

Triple Aim projektbeskrivelse

Formål

Bedre sundhed, bedre sundhedsydelser og lavere omkostninger er tanken bag Institute for Healthcare Improvement's (IHI) program "IHI Triple Aim Improvemnet Community". Programmet løber over 12 måneder, med start 6. september 2012.

I løbet af programmets 12 måneder, vil deltagere – her regionen og eventuelle samarbejdspartnere (et team), opnå følgende via forskellige aktiviteter:

- Med vejledning fra IHIs eksperter, opbygges en Triple Aim strategi og portefølje af de delprojekter, man ønsker at inddrage i projektet.
- Hovedindholdet i programmet er bl.a. at lave modeller for behandling/omsorg af specifikke patientgrupper, udarbejde målbare strategier, afprøvning af projekter, fokus på implementering og opskalering, identifikation af ressourcer i lokalsamfundet (frivillighedsaspektet).
- Et netværk af topledere, til opbygning af strategisk fremdrift, ledelsesmæssigt og organisatorisk, for at sikre effektive resultater af projektet.
- Løbende vejledning og støtte fra IHI til at udføre Triple Aim projekter.
- Ansigt-til-ansigt læringssessioner med IHI.

Programmet vil som sagt blive understøttet af en række IHI eksperter indenfor Triple Aim, som vil understøtte regionens/teamets udvikling af koncept, strategier og målsætninger for at opnå de målsætninger indenfor Triple Aim, som er blevet fastsat af parterne i temaet.

Koncept for Triple Aim forbedringer

"Triple Aim Community" anvender et særligt designkoncept til at organisere forandringsprocessen hos deltagerne af programmet. Afhængigt af, hvad temaet, ønsker at ændre, og for at der opnås succes, skal der fokuseres på principper:

- **Et klart formål** – indeholdende de involverede parter forsøger at opnå og hvorfor.
- **Et overbevisende sæt af ambitiøse målsætninger** som operationelt præciserer hvad teamet definerer som sundhed i befolkningen, patienttilfredshed og omkostninger per borger.
- Etablering af **projekter og investeringer** som skal understøtte opnåelse af Triple Aim.



Dato 02-07-2012

Sagsbehandler Pia Wiborg Steen

Pia.Steen@stab.rm.dk

Tel. +45 7841 2204

Sagsnr. 1-30-72-157-12

Side 1

- **Udvikling af governancestruktur**, der føler ejerskab i forhold til både initiativer og investeringer.

Populationsfokus

Triple Aim tilgangen har fokus på populationer. I dette program kan populationer adresseres på to forskellige måder:

- 1) *Diskrete populationer* – denne populationsgruppe er en gruppe af individer der modtager fx sundhedsydelse, og som samlet population giver mening for "forretningen" (regionen), at yde service overfor.
- 2) *Regionale eller kommunale populationer* – er en population defineret ud fra en given diagnose/patientgruppe – f.eks. ældre patienter med komplicerede behov for sundhedsydelser, ofte fra forskellige sundhedsaktører. Hvis man vælger at lave projekter ud fra denne populationsgruppe anbefales at vælge segmenter hvor bedre sundhedsydelser kan give et signifikant bidrag til at opnå Triple Aim resultater.

Side 2

Mål og ønskede resultater

"Triple Aim Community" er designet til at hjælpe teamene til at forbedre resultaterne for deres udvalgte populationer (diskrete eller regionale) på tre områder: Sundhed, patienttilfredshed og omkostninger per borger.

Programmet indeholder en række milepæle:

- Udvælgelse af en eller flere populationer (eller segmenter), med et forretnings og/eller samfundsrationale.
- Etablering af en robust infrastruktur for gennemførelse af projekter og initiativer baseret på Triple Aim strategier.
- Udarbejdet et eller flere specifikke "hvor god hvornår"-populationsmål og anvende mål til at kunne se fremskridt.
- Udvælgelse og gennemførelse af projekter og indbyrdes forbundne projekter der samlet kan skabe resultater.

Forventede resultater:

Det realistiske billede er, at det kan være svært at opnå markante resultater i løbet af ét år på tre Triple Aim parametre. Men programmet skal gerne kunne bidrage til at opbygge en robust infrastruktur af mål og forbedringer, definitioner og understøtte en kultur, hvor målbarhed og kvalitetssikring er i fokus.

Prioriteret projektindhold

For alle teamene i Triple Aim Community projektet anbefales, at der fokuseres på populationer, hvor sundhedstilstanden har betydelige muligheder for forbedringer, hvor behovet for sundhedsydelser er forholdsvis komplekse og aktuelle muligheder for at foretage en effektivisering, som både kommer patient og system til gode, ikke

blot i form af hurtigere patientforløb, men også i form af bedre patientoplevelse samt hvor udgift/omkostning per borger er højere end gennemsnittet.

Hvis man vælger regionale populationsgrupper, anbefales det, at vælge målgrupper, hvor der er signifikante forbedringsmuligheder, og hvor sammensætningen af samarbejdspartnere har reel mulighed for at gøre indflydelse på målgruppen.

Eksempler på mulige populationsgrupper:

Diskrete befolkningsgrupper:

- Medarbejderpopulation: IHI mener, at et stort antal af sundhedsorganisationer vil opnå stor værdi ved at fokusere på deres egne medarbejdere. Ved at fokusere på medarbejdere som en befolkningsgruppe, styrker det organisationens evne til at anvende lignende metoder/tilgange på andre befolkningsgrupper, som der ydes en service overfor.
- Højrisiko/højomkostningspopulationer: Behovet for og omkostningerne ved, at sundhedsydelser tenderer til at koncentrere sig om mindre populationsgrupper. De stigende udgifter til denne type af populationer giver mulighed for at forstå prioriteringer og behov på et individuelt niveau, og til at anvende denne indsigt til at kunne imødekomme komplekse behandlingsbehov mere effektivt og til signifikant lavere udgifter/omkostninger.

Regionale og kommunale populationer:

- Ældre borgere med komplekse behov: Ældre borgere, særligt skrøbelige, kræver et sundhedsvæsen som tillader dem at leve komfortabelt og meningsfyldt på deres egne præmisser uden uundgåelige komplikationer som nedværdiger og gør dem ulykkelige. Et forbedringspotentiale i forhold til denne populationsgruppe er sammenhængende forløb, pleje i hjemmet, optimal håndtering af overgange, beredskabsplaner i tilfælde af sygdom og nødsituationer som minimerer behovet for indlæggelse.
- Kommunal omsorg for højtomkostnings, medicinske og socialt komplekse borgere: Flere faktorer af sundhedsbehov kræver at blive løst for at opnå innovative design for høj-omkostningskomplekse borgere.
- Kommunale ledelses- og handlingsstrategier: Ændringer på kommuneniveau kræver effektive koalitioner og evnen til at aktivere populationer, der ikke umiddelbart interagerer med sundhedsvæsenet. For at skabe forbedringer skal indholdet i et sådan projekt indeholde; principper for koalitionsledelse,

engagerede kommunale organisationer, virksomheder, fagforeninger, stakeholders, kommunale fordele ved aktiviteter og et engageret civilsamfund.

Mål

Hver team i programmet skal udvikle et målsystem adresserende resultater på et populationsniveau relateret til sundhed, patienttilfredshed og omkostninger. Teamene skal også udvikle projektmål for hvert af de projekter, der er med i Triple Aim programmet.

Populationsmål:

Udvælgelsen af populationsmål afhænger af den udvalgte populationsgruppe, og hvilken data der er tilgængelig. Når data er identificeret integreres de i et system der understøtte arbejdet med Triple Aim. Et eksempel herpå kunne være:

Side 4

Triple Aim mål	Diskret population	Regional population
Sundhed	<ul style="list-style-type: none"> Sundhedsresultater, sygdomsbyrde, risikostatus for befolkningsgruppen 	<ul style="list-style-type: none"> Kommunale mål for sundheds, sygdomsbyrde eller risikorelaterede faktorer
Omsorgserfaringer	<ul style="list-style-type: none"> Individuel forståelse for erfaringer, sundhedsvæsenets ydeevne (IOM mål). 	
Omkostninger	<ul style="list-style-type: none"> Omkostninger per borger eller et proxymål som f.eks. skadestues forbrug per borger. 	

Projektmål:

Ud over populationsmål skal teamet fastsætte passende mål for hvert projekt. Projekternes mål og delmål leder teamet gennem en læringsproces for de enkelte områder, som indikerer om man er på rette vej.

Læringsaktiviteter

IHI's "Triple Aim Community" bygger på IHI's *Breakthrough Series Collaborative Model*. Med filosofien " alle underviser, alle lærer", de involveredes forarbejde, coaching i teams, ansigt-til-ansigt møder og webbaserede møder med IHI's eksperter og hinanden opnås resultater. Disse aktiviteter vil sprede sig over 12 måneder fra programmets start i september, og er skematiseret og beskrevet nærmere nedenfor.

	Forarbejde	6/9-2012	2/10-2012	12/11-2012	12/12-2012	13/1-2013	13/2-2013	13/3-2013	13/4-2013	13/5-2013	13/6-2013	13/7-2012	13/8-2013
Opstart													
Opbygning af infrastruktur													
Lærings-sessioner			X					X				X	
Handlingsperioder													
Samlet team samtaler		X	X	X		X	X		X	X	X	X	X
Indholdssamtaler		X	X	X		X	X		X	X	X	X	X
Ledelsessamtaler			X			X			X			X	
Resultathøst													

Side 5

Opstart

Frem til opstart i september måned, skal teamene færdiggøre en del forarbejde såsom gennemgang af baggrundslitteratur, vurdering af organisationens parathed til Triple Aim relaterede tests og implementering. Der skal indsamles viden om potentielle fokusgrupper og igangværende projekter, mål og data samt samarbejdspartnere og deres gevinst ved at deltage i programmet.

Opbygning og styrkelse af Triple Aim infrastruktur

Ved at bruge webbaserede læringsopkald, vil IHI's eksperter introducere til Triple Aim principper og coache teamene gennem en række aktiviteter inkluderende; populationsudvælgelse, udvikling af formål, teamsammensætning, udvikling af målesystemer og projekt samt tilgange til at reducere omkostninger. Dette vil forventeligt udmunde i en specifik handlingsplan for det deltagende team.

Lærings-sessioner

De deltagende teams vil blive indkaldt til et fysisk møde og to virtuelle møde/lærings-sessioner i løbet af programforløbet. Disse møder vil give mulighed for læring, netværk og forfining af handlingsplan. IHI anbefaler at 2-5 medlemmer af temaet deltager i alle tre møder. For dem der ikke kan deltage i møderne, vil det være muligt at deltage virtuelt i udvalgte sessioner via WebEx. Teamene vil blive bedt om på hver lærings-session, at give en status på deres Triple Aim arbejde, ofte i form af en storyboard-præsentation (narrativ præsentation).

Handlingsperioder

I de perioder der er mellem lærings-sessionerne, skal teamene bruge hurtige/effektive test til at avancere i deres handleplaner, og forsøge at udvikle projekter fra lille til stor skala. Der forventes en månedlig rapport om aktiviteter og mål, og deltagelse i web-sessioner.

Månedlige samtaler for alle teams

En gang om måneden, af en times varighed, er der websessioner for alle teams samlet, sammen med IHI's eksperter, hvor der udveksles erfaringer.

Indholdssamtaler

Flere gange om måneden, vil der være en-times web-sessioner, hvor det vil være muligt, sammen med IHI's eksperter, at gå mere i dybden med Triple Aim indholdet i handleplanen. Teamene vil blive coachet af IHI's eksperter og modtage anbefalinger til det videre arbejde.

Ledelsessamtaler

Opbakning af ledelsen er afgørende for projektet. Der vil derfor være periodiske ledelsessamtaler mellem højt placerede ledere og IHI's eksperter. Samtalerne vil være fokuseret på mere strategiske aspekter ved Triple Aim.

Resultathøst

I august 2013 vil der være en virtuel resultatsession, hvor resultater og ny læring vil blive udvekslet og gennemgået.

Forventninger til deltagere

Der er for det første en forventning til, på baggrund af Triple Aims strategiske fokus, at topledelsen deltager i projektet, og er en aktiv del af teamet. Ledelsen vil gennem forløbet deltage i sessioner med IHI's eksperter, til drøftelse af bl.a. Triple Aim lederskab og ledelse. Dernæst skal der være dedikeret en projektleder til at drive processen, og have overblik over hele processen på daglig basis. For det tredje skal der knyttes en dataekspert til temaet, som ansvarlig for det data der indgår i projektet. Endelig skal andre relevante aktører inddrages i team, både fag- og ledelsespersoner.

Udgifter til projekt

Deltagelse i projektet koster 18.000 \$ og derudover kommer der udgifter til rejseaktiviteter til deltagelse i lokale aktiviteter. Endelig skal der investeres dedikeret personaletimer/ressourcer.