

## Koncept for eksternt blik 2021/2022 – Makkerpar

### Formålet med det eksterne blik via Makkerpar<sup>1</sup>

I Konceptet Makkerpar lægges der op til at afprøve en ny metode for det eksterne blik, som det ønskes, at regionerne har mellem hinanden på kvalitetsområdet. Omdrejningspunktet er implementering og anvendelse af de retningsgivende dokumenter på tilbuds niveau. De retningsgivende dokumenter beskriver, hvordan standarderne og de tilhørende indikatorer efterleves i de enkelte tilbud dvs. trin 2 i kvalitetsmodellen.

Formålet med det eksterne blik er:

- Kvalitetsudvikling af de regionale sociale tilbud til gavn for beboerne.
- Læring og sparring mellem ledere og medarbejdere på tværs af de fem regioner.
- Vidensdeling om dybdeimplementering af kvalitetsmodellens standarder.

Indholdsmæssigt bygger metoden Makkerpar på gensidig erfaringsudvikling og sparring, og der anvendes redskaber hentet fra forbedringsmetodikken som f.eks. PDSA samt anvendelsen af data.

### Metoden Makkerpar – hvad består den af?

Der etableres tværregionale makkerpar, hvor en ledelsesrepræsentant samt en medarbejder fra et tilbud i en region kobles med en ledelsesrepræsentant samt en medarbejder fra et tilbud i en anden region. Disse fire bliver makkere og får til opgave at erfaringsudveksle og sparre om arbejdsgange og idéer relateret til den eller de kvalitetsstandarder, som de vælger at have fokus på.

Makkerparrene mødes som minimum tre gange virtuelt af to timers varighed over en seks måneders periode. Den forholdsvist hyppige og løbende kontakt vil understøtte, at der bliver skabt et læringsrum med momentum for makkerparrene. I bilag 1 findes en tjekliste, som beskriver opgaven punktvis.

I nedenstående beskrives elementerne i koncept for Makkerpar:

1. Kriterier for udvælgelse og sammensætning af makkerpar
2. Udvalgte af standard som genstandsfelt for drøftelserne
3. Rammen for tre videomøder over en seks måneder
4. Opsamling på møderne - Afrapportering/videndeling

### 1. Kriterier for udvælgelse og sammensætning af makkerpar

Den enkelte region udvælger relevante medarbejdere til makkerpar. Makkerparrene skal som minimum bestå af nedenstående repræsentanter fra hvert tilbud:

- En ledelsesrepræsentant på tilbuds niveau/afdelingsleder/daglig leder.
- En medarbejder.

Ledelsesrepræsentanten er særlig vigtig for at få mandat og ejerskab til at føre nye idéer og ændringer ud i praksis. Det bør ligeledes overvejes, om det er muligt, at en af medarbejderne fra hvert tilbud har metodisk kendskab til forbedringsarbejde og erfaring med PDSA test<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Dette koncept er renset for historik samt begrundelser for "hvorfor". Disse kan læses i baggrundsnottatet; Rammepapir - Det eksterne blik i Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område 2021.

<sup>2</sup> Er dette ikke muligt understøttes processen af en kvalitetsmedarbejder fra egen region.

Det tilstræbes at matche tilbuddene efter følgende kriterier<sup>3</sup>:

- Ensartet organisatorisk størrelse.
- Samme eller lignende målgruppe.
- Skelen til geografisk placering, så et eventuelt fysisk møde kunne være muligt, hvis et makkerpar finder det relevant.

## 2. Udvælgelse af standard som genstandsfelt for drøftelserne

Forud for det første møde skal hvert tilbud udvælge en standard med tilhørende indikatorer, som de lokalt oplever udfordringer med at implementere. Det kan være, at der er data, som belyser et problem eller en anden umiddelbar udfordring, som tilbuddet kan arbejde med. De to tilbud i et makkerpar kan vælge at arbejde med samme standard eller forskellige standarder. Den/de valgte standard(er) bliver makkerparrets gennemgående fokus til de tre videomøder.

## 3. Rammen for makkerpar – tre videomøder over seks måneder

Makkerparrene mødes i udgangspunktet på tre videomøder over en periode på seks måneder. Det er op til de enkelte makkerpar og deres ledelse, om de ønsker at afholde fysiske besøg hos hinanden. Det kan være lærerigt at opleve andre tilbuds fysiske rammer og kultur for at få indsigt i, hvilke konkrete gode løsninger, som kan inspirere egen praksis.

Inden samarbejdet med makkerparrene igangsættes, afholdes et fælles indledende videomøde, hvor alle involverede introduceres til opgaven. Derved er alle deltagere klædt på til opgaven omkring test af metoden Makkerpar. Her kan der f.eks. være fokus på, hvordan man giver sparring.

Dato og tidpunkter for de tre videomøder aftales indbyrdes efter opstartsmødet. Men makkerparrets procesplan skal være på plads ved opstart og senest aftalt efter det første møde.

I det følgende er rammen og indhold for de tre møder beskrevet:

### a. Første møde: Valg af standard

Forud for første møde skal tilbuddene udvælge en standard, hvor de lokalt oplever udfordringer i forhold til implementeringen. Tilbuddene skal på forhånd være nysgerrige på, om der kan være data, som belyser det problemområde, som de ønsker at arbejde med. De kan kigge i fx:

- Tilsynsrapporter.
- Gennemførte surveys som Brugerundersøgelser, andre tilfredshedsmålinger mv.
- Fund fra kvalitetsovervågning.
- Data fra fagsystemer eller ledelsesinformations-systemer.
- Registreringer af magtanvendelser inkl. type og graden af disse.
- UTH'er fx medicinfejl.

Begge tilbud medbringer således hver en standard med tilhørende indikatorer, som skal være omdrejningspunkt for drøftelse til første, andet og tredje møde.

Til første møde skal hvert tilbud have påbegyndt deres problemanalyse. På mødet vil makkerparret give hinanden sparring på problemstillingen under den valgte standard og derved kvalificerer problemanalysen. I sparringen kan der spørges ind til følgende punkter:

- Hvad er problemet?
- Hvad er årsagen til problemet?

---

<sup>3</sup> I pilottesten er det ikke sikkert, at dette kan efterleves.

- Hvor stort er problemet?
- Hvor ofte forekommer det?
- Hvem er det et problem for?
- Hvad skal resultatet være?

Resultatet af problemanalysen dokumenteres i arbejdsredskabet<sup>4</sup> "Skabelon til dokumentation af problem-analyse". Se bilag 2 (ikke udarbejdet endnu)

#### b. Andet møde: Hvilke forandringstiltag skal sættes i gang?

Til andet møde er det centralt at finde ud af, hvilke forandringstiltag der skal til for at løse problemet og der-ved sikre en bedre dybdeimplementering af standarden. Tiltagene skal organiseres i en forandringsteori (fx ud-arbejdelse af et affinitetsdiagram eller driverdiagram), hvor det bliver tydeligt, hvilke forandringstiltag det en- kelte tilbud vurderer skal sættes i gang for at løse problemet.

Gennem dialog på andet møde påbegyndes udviklingen af forandringsteorien, hvor makkerparret drøfter og vurderer, hvilke forandringstiltag der med fordel vil kunne sættes i gang for at løse problemet/nå målet.

Når forandringstiltagene er fundet, er det muligt at formulere den første PDSA. Ved at bruge PDSA-cirklen kan makkerparret omsætte foran- dringsideer og tiltag til handling.

Figuren viser, hvilke elementer det enkelte tilbud skal gennemgå i en PDSA-test af en arbejdshy- potese. Det er muligt at hente en skabelon til PDSA i bilag 3. (ikke udarbejdet endnu)



#### c. Tredje møde: Hvad har vi lært?

Det tredje møde har fokus på, hvad makkerpar- rene har lært i processen – hvad er resultatet? Hvert tilbud skal forud for mødet reflektere over, hvad de har lært, samt hvad de er lykkedes med. Det kan både være:

- Resultater
- Forståelse for data
- Gennemførte forandringstiltag og her- under PDSA'er
- At der er skabt motivation m.m.

## 4. Opsamling på møderne – Afrapportering/ vidensdeling

Som opsamling på møderækken sender makkerparrene deres udfyldte "Makkerpar Projektpræsentation" ind til DEFACTUM. Projektpræsentationerne skal bruges i evalueringen af konceptet, men materialet skal også gerne kunne samles og anvendes til inspiration for andre tilbud. Hvis muligt vedhæftes udfyldte PDSA'er til den afslut- tende projektpræsentation. Der afholdes et fælles afsluttende møde med henblik på erfaringsudveksling samt evaluering af konceptet. Se skabelon til "Makkerpar projektpræsentation" i bilag 4. (ikke udarbejdet endnu)

<sup>4</sup> Er der et tilsvarende arbejdsredskab i en region, så kan dette ligeledes anvendes.

## Procesplan

<b>Procesplan for Makkerpar 2021/2022</b>	
Oktober /november 2021	Udpegning af deltagere samt matchning af tilbud.
December 2021/ januar 2022	Forberedelse og udarbejdelse af problemanalyse.
Januar 2022	Opstartsmøde.
Februar 2022 - juni 2022	Afvikling af makker møder (min. 3 møder).
August/September 2022	Aflevering af Makkerpar Projektpræsentation til DEFACTUM. Fælles afslutningsmøde med henblik på evaluering af koncept.