Lederopplæring: 1. dag (3,5 time)

DAGSORDEN.

Øvelse 1: Pålogging (15 + 15 minutter)

- Hva viser HJEM-sidens dashbord?
- Du kan jobbe flere steder og bruke samme pålogging. Arkfanene i HJEM-siden varierer etter hvilken tilgangsretttighet du har: Leder, Medarbeider, Superbruker, VO.

Øvelse 2: Registrer 1- 2 meldinger (20 min.)

- Vis 4 typer meldingsskjemaer: Gul, Grønn, Rosa og Lilla.
 - Du kan bestemme dato for når hendelsen skjedde.
 Logg 2 meldinger med ulike hendelses-måneder.
 Bruk ulike skjemaer: RUH-, Logg-, Risiko og oppdragsmelding.

PAUSE (eller etter øvelse 3) – (10 minutter)

1 time er brukt.

Øvelse 3: Behandle en melding (25 minutter)

- Vis Velg handling: Avslutt saken. + E-postdialogen

Øvelse 4: Hente grafene i Rapporter- arkfanen (10 minutter)

- Vi hurtigvalgsmenyen. + Vis at 1 klikk på en graf gir tabelloversikten, klar til saksbehandling

Øvelse 5: Skriv rapport / Lag et dokument (20 minutter)

Pause 10 minutter

2 timer er brukt.

Øvelse 6: Lag en Aktivitetsplan / århjul. (40 minutter)

- Vis hvordan «alle kan delta», varsling i e-post. = Arbeidsgrunnlaget før den tradisjonelle «Gå vernerunden» gjøres.

Oppsummering: Kan svares på hjemme. (10 min)

3 timer er brukt.

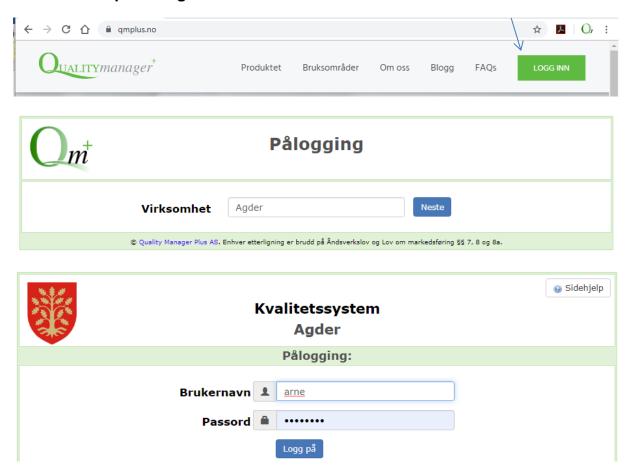
Vedlegg: (Hvis tid - 20 minutter) MÅL: Systemforståelse

- Forskriftskrav fra 1997 og 2017 hva er forkskjellen? (10 minutter)
- GÅTE: Likhetene mellom en vekkeklokke og Qm+? (10 Minutter)
- Kursleder lager en tegning som viser systemelementene i Qm+, hvordan henger de sammen? (10 minutter)

3,5 time er brukt.

Øvelse 1: Pålogging: 15 minutter

Qm+ er en asp-løsning som du henter fra internettet:



NB! Med AD-integrering og SSO vil dette ikke være nødvendig.

Det betyr at en bruker, når hun logger seg på sin PC, - så vil hun samtidig være inne i den delen av Qm+ som tilhører hennes arbeids- og myndighetsområde.

Skjermbildene for ledere og medarbeider gir ulike arkfaner som gir ulike muligheter.

Arbeidsdelingen er:

MEDARBEIDER registrerer når en uønsket hendelse oppstår, når de har et forbedringsforslag, og når de utfører kontroller! Dette kaller vi kvalitets<u>sikring.</u>

LEDER mottar meldingene, oppsummert i tabell- (INNBOKS/Saker jeg er ansvarlig for) og grafoversikter (RAPPORTER). MÅL: Analysere og iverksette forbedringstiltak. Oppfølgingen dokumenteres automatisk i Qm+. Dette kaller vi kvalitetsstyring.

Første skjermbilde: «Hjem» m/ dashbord. Gir et utdrag av dine oppgaver.

1.1 HJEM-siden gir deg en oversikt + knappen «Registrer ny melding».





Øvelse 2: Registrer ny melding. Side 4.

Leders HJEM-side har flere arkfaner.

Øvelse 3. Klikk på saken du vil behandle. Side 5.



Øvelse 4: Hent grafene. Se side 7.

«Alle sakene» finner du i Innboks. Side 5.

(Administrator/superbrukers arkfaner ser du på siste side: Til orientering.)

Øvelse 2: Registrere en eller to meldinger. 20 min.

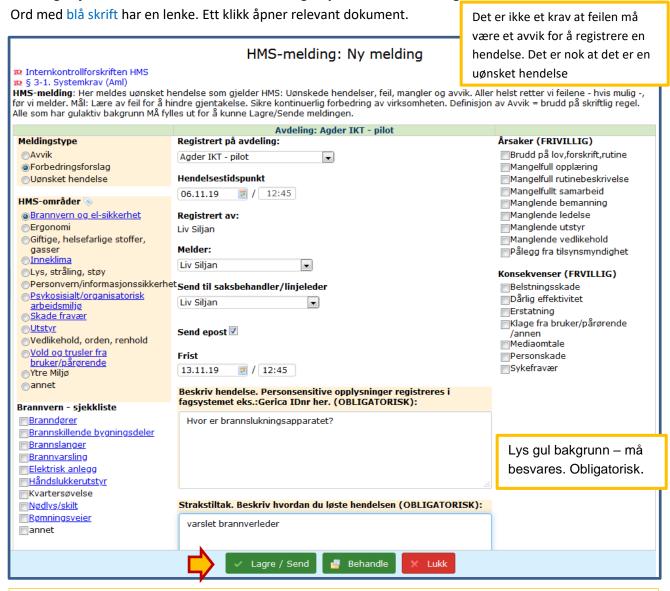
- klikk på blå knapp «Registrer melding». Gir disse valgene mellom skjematyper.



Gul = Uønsket hendels. Grønn = Logg/utført kontroll. Ros = Risikoanalyse; Lilla = oppdrag/bestilling.

Et klikk på HMS-melding gir deg dette utfyllingsskjemaet:

Meldingsskjemaene har tre kolonner. Venstre og høyre kolonne har kategorier.



«Lagre/Send»-sender saken til lederen i avdelingen. «Behandle» har bare saksbehandlere og ledere.

Øvelse 3: Behandle melding: 45 minutter

Som leder finner du <u>alle</u> sakene dine i INNBOKS. Klikk på «Saker jeg er ansvarlig for i tabellen» ...



Et klikk på saken gir deg saksbehandlingsbildet





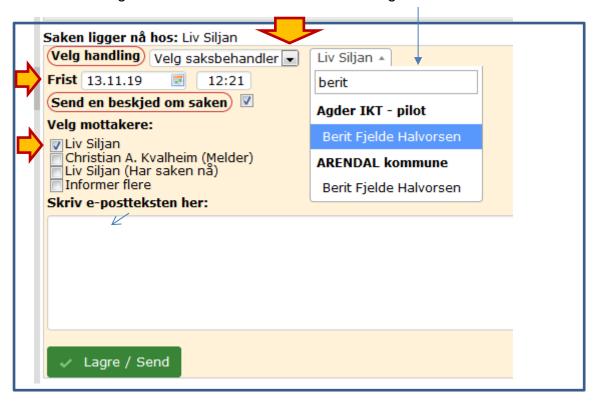
«Avslutt saken» brukes i 90% av tilfellene! Fordi: Feilen er allerede rettet når du registrerer saken i meldingsskjemaet.

«Velg saksbehandler» hvis du vil at andre skal bestemme tiltaket og følge dette opp.

Du kan også velge deg selv som saksbehandler, og da gir du deg selv en frist for å følge opp saken. Se under i neste bilde.

Du ønsker en annen saksbehandler:

Da kan du velge mellom saksbehandlerne som er lagt inn i Qm+.



.... og her kan du også sende en e-post!

OBS! Vanlig feil: Leder går ut av Qm+ for å skrive e-post. *Ikke gjør det!* Bruk Qm+-skjermbildets e-post-felt! Qm+ vet alle ansattes e-post. Det er nok å velge et navn.

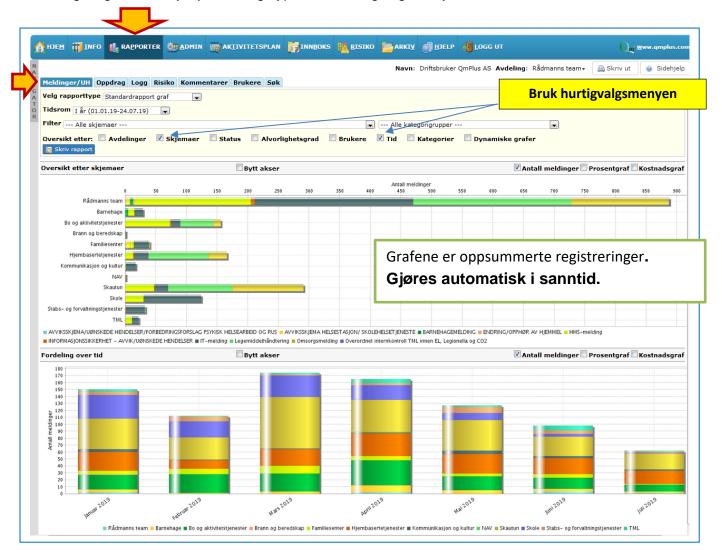
En e-post-dialog som starter i Qm+-skjermbildet, vil kunne besvares på vanlig måte i Outlook. Dette svaret vil også legge seg på «Sakens historie» i Qm+!



Slik sikrer Qm+ sporbarhet på hvem som har kommunisert på e-post om saken.

Øvelse 4: Hent grafene i RAPPORTER: 20 minutter

- og velg i 2.verktøylinje meldingstype. Bruk hurtigvalgsmenyen. Se neste side....



Alle farger i grafene er klikkbare, - som betyr

- et klikk på en farge gir tabelloversikten



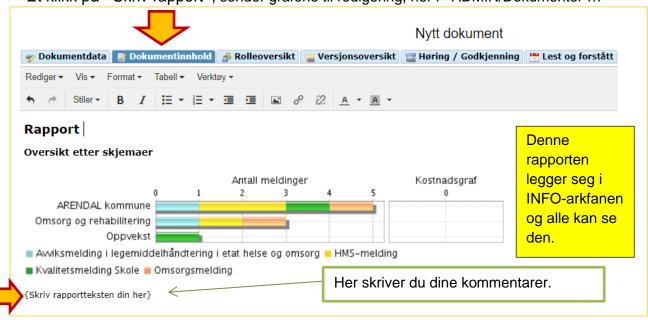
Øvelse 5: Skriv rapport. (Lag et dokument). 40 minutter

Vil du ha grafbildet i et utskrivbart dokument, *med dine kommentarer*

- klikk i **Skriv rapport**, som er en blå knapp rett under hurtigvalgsmenyen i RAPPORTER

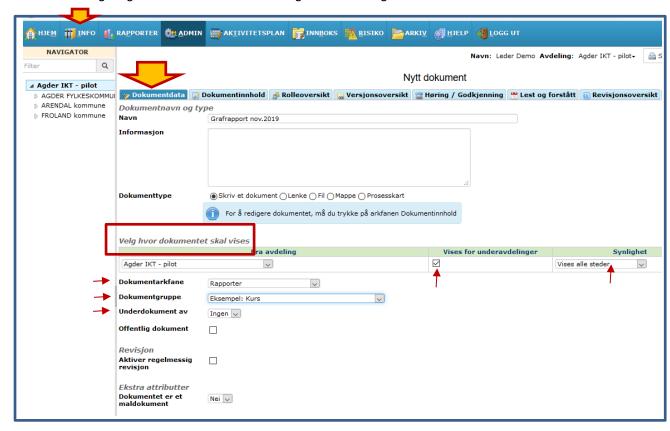


Et klikk på «Skriv rapport», sender grafene til redigering, her i «ADMIN/Dokumenter ...



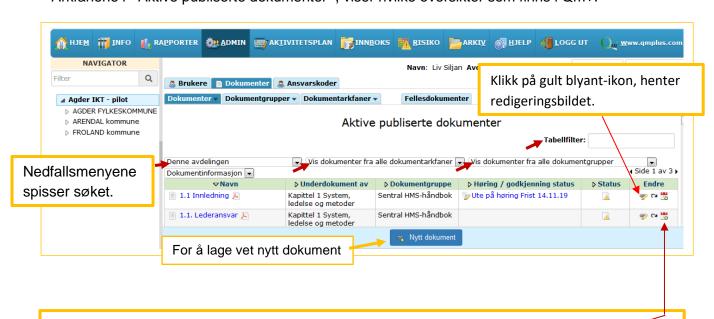
Hvor i «INFO» skal dokumentet arkiveres? «Dokumentdata». Se neste side.

INFO-arkfanen gir deg alle dokumenter. Leder* kan lage dokumenter og bestemme hvor i INFO den skal arkiveres.



^{*} Leder har som regel en dokumentsekretær som lager dokumentet. Det godkjennes av leder.

5.1: Redigere et dokument. 10 minutter. Brukes av dokumentsekretærene. Arkfanene i «Aktive publiserte dokumenter», viser hvilke oversikter som finns i Qm+.



Vil du sende det nye dokumentet på en «Lest-og-forstått»-runde. Klikk på dette ikonet: Da legger den seg automatisk inn i Aktivitetsplan med et enkelt spørreskjema.

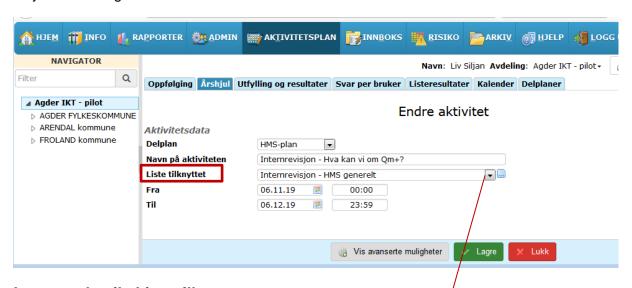
Øvelse 6: Lag en i AKTIVITETSPLAN 45 minutter

Klikk på Århjulet + Ny aktivitet.

Alle systematiske, periodiske aktiviteter legges opp med e-postvarsler.

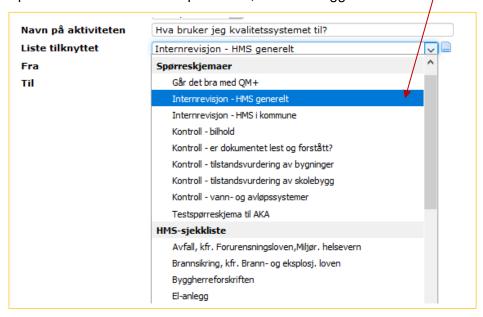


«Ny aktivitete» gir dette bildet



Legg merke til «Liste tilknyttet»

- her finnes ca. 30 spørreskjemaer / sjekklister som kan brukes direkte av kommunen, eller tilpasses av kommunens superbruker, - før den legges ut for besvarelse.



OPPSUMMERING

- Hva lærte vi om Qm+?

Vurder i en skala fra 1 – 6, der 1 = Vanskelig og 6 = Meget lett

Gå inn i demo-databasen.	
Start med www.qmplus.com/ Virksomhet: brukernavn: Passord:	
Registrer 2 meldinger, klikk Lagre/send. (Du står i påloggingsbildet: HJEM)	
Dere kan velge å bruke ulike meldinger. For eksempel: - UH (Gul knapp) eller Loggmelding (sjekkliste, grønn), så lagres den i ARKIV.	
Finn sakene <i>du har ansvaret for i Dashbordet</i> og i INNBOKS. Se på «Avdelingens saker» - du finner saker som andre har ansvaret for Har du «mistet» en sak: Let i «Saker jeg har vært involvert i».	
Klikk på en sak du har ansvaret for. Saksbehandle meldingen slik:	
Velg «Send til saksbehandler», dvs. til en av lederne rundt ditt bord, (forutsatt at du sitter sammen med kollegaer). Da blir den borte fra din INNBOKS, og den du sender den til, skal finne tiltaket og godkjenne tiltaket/gjennomføringen av tiltaket.	
Velg: «Avslutt saken», - og send en e-post til andre, helst en som sitter ved ditt bord!!	
Velg: «Planlegg tiltak».	
Velg: «Avvist» og skrive en e-post til melder.	
Gå inn i GRAFER, hent rapporter.	
Grafer over statusFinn tabelloversikten.	
Skriv Rapport med kommentarer som du lagrer i INFO/Rapporter.	
Lag et dokument og arkiver det i INFO.	
Legg opp en aktivitet i AKTIVITETSPLAN med en sjekkliste eller spørreskjema.	
NOTATER: (Hva må jeg spørre om/ lære bedre?)	

VEDLEGG:

Hva betyr å dokumentere det systematiske internkontrollarbeidet?

1. Systemkravene i HMS-arbeidet kom i 1997. Se § 5 i interkontrollforskriften

SVAR: Risikoanalyse, UH-/Avviksmeldinger, Kartlegginger, Vernerunder, revisjoner m.m..

§ 5. Innholdet i det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet. Krav til dokumentasjon

Internkontrollen skal tilpasses virksomhetens art, aktiviteter, risikoforhold og størrelse i det omfang som er nødvendig for å etterleve krav i eller i medhold av helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen.

Internkontroll innebærer at virksomheten skal:	Dokumentasjon
1. sørge for at de lover og forskrifter i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen som gjelder for virksomheten er tilgjengelig, og ha oversikt over de krav som er av særlig viktighet for virksomheten	_
2. sørge for at arbeidstakerne har tilstrekkelig kunnskaper og ferdigheter i det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet, herunder informasjon om endringer	_
3. sørge for at arbeidstakerne medvirker slik at samlet kunnskap og erfaring utnyttes	_
4. fastsette mål for helse, miljø og sikkerhet	må dokumenteres skriftlig
5. ha oversikt over virksomhetens organisasjon, herunder hvordan ansvar, oppgaver og myndighet for arbeidet med helse, miljø og sikkerhet er fordelt	må dokumenteres skriftlig
6. kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risiko, samt utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene	må dokumenteres skriftlig
7. iverksette rutiner for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelser av krav fastsatt i eller i medhold av helse-, miljø- og sikkerhets- lovgivningen	må dokumenteres skriftlig
8. foreta systematisk overvåkning og gjennomgang av internkontrollen for å sikre at den fungerer som forutsatt	må dokumenteres skriftlig

Internkontrollen skal dokumenteres i den form og det omfang som er nødvendig på bakgrunn av virksomhetens art, aktiviteter,

- 2. Hva er målet med å bevise hendelser + oppfølging?
- 3. Hva er et SYSTEM: Beskriv og forklar skjermbilder. Se side 15.
 - a. System trenger vi for å kunne styre.

MÅL: Bygge kontinuerlig statistikk! (= oversikter) se neste side.

Oversikt trenger vi for å kunne styre, ikke bare «lede».

Ledelse	minus	overs	ikt =	 	
Ledelse	+ over	sikt =		 	

Hva sier forskriftene om internkontroll og kvalitetsstyring 20 år senere? se neste side.

Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse og omsorgstjeneste (fra 2017)

§ 5. Omfang og dokumentasjon

Styringssystemet, jf. pliktene i $\S 6 - \S 9$, skal tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold og ha det omfang som er nødvendig.

Hvordan pliktene etter denne forskriften etterleves, skal dokumenteres i den form og det omfang som er nødvendig ut i fra virksomhetens art, aktiviteter, risikoforhold og størrelse.

Dokumentasjonen skal til enhver tid være oppdatert og tilgjengelig.

§ 6.Plikten til å planlegge

Plikten til å planlegge virksomhetens aktiviteter innebærer følgende oppgaver:

- ha oversikt over og beskrive virksomhetens mål, oppgaver, aktiviteter og organisering. Det a) skal klart fremgå hvordan ansvar, oppgaver og myndighet er fordelt og hvordan det skal arbeides systematisk for kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet i virksomheten
- b) $\frac{innhente tilstrekkelig informasjon og kunnskap til å kunne planlegge og gjennomføre oppgavene$
- c) ha oversikt over relevant regelverk, retningslinjer og veiledere, og planlegge hvordan dette skal gjøres kjent i virksomheten
 - ha <mark>oversikt</mark> over områder i virksomheten hvor det er risiko for svikt eller mangel på
- d) etterlevelse av myndighetskrav og områder hvor det er behov for vesentlig forbedring av kvaliteten på tjenesten og pasient- og brukersikkerheten
- e) planlegge hvordan risiko som beskrevet i § 6 d kan minimaliseres og særlig legge vekt på risikofaktorer forbundet med samhandling internt og eksternt
- f) ha oversikt over medarbeideres kompetanse og behov for opplæring ha oversikt over avvik, herunder uønskede hendelser, evalueringer, klager, brukererfaringer, statistikk, informasjon og annet som sier noe om virksomheten
- g) overholder helse- og omsorgslovgivningen, inkludert om tjenestene er faglig forsvarlige og om virksomheten arbeider systematisk for kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet.

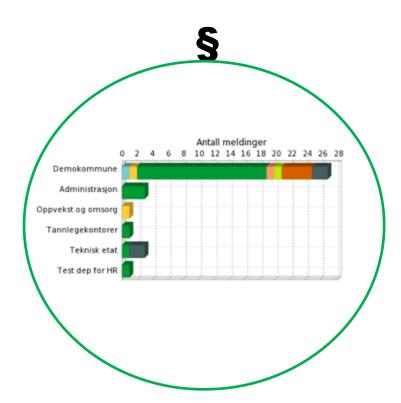
NOTATER: Hva er den tydeligste forskjellen fra 1997 til 2017?

Notater:

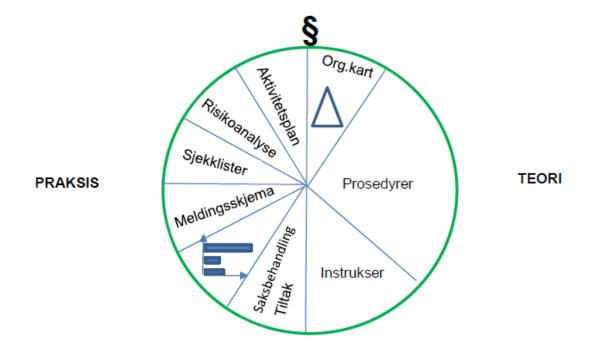
Hva er likheten mellom en gammel vekkerklokke og et moderne Qm+system?



Qm+:



Qm+ har systemelementer som virker sammen?



Hva brukes av leder?
Hva brukes av medarbeider?

Til orientering:

Administrators arkfaner gir disse mulighetene, se underliggende arkfaner:

Administrator / superbruker kan lage eller forandre meldingsskjemaer og spørreskjemaer, m.m.:



Verken medarbeidere eller ledere har tilgang til disse arkfanene, - kun administrator.

En begrenset tilgang til ADMIN har ledere og dokumentsekretærer som skal lage og godkjenne dokumenter.