



Kvalitet i møtet med brukeren

Tage Båtsvik - Asplan Analyse

Oppstartssamling - pulje 4

Lillestrøm

13. Januar 2009

Vårt oppdrag – en kunnskapsoversikt

1. Hvilke tiltak har vist seg å fungere for å forbedre kvaliteten i møtet mellom tjenesteyter og bruker?
2. Hvordan kan kommunene organisere og gjennomføre sitt kvalitetsforbedringsarbeid slik at det blir en helhetlig og inkluderende prosess?

Hovedfokus i kvalitetskommuneprogrammet er oppvekstsektoren (barnehage, skole) og pleie- og omsorgsektoren



Kvalitet i kommunale tjenester

Hva som kjennetegner god kvalitet i kommunale tjenester defineres i møtet mellom ulike interesser

De ansatte i førstelinjen som utfører tjenesten

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

Kvalitet i møtet mellom tjenesteyter og bruker

Utgangspunkt i den daglige praksis i kommunen

- På det enkelte tjenestedet
 - I møtet mellom tjenesteyter og bruker
- Måten tjenesten overleveres på
 - "Overleveringsøyeblikket"
 - "Sannhetens øyeblikk"
 - Kvalitet i møtet = Brukerne blir sett, hørt, møtt med respekt og tatt på alvor

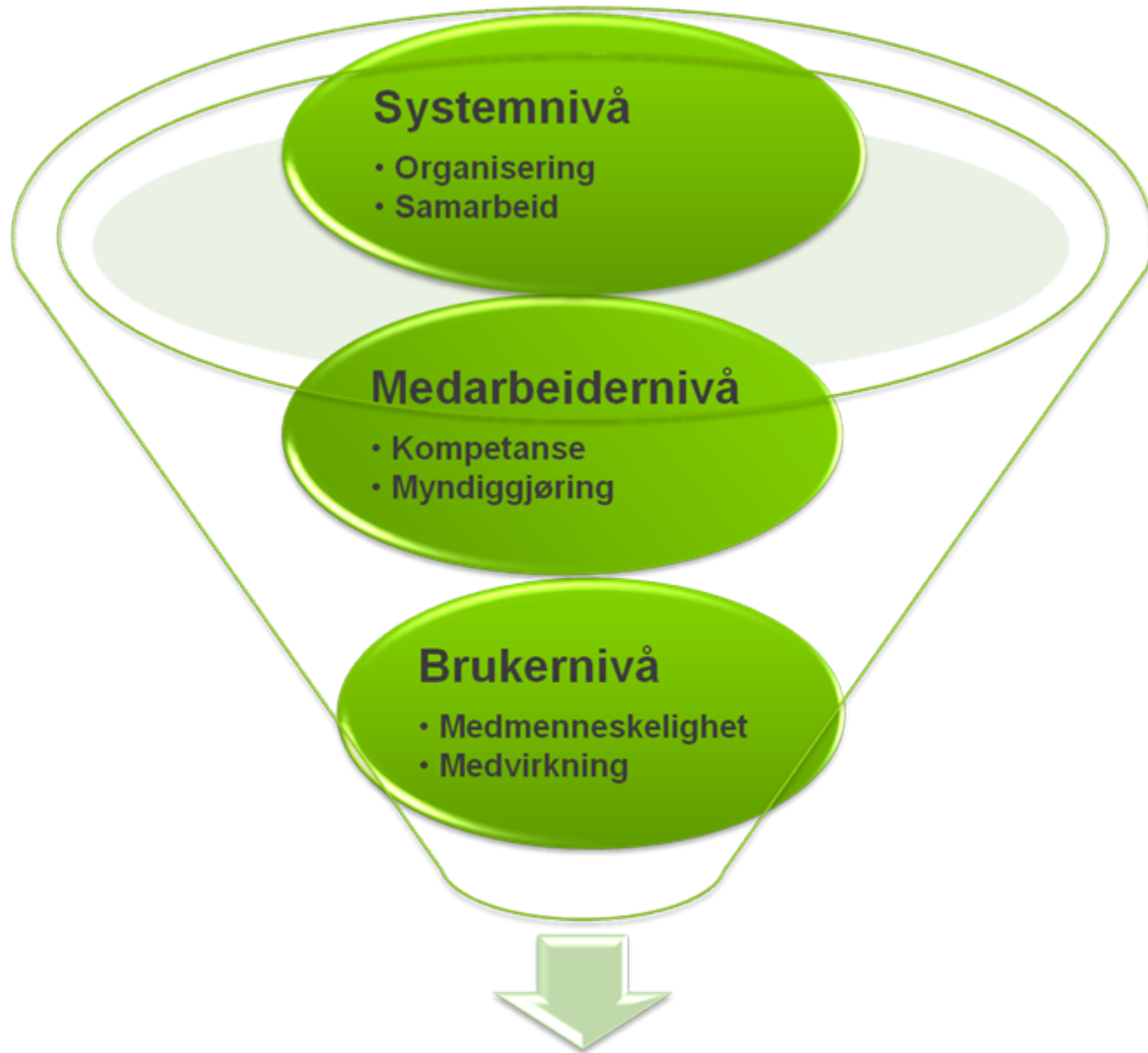
$$\text{Opplevd kvalitet} = \frac{\text{Måten tjenesten overleveres på}}{\text{Brukerens forventninger til tjenesten}}$$

Bedre opplevd kvalitet ved å:

1. Forbedre måten tjenesten overleveres på
2. Skape realistiske forventninger til tjenesten

Kvalitetsforbedring krever fokus på helheten

- **Innholdet** i tjenesten
 - Hvilke typer tjenester vi gir
- **Vilkårene** tjenesten gis på
 - Tilgjengelighet, kontinuitet, forutsigbarhet, fleksibilitet
- **Måten** tjenesten overleveres på
 - Kvaliteten i møtet med brukeren



Kvalitet i møtet med brukeren

Systemnivå

Forutsetning for kvalitet: Må ha et helhetlig forvaltningssystem som sikrer tjenesteproduksjonen

- Forankring i ledelsen
- God resultatoppfølging
- Godt partssamarbeid
- IA – gode prosedyrer for oppfølging av sykemeldte

Medarbeidernivå

- Kompetanse
 - Rett person med relevant erfaring og kompetanse
 - System for etter- og videreutdanning
- Myndiggjøring
 - Tillit og mulighet til å fatte beslutninger/iverksette tiltak innenfor eget område, slik at hun/han kan gi en god tjeneste.
 - Anerkjennelse – ansatte blir sett, hørt, respektert

Atferd i møte med brukeren

- Medmenneskelighet
 - Åpenhet, respekt og omsorg
- Brukermedvirkning
 - Brukerne blir sett, hørt og tatt på alvor
- Kvalitet på hvem sine premisser?
- Arena for brukermedvirkning
- God leveranse

BRUKERNIVÅ

Medmenneskelighet - Medvirkning

- Hvordan skape en Kvalitetsforbedringskultur som påvirker de ansattes atferd i møtet med brukeren?

Hva er organisasjonskultur?

"De sett av felles normer, verdier og virkelighetsoppfatninger som utvikles i en organisasjon når medlemmene samhandler med hverandre og med omgivelsene"

"Kollektive mentale programmer som påvirker hvordan medlemmene oppfører seg i organisasjonen"

(Henning Bang, organisasjonspsykolog)

Hva kjennetegner en kvalitetsforbedringskultur?

Medmenneskelighet

- Brukeren blir møtt med åpenhet, respekt og omsorg

Medvirkning

- Brukerne blir sett og hørt
 - Dialog mellom tjenesteyter og bruker
- Brukerne gis innflytelse på tjenesten

Forutsetninger for å skape en kvalitetskultur

Forankring av verdier

- De verdiene som ligger til grunn for en kvalitetskultur må forankres i hele organisasjonen

Praktisering av verdier

- Verdiene som skal forme de ansattes atferd i møtet med brukerne må gjøres levende

Hvordan forme en kvalitetsforbedringskultur ?

- Identifiser kulturen som eksisterer
- Klargjør innholdet i en kvalitetskultur - verdier
- Velg ut noen få grunnverdier å konsentrere oppmerksomheten om
- Forankre arbeidet hos alle de involverte
- Tydeliggjør ansvarsdelingen
- Få lederne til å bære fram verdiene

Konkretiser verdiene



Hvordan omsette en kvalitetsforbedringskultur i praktisk handling?

- Møteplasser for diskusjoner og konkretisering av verdiene
- Tilpass rutiner og systemer til verdiene
- Bruk konsekvenser i forhold til ønsket og uønsket kultur

Hvordan omsette en kvalitetsforbedringskultur i praktisk handling?

- Bruk hverdagen som treningsarena
- Samarbeid om verdibasert læring på tvers av enheter
- Etabler mekanismer for tilbakemelding

Ørg for introduksjon til nyansatte

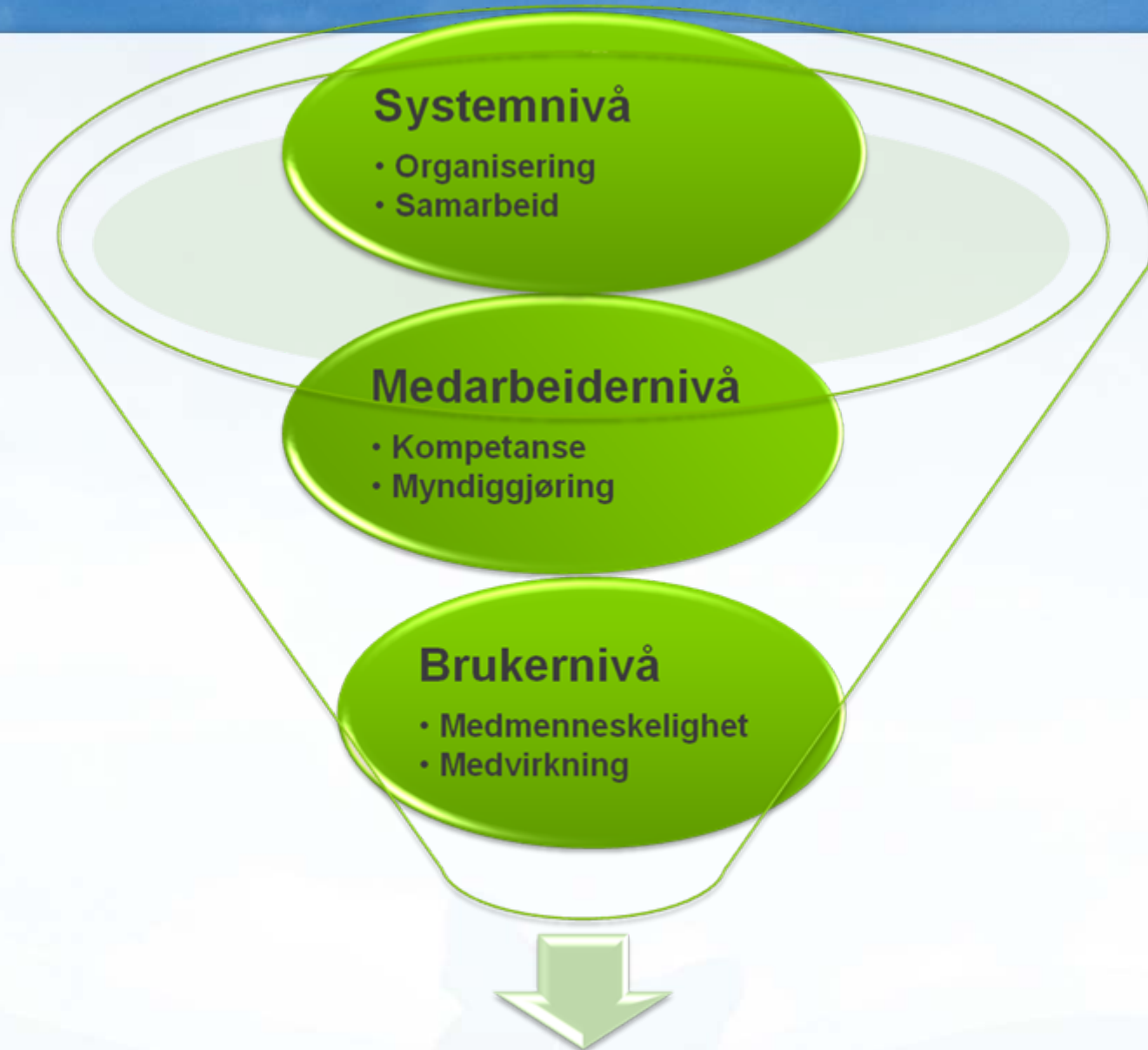
Hva kjennetegner kvalitetskommuner?

- Forankrer arbeidet hos alle interessenter
- Etablerer en felles virkelighetsoppfattelse og eierskap til målene
- Utvikler tjenesten i samspill med brukerne
- Er gode til å kommunisere med sine innbyggere



Hva kjennetegner kvalitetskommuner?

- Har ledere som stiller krav og støtter opp om den enkelte ansatte
- Forankrer verdier og finner gode løsninger i møtet med brukeren
- Evaluerer kvalitetsarbeidet, og utnytter kunnskapen til å bli bedre
- Gjennomfører et helhetlig kvalitetsforbedringsarbeid



Kvalitet i møtet med brukeren