrer mellom vertsenheten og de ulike enhetene besøksteamet representerer
- Utkast til rapporten (for innspill) kommer i løpet av 2 uker

# 8. Besøksteamets avsluttende møte

Besøksteamet samles for å gå gjennom dagen

- Hvordan har dagen gått?
- Gi feedback til besøkslederen
  - Styrker, utfordringer og innspill
- Videre innspill til rapporten i lys av diskusjonen når tilbakemeldingen ble gitt til enheten
- Ta med flippoverarkene arkene som ble brukt under presentasjonen eller ta bilde av dem
- Hele besøksteamet må oppmuntres til å delta aktivt i arbeidet med rapporten etter besøket. Brukerrepresentantene spesielt.
- Sikre innhenting av svar fra intervjuene med ansatte, pårørende og ungdommene før dere går fra hverandre
  - Referatene fra intervjuene bør gjøres elektronisk og dermed bør de kunne mailes besøksleder med det samme

# 9. Rapportskriving

- Sett av tid til å skrive utkast til rapport dagen etter besøket
- Send utkast til besøksteamet for rettelser og innspill
  - Optimalt med tilbakemelding innen 2 arbeidsdager!
- Rapportutkast sendes deretter til enhetsleder for kommentering
  - Optimalt med tilbakemelding innen 2 arbeidsdager!
  - Eventuelle endringer etter dette gjøres så raskt som mulig med støtte fra besøksteamet
  - Deretter sendes rapporten til nettverksleder

# 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
  - Kan gjøres fortløpende under besøket med questback
4. Overfør til tabellene i rapport
5. Fyll ut sitater som utdyper hvert område

6. Bruk oppsummeringene fra tilbakemeldingen til enheten
  - Styrker
  - Utfordringene
  - Innspill
7. Avslutte med de generelle kommentar
  - Sikre at det som enheten har oppnådd siden sist blir synlig i rapporten



# Rapportskriving 2 områder

- Sikre at enhetsleder har skrevet om hvorfor de to områdene ble valgt i sin innledning forut for besøket
- Presisere i første del av rapport (endre standardisert tekst)
  - 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
  - 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 de gjøre dette

# Hvordan du kan rote det til

- Ikke lese selvevaluering eller fjorårets rapport
- Ikke holde tidsplan
- Glem rettledningspunkter
- Forholde deg til besøket som 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 endringer
- Generelle tips om forbedring
- Andre momenter
- Styrke – utfordringer – innspill!

# Hvilken enhet? Med hvem?

- En enhet dere besøkte før vs En annen?
- Lede flere besøk i nær sammenheng?
- Med/Uten en mentor?
  
- Sammensetning av resten av besøksteamet
- Valg av de som reiser ut fra egen enhet