

**Kvalitetskommune
programmet
Samling pulje 1
18.03.09**

**Etikk som verktøy i
arbeidet med
kvalitetsforbedring**
Christine Næss Evensen
Rådgiver, KS





Hva er etikk?

- Etikk er moralens teori
- Etikk er systematisk refleksjon over hvordan ting kan være, hva som er rett og galt, godt og ondt, rettferdig og urettferdig.
- Etikk dreier seg om bevisstgjøring og begrunnelse av hva som er god handling
- Etikk sier noe om hvordan vi *bør* forholde oss til hverandre.





Etisk refleksjon

- Bevisstgjøring av egne verdier og holdninger gjennom dialog, slik at man endrer atferdsmønster.
 - Indre dialog
 - I dialog med andre

Gjennom ettertanke, overveielse og tilbakeblikk





To måter å møte etikken på:

1. Gjennom lover og regler:
 - retningslinjer, standarder, prosedyrer
2. Gjennom dømmekraft og skjønn:
 - verdier, holdninger, normer, kultur

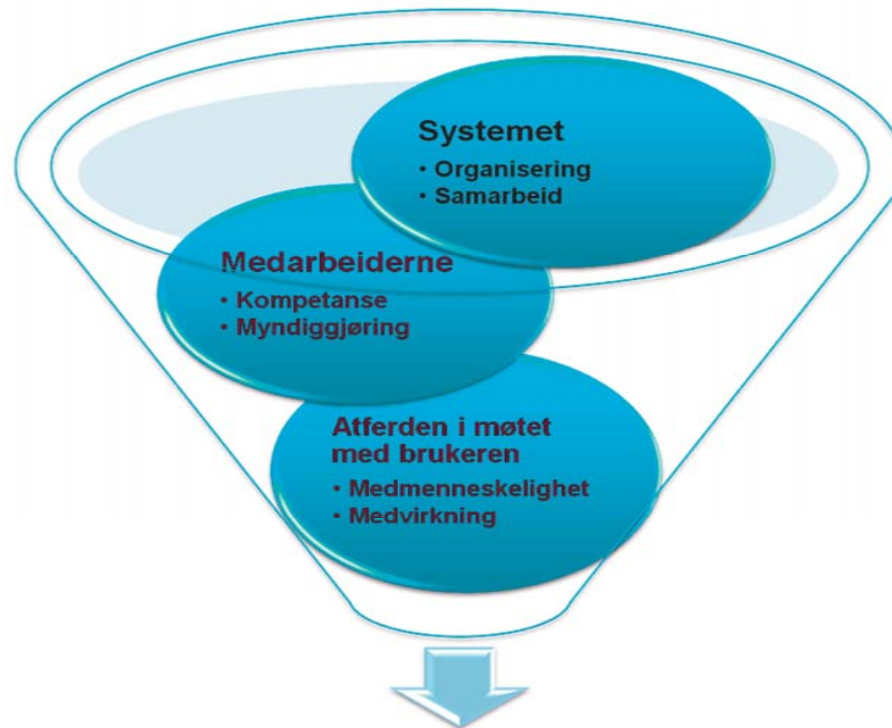




SAMARBEID OM ETISK
KOMPETANSEHEVING



Kvalitetstrakta



Kvalitet i møtet med brukeren





SAMARBEID OM ETISK
KOMPETANSEHEVING



Kvalitet i møtet med brukeren

Måten tjenesten overleveres på

Opplevd kvalitet = -----

Brukerens forventninger til tjenesten





Organisasjonskultur

- Handler mye om hvilke verdier som er gjeldende (hvordan vi har det hos oss).
- Spiller inn på kvaliteten på tjenestene (holdninger, verdier og handlingsmønstre – hva er greit/ikke greit å gjøre?)





Etisk dilemma

- Når vi må velge det minste av flere onder:
 - Pest eller kolera
- Når verdier står mot hverandre (verdikonflikt)





Eksempler

- **Etiske utfordringer**
 - En kollega møter ruset på jobb
 - Bruk av ufaglærte vikarer innen f.eks. skole eller eldreomsorg, som ikke har nødvendig opplæring

- **Etiske dilemma**
 - Innsparinger i kommunebudsjettet som fører til valget mellom å legge ned en skole eller kutte i eldreomsorgen





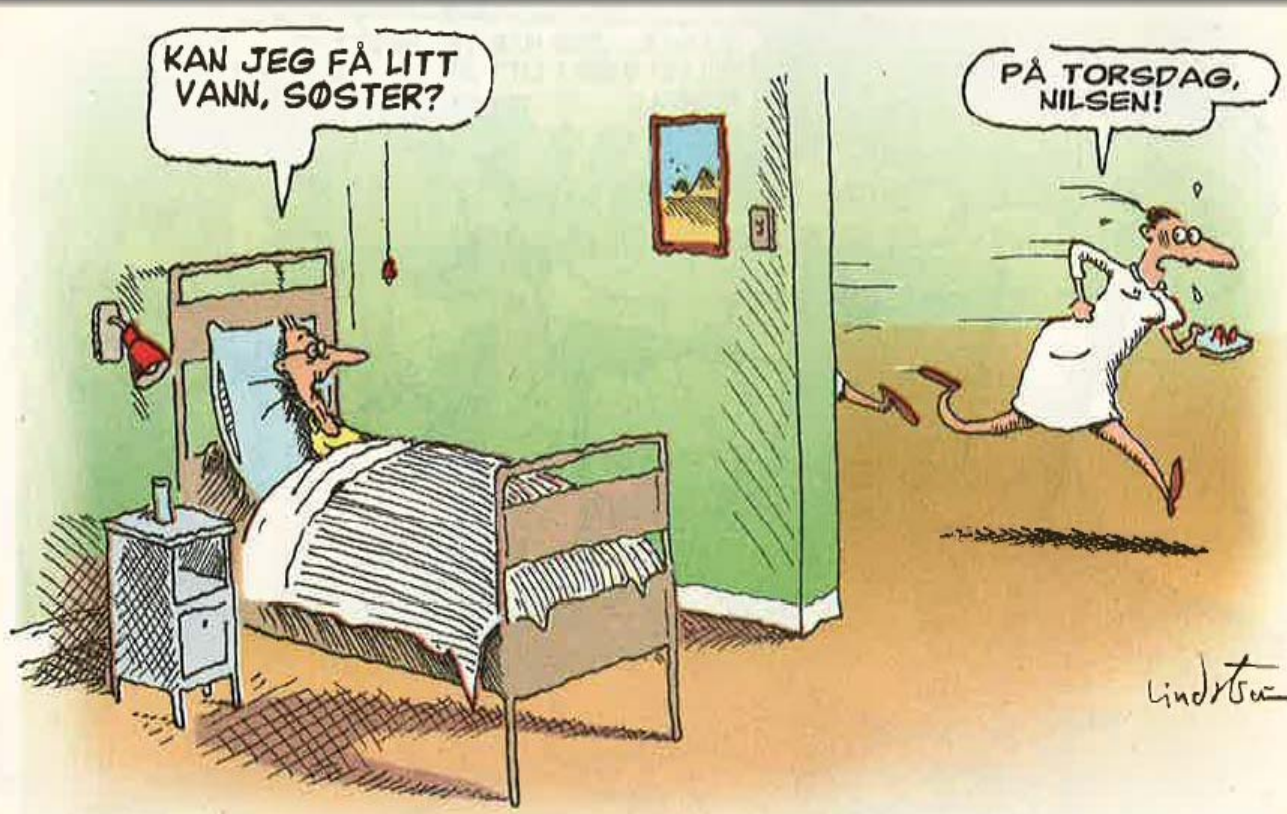
SAMARBEID OM ETISK
KOMPETANSEHEVING

Det er ikke bare arbeidet som belaster personalet, men det moralske ansvaret.

”Å stå i forenende motsetninger”

(Kari Martinsen)





BIFF À LA LINDSTRÖM

B



Reflekter rundt følgende utsagn:

- *«Hos oss har vi begynt å ta «snarveier» i hverdagen for å rekke over alt. Det er ikke bra. Det er ikke bare det at vi ikke får gjort jobben godt nok. Vi føler at vi blir litt sjuskete også. Og det går på motivasjonen løs. Jeg tror det er en av grunnene til at vi har høyt sykefravær. »*
- Hvilke holdninger gis det uttrykk for?
- Hvilke konsekvenser kan dette få?
- Hvilke handlingsalternativer/løsningsforslag ser du med utgangspunkt i egen rolle?





Reflekter rundt følgende utsagn:

- *«En hjemmesykepleier i en liten kommune deltok i en intervjuundersøkelse om kulturen i hjemmesykepleien. Hun sa at om hun en dag hadde litt god tid, og faktisk kunne prate litt med pasientene, så turde hun ikke å si dette høyt på jobben etterpå. For det første risikerte hun å bli pålagt mer arbeid, og for det andre var det ikke god tone å rokke ved den allment aksepterte sannheten om at de hadde for få medarbeidere og var konstant overarbeidet. Slike utsagn kunne til syvende og sist true den kommunale ressurstildelingen og var derfor et «farlig» og tabubelagt område. »*
- Hvilke holdninger gis det uttrykk for?
- Hvilke konsekvenser kan dette få?
- Hvilke handlingsalternativer/løsningsforslag ser du med utgangspunkt i egen rolle?



Lenker:

- [Samarbeid om etisk kompetanseheving](http://www.ks.no/etikk-kommune)
 - www.ks.no/etikk-kommune
- [Etikkhåndboka](http://www.ks.no/tema/Samfunnsansvar/Etikk/Ny-handbok-i-etikk-for-helse--og-omsorgsektoren/)
 - www.ks.no/tema/Samfunnsansvar/Etikk/Ny-handbok-i-etikk-for-helse--og-omsorgsektoren/
- [Studieheftet til Lov om pasientrettigheter kapittel 4 A som bakgrunn for etisk refleksjon](http://www.helsedirektoratet.no/kapittel4a/studiehefte_for_helsepersonell_219594)
 - www.helsedirektoratet.no/kapittel4a/studiehefte_for_helsepersonell_219594
- [Hjerte, hoder, hender - Et refleksjonsverktøy i mestring for pleie- og omsorgstjenesten](http://www.helsedirektoratet.no/vp/multimedia/archive/00016/IS-0217_16648a.pdf)
 - www.helsedirektoratet.no/vp/multimedia/archive/00016/IS-0217_16648a.pdf



Kontaktinformasjon:

- Christine Næss Evensen
 - E-post: christine.naess.evensen@ks.no
 - Tlf. 472 88 170

