

# Nettverkssamling 21. – 22. sept. 2009

Kvalitetsforbedringsarbeid  
med fokus på  
”den brukeropplevde kvaliteten”

# Kvalitetskommuneprogrammet

## Hovedmål

”Innbyggerne skal merke en forbedring!”

# Kvalitetskommuneprogrammet

## Satsningsområder

### Omfatter sektorene:

- Pleie- og omsorg (hjemmebasert, Institusjon)
- Oppvekst (skole, banehage, SFO)

### Tiltakene handler om:

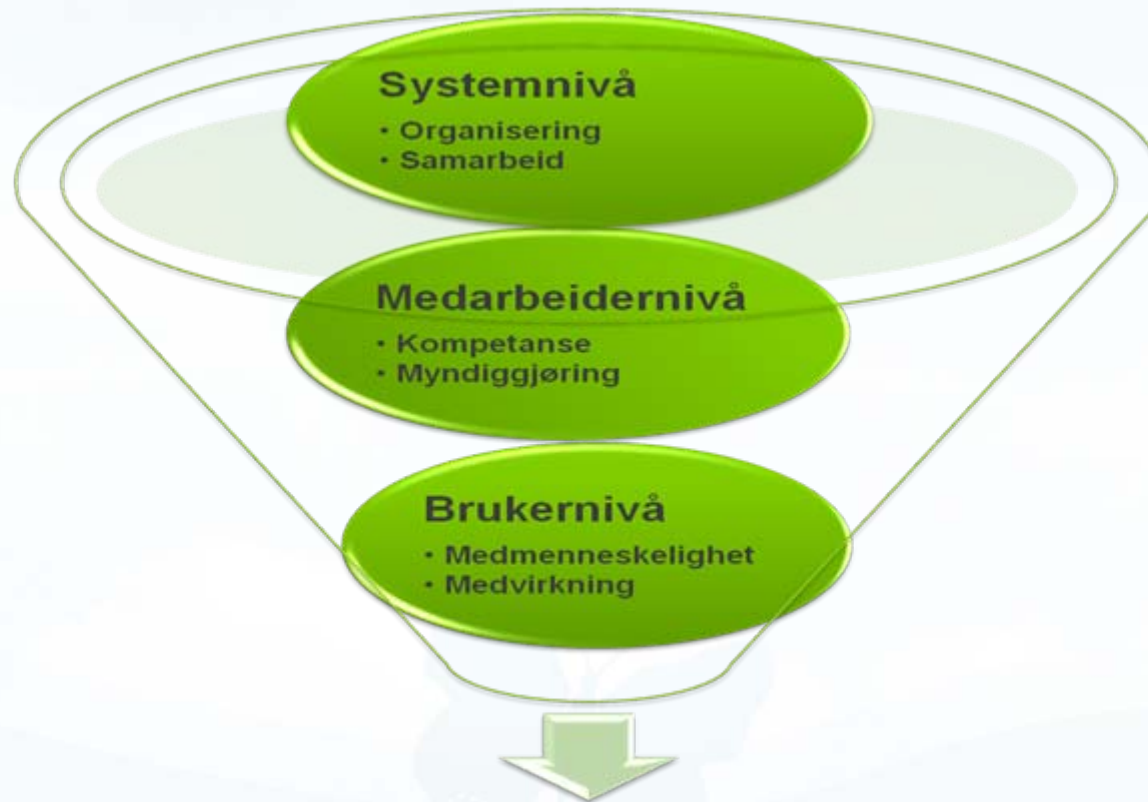
- Kvalitetsforbedring
- Reduksjon av sykefravær/økt nærvær

# Kvalitet i kommunale tjenester defineres i møtet mellom ulike interesser

- Regjering og Storting som setter mål og bevilger ressurser
- Lokalpolitikere som prioriterer mellom sektorer og oppgaver
- Lederne på ulike nivåer i kommunen
- De ansatte i førstelinjen som utfører tjenesten
- Fagprofesjonene på ulike nivåer som gir faglige rammer
- Innbyggerne og brukere av de kommunale tjenestene
- Media

# Kvalitetskommuneprogrammet

## Fokus på kvalitet i møtet med brukeren



Kvalitet i møtet med brukeren

# Kvalitet i møtet mellom tjenesteyter og bruker

## - hvordan kommer dette til uttrykk?

- Den daglige praksis i kommunen
  - på det enkelte tjenestedet
  - i møtet mellom tjenesteyter og bruker
- Måten tjenesten overleveres på
  - ”Overleveringsøyeblikket”, ”Sannhetens øyeblikk”
- Om brukerne blir sett, hørt, møtt med respekt og tatt på alvor

# Hva er god kvalitet i møtet mellom tjenesteyter og bruker?

Å bli møtt med respekt og omtanke, i kombinasjon med faglig god behandling, vil for de fleste være et uttrykk for god kvalitet.

Den enkelte utøvers kompetanse, evne til å skape en god relasjon og handle etisk forsvarlig, vil derfor være av stor betydning.

(Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring  
i sosial- og helsetjenesten)

# Hva synes å påvirke den brukeropplevde kvaliteten?

$$\text{Opplevd kvalitet} = \frac{\text{Måten tjenesten overleveres på}}{\text{Brukerens forventninger til tjenesten}}$$



# Utviklingstrekk i tiden

## *Empowerment to PEOPLE*



Healthy Communities  
&  
Passion for Life



”Den største udfordringen til sundhedsvæsenet kommer verken fra de teknologiske nybrud eller krav om økonomiske rationeringer. Den kommer fra patienternes ændrede verdier, forventninger og adfærd.”

(Mandag Morgen Strategisk Forum, København  
”Når patienten vågner” Huset Mandag Morgen 1999)

# Hvilke utviklingstendenser er med på å forme fremtidens bruker?

- Verdiendringer
- Større ressurser og rikdom
- Kunnskapseksplosjon
- Sosial mangfoldighet
- Teknologisk utvikling
- Vekst i rettigheter
- Økt pasientorganisering

(Mandag Morgen Strategisk Forum, København  
"Når patienten vågner" Huset Mandag Morgen 1999)

# Hvorfor er det viktig å ha fokus på den brukeropplevde kvaliteten?

Brukernes verdier, forventninger og atferd – brukerkulturen – kan ikke avgrenses til et særlig reservat i samfunnet. Den spiller en stigende rolle for mange andre samfunnsfærer: Dersom brukernes *en masse* føler seg dårlig behandlet, har det betydning for hele samfunnets oppfattelsen av oss selv som et solidarisk velferdssamfunn. Dersom brukerkulturen preges av utilfredshet og mistillit til helsetjenesten, kan den velte regjeringer osv. osv.

(Mandag Morgen Strategisk Forum, København  
"Når patienten vågner" Huset Mandag Morgen 1999)

# Hvordan møtes denne utforingen på nasjonalt nivå?

- Lover og forskrifter
- Tilsyn
- Nasjonal strategi – involvere brukerne og gi dem innflytelse
- Nasjonale planer
- Nasjonale retningslinjer
- Nasjonale standarder
- Nasjonale/sentrale program/prosjekter
- Utvikling av ulike verktøy for å fange opp den brukeropplevde kvaliteten f.eks. [kvalitetsindikatorer](#)

# Hvordan møtes denne utforingen på lokalt nivå?

- Etablering av brukerutvalg/brukerråd
- Brukerundersøkelser – hva gir den svar på?
  - overordnede temperaturmålinger
  - oppfølging av spesifikke lokalpolitiske målsettinger
  - Informasjon til bruk for utvikling og forbedring av en konkret kommunal tjeneste
  - sammenlikning mellom ulike enheter over tid eller på et gitt tidspunkt
- Kompetanseutvikling

# Kompetanseutvikling

- Kontinuerlig utviklingsarbeid for å bedre de ansattes ferdigheter
  - Individuelle ferdigheter
  - Relasjonelle ferdigheter overfor brukeren
  - Tverrfaglige ferdigheter
- Trygghet på egne ferdigheter og egen rolle i møtet med brukeren

# Hvem synes å lykkes i dette arbeidet - hvor finnes "de gode historiene"?

Eks.:

Den internasjonale kvalitetskonferansen i London 2004

Den internasjonale kvalitetskonferansen i Praha 2005

- "Save 100 000 lives", USA
  - Pasient og pårørende fikk et navn og et ansikt
- Southcentral Foundation (SCF) i Alaska
  - en helseorganisasjon i Alaska som eies og styres av urbefolkningen
  - På få år har de skapt et helsevesen som i dag er et forbilde for hele verden



# Det gode eksempel

- hvordan få det til i praksis?

Hagen behandlingsenhet, Sykehuset Innlandet gir ulike tilbud til barn fra 6 til 12 år innen psykisk helse.

”Forbedringsarbeidet har pågått siden 1994 og handler om å endre vår tilnærming i terapi, fra en ensidig styring ut fra teori og terapeutenes foretrukne metoder, til en klient- og resultatstyrt praksis.”

(Enhetsleder Tove Huggins, 2007)



# Hvilke erfaringer gjøres?

## Erfaringer fra Hagen behandlingsenhet

- Erkjenne behovet for forbedring - kanskje kan vi spørre Steinar?
- Kulturendring
- Klargjøre kunnskapsgrunnlaget
- Forankre og organisere forbedringsarbeidet
- Metode og verktøy
- Kontinuerlig evaluering av behandlingstilbudet
  - på individnivå
  - på organisasjonsnivå

# Hvilke erfaringer gjøres?

..and what`s in it for me?

## Erfaringer fra Hagen behandlingsenhet

- Raskere i gang med effektive tiltak/behandling
  - Bedre behandlingsresultater
  - Kortere behandlingstid
  - Flere pasienter behandles årlig
  - Færre klager
- 
- Krevende kulturendring
  - Nye roller
  - Tilegnet seg ny faglig kompetanse
  - Bedret omdømme
  - Økt rekruttering

# Hvor finnes ”de gode historiene”?

## Erfaringer fra Bydel Nordre Aker

- ”Brukermedvirkning gjennom hele tiltakskjeden”
  - tydelig ansvar- og rollefordeling (spesielt mellom Bestillerenhet og utførerenhet/hjemmetjenesten),
  - tydelig ansvars- og rollefordeling
  - bedre rutiner og kompetansehevning i tjenesten
  - forventningsavklaring og den enkelte brukers innflytelse og medvirkning i den daglige tjenestetilbudet

Bydel Nordre Aker ble vinner av Kvalitetskommuneprogrammets pris for fremragende kvalitetsarbeid inne Pleie- og omsorg 2009!

# Hvor finnes "de gode historiene"?

## Erfaringer fra Flora kommune

- Arbeidstidsordninger "Helges bilverkstad"

Filmen vi skal se vil tale for seg!

# .. og så til slutt

Det skapes mange gode møter mellom tjenesteyter og bruker hver eneste dag både inne Pleie- og omsorgssektoren og innen Oppvekstsektoren!!!

- men det er behov for å arbeide mye mer systematisk både på system- og på individnivå for å sikre flere "gode møter" mellom tjenesteyter og bruker!

Det nytter!

Del de gode historiene – lær av hverandre

Lykke til videre!

# Tema for diskusjon/summing

## Den brukeropplevde kvaliteten

- Hvilken historie fortelles om den brukeropplevde kvaliteten i vår kommune?
- Hvordan arbeider vi for å fange opp brukernes historie?
  - på individnivå
  - på tjenestenivå
- Hvordan følges tilbakemeldingene fra brukerne opp?
- Oppsummering i plenum