

Oppsummering av erfaringer

Pilotering av løsningen LifeQI



Innhold

Introduksjon	2
Innspill fra deltakerne i piloten	2
Bakgrunn for piloten	3
Organisering av piloten	4
Innhenting av informasjon	5
Resultater	6
Testpersoners erfaringer	6
Tekniske aspekter og struktur	6
Forutsetninger for bruk av verktøyet og språk	9
Samarbeid og læring på tvers.....	11
Funksjoner	13
Effekt på kjennskap til forbedringsmodellen og brukerstøtte	17
Kontaktpersoners erfaringer	18
Organisering og gjennomføring av piloten.....	18
Administrasjon av tilganger.....	19
Informasjon og opplæring	20
Oppfølging av forbedringsarbeid	20
Alt i alt	21
Vedlegg 1	23

Introduksjon

LifeQI¹ er en nettbasert plattform som ble utviklet av det britiske selskapet Seedata Ltd. i samarbeid med South West Academic Health Science Network. LifeQI ble utviklet for å støtte helsepersonell med å gjennomføre prosjekter i pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring.

Hensikten med denne oppsummeringen er å kartlegge om LifeQI kan egne seg i lokalt forbedringsarbeid. Målgruppen for rapporten er helsepersonell, kvalitetsrådgivere, ledere og andre som jobber med kvalitetsforbedring, både i spesialist- og kommunal helse- og omsorgstjenesten.

Oppsummeringen er basert på brukerundersøkelser som ble gjennomført i desember 2018 og februar 2019. Målet er å gjengi de viktigste brukererfaringene og dokumentet bør ikke oppfattes som en anbefaling av ett bestemt produkt. Grafen som viser karakterer for brukeropplevelser (s.13) indikerer også at andre programmer med samme funksjonalitet kan være et bedre alternativ.

Innspill fra deltakerne i piloten

Fordeler

- Brukerne setter pris på at grunnleggende verktøy i forbedringsmetodikk som driverdiagram, PDSA skjema, run- og kontrolldiagrammer er tilgjengelig i LifeQI. Opp mot 60% av respondentene mener at LifeQI har bidratt til at de forstår forbedringsmodellen bedre, og 53% svarer at verktøyet har bidratt til at de føler seg mer komfortabel med å bruke forbedringsmodellen.
- LifeQI er et godt verktøy for å dokumentere alt av prosjektinformasjon ett sted. *«Enklere at en kan logge seg inn i en «portal» der den infoen ligger oppdatert, enn at det blir mange mail med oppdaterte diagrammer som må lagres ned.»*
- Løsningen legger til rette for kommunikasjon og samarbeid mellom teammedlemmer og mellom forbedringsteam innad og tvers virksomheter – noe som gjør erfaringsdeling lettere.
- LifeQI gir god oversikt over forbedringsprosjekter i virksomheten, samt status over fremdrift.

Utfordringer

- LifeQI er på engelsk og dette kan være et hinder for noen brukere.
- Noen brukere har savnet andre verktøy fra forbedringsmetodikk som for eksempel prosesskartlegging, Pareto- og fiskebeinsdiagram. Andre har savnet muligheten av å kunne visualisere resultater for flere enheter i samme tidsseriediagram.
- Når det gjelder analysemodulen for run- og kontrolldiagrammer er det ikke entydig hvordan man justerer senterlinjen.
- Tilgang til verktøyet forutsetter at virksomheten har en profil i LifeQI, med en administrator som håndterer tilgangene. I mangel av dette kan verifisering av bruker ta lenger tid.

¹ <https://www.lifeqisystem.com/>

For å ta LifeQI i bruk i virksomheten er det noen forutsetninger som bør være på plass:

- Forhåndskunnskap om forbedringsmetodikk er en viktig forutsetning for å forstå hensikten og nytten av de ulike verktøyene i LifeQI som f. eks driverdiagram, PDSA skjema, kontroll diagrammer. Uten dette er man ikke klar til å bruke verktøyet.
- Et lokalt støtteapparat rundt brukere er viktig, for eksempel i form av "LifeQI eksperter" som kan administrere tilgangene og gi brukerstøtte ved praktiske eller tekniske utfordringer.

Bakgrunn for piloten

Helse- og omsorgstjenesteloven krever at *"enhver som yter helse- og omsorgstjeneste etter loven skal sørge for at virksomheten arbeider systematisk for kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet."*² Bedre kvalitet og pasientsikkerhet er et av de viktigste kravene fra myndighetene til sykehusene og nevnes eksplisitt i de årlige oppdragsdokumentene og Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring.

Som beskrevet i Veileder til overnevnte forskrift, er det øverste leder i virksomheten som har det overordnede ansvaret for at aktiviteter planlegges, gjennomføres, evalueres og korrigeres i samsvar med krav fastsatt i helse- og omsorgslovgivningen.³ En viktig forutsetning for at virksomheten er i stand til å gjøre dette er å ha systemer og rutiner for å regelmessig følge med på aktiviteter og resultater.

Forbedringsteam over hele landet gjennomfører mange forbedringstiltak som en del av det systematiske kvalitetsforbedringsarbeidet. I løpet av programperioden sørget pasientsikkerhetsprogrammet for at forbedringsteam som jobbet med programmets innsatsområder kunne få tilgang til databasen Extranet, et verktøy forbedringsteamene kunne bruke til å følge med på utviklingen i forbedringsarbeidet.

Siden 2010 har rundt 1800 forbedringsprosjekter blitt registrert i denne databasen både fra kommunal- og spesialisthelsetjeneste. Extranet er en eldre plattform med lite utviklingsmuligheter og det har lenge vært behov for å finne alternativer. Pasientsikkerhetsprogrammet var derfor på utkikk etter en egnet løsning der forbedringsteam kan opprette og planlegge forbedringsprosjekter, plote og analysere data i form av tidsserie diagrammer, og komme i kontakt med andre brukere på tvers prosjekter. Helsedirektoratet satte derfor i gang et pilotprosjekt våren 2018. Målet med prosjektet var å gi helseforetakene og virksomheter i kommunal helse- og omsorgstjenesten mulighet til å teste et alternativt verktøy, LifeQI.

Inspirasjon ble hentet fra East London Foundation Trust (NHS) i London. De hadde gode erfaringer med LifeQI i sin organisasjon og snakket varmt om verktøyet. For å se om det norske markedet kunne levere et tilsvarende verktøy egnet for lokalt forbedringsarbeid, gjennomførte Norsk Helsenett en markedsundersøkelse. Det ble ikke mottatt forslag til løsninger som besvarte kravspesifikasjonen.

² https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-30#KAPITTEL_4

³ <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/ledelse-og-kvalitetsforbedring-i-helse-og-omsorgstjenesten>

Organisering av piloten

Eier av pilotprosjektet var Anne-Grete Skjellanger, daværende avdelingsleder for pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring i Helsedirektoratet og sekretariatsleder i pasientsikkerhetsprogrammet. Piloten ble gjennomført i samarbeid med kontaktpersoner i fem helseforetak og ett sykehjem. Syv pilotteam deltok: St. Olavs hospital, Nordlandssykehuset, Vestre Viken HF, Haraldsplass Diakonale sykehus, Helse Møre og Romsdal HF, Oppsalhjemmet sykehjem (Norlandia Health & Care sykehjem) og Helsedirektoratet.

Rollefordeling:

- Kontaktpersoner: Holde kontakt mellom sine pilotteam og arbeidsgruppen i Helsedirektoratet; administrere lisensene i egen virksomhet; informere, invitere, lære opp testpersoner i bruk av verktøyet; følge med på aktivitet i LifeQI.
- Arbeidsgruppen i Helsedirektoratet: Teste verktøyet, legge til rette for andres testing av verktøyet, oppsummere erfaringene.

Et utvalg av sykehus, sykehjem og utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjeneste ble invitert til å pilotere LifeQI. Kontaktpersoner fikk innledningsvis informasjon om løsningen og hvilke områder Helsedirektoratet var interessert i å teste løsningen på, f. eks. implementering av tiltakspakker, egne initierte prosjekter, utdanningsprogrammer, læringsnettverk, osv.

Kontaktpersonene beskrev deretter hvilke prosjekter de ønsket å teste LifeQI på, hvor mange lisenser de ønsket og en kort plan for gjennomføring av piloten i egen virksomhet, samt definisjon av roller (vedlegg 1). Etter at deltakelse ble avklart ble lisensene tildelt til pilotteamene mai 2018. Kommunikasjon mellom teamene og sekretariatet foregikk via kontaktpersonene.

De aller fleste helseforetak som deltok i piloteringen hadde som mål å teste verktøyet som en del av deres strategi for å bygge kultur og kompetanse i kontinuerlig forbedringsarbeid. Disse helseforetak har lenge etterlyst et egnet verktøy som understøtter deres interne og regionale opplæringsprogrammer. Det gjelder Nordlandssykehuset, Vestre Viken, St. Olavs hospital, Helsedirektoratet (Forbedringsutdanning for leger).

Vestre Viken har i tillegg til kompetanseprogrammet sitt, testet verktøyet på to akuttmottak (Drammen og Ringerike sykehus) i forbindelse med implementering av tiltakspakken for tidlig oppdagelse og behandling av sepsis, samt to forbedringsprosjekter på psykisk helse og rus, Aker DPS og revmatologisk seksjon, Drammen.

Helse Møre og Romsdal testet LifeQI i arbeidet med tidlig oppdagelse og behandling av sepsis ved de fire akuttmottakene i foretaket (Ålesund, Volda, Molde og Kristiansund sykehus). Deltakere i det lokale læringsnettverket i de fire mottakene hadde allerede fått opplæring i forbedringsmetodikk og var i gang med basismålinger da helseforetaket kom i gang med piloten. I tillegg, testet de LifeQI i forbindelse med et nytt forbedringsprosjekt på kreftavdelingen på Ålesund sykehus. Her fikk de testet løsningen fra starten av et forbedringsarbeid.

Haraldsplass Diakonale sykehus testet løsningen i forbindelse med forbedringsprosjekter satt i gang på bakgrunn av resultater fra ForBedring, den nasjonale medarbeiderundersøkelsen om arbeidsmiljø, HMS og pasientsikkerhetskultur.

Oppsalhjemmet testet LifeQI i forbindelse med prosjekter som handlet om målrettet observasjon av medisineffekter og gjennomføring av livstestament samtaler.

Innhenting av informasjon

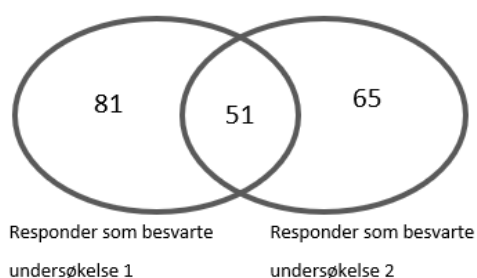
For å få en forståelse av brukernes utgangspunkt og forutsetninger i forkant av testingen, ble testere bedt om å svare på to undersøkelser⁴. Første spørreskjema ble sendt ut i november 2018. Denne undersøkelsen hadde som mål å kartlegge hvor lett det er å skaffe seg informasjon om forbedringsprosjekter som foregår lokalt, regionalt og nasjonalt; hvor ofte testere er involvert i forbedringsprosjekter; hvilken metode man bruker når man jobber med forbedringsarbeid; hvordan man kommuniserer med andre teammedlemmer i forbedringsteamet og hvor ofte; hvorvidt man forstår og kan anvende forbedringsmodellen; hvor lett det er å lage en prosjektrapport når man jobber med et forbedringsprosjekt; hvor man lagrer informasjon om forbedringsprosjektet (dokumenter, data, rapporter); hvilket program man bruker for å lage et run- eller kontrollidiagram.

Denne undersøkelsen ble fulgt opp med en ny undersøkelse januar 2019 som fokuserte på de forskjellige funksjonalitetene i LifeQI og testernes opplevelse av disse. Følgende aspekter ble inkludert: erfaringer knyttet til tekniske aspekter av verktøyet (f. eks. hvor lett det er å komme i gang, redigere skjemaer/moduler, lage prosjektrapport, dele filer med andre, delta i diskusjoner, osv.); hvor lett er det å ta verktøyet i bruk uten opplæring i forbedringsmodellen eller målinger; hvorvidt LifeQI gjør det lettere å finne informasjon om andre forbedringsprosjekter; hvorvidt LifeQI gjør kommunikasjon og samhandling lettere innad forbedringsteamet og tvers og hvorvidt LifeQI er et godt verktøy for prosjekt dokumentasjon. Videre ble brukere spurt om bestemte funksjoner som run-diagram og kontroll-diagram funksjonen, driverdiagram og PDSA modulen.

Resultater som presenteres i dette dokumentet er et utdrag hovedsakelig fra den andre undersøkelsen, og fokuserer på det som Helsedirektoratet vurderer som de viktigste resultatene.

Det er en del forhold som gjør at man bør være forsiktig med trekke konklusjoner fra resultatene:

- Begge undersøkelser ble sendt ut til de samme personene (n=187). Svarprosent på både den første og andre undersøkelsen var nokså lavt. 43,3% når det gjelder den første undersøkelsen og 34,7 % når det gjelder den andre. 51 personer har besvart begge undersøkelser.
- Piloten var ganske liten (ca. 190 lisenser ble fordelt) og varte kun ett år. Dette medførte at mange brukere ikke fikk tid til å teste alle funksjoner i verktøyet grundig nok.
- Resultatene kan være skjeve som følge av at respondentene ikke er representative. Over 60% av de som svarte på undersøkelsene hadde tilknytning til Vestre Viken HF eller Nordlandssykehuset, og begge piloterte LifeQI i en undervisningssetting. Det kan antas at noen testpersoner allerede var kjent med forbedringsverktøy og metodikk før piloten startet.
- En svakhet i spørreskjemaet gjør det vanskelig å tolke resultatene. Mange spørsmål i undersøkelsene har både «vet ikke/har ikke prøvd» og «verken/eller» som svarmulighet. Dette gjør det vanskelig å avgjøre om svarene heller mot positiv eller negativ retning.



I tillegg til undersøkelsene, ble kontaktpersonene bedt om å oppsummere erfaringene sine med organisering av piloten. Kontaktpersoner stod sentralt i piloteringen da de fikk utvidet tilgang til

⁴ Undersøkelsene var tilpassede varianter av det som ble brukt i et annet pilotprosjekt på New Zealand.

verktøyet og fungerte som knutepunkt mellom brukere i deres organisasjon, Helsedirektoratet og LifeQI support team. Oppgaven deres var å nå ut til sine brukere, invitere dem til å bruke løsningen, administrere lisensene, lære opp og veilede brukere og følge med på aktiviteten i LifeQI. Kontaktpersoner ble bedt om å reflektere på følgende temaer: Administrasjon av tilganger; informasjon og opplæring; oppfølging av forbedringsarbeid og en "alt i alt" vurdering til slutt.

Resultater

Testpersoners erfaringer

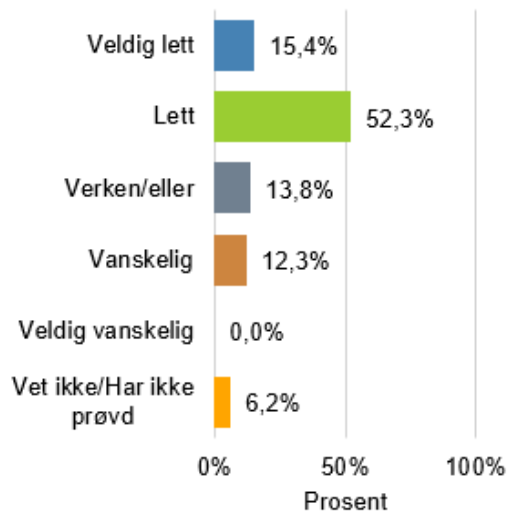
I dette avsnittet presenteres det et utdrag av resultater fra undersøkelsen som ble sendt ut mot slutten av piloten.

Tekniske aspekter og struktur

Den første delen av undersøkelsen fokuserer på de tekniske aspektene av verktøyet.

Hvor lett eller vanskelig har du opplevd det å...

5. opprette en brukerprofil i LifeQI?



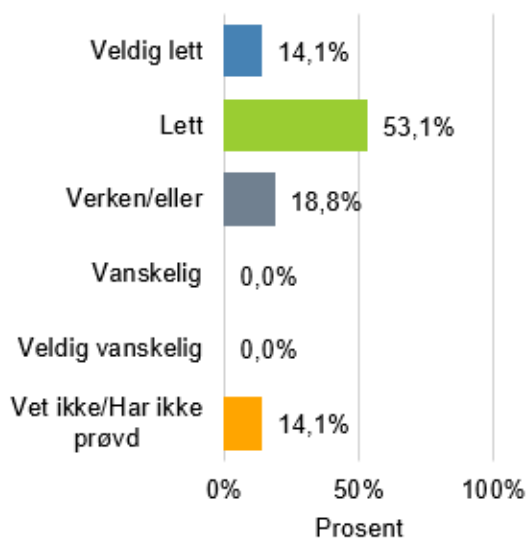
6. å bli verifisert og få tilgang til relevante prosjekter, grupper, organisasjoner?



7. forstå strukturen (slik som moduler og funksjoner) i LifeQI?

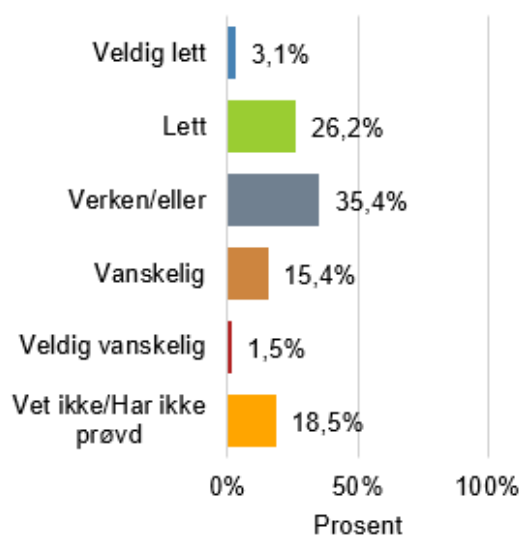


8. opprette et nytt prosjekt?

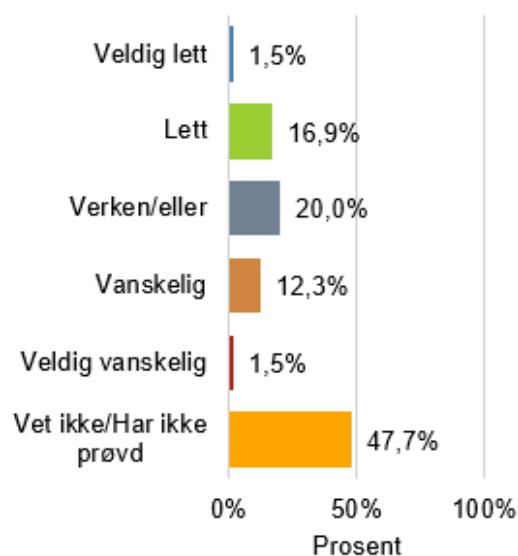


Som grafene over viser er det stort sett lett å opprette en profil i LifeQI og å bli verifisert og få tilgang til relevante prosjekter, grupper og organisasjoner. Samtidig opplevde bortimot 20% av respondentene at det var vanskelig å bli verifisert, noe som kan skyldes at tilgang til LifeQI er avhengig av en lokal administrator som bekrefter at brukeren tilhører virksomheten og tildeler brukerlisens til vedkommende. 17 % av respondentene mente at det var vanskelig å "navigere" i løsningen (spm. 7). Ingen melder utfordringer med å opprette nye forbedringsprosjekter.

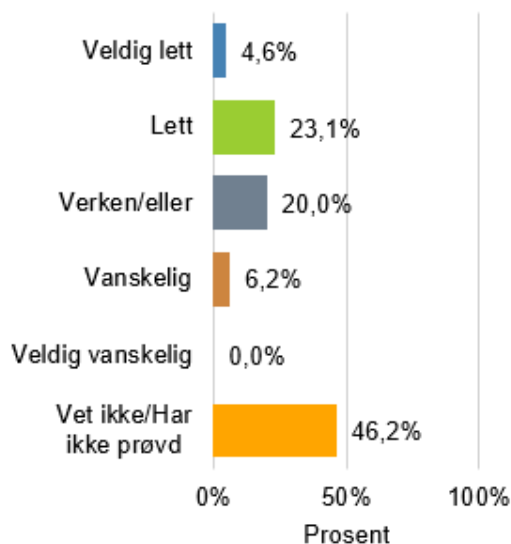
9. redigere skjemaer og moduler knyttet til prosjektet?



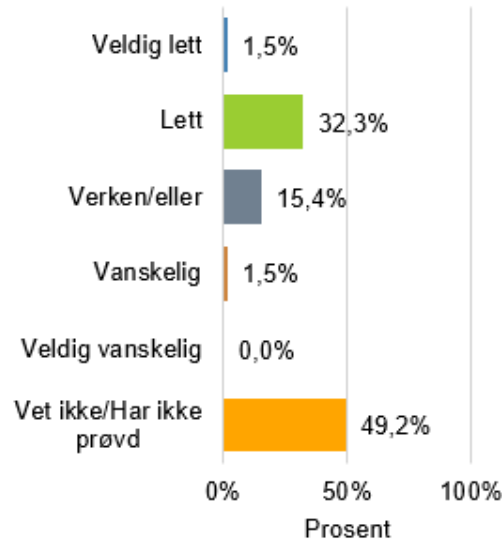
10. lage prosjektrapport?



11. dele filer med andre i prosjektet?

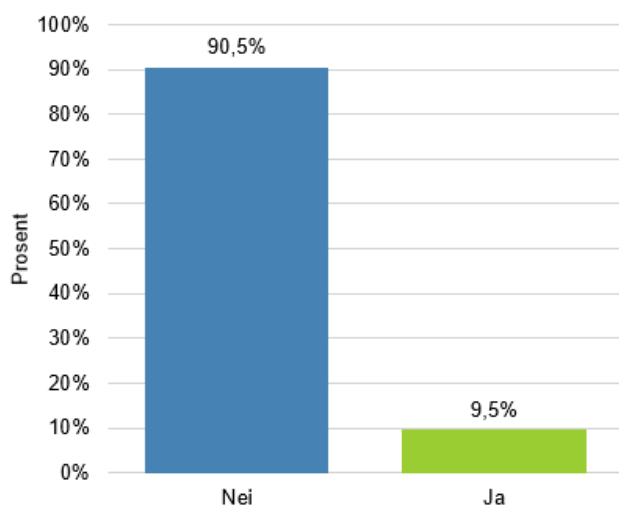


13. delta i diskusjoner i prosjektet eller gruppen?



Når det gjelder redigering av skjemaer og moduler knyttet til et bestemt prosjekt er det 17% som mener at dette er vanskelig. Når det gjelder spm. 10, 11,13 er det tydelig at mange ikke har brukt disse funksjonene, men de som gjorde det var stort sett fornøyd.

14. Opplevde du problemer med IT (kompatibilitet, brannmur, osv.)?



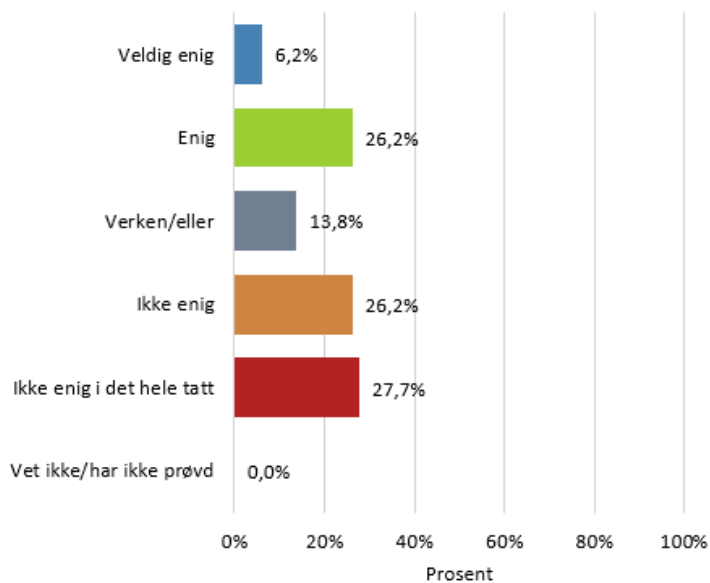
Det er meldt som en utfordring at programmet blir stående lenge og "jobber" slik at man må vente for å komme videre, uavhengig av nettleser.

Forutsetninger for bruk av verktøyet og språk

Respondenter ble bedt om å si seg enig/uenig i en rekke påstander som handlet om språk forutsetninger for å ta verktøyet i bruk.

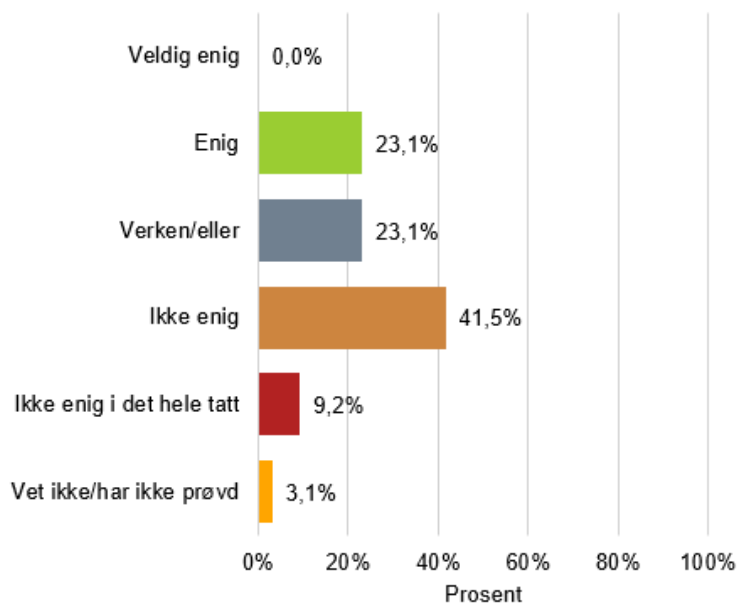
Hvor enig er du i følgende påstander?

17. LifeQI er på engelsk og dette gjør det vanskelig å bruke.



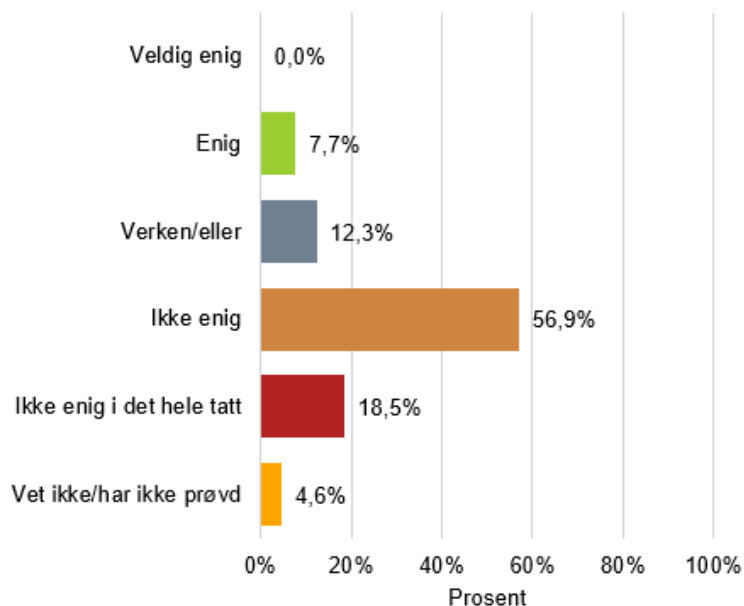
Testgruppen var delt når det kommer til om språket gjorde Life QI vanskelig å bruke. Litt over halvparten (54%) mente det ikke vare en utfordring, samtidig opplevde en tredjedel at det gjordet det.

18. LifeQI er intuitivt nok for å kunne tas i bruk uten opplæring i bruk av verktøyet.



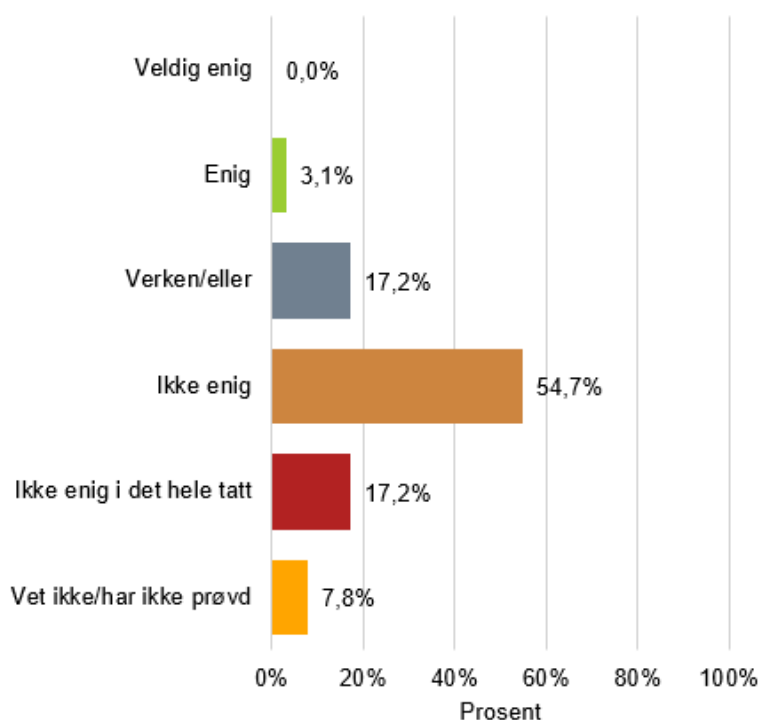
Over halvparten av respondentene mener at LifeQI ikke er intuitivt nok for å kunne tas i bruk uten opplæring i bruk av verktøyet. Kun 23% er enig, noe som tyder på at det er lettere å ta ut potensialet i verktøyet hvis brukerne tilbys opplæring.

19. LifeQI kan tas i bruk uten opplæring i Forbedringsmodellen.

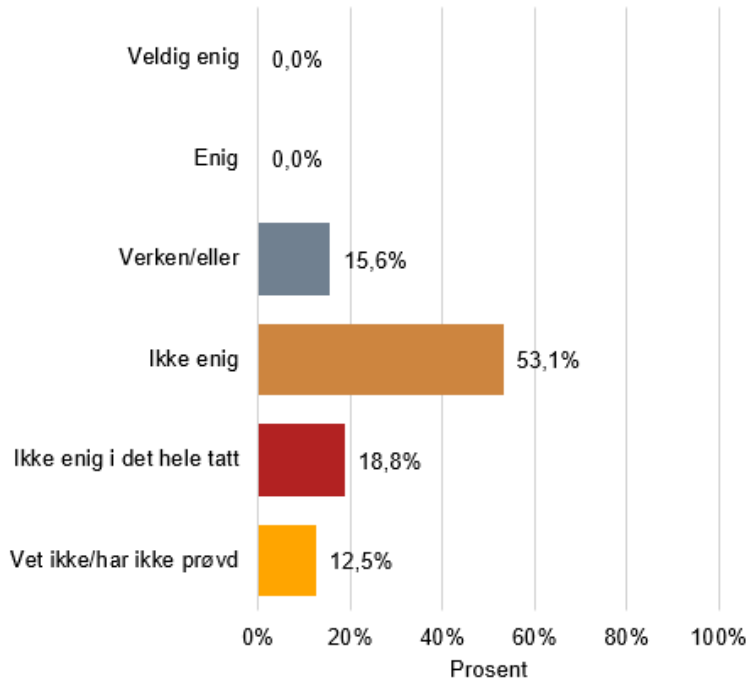


En betydelig andel av respondentene (75%) mener at LifeQI ikke kan tas i bruk uten opplæring i forbedringsmodellen. Forbedringsmodellen og tilhørende verktøy danner grunnlaget for løsningen og det er tydelig at en basiskunnskap i forbedringsmetodikk er en forutsetning for å ta løsningen i bruk.

20. Run-diagrammer i LifeQI kan tas i bruk uten forkunnskaper om dette.



21. Kontroll diagrammer i LifeQI kan tas i bruk uten forkunnskaper om dette.

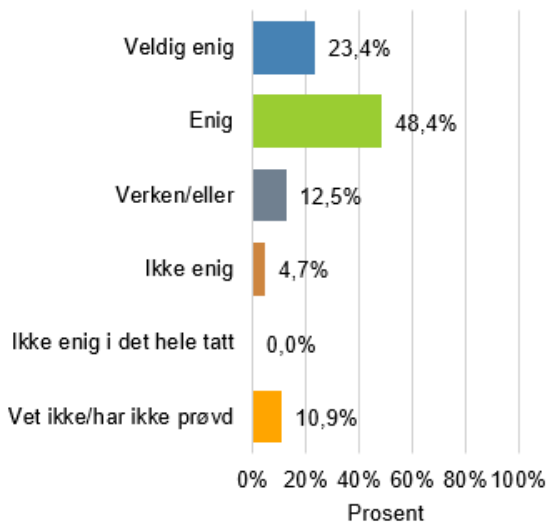


På lik linje med forrige spørsmål (spm. 20) mener over 70% av respondentene at man trenger forkunnskap i run- og kontrolldiagrammer for å kunne bruke disse verktøyene.

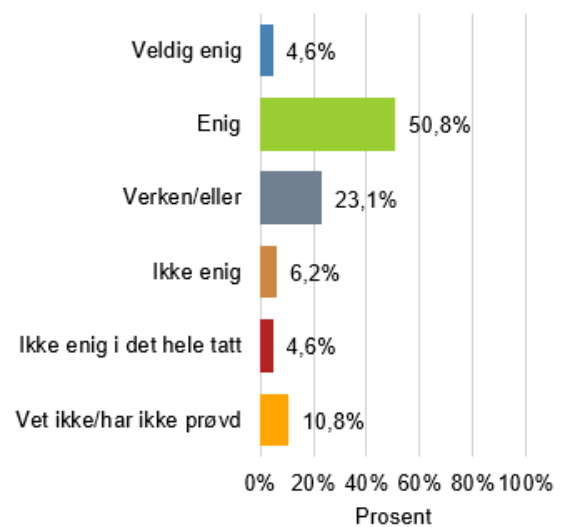
Samarbeid og læring på tvers

Brukerne ble også spurt hvorvidt LifeQI legger til rette for samhandling innad prosjektet og tvers prosjekter.

22. LifeQI gjør det lettere å finne informasjon om hvilke forbedringsprosjekter som foregår i virksomheten din, i regionen, nasjonalt.

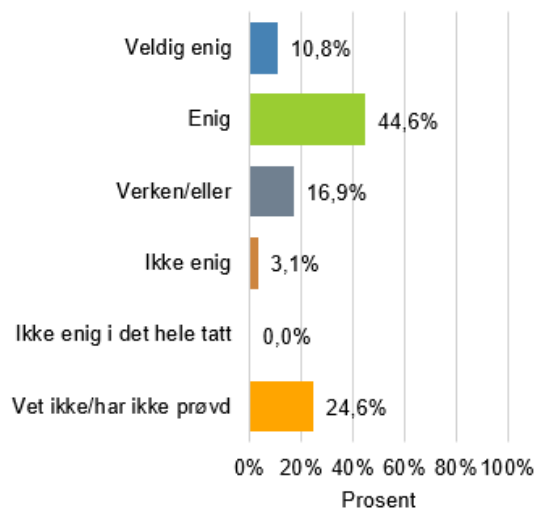


24. LifeQI gjør det lettere å samarbeide med andre deltakere i prosjektet mitt.

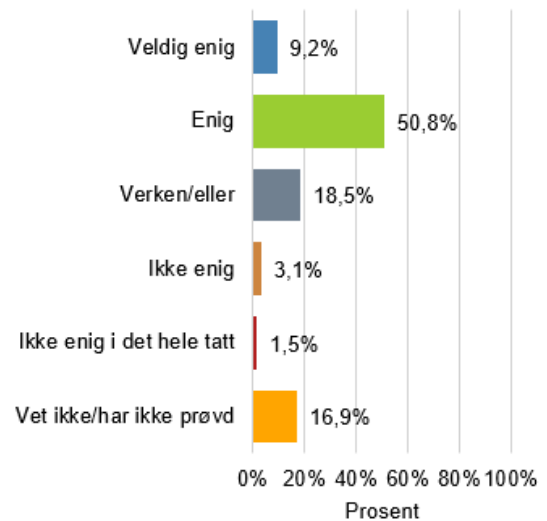


Mer enn 70% av respondentene bekrefter at LifeQI gjør det lettere å finne informasjon om forbedringsprosjekter i virksomheten, i regionen, eller nasjonalt. I tillegg er over halvparten enig i at LifeQI bidrar til at teammedlemmer samarbeider bedre.

25. LifeQI gjør det lettere å komme i kontakt med andre forbedringsprosjekter.

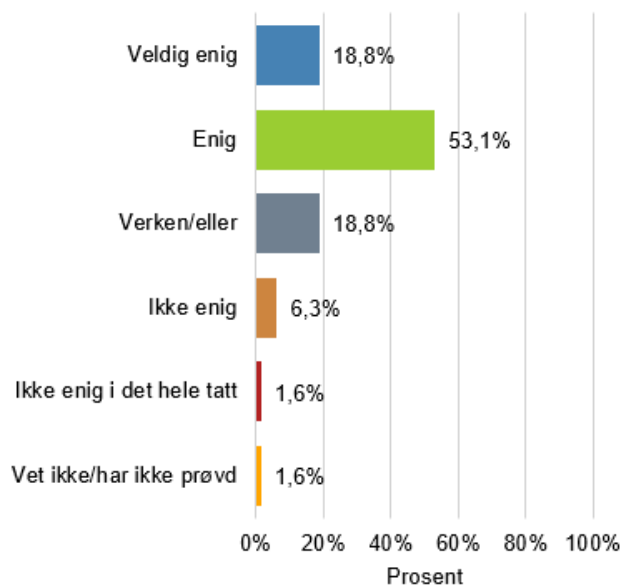


26. LifeQI gjør det lettere å lære fra andre forbedringsprosjekter.



Over halvparten av respondentene bekrefter at LifeQI gjør det lettere å komme i kontakt med andre forbedringsprosjekter, selv om mange ikke har prøvd det. Enda flere sier seg enig i at LifeQI gjør det lettere å lære fra andre forbedringsprosjekter.

27. LifeQI er et godt verktøy for å dokumentere alt av prosjektinformasjon ett sted.

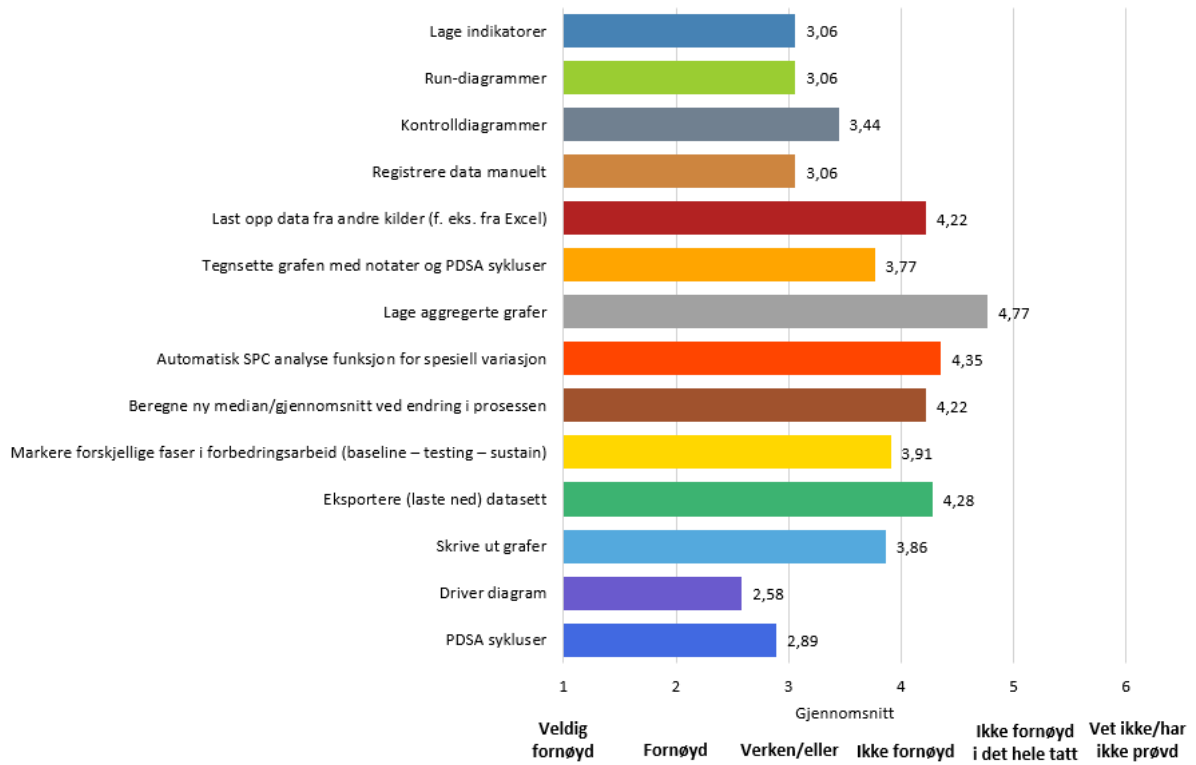


Over 70% mener at LifeQI er et godt verktøy for å dokumentere alt av prosjektinformasjon ett sted.

Funksjoner

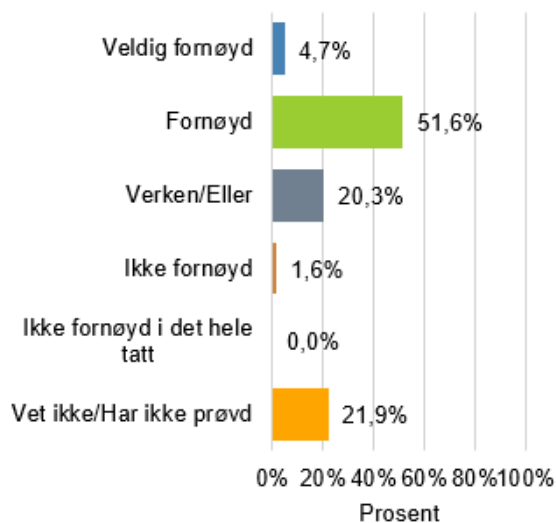
Videre i undersøkelsen ble respondentene spurt om bestemte funksjoner i LifeQI.

Hvor fornøyd er du med følgende funksjoner i LifeQI?

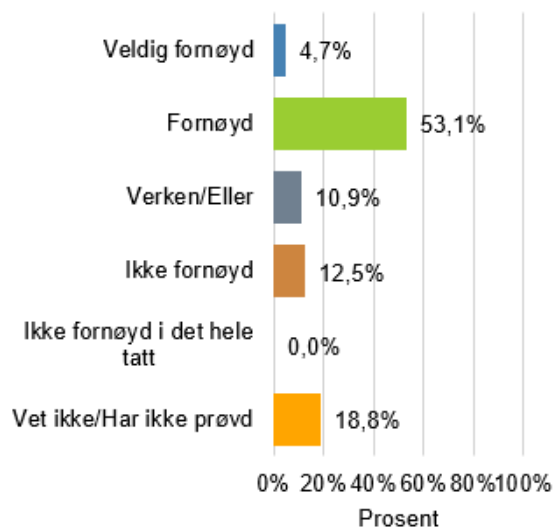


Under presenteres resultatene per funksjon/modul.

29. Lage indikatorer

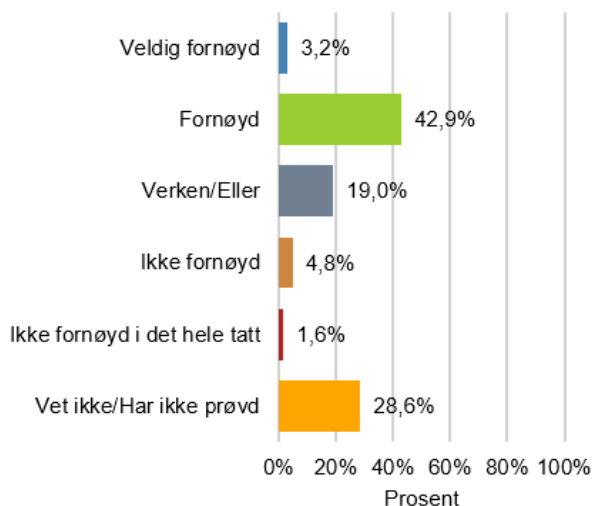


30. Run-diagrammer

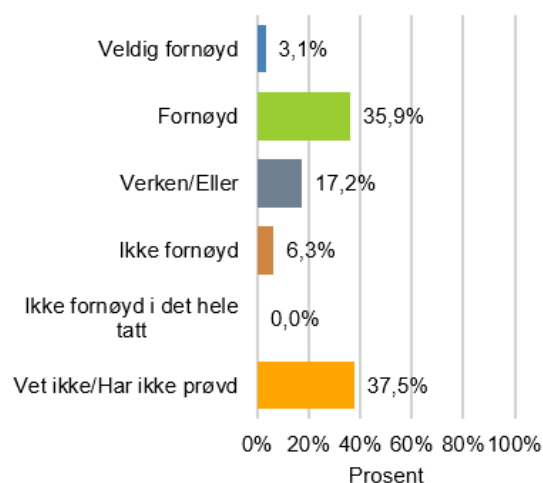


Målefunksjonen er i kjernen av verktøyet. Det er en egen modul der man kan definere indikatorer i forbedringsprosjektet og kan knytte disse til driverdiagrammet sitt. Det er også mulighet til å lage indikatorer på program nivå som kan kopieres over til enkelte forbedringsprosjekter som hører til programmet. Samlet sett er denne funksjonen noe som brukere var mest fornøyd med. Over halvparten av de som har laget egne indikatorer var fornøyd med denne modulen. Bortimot 60% av respondentene var fornøyd med run-diagram funksjonen.

31. Kontrolldiagrammer

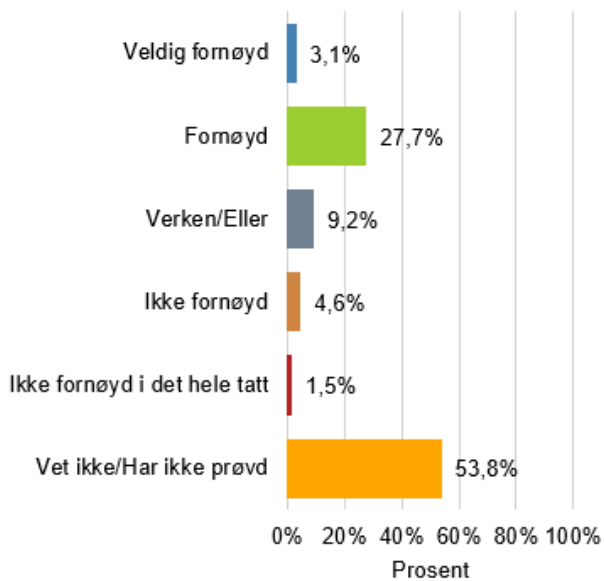


34. Tegnsette grafen med notater og PDSA sykluser

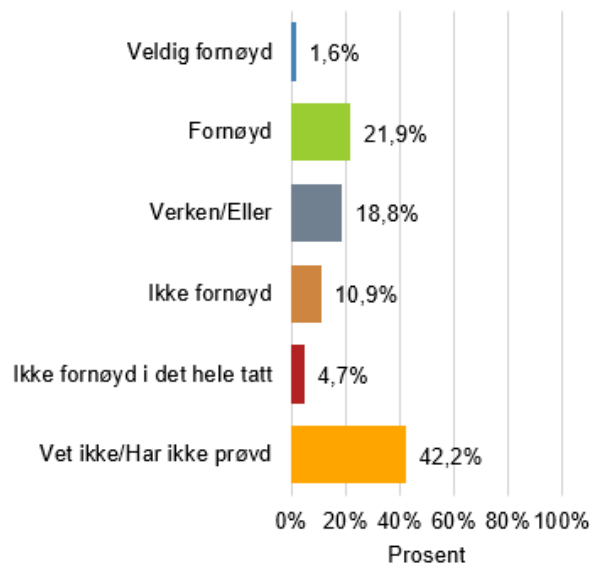


I tillegg til run-diagrammer kan man velge å visualisere og analysere data med kontroll-diagrammer. Følgende diagrammer er tilgjengelige: I, XbarS, P, C, U, G, T. Både i run- og kontrolldiagram modulen kan man "loggføre" hvilken endring man har gjennomført ved å legge inn notater ved enkelte punktene. Dette hjelper forbedringsteamet å se sammenhenger mellom testing og måling, og gjør at de kan følge med på om endringer påvirker resultatene.

36. Automatisk SPC analyse funksjon for spesiell variasjon



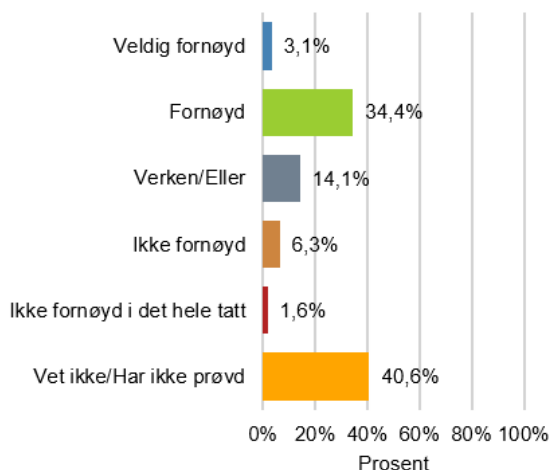
37. Beregne ny median/gjennomsnitt ved endring i prosessen



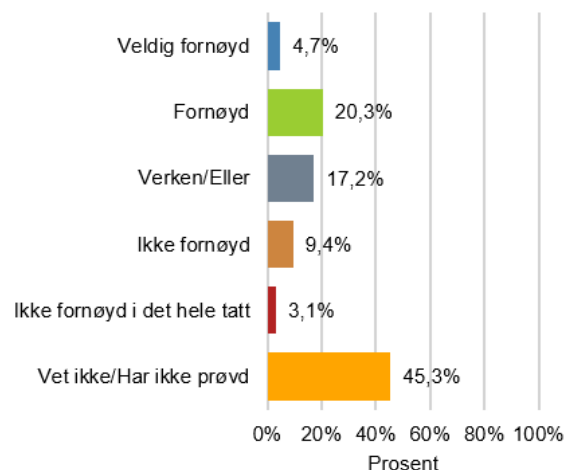
Analysefunksjonen som markerer spesiell variasjon i datasettet er en av funksjonene som gjør tolkning av dataene lettere. De som har prøvd denne funksjonen var stort sett fornøyd.

Ved en endring i prosessen kan man beregne og fastsette en ny senterlinje. Respondentene gir varierende svar: 24% er fornøyd mens 16% melder at de ikke er så fornøyd med denne funksjonen.⁵

38. Markere forskjellige faser i forbedringsarbeid (baseline – testing – sustain)

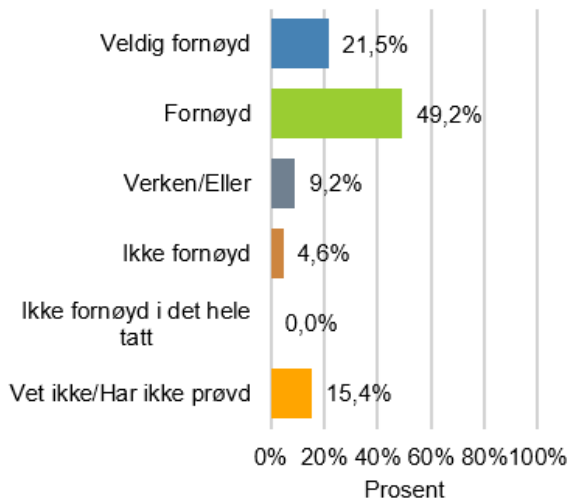


33. Last opp data fra andre kilder (f. eks. fra Excel)

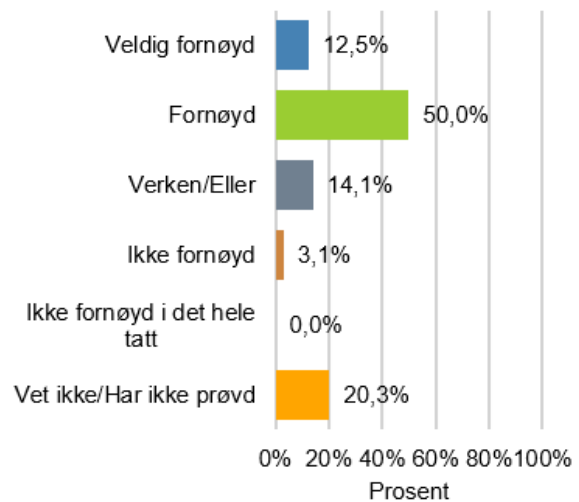


⁵ Underveis i piloten har flere brukere meldt at det ikke er selvforklarende hvordan man beregner og fastsetter ny senterlinje. Endringene man gjør blir ikke automatisk synlig. Man må ut av «Edit» modus eller laste inn siden på nytt for å lagre endringer man har gjort i grafen.

41. Driver diagram



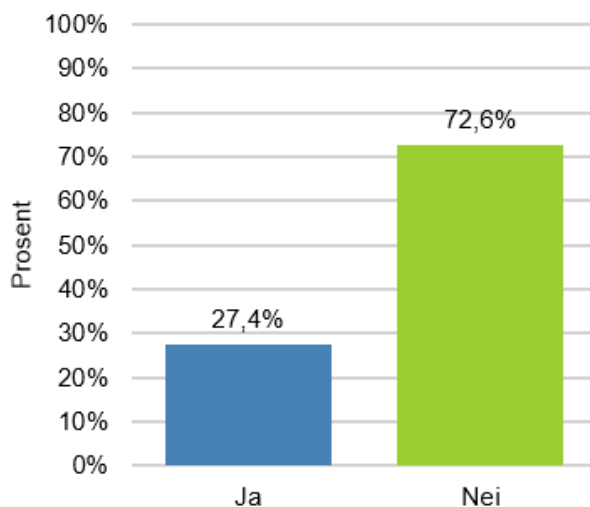
42. PDSA sykluser



Driverdiagram modulen var noe som respondentene satte stor pris på – over 70% var fornøyd med denne modulen. Driverdiagrammet oppsummerer teamets endringsstrategi. Med "endringsstrategi", menes en beskrivelse av hvilke endringer bør gjennomføres for å oppnå målet, og hvordan disse endringene skal iverksettes. I denne modulen kan man bygge opp sitt eget diagram, lenke målet til driverne og konkrete forbedringsideer og markere disse med farger for å indikere prioritet, status, lokasjon, osv.

PDSA testing er i kjernen av forbedringsmetodikk og handler om en systematisk utprøving av endringsideer i praksis. Denne modulen er designet til å hjelpe forbedringsteam systematisere testene sine ved å loggføre testene i PDSA skjemaer. Som det kommer frem fra resultatene over, var denne funksjonen godt likt av de som brukte det.

43. Er det andre funksjonaliteter du savner fra LifeQI?



Funksjonaliteter som brukerne savner er:

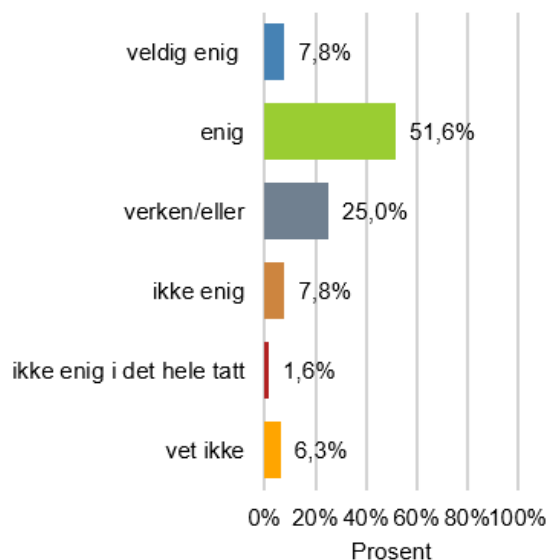
- Andre verktøy som brukes i forbindelse med forbedringsarbeid f. eks. flytskjema, fiskebeinsdiagram, flytdiagram og andre prosesskartleggingsverktøy
- Flere måter å visualisere data på f. eks. Pareto og speider diagram
- Mulighet til å ha flere run-kurver i samme diagram f.eks. resultater fra forskjellige avdelinger
- Kompatibilitet med SPSS
- Kobling mot datakilder
- Hardlink av kurver, diagrammer pdsa mv, slik at disse kan vises som en link
- Mulighet for å lagre tidligere versjoner av driverdiagrammet eller loggføring av forskjellige versjoner
- Handlingsplan med fargekoding av status/tidslinje
- Norsk versjon av løsningen

Effekt på kjennskap til forbedringsmodellen og brukerstøtte

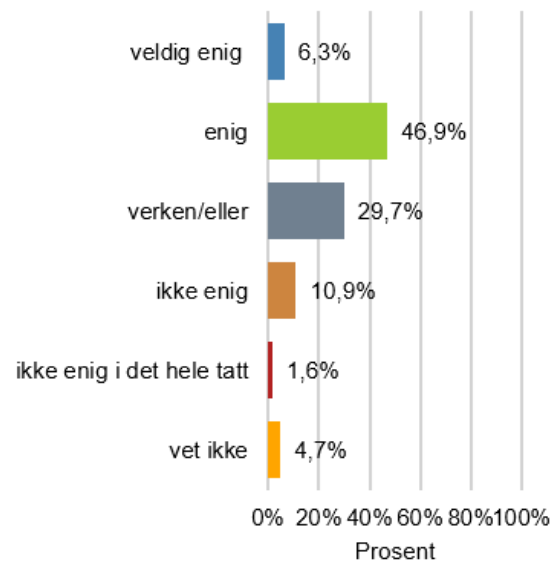
Avslutningsvis ble respondentene spurt om læringsutbytte og brukerstøtte.

Prosjektstrukturen i LifeQI bygger på Forbedringsmodellen. Med dette i bakhodet, i hvilken grad er du enig i følgende påstander?

46. LifeQI har bidratt til at jeg forstår modellen bedre.



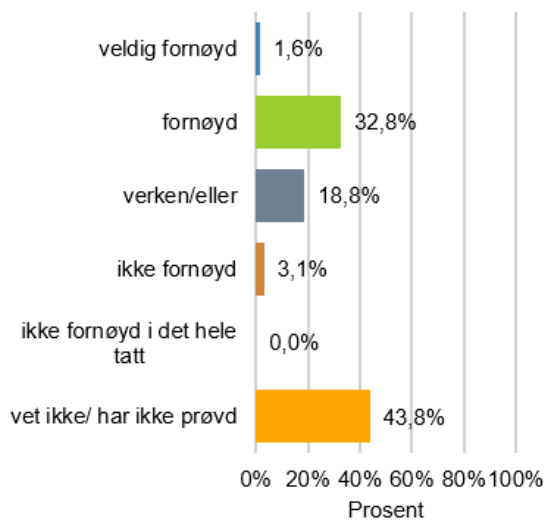
47. LifeQI har bidratt til at jeg føler meg mer komfortabel med å bruke forbedringsmodellen.



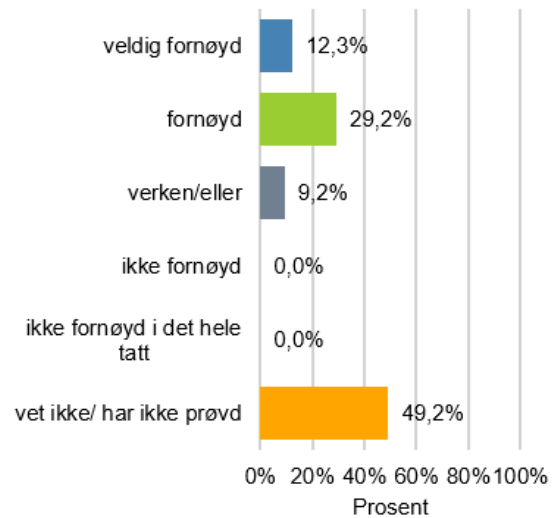
I lokalt forbedringsarbeid er forbedringsmodellen en anerkjent og populær metode. Som resultatene over viser har de aller fleste fått en utbytte av å bruke LifeQI i forbedringsarbeidet. Bortimot 60% mener at LifeQI har bidratt til en bedre forståelse av forbedringsmodellen og over halvparten svarer at LifeQI har bidratt til at de føler seg mer komfortabel med å bruke forbedringsmodellen.

Hvor fornøyd er du med brukerstøtte?

51. Learning Center (veileder på [LifeQIs](#) nettside med artikler om bruk av LifeQI)



52. LifeQI brukerstøtte (via email/chat/telefon)



Kontaktpersoners erfaringer

Kontaktpersoner koordinerte pilotering av verktøyet lokalt og deres innsikt har derfor vært sentralt i piloten. Her følger en oppsummering av deres tilbakemeldinger.

Organisering og gjennomføring av piloten

Gjennomføring av piloten skjedde etter planen hos de fleste, men flere kontaktpersoner melder at det var varierende bruk av verktøyet i de ulike pilotteamene: Fra mye og aktiv bruk, til mest bruk i oppstartfasen for deretter å dabbe av over tid. Noen kom aldri ordentlig i gang eller stoppet opp da de fant ut at enkelte funksjoner de etterlyste ikke var tilgjengelige.

Varierende aktivitet kan henge sammen med:

- Hvor mye forhåndskunnskap brukeren hadde om forbedringsarbeid fra før av. En kontaktperson understreker at god forhåndskunnskap om kontinuerlig forbedring som metode er en svært viktig forutsetning for å forstå hensikten og nytten av de ulike verktøyene i LifeQI, som for eksempel kontroll diagrammer, PDSA skjema, osv. En annen skriver "Vi ser at jo lenger man kommer i forbedringsarbeidet, jo mer ser de nytten av LifeQI". LifeQI er et spesialisert verktøy og dette kan føre til at brukere som ikke er kjent med forbedringsmetodikk kan bli "skremt" av terminologien eller at verktøyet virker lite intuitivt for dem. Selv om LifeQI oppsummerer essensen av verktøyene i [Help Center](#) på nettsiden sin, er forbedringsmetodikk et eget fag og noe man muligens trenger en innføring i på forhånd.
- Aktivitet kan henge sammen med fremgang i prosjektet. De som var aktive var veldig fornøyd med verktøyet og ga uttrykk for at de ønsket å beholde lisensen utover pilotperioden. Lite aktivitet i LifeQI kan gjenspeile mindre aktivitet i forbedringsprosjektet også. Hvilken prosjektfase teamene er i, kan forklare hvor aktivt man bruker verktøyet: Hos mange var det

synlig aktivitet på begynnelsen av prosjektstart, men ikke alle brukte LifeQI aktivt i hele pilotperioden. Noen sluttet å bruke det enten fordi forbedringsprosjektet ikke kom ordentlig i gang eller at ønskede verktøy manglet.

- LifeQI er på engelsk og dette kan være en hinder for brukere som ikke er så trygge på engelsk generelt eller faguttrykk på engelsk.
- For andre var LifeQI nok et system man måtte forholde seg til, i tillegg til de allerede eksisterende systemene (pasientjournal, operasjonsplanlegging, osv.) Det ble rett og slett altfor mye manuelt arbeid.

Administrasjon av tilganger⁶

De fleste kontaktpersoner melder at organisering av tilgangene stort sett gikk knirkefritt. En av dem skriver at "jo flere som hadde lisens i et team, jo større interesse/nytte hadde de av LifeQI."

Man bør være oppmerksom på at tilgang til LifeQI forutsetter at virksomheten/helseforetaket har en lokal administrator på plass. Dersom virksomheten/helseforetaket brukeren er knyttet til ikke har et eget område i LifeQI og lokal administrator, blir det problematisk å avgjøre hvilket institusjon brukeren skal knyttes til. Nordlandssykehuset har opplevd dette som spesielt omstendelig da at de hadde flere eksterne deltakere på opplæringsprogrammet sitt. Det krevde en god del koordinering mellom Helsedirektoratet, pilotene og LifeQI support til å løse dette. Dette førte igjen til at det tok lang tid før de eksterne brukerne ble koblet opp til pilotvirksomheten og fikk aktivert lisensen sin.⁷

Andre utfordringer som er meldt angående registrering er at systemet står og jobber lenge før tilgangen er aktivert eller at brukeren ikke har fått tilsendt passord umiddelbart da de bestilte nytt. Flere har derfor endt opp med å registrere seg flere ganger og administrator måtte fjerne de overflødige profilene. I tillegg er invitasjonen til LifeQI gyldig bare i en viss periode - noe som ikke er kommunisert tydelig nok.

I LifeQI er det en egen Admin fane der administratorer kan følge med på hvor mange personer man har invitert, hvor mange som ble godkjent/verifisert og antall aktive eller tilgjengelige lisenser. Denne oversikten var kontaktpersoner generelt fornøyde med. Noen peker på at denne funksjonen kunne vært enda nyttigere dersom medlemmer var oppført alfabetisk, da kunne man ha oppdaget dobbeltregistreringer lettere.

⁶ Bruk av LifeQI er lisensbasert og lisensen er knyttet opp til virksomheten/helseforetaket brukeren jobber i. Én lisens kan brukes kun av én bruker. I utgangspunktet er det virksomheten som kjøper lisenser til sine ansatte. Utnevnte administratorer tildeler lisenser til brukere etter at de har vurdert brukers tilhørighet og type rettigheter bruker kan få. Når bruker er tildelt lisens får man tilgang til tidligere og pågående forbedringsprosjekter i egen virksomhet. Det er mulighet for å overføre lisensene fra en bruker til en annen.

⁷ For å bøte på dette er det nå lagt til rette for at én organisasjon kan administrere lisensene for flere. Les mer om dette her: [Linked Organisations](#).

Informasjon og opplæring

Kontaktpersonene har fått opplæring fra leverandøren både via webinarer og kurs. Kontaktpersonene stod fritt til å bestemme hvordan lærte opp sine egne brukere.

Det er varierende hvor mye opplæring brukerne har fått før de kom i gang med å bruke LifeQI. Noen har fordelt ansvaret for opplæring til flere nøkkelpersoner, har tilbudt opplæring til alle brukere, organiserte workshops og gitt individuell veiledning underveis. Andre satset på "learning by doing" og tilbød veiledning etter behov. På generelt grunnlag kan man si at de aller fleste som brukte LifeQI i en undervisningssammenheng eller læringsnettverk (der LifeQI var det foretrukne verktøyet) hadde mye fokus på å lære opp og følge opp brukerne sine.

Kontaktpersonene som drev med opplæring melder at de stort sett har kunnet hjelpe brukerne sine med praktiske utfordringer som dukket opp underveis pilotperioden, selv om de ikke nødvendigvis hadde inngående kjennskap av verktøyet. Flere kompenserte for manglende erfaring med å bruke brukermanualene (Help Center) og chattehjelp (chatbot) aktivt, eller tok kontakt med LifeQI support teamet direkte. Mange opplever at de har fått rask og god support de gangene de hadde behov for det.

Brukere som fikk opplæring og støtte forstod hensikten med de ulike verktøyene bedre og ble tryggere på å bruke funksjonalitetene. Lokal opplæring og støtte virker som en viktig faktor i hvorvidt brukere har tatt LifeQI i bruk og hvor mye engasjement det var rundt verktøyet. Brukere som satset på å lære verktøyet på egen hånd opplevde ofte at dette ikke var tilstrekkelig. En kontaktperson som ikke har lagt så mye vekt på opplæring opplevde at så fort ansatte innså at det ikke var så lett å sette seg inn i LifeQI helt intuitivt, ble de passive mot LifeQI. En lokal veilederkorps som har erfaring med verktøyet og kan støtte brukere underveis, ser ut til å være en viktig suksessfaktor dersom man skal få mest utbytte av LifeQI.

Oppfølging av forbedringsarbeid

For personer som har ansvaret for å følge opp forbedringsteam i egen organisasjon eller på tvers organisasjoner, er det viktig å ha oversikt over status og fremdrift i forbedringsprosjekter. LifeQI legger til rette for dette ved å gi oversikt over alle brukere og forbedringsprosjekter. Dette gir mulighet til å vurdere fremskritt via såkalt "project progress score" og ved at teamene kan levere inn framdriftsrapporter til veilederne. Administratorer kan i tillegg opprette dashboard som kan skreddersys virksomhetens rapporteringsbehov. På dashboardet kan man følge med på utvalgte indikatorer på forskjellige enhetsnivåer i virksomheten.

Ikke alle av disse funksjoner kunne prøves ut pga. den begrensede pilotperioden, men mange kontaktpersoner var fornøyde med oversikten LifeQI ga. Ifølge en av dem "gir [LifeQI] en veldig god oversikt og oppleves om en god porteføljestyling. I forhold til det vi har gjort fra tidligere er dette et stort fremskritt." Noen savnet muligheten til å se når endringer ble gjort i prosjektet og av hvem.⁸

Gitt at mange piloter har brukt LifeQI i en undervisningssammenheng ble kontaktpersoner spurt om hvordan de har opplevd LifeQI som et felles plattform mellom veiledere og deltakere. Dette med

⁸ En loggføring av endringene ble senere lagt til.

tanke på å gi tilbakemelding til teamene, opprette diskusjoner, dele ressurser, osv. Selv om veiledningen ble gitt utenom LifeQI, vurderes likevel løsningen som en god samhandlingsarena. "Jeg synes det er veldig nyttig at vi kan sitte på ulike steder til ulike tidspunkt å se på driverdiagrammer og målinger. Det er også en fin måte for å sikre at deltakere og prosjektleder får gjennomført disse tingene systematisk og får fremdrift i prosjektet. Enklere at en kan logge seg inn i en «portal» der den infoen ligger oppdatert enn at det blir mange eposter med oppdaterte diagrammer som må lagres ned etc." skriver en veileder i et utdanningsprogram.

Alt i alt

Kontaktpersoner ble bedt om å trekke frem tre ting som har fungert bra eller mindre bra med LifeQI. Disse er oppsummert i tabellen under.

	FUNGERTE BRA	FUNGERTE MINDRE BRA
OPPLÆRING	<p>Forbedringskunnskap, systematikken og felles plattform for forbedring.</p> <p>Tvinger oss til å bruke kontinuerlig forbedring som metode.</p>	
VERKTØY/FUNKSJONER	<p>Forståelse for og arbeidet med mål og driverdiagram.</p> <p>Driver diagram fungerer svært godt i Life QI. Flere gode tilbakemeldinger.</p> <p>Driverdiagrammet var utmerket</p> <p>Flott for å kunne lage driverdiagram.</p> <p>Visualisering av målinger og tiltak.</p> <p>Enkelt å bruke.</p>	<p>Utfordringer med å forstå verktøyet målinger og arbeide med målinger, f. eks legge inn brudd når en måler i ulike faser. Visuelt er det dårligere enn f. eks. Epidata.</p> <p>Median/senterlinje er vanskelig å justere. Ikke enkelt å forstå om median rekalkulerer seg selv eller om man må gjøre noe selv etter at man har gått over i ny fase.</p> <p>Manglet muligheten for sammenligning ved å ha multiple kurver i samme diagram.</p> <p>Mangler noen vesentlige verktøy, f. eks flytskjema, fiskebeindiagram, Pareto-diagram og skjema for handlingsplan.</p> <p>Savne mulighet for kartlegging og flytdiagram.</p> <p>Noen av de automatiserte funksjonene/flyten var ikke så intuitiv.</p>

**OVERSIKT/
KOMMUNIKASJON**

Oversikt over forbedringsarbeid/portefølje og kommunikasjonsplattform.

Når man kom inn i bruken av det ville det gi super oversikt over egne prosjekter og dessuten organisasjonens prosjekter.

Gir god oversikt med gode grafer og diagram.

Endringene etter oppdateringen har gjort verktøyet mer oversiktlig.

SPRÅK

Altfor mange tastetrykk generelt (litt tungvint)

Det gikk ikke an å slette et prosjekt man vil forkaste.

Engelsk har vært utfordring for mange.

Språket/terminologien var en barriere.

**SUPPORT/TEKNISKE
ASPEKTER**

Support har vært hjelpsom og god responstid.

Chattefunksjonen har fungert bra.

Programmet henger seg opp flere ganger, man må logge seg inn på nytt flere ganger. Vi antar at dette kommer av brannmur på arbeidssted.

ANNET

System utenfor systemet, ekstra arbeid.

Your Life QI Team

Life QI Champion

Plan the launch and communications for your organisation's adoption of Life QI

Coordinate and run user training sessions

Guide users through their use of Life QI, providing support when required

Encourage uptake and effective collaborative use of Life QI

Monitor Life QI use and project activity

Act as a super user for your organisation



Life QI Sponsor

Agree Life QI objectives & KPIs

Ensure Life QI is meeting the needs and objectives of the organisation

Unblock organisational barriers

Ensure sufficient resource available to support ongoing use of Life QI



Life QI Admin

Plan the launch and communications for your organisation's adoption of Life QI

Act as the central contact(s) for your organisation's users

Coordinate the onboarding of new users

Managing user accounts

Utilise reporting and analytics to monitor platform activity

Act as a super user for your organisation



Life QI Users

Setup and populate projects and programmes

Engage in collaborative team working (e.g. contributing to project content and discussion threads)

Keep projects up-to-date with latest information and progress

Meet any reporting requirements

