

KONTROLL OG EVALUERING

Vet du egentlig hva som foregår i organisasjonen din – og hva du skal gjøre for å forbedre det som er dårlig og forsterke det som er godt?

Rudi Kirkhaug
Professor, dr.philos.

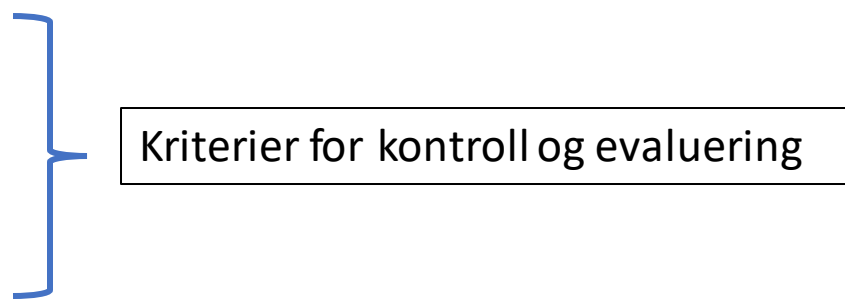
Å KONTROLLERE OG EVALUERE ARBEIDET

- Viktig for motivasjonen – ansatte føler seg sett
- Grunnlag for rettferdige sanksjoner – belønning og straff
- Viktig for lederkontroll og -status
- Grunnlag for læring – debriefing
- Grunnlag for endring og utvikling

HVA KAN DU EGENTLIG KONTROLLERE OG EVALUERE I HELSE- OG OMSORGSSEKTOREN:

- Pasient- og pårørendetilfredshet
 - Helsetilstanden hos pasientene
 - Jobbtilfredsheten hos medarbeiderne
 - Sykefraværet
 - Ønsker om å bli eller forlate enheten (turnoverintensjoner)
 - Forbruk/økonomi
 - Enhetens omdømme
- Pasientrelaterte forhold
- Ansatterelaterte forhold
- Organisasjonsrelaterte forhold
-
- ```
graph LR; A["• Pasient- og pårørendetilfredshet
• Helsetilstanden hos pasientene"] --- B["Pasientrelaterte forhold"]; C["• Jobbtilfredsheten hos medarbeiderne
• Sykefraværet
• Ønsker om å bli eller forlate enheten (turnoverintensjoner)"] --- D["Ansatterelaterte forhold"]; E["• Forbruk/økonomi
• Enhetens omdømme"] --- F["Organisasjonsrelaterte forhold"];
```

# HVA TRENGER DU FOR Å KUNNE KONTROLLERE OG EVALUERE

- Gode observasjoner/registreringer av hva som har foregått = diagnose
  - Tydelige mål
  - Klare verdier
  - Gode regler
  - Arena og metoder for behandling av dataene = møter, logger, statistikk
- 
- Kriterier for kontroll og evaluering

# HVOR OFTE SKAL MAN KONTROLLERE OG EVALUERE

- Jevnlig og forutsigbart – to/tre ganger i året
- Etter endringer
- Ved klager og innspill

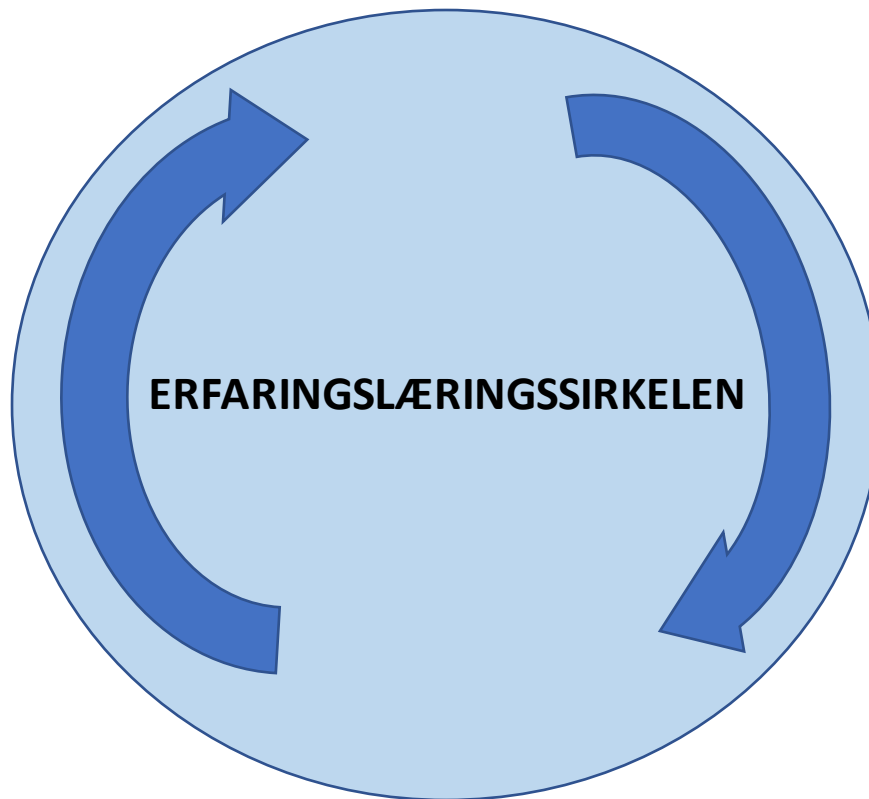
# REAKSJONSFORMER PÅ DET SOM ER DÅRLIG

- **Det psyko-sosiale planet:**
  - Påtale og straff i former som er konstruktive
  - Avlæring av dårlige vaner og arbeidsformer
  - Innlæring av nye vaner og arbeidsformer
- **Det formelle planet:**
  - Endring av prosedyrer, metoder og oppgaver
  - Omplussing av personell

# REAKSJONSFORMER PÅ DET SOM ER GODT

- **Sosial belønning**
  - Vise positiv oppmerksomhet mot aktuell person eller gruppe
  - Synliggjøre gode holdninger og handlinger på alle plattformer
- **Formell belønning**
  - Innføring i personaljournal
  - Ansvar
  - Endrede oppgaver
  - Lønnsopprykk
- Sertifisering og institusjonalisering – gjøre det gode om til prosedyrer

Alt som er erfart er gull verdt



Og lærer av det

Det kan vi bruke til å ble enda bedre

Hvis vi systematiserer det