

# GUIDE

## Hvordan måle eller evaluere lærings- og mestringsaktivitet?

En guide basert på National Health System (NHS)\*:

[Measuring supported self-management. Five steps to help teams choose approaches 2021.](#)

Det anbefales å lese hele den originale guiden for de som ønsker mer detaljer og eksempler.

\* Med tillatelse fra NHS England om å oversette og bruke innholdet.

**Lærings- og mestringstjenester** skal legge til rette for og støtte folk i å kunne håndtere og mestre fysiske og psykiske helseutfordringer.

---

© Nasjonal Kompetansetjeneste for læring og mestring innen helse (NK LMH) 2025

Utgitt: Januar 2025

ISBN: 978-82-92686-62-1

Forfatter: Marita Sporstøl Fønhus og André Vågan (oversatt og oppsummert)

Antall sider: 9

Siteres som: Fønhus MS og Vågan A. GUIDE – Hvordan måle eller evaluere lærings- og mestringsaktivitet? En oppsummering av NHS-guide. NK LMH 1/2025

NK LMH er en nasjonal kompetansetjeneste som bidrar til at lærings- og mestringsvirksomhet i hele landet holder god kvalitet og er kunnskapsbasert, slik at personer som lever med helseutfordringer og deres nærstående opplever økt mestring og bedret livskvalitet.

NK LMH er en del av Oslo universitetssykehus HF (OUS). OUS eies av Helse Sør-Øst RHF og består av blant annet Aker sykehus, Ullevål sykehus, Rikshospitalet og Radiumhospitalet.

E-post: [post@mestring.no](mailto:post@mestring.no)

Twitter: [twitter.com/mestringno](https://twitter.com/mestringno)

Facebook: [facebook.com/mestringno](https://facebook.com/mestringno)

## HVORFOR måle?

For å finne ut hva noe er eller hva det oppnår, måler eller evaluerer man. Du kan for eksempel måle egenskaper, kvaliteter, verdier eller effekter. Målinger kan brukes til å måle fremgang eller å gi informasjon som kan brukes i beslutninger.

Målinger kan både brukes som et **verktøy** i tilbud, kurs eller tiltak og til å **evaluere** tilbud, kurs eller tiltak.

### Måling brukt som et **verktøy** i tilbud, kurs eller tiltak kan for eksempel brukes til å:

- kartlegge om, og i hvilken grad, personer mestrer og håndterer helseutfordringer
- kartlegge hvilke behov for støtte personer har, samt kunnskap og mestringstro
- komme frem til felles agendasetting og personlige målsettinger
- skreddersy tiltak til å passe et individs eller en gruppes behov

#### **Eksempel på når måling brukes som et verktøy i arbeidet med tilbud**

Som en del av et tiltak for å øke trivselen til unge omsorgspersoner brukte et sosialt omsorgsteam et visuelt verktøy (stjernediagram) for å identifisere deres individuelle behov. I én-til-én samtaler brukte de stjernediagram for å "kartlegge" hvordan de unge hadde det. Formålet var å kartlegge hva de følte at de mestret og hva de kanskje kunne ha behov for støtte til. Ved hjelp av dette visuelle verktøyet ble ting gjort enkelt, mindre truende eller skummelt og hjalp de unge omsorgspersonene til å se mønstre. Når de unge omsorgspersonene hadde identifisert sine styrker og utfordringer, jobbet teamet sammen med de for å planlegge individtilpassede mål og hvordan samarbeide om de neste stegene.

Teamet henviste de unge omsorgspersonene til korte kurs, nettsider, likepersonstøtte og aktiviteter tilpasset de unges behov.

Etter 12 uker ble verktøyet benyttet igjen for å se om behovene deres hadde blitt møtt og hvilken annen type støtte som eventuelt kunne hjelpe.

## Måling brukt for å **evaluere** tilbud, kurs eller tiltak kan for eksempel brukes til å:

- finne ut om tilbud, kurs, tiltak eller aktiviteter for å øke mestring har effekt
- kartlegge i hvilken grad fagfolk eller tjenester støtter mestring
- finne ut om tilbudene, tjenestene og systemene oppnår sine mål samt oppfyller nasjonale og lokale prioriteringer
- kartlegge hvordan tjenester kan forbedres
- finne ut hvilke tilnærminger eller tiltak som har størst innvirkning og som bør prioriteres og hvilke som bør avvikles

### **Eksempel på når måling brukes til å evaluere et tilbud**

Flere helse- og omsorgsteam som jobbet i kommunen og i sykehuset brukte en interaktiv arbeidsbok for å lære om hvordan de best kunne støtte slagrammede personer med egenmestring. For å finne ut om dette var en god investering som kunne iverksettes i hele helse- og omsorgstjenesten eller om det skulle avvikles til fordel for å teste andre typer opplæringsverktøy, målte de effekten både på fagpersonene og personene disse støttet.

**Fagpersoner:** De som jobbet i helse- og omsorgsteamene fullførte en spørreundersøkelse om sin kunnskap, holdninger og atferd før og etter at de brukte de interaktive arbeidsbøkene. Resultatene viste at arbeidsbøkene førte til at fagpersonene fikk bedre holdninger til, og ga økt støtte, til egenmestring hos slagrammede personer.

**Slagrammede personer:** En spørreundersøkelse ble gjennomført for å måle effekten på mestringstroen hos slagrammede personer som hadde blitt fulgt opp av fagpersoner som brukte arbeidsboka versus de som ble fulgt opp av fagpersoner som ikke hadde sett arbeidsboka. Resultatene viste at de førstnevnte hadde høyere mestringstro og bedre livskvalitet. Disse effektene varte minimum i tre måneder etter personene hadde hatt kontakt med helse- og omsorgsteamene.

Bruk av interaktiv arbeidsbok i oppfølging av slagrammede personer ble besluttet å rulles ut (implementeres) i hele helse- og omsorgstjenesten.

Målinger handler ikke om å måle for målingens egen skyld. Det skal brukes enten til å spore effekt eller som grunnlag for velinformerte beslutninger. Målinger kan hjelpe deg å avgjøre hvordan du best kan støtte en person gjennom individtilpasning eller tilrettelegging basert på deres behov og mål. Målinger brukes også til å identifisere hvordan mestringstiltak eller tjenester kan forbedres for å møte flere personers behov.

# HVORDAN måle eller evaluere?

Enten du skal kartlegge eller evaluere, så kan fem generelle steg være til hjelp for å finne ut hvordan du rent praktisk går frem.

Steg 1: Identifisere og involvere de det gjelder (målgruppen)

Steg 2: Avklar hva du vil oppnå

Steg 3: Avgjør hva du skal måle

Steg 4: Avgjør hvordan du skal måle

Steg 5: Planlegg hvem, når og hvor du skal måle

## Steg 1: Identifisere og involvere de det gjelder (målgruppen)

Tenk på hvem som blir berørt av dine beslutninger når du skal kartlegge eller evaluere og prøv å involvere dem. Samarbeid er en helt essensiell del av støtte til læring og mestring. Å involvere målgruppen i planleggingen betyr at:

- dere lager en felles visjon om hva dere vil oppnå
- du samler informasjon som folk vil ha og kan bruke
- du får nye idéer til hva du kan måle og hvordan
- du har hjelpen og ressursene du trenger
- du legger til rette for en bredere bruk av måling i tjenesten. Det blir da lettere å spore endringer over tid samtidig som du får en mer forankret måling av støtte til læring og mestring på tvers av tjenester eller team.

Det kan være lurt å involvere personer som:

- gir oppdrag, betaler for eller tar beslutninger om tjenestene
- har langvarige helseutfordringer
- er pårørende til personer med helseutfordringer
- tilbyr/jobber med støtte til læring og mestring
- samler og analyserer informasjonen
- har erfaring med å velge eller bruke utfallsmål eller måleinstrumenter

Noen ganger tas avgjørelser om bruk av målinger uten å konsultere andre. Dette kan føre til at forskjellige tjenester eller team bruker ulike typer målinger for de samme tiltakene. Fordelen med å bruke de samme målingene er at du kan følge endring over tid og på tvers av tjenester eller team.

## Steg 2: Avklar hva du vil oppnå

Målgruppene (enten det er snakk om personer med helseutfordringer eller deres pårørende eller oppdragsgivere osv.) kan ha ulike prioriteringer eller grunner for å måle eller evaluere. Å vite hvilke grunner eller prioriteringer målgruppene har, kan hjelpe dere slik at dere sammen kan å prøve å møte alles behov. Det kan hende du også må endre eller utvide tilnærmingen din.

Ikke hopp rett på å måle uten å være tydelig på hva du prøver å oppnå. Hvis du først tenker gjennom **hva** du gjør og **hvorfor**, er det enklere å avgjøre hva som skal måles og hvordan.

Så, hva kan du typisk måle? Her er det flere tilnærminger, behov og innfallsvinkler. Som du kan lese mer om under, kan du måle elementer som er populasjonsrelaterte, individrelaterte, fag- og systemrelaterte og relatert til innholds- eller fremgangsmåter for kurs eller tilbud.

### Populasjonsrelaterte elementer

Her jobber du på et mer overordnet nivå. Du kan for eksempel identifisere populasjoner eller grupper av mennesker som har større risiko for ulike negative helseatferder. Du kan også for eksempel undersøke konsekvenser eller behovene til en populasjon eller et nærmiljø for å kunne planlegge eller igangsette gode tiltak eller tilbud og dermed adressere helseulikheter.

### Individrelaterte elementer

Her jobber du mer direkte mot de personene du støtter. Du kan for eksempel hjelpe med å identifisere mål og å bidra til at personer oppnår mål som er viktige for dem. Du kan også kartlegge om og eventuelt hvordan en person mestrer sin helseutfordring og hverdag. Videre kan du identifisere behov og skreddersy støtte slik at disse blir møtt eller tatt hensyn til, og du kan kartlegge om personer og deres pårørende har kunnskap, ferdigheter, selvtillit og motivasjon for god mestring.

### Fag- og systemrelaterte elementer

Her jobber du mot systemene, tjenestene og personene som leverer tjenestene. Du kan for eksempel få bedre innblikk i hvilken grad fagpersoner, ulike team eller tjenester bidrar til økt læring og mestring. Du kan også bedømme i hvor stor grad initiativer eller tiltak for å hjelpe fagpersoner eller tjenester faktisk fører til økt støtte for læring og mestring.

### Elementer relatert til innhold eller fremgangsmåter for kurs eller tilbud

Her jobber du med tilbudet, kurset eller tjenesten du leverer. Du kan for eksempel undersøke om folk har gode opplevelser og erfaringer med å delta på et tilbud eller kurs. Du

kan også fange opp om elementer eller komponenter av et kurs bør forbedres eller utvikles videre. Du kan undersøke om et kurs eller tilbud har ønsket effekt eller verdier med tanke på støtte til læring og mestring, både for individer, populasjoner eller tjenester. Du kan også sammenligne ulike kurs eller tilbud for å avgjøre hvilket som gir best effekt eller størst økonomisk gevinst.

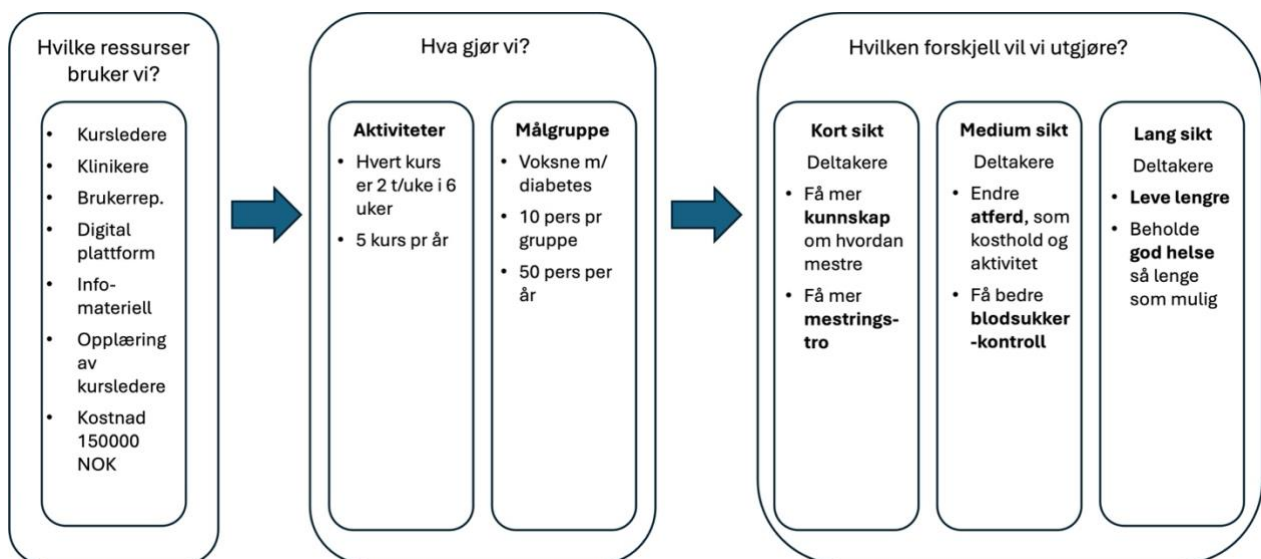
## Hjelp til avklaring - utfallskartet

Et godt hjelpemiddel eller verktøy du kan bruke for å tydeliggjøre hva du vil oppnå med tilbudet, kurset, tiltaket eller aktiviteten er **utfallskartet** ('outcome map' på engelsk). Med dette verktøyet får du visualisert og sortert endringene du ønsker å gjøre og dermed hva som er verdt å måle. Å være klar og tydelig på ruten du vil gå, vil gjøre det enklere å konsentrere deg om hva som betyr noe for deg og din målgruppe.

### Eksempel på hvordan du kan bruke utfallskartet

Et team kjører et digitalt lærings- og mestringskurs for personer med diabetes i grupper. Målet med kurset er å oppmuntre til et sunnere kosthold og å være mer aktive, for å ha en god helse så lenge som mulig. Flere av disse målene er for langsiktige til å kunne måles rett etter å ha deltatt på et digitalt kurs. I stedet kan teamet måle en mer nærliggende effekt, som for eksempel om kurset øker folks tro på å kunne håndtere sin diabetes bedre (mestringstro). Du konsentrerer deg fremdeles om det ultimate målet, men måler økt mestringstro som en progresjons- eller fremgangsindikator på vei til de større endemålene, som er en god helse så lenge som mulig.

Figur 1. Eksempel på bruk av utfallskart



I dette eksempelet illustreres bruk av utfallskart for å sortere hvilke ressurser vi bruker, hva vi gjør og hvilken forskjell vi ønsker å utgjøre (på kort, medium og lang sikt) med et konkret eksempel fra et lærings- og mestringskurs for personer med diabetes.

Ved å bruke et utfallskart:

- kan endringer (utfall) du ønsker for folk som bruker tjenestene eller deltar på kurs, ansatte i tjenestene eller systemet, bli tydeligere. Dette vil gjøre det lettere å prioritere hva du skal måle.
- visualiserer du på en enkel og oversiktlig måte dine planer som er nyttig når du involverer målgruppen(e).
- får du hjelp til å betrakte dine antagelser eller steg for å nå målene dine. I stedet for å eksempelvis anta at alle har tilgang til et digitalt kurs du har laget, bør du teste denne antagelsen. Hvor mange som har vært inne på kurset, hvem de er (demografi) og hvordan de fikk vite om kurset kan da for eksempel være nyttig å finne ut av (måle).

Utfallskartet kan også være et nyttig verktøy å bruke når du jobber en-til-en med noen. Det kan hjelpe deg å tenke på om du ønsker et verktøy til å:

- identifisere personens behov for støtte
- forstå personens kunnskap
- lære om personens nåværende mestringsatferd
- identifisere hindringer for egenmestring
- se hvor trygg (selvtillit) personen er på egenmestring

### Steg 3: Bestem hva som skal måles

Du må være tydelig på hva du vil måle da dette påvirker hvilke metoder du velger for å samle informasjon.

Noen ganger måles for mange ting samtidig. Det kan være mer nyttig å måle få ting på en god måte. Det viktigste spørsmålet i dette steget er om det du har valgt å måle vil fortelle deg om ditt tilbud, kurs, tiltak eller aktivitet møter dine mål eller om du må finjustere hva du skal måle.

Vurdér hvilke målemetoder eller indikatorer som vil gi deg nyttig informasjon om det du ønsker å måle. Robuste (gode og pålitelige) målemetoder:

- er ofte **sammenlignbare** (komparative). Det betyr at du kan sammenligne over tid eller mellom brukergrupper eller tjenester
- er ofte **forståelige**. Hvis ditt team ikke forstår hva en målemetode måler, blir det vanskeligere å bruke i praksis siden det ikke føles meningsfullt eller til nytte.
- er ofte **lette å kvantifisere (tallfeste)**. Tall er lettere å sammenligne og overvåke over tid. Det forteller deg med «hvor mye». Med det sagt, så vil kvalitativ informasjon hjelpe deg å besvare «hvorfor» og det kan også ha en viktig plass i målestrategien din.
- kan ofte **påvirke beslutninger eller atferd**. Du bør kunne svare på spørsmålet «hva vil jeg gjøre annerledes basert på målingen?» Hvis ikke, så er sannsynligvis målemetoden ikke nyttig.

Disse prinsippene vil stå seg enten du bruker målinger til å vurdere eller skreddersy støtte til et individ eller påvirkningen ('impact' på engelsk) av et tilbud, kurs, tiltak eller en tjeneste.

## Steg 4: Bestem hvordan du måler

Å måle eller evaluere trenger ikke å være tidkrevende og kreve spesielle evner. Du kan måle på små og enkle måter. For eksempel når du skal tilpasse støtte til en person, spør personen om å rangere på en skala fra 1-10 hvor stor tro vedkomne har på å mestre eller håndtere tilstanden sin på. Et annet eksempel er å bruke et diagram hvor det skyggelegges slik at det som fremstår som viktig for personen, kommer frem. Slike enkle målinger kan hjelpe med å spore endringer over tid for individer eller grupper. På den andre siden kan du investere mer tid og ressurser i mer omfattende målinger, avhengig av hvordan du planlegger å bruke informasjonen. Poenget er å velge de målemetodene som du kan bruke konsekvent slik at du kan sammenligne over tid og mellom tjenester om nødvendig.

Noen av de vanligste måtene å samle informasjon om støtte til mestring på er:

- **spørreundersøkelser**, på papir eller digitalt
- **intervjuer**, personlig (fysisk ansikt-til-ansikt), på telefon eller videosamtale
- **fokusgrupper**, personlig (fysisk ansikt-til-ansikt) eller virtuelt
- **uformelle tilbakemeldinger**, som brev, ris og ros, sosiale medier eller nettsider
- **kliniske journaler eller biometriske data**, som blodtrykk, blodsukker, medisinbruk osv.
- **statistikk om bruk av tjenester**, som sykehusinnleggelses, henvisninger, sosialytelser, bruk av fastlegekonsultasjoner osv.
- **observasjoner**, som å observere konsultasjoner eller opplæringsprosesser
- **prosesser og dokumenter**, å gjennomgå dette

### Spørreundersøkelser

Spørreundersøkelser er en vanlig måte å måle støtte til mestring på. Noen systemer og tjenester utvikler sine egne spørreundersøkelser mens andre bruker eller tilpasser validerte spørreskjemaer eller skalaer utviklet og testet av andre.

Spørsmål du kan stille når du vurderer forskjellige spørreundersøkelser

- Er du trygg på at det vil måle det du er interessert i? Bruker for eksempel andre tjenester eller systemer dette spørreskjemaet? Er det en kunnskapsbase for bruken av det?
- Er det viktig at spørreundersøkelsen er i utstrakt bruk slik at du kan sammenligne dine resultater med andre?
- Er spørreskjemaet praktisk å bruke? Kan det brukes digitalt og i papirform? Kan det integreres i eksisterende digitale systemer og være tilgjengelig for tverrfaglige team på tvers av organisasjoner?
- Er spørreskjemaet enkelt å bruke for personer du støtter? Er språket brukervennlig? Hva er lesealderen? Er det tilgjengelig på flere språk? Er det versjoner for barn? Er det tilgjengelig i en versjon som personer med lære- og skrivevansker kan bruke?
- Hvor lang tid tar det å fullføre spørreskjemaet?
- Hvor lang tid vil det ta å bearbeide og analysere resultatene?
- Hvis det trengs en lisens for bruk av spørreskjemaet, hva vil det koste?



## Steg 5: Planlegg hvem, når og hvor det skal måles

Det siste steget er å ferdigstille praktiske ting. I boksen under listes en rekke spørsmål du kan stille deg selv for å ferdigstille planene dine.

Spørsmål du kan stille deg selv

- **Hvem vil du samle informasjon fra?**
  - Fra én person eller fra alle i en gruppe? Hvor mange personer trenger du informasjon/data fra for å ta beslutninger?
  - Er personene du er interessert i for eksempel alle som er påmeldt til kurs eller kun de som gjennomfører kurset?
- **Hvem skal samle informasjonen?**
  - Må informasjonen samles av personer med klinisk fagkompetanse eller kan andre personer som jobber med ikke-kliniske oppgaver gjøre dette?
  - Bør de som tilbyr kurset samle informasjonen eller vil det kunne påvirke om de som deltar på kurset gir ærlige tilbakemeldinger?
  - Dersom du sender en digital invitasjon gjennom for eksempel e-post eller sms, vil folk kjenne til og anerkjenner avsender nok til å gi tilbakemeldinger?
  - Har du satt av nok tid og ressurser til å lære opp ansatte til å bruke evalueringsverktøyet (målemetoden) du har valgt?
- **Når skal informasjonen samles?**
  - For eksempel før og rett etter kurset?
  - Hvor lenge etter kurset vil du samle informasjon/data? Det spørres nok på hvilke typer utfallsmål du velger. Holdninger kan for eksempel endres relativt raskt mens kliniske utfallsmål som blodtrykk kan det ta lenger tid å endre.
  - Ønsker du å gjenta målingene over tid for å se hvor lenge en mulig effekt varer? Kurset ditt kan forbedre folks holdninger i noen uker, men ikke nødvendigvis på lengre sikt.
- **Hvor skal informasjonen samles?**
  - Skal du samle informasjon/data når folk deltar på fysiske kurs eller skal de gjøre dette hjemmefra?
  - Trenger de tilgang på spesielle elektroniske apparater for å gi tilbakemelding (datamaskin, nettbrett eller lignende)?
- **Hvordan og når vil du analysere og bruke informasjonen?**
  - Vil informasjonen/data som er samlet om personer være tilgjengelige på tvers av IT-systemer slik at tverrfaglige team kan se og bruke informasjonen når de gir støtte?
  - Skal du lage rapporter som oppsummerer resultatene hver måned, hvert kvartal eller årlig og diskutere dette på teammøter eller styremøter?
  - Hvilket format skal du rapportere i? Hvilket format er nyttig og virkningsfullt for beslutningstakere?
  - Hvordan vil du dele hva du har lært på tvers av systemet ditt?