



Famnas Värdeforum

Ett kvalitetsutvecklingsprogram för non-profit vård och social omsorg

2010-03-05

Bakgrund

Famna har identifierat ett behov av samordnade utvecklingsinsatser på kvalitetsområdet. Enligt Famnas kvalitetsstrategi ska dessa insatser genomföras på ett sådant sätt att medlemmarnas särart och grundläggande värderingar samt non-profit entreprenörskapet tas till vara. Målsättningen med det presenterade programmet är att utveckla medlemmarnas förmåga att i egen regi eller i samarbete med övriga bedriva systematisk kvalitetsutveckling och skapa en ändamålsenlig förbättringskultur. Programmet kännetecknas av transparens och gemensamt lärande.

Inom Landstinget i Jönköpings län drivs Qulturum, ett centrum för utvecklingsarbete och utvärdering inom strategiskt viktiga förbättringsområden samt i ledarskap inom hälso- och sjukvård. Qulturums arbete med att skapa en levande förbättringskultur med nöjda medarbetare och patienter, med goda medicinska resultat och låga kostnader har uppmärksammats både nationellt och internationellt.

Famnas medlemmar driver verksamheter över stora delar av det sociala området från förebyggande insatser till högspecialiserad medicinsk vård. Många av Famnas medlemmar verkar samtidigt inom hälso- och sjukvårdslagens och socialtjänstlagarnas områden och de utgör på detta sätt unika aktörer för att överbygga glapp mellan systemen. Famna utgör en del i det svenska välfärdssystemet och drivs starkt av värderingar. Värderingarna är en viktig drivkraft även för medarbetarnas engagemang¹ vilket leder till att idéburna organisationer har andra förutsättningar att agera innovativt på uppkomna behov.²

I England har detta lett till att det statliga hälsosystemet NHS har studerat idéburna organisationer ("social movements") för att lära sig nya sätt att bedriva förbättringsarbete.³ Famna och Qulturum har undersökt möjligheten till ett samarbete och funnit att det finns betydande samsyn kring betydelsen av verksamhetens värdegrund, och medarbetarnas engagemang i denna, för resultat och kvalitet. Famna och Qulturum har därför tagit fram Famnas Värdeforum som är en plattform för ett förbättringsarbete som bygger på Qulturums förbättringskompetens och Famnas förankring i en tydligt värdebaserad hälso- och sjukvård och social omsorg.

I ett första steg erbjuds medlemmarna hjälp för att bygga upp egen kompetens i systematiskt förbättringsarbete. Framtida frågor kommer att beröra vilka värden som skapas i non-profit organisationer och hur dessa synliggörs och följs upp. En annan fråga som behöver bearbetas vidare är hur man följer upp det egna kvalitetsarbetet. Här kan man skilja mellan utvecklingsmodeller som anpassas efter respektive verksamhets behov (t.ex. SIQ) och certifieringsmodeller som bygger på internationella standard (t.ex. ISO). Båda modellerna har sina för- och nackdelar men under de senaste åren har de närmast sig varandra. ISO-standarderna baseras idag på åtta ledningsprinciper som harmoniserar med de grundläggande värderingarna i SIQs modell och andra verksamhetsutvecklingsmodeller. Oberoende vilken modell man väljer så utgör ett systematiskt förbättringsarbete grunden för all kvalitetsutveckling.

¹ Olsson, L.-E. and L. Blomquist, Värden som grund: arbete i en idéburen vård- och omsorgsorganisation, in Forskningsavdelningens arbetsrapportserie nr 2007, Ersta Sköndal högskola: Stockholm. p. 64.

² Bate, P., G. Robert, and H. Bevan, The next phase of healthcare improvement: what can we learn from social movements? *Qual Saf Health Care*, 2004. 13(1): p. 62-6.

³ Bate, P., H. Bevan, and G. Robert, Towards a million change agents. A review of the social movements literature: Implications for large scale change in the NHS. 2005, NHS Modernisation Agency. <http://eprints.ucl.ac.uk/1133/1/million.pdf>

Mikrosystem som koncept

En grundläggande utgångspunkt för ett gemensamt kvalitetsarbete är att lära känna det sammanhang man är en del av och utgå från en gemensam ”karta”. Qulturum använder ett väl utarbetat arbetssätt vilket bygger på en gedigen teoribildning från kliniska mikrosystem som Paul Batalden, Gene Nelson och Marjorie Godfrey utvecklat.⁴ Teorigrunden har konceptualiserats och omsatts till praktiskt genomförande i lärandeseminarier⁵ som vi kallar för värdecaféer, se programupplägget nedan.

Deltagande team bygger sin gemensamma förståelse av vad det innebär att skapa en vårdvardag, där man formar sina arbetssätt utifrån patientens och brukarens behov. Allt arbete utgår från vårdens/omsorgens vardag och arbetet sker i team där alla yrkeskategorier är representerade. Den gemensamma värdegrunden utgör basen för arbetet och man tränar sig i att se på verksamheterna med olika ”linser” för att upptäcka ”slöseri” i det dagliga arbetet d.v.s. arbete vi gör som inte skapar värde. Exempelvis dubbelarbete mm.

Utifrån förändringsbehoven som teamet själv har identifierat påbörjar sedan små förbättringsarbeten. Att mäta före och efter samt att dela med sig av sina erfarenheter och insikter är också givna delar i detta koncept.

Qulturum har en gedigen erfarenhet av att leda förbättringsarbete. Hälften av landstingets 10 000 medarbetare och alla ledare har genomgått dess kvalitetsutvecklingsprogram. För närvarande arbetar ca 1 000 personer i något förbättringsprojekt under Qulturums ledning. Mikrosystemkonceptet kan tillämpas både inom hälso- och sjukvård och social omsorg. Teamen utgår från sina egna sammanhang och det skapas vinster genom att dela med sig och ta till sig varandras erfarenheter. I denna miljö skapas också förutsättningar för att träna sig i att ställa de svåra frågorna som leder framåt och förmågan att ta på sig olika linsar för att se olika saker i det dagliga arbetet.

Målsättning med programmet

Famnas Värdeforum erbjuder medlemmarna ett program för systematiskt kvalitetsarbete genom att

- erbjuda workshops om förbättringsarbete under professionell handledning byggt på konkreta frågeställningar
- utbilda förbättringscoacher i verksamheterna
- tillhandahålla mötesplatser för spridning av erfarenheter och ömsesidigt lärande

Under 2010 ska minst 10 team ha deltagit i förbättringsworkshops och minst 5 coacher ska ha genomgått hela utbildningen.

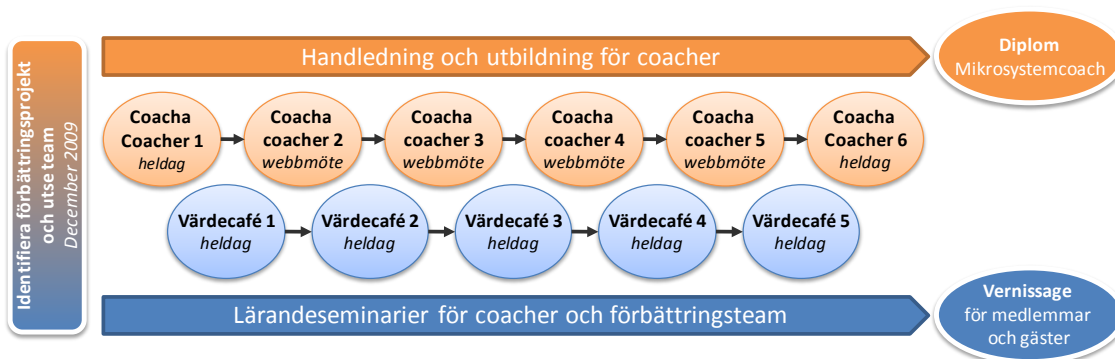
⁴ Nelson, E.C, P.B. Batalden, M.M. Godfrey, 2007: Quality By Design: A Clinical Microsystems Approach. 480 p. ISBN 0787978981.

⁵ Qulturum 2009: Mikrosystem – där värdet skapas.

Programmets upplägg

Programmet börjar med att deltagande verksamheter identifierar sina förbättringsbehov, utse team och en blivande förbättringscoach. Förbättringscoacherna stödjer, inspirerar och coachar arbetsteamet under handledning av utvecklingsledare från Kulturum. Coachen ska vara en person som ser när nuvarande arbetssätt inte längre är effektiva eller bidrar till ett ökat värde för våra patienter/brukare/gäster. Coacherna träffar varandra i ett antal möten både fysisk och via videomöten. Förbättringsteamet ska bestå av de personer/grupper som är relevanta för förbättringsprojektets frågeställning. Teamet kan bestå av olika yrkesgrupper och/eller personer från olika enheter beroende på den aktuella frågeställningen. Gruppens arbete ska vara väl förankrat i den ansvariga ledningsfunktionen.

En omgång i Famnas Värdeforum är uppbyggd kring 5 lärandeseminarier, s.k. Värdecaféer, och 6 coachmöten per halvår. Coacherna finns i verksamheterna och får handledning i att leda förbättringsarbetet. På Värdecaféerna träffas alla team för att utbyta erfarenheter och lära sig metoder och förhållningssätt. Coacherna träffas på plats vid första och sista *Coacha coacher*-möte, övriga coachmöten sker via webbkonferenser.



Organisation

Famnas Värdeforum leds av Famnas kansli i samarbete med Kulturum. Kulturum bidrar med sin kompetens och tillhandahåller föreläsare och handledning via internet, telefon och i möten. Det finns en webbplattform där deltagare och coacher kan byta ut erfarenheter, får råd och stöd och där programmet dokumenteras. Projektets utveckling förankras löpande i Famnas kvalitetsnätverk och i styrelsens arbetsutskott.