



Människor organiserar gott samarbete överallt inom den offentliga sektorn. Men vi ska veta att våra organisationer inte underlättar detta ^ snarare tvärtom. De är skapade för pappersbruk på trettio-talet och inte för produktion av välfärdstjänster.  
(Benny Hjern)

**Sveriges Kommuner och Landsting**

118 82 Stockholm. • *Besök* Hornsgatan 20  
*Tfn* 08-452 70 00. • *Fax* 08-452 70 50 • [info@skl.se](mailto:info@skl.se) • [www.skl.se](http://www.skl.se)

*Förbundets trycksaker beställs på*  
[www.skl.se/publikationer](http://www.skl.se/publikationer) • *tfn* 020-31 32 30 • *fax* 020-31 32 40

# Innehåll

---

<b>Inledning</b> .....	<b>4</b>
Demokratisk styrning – stöd för välfärdstjänsterna .....	5
Bilder av Värmland .....	7
Befolknings- och behovsbaserad uppföljning .....	9
Samspelet med företagare i Värmland .....	11
Samverkansarenor i länet .....	11
Mentometern – en hjälp i förbättringsarbetet .....	12
Nästa steg – så här vill vi gå vidare .....	13
Tack Värmland och lycka till! .....	15
Deltagarröster .....	17
<b>Bilagor</b>	
Demokratisk styrning - stöd för välfärdstjänster .....	18
Befolknings- och behovsbaserad uppföljning .....	19
Samverkansarenor i länet .....	24

# Inledning

---

Detta är dokumentationen från det fjärde och avslutande seminariet i Nya Perspektiv som har drivits i samarbete mellan Sveriges Kommuner och Landsting, de nationella landstingsnätverken Hälsa och Demokrati/Uppdrag Hälsa och Region Värmland.

Nya Perspektiv bygger på tanken att förtroendevalda och tjänstemän i landsting och kommun måste skaffa sig en gemensam kunskapsbas för att samverkan ska kunna utvecklas. Den gemensamma kunskapsbasen skapades under fyra seminarier där deltagarna fick öka sitt vetande om värmlänningarnas hälsa, behov och efterfrågan på vård och omsorg.

Det första seminariet handlade om omvärld/ invärld. Då lades grunden för den gemensamma referensramen kring områdena den sårbara familjen, riskbruk/riskbeteende, psykisk ohälsa och äldres hälsa. Under andra seminariet har fördjupade kunskaper förmedlats kring befolkningen i Värmland och dess hälsotillstånd kopplat till de fyra utmaningarna. Temat för det tredje seminariet var befolkningens uppfattning om vården och omsorgen. Ett antal goda samverkans exempel med fokus på brukaren har också redovisats liksom de samverkansarenor som finns i regionen.

Under det fjärde seminariet var temat uppföljning och utvärdering av vården och omsorgen utifrån ett medborgarperspektiv. Hur ska vi i framtiden vitalisera och utveckla de samverkansarenor som redan finns? Hur ska vi fortsätta vårt arbete i vardagen? Hur kan vi utveckla intresset och entusiasmen från Nya Perspektiv så att värmlänningarna får den vård och omsorg de behöver med kunskapen om de fyra utmaningarna?

Även om seminarieserien nu är avslutad betyder det inte att arbetet avstannar. Tvärtom, nu ligger utmaningen i att införliva de nya perspektiven i det vardagsarbete som pågår runt om i Värmland. Samverkansbehoven är stora och komplexa. Nya Perspektiv ger möjligheterna till nya handlingsvägar – att agera in i ett nytt förhållningssätt mellan kommuner och landsting. Det gäller att använda kunskapen om värmlänningarna och de gemensamma utmaningarna i styrning, ledning och uppföljning på de formella arenorna.

Stockholm i september 2008

Anne Bylund    Yvonne Lennemyr    Märith Melbi / Agneta Dahlén

## Demokratisk styrning – stöd för välfärdstjänsterna

**Människor organiserar gott samarbete överallt inom den offentliga sektorn. Men vi ska veta att våra organisationer, budgetsystem och revisionsnormer inte underlättar detta – snarare tvärtom. Våra organisationer är skapade för pappersbruk på trettioalet och inte för produktion av välfärdstjänster.**

*Benny Hjern är forskare vid Internationella handelshögskolan i Jönköping och inte nådig i sin kritik av vår samhällsorganisation. Vi i Sverige är svaga för slagord typ samverkan, målstyrning, kvalitetssäkring och det är inte alltid klart vad vi menar. Vi har byggt hierarkiska organisationer i stuprör där chefen vet bäst och där man gör karriär genom att lyda och följa regler.*



### Fler specialister

Sverige har på tjugo år ökat antalet anställda i offentlig sektor med en miljon människor. Samtidigt har specialiseringen brett ut sig. Specialisterna kan mer och mer, men inte om det som de ”multipla behovsmänniskorna” behöver. För att kunna tillgodose deras behov måste det till samverkan, dvs människor med olika specialkunskaper måste prata med varandra. Med nuvarande organisationsmodeller försvåras detta. Tänk om man behöver pengar från olika anslag för att skapa den individuella tjänst som bäst tillgodoser människans behov. Hur ska detta gå till? Vad får det för budgetmässiga konsekvenser? Vad ska revisorerna tänka?

Ett av välfärdssamhällets viktigaste uppgift, dess etos, är att föra över resurser till dem som är sämst ställda. Samtidigt blir detta som sagt allt svårare allt eftersom specialiseringen ökar. Detta är en ödesfråga – om vi inte lyckas med denna förvandling kommer vi att ha enorma klyftor mellan resursstarka och resurssvaga människor inom tjugo år.

### Prioritera

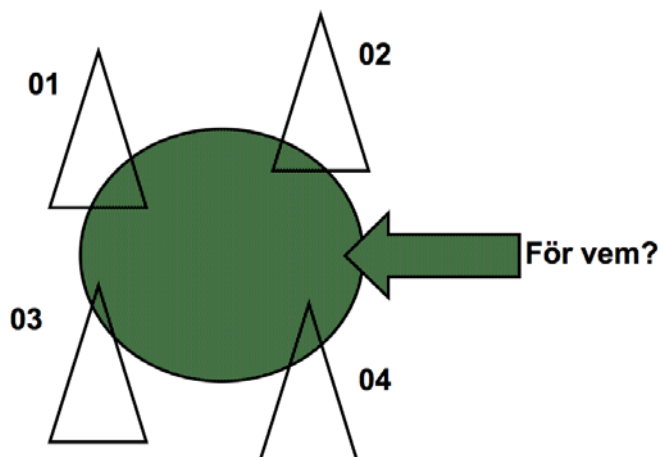
Det finns dock hopp. Benny Hjern har utvärderat samverkansprojekt sedan 1970-talet och han har sett många exempel på bra samarbete. Det finns människor som trots alla

svårigheter skapar välfärdstjänster också för de mest komplicerade fallen. Här gäller det dock att prioritera. Annars blir uppgiften omöjlig, människor jobbar ihjäl sig och blir sjuka. Det såg vi en hel del av under 90-talet.

Organisering, organisation, institution. Benny Hjern gav en historisk beskrivning av dessa olika begrepp. Med organisering menar han att människor går samman för en gemensam uppgift. Det handlar ofta om smågruppsbeteenden. Organisationen är det begrepp som var förhärskande på 80-talet. Alla teorier handlar om detta "stenhus" och omorganisationer och förändringar har ofta haft som syfte att ta bort människor. Institutioner är ytterligare ett steg till mytologisering. Sträng menade på sin tid att alla samhällsinstitutioner i princip var färdigbyggda och att det endast återstod smärre justeringar.

## Lärande människor

Samverkan, samarbete, samordning. Människor måste samarbete för att det ska bli någon verkan av insatserna. Det goda samarbetet ska samordnas – det dåliga ska utmönstras. Var inte rädd för det okontrollerbara och använd trial and error- metoden. Varför ska man alltid generalisera i Sverige? Om ett arbetssätt fungerar i Kristinehamn är det väl bra och det måste inte nödvändigtvis också fungera på alla andra platser. Det finns inga lärande organisationer men människor kan lära av varandra i gemensam organisering slutade Benny Hjern.



## Bilder av Värmland



**Nuet är en produkt av vår historia och våra föreställningar om framtiden. Det är viktigt att diskutera våra föreställningar, våra minnen och annat som formar vår identitet.**

En kulturgeograf är en person som intresserar sig särskilt för platsens och boendets betydelse för den kulturella identiteten. I triangeln karriär, kärlek och boende ligger boendet överst, dvs det har mer betydelse för ens liv var man bor och hur ens livsmiljö ser ut än vem man älskar eller vilken yrkeskarriär man gör. Frågar man företagare varför de startat sitt företag på just den platsen de valt svarar de oftast: För att jag redan bodde där. Detta berättar *forskaren Svante Karlsson, Karlstad universitet* som själv är värmlänning och har forskat på vad som utgör det värmländska.

### Forskningsprojekt

Han börjar med att visa några bilder av Värmland som ger associationer åt olika håll. Historiens, nutidens och kanske i viss mån också framtidens landskap. Ett forskningsprojekt har genomförts där man satt tre generationer kring ett köksbord och var och en fick berätta om sin syn på tillvaron. En journalist skrev ner samtalen som forskare sedan fick analysera.

Vad visar då detta? Att mycket av det vi säger är nys. ”Vi lever i en brytningstid”, ”Hållbar regional utveckling” – detta är inte frågor som intresserar människorna. De stora frågorna är desamma – livet, kärleken och döden intresserar – inte framtida infrastruktursatsningar.

När det gäller Värmland igår, idag och imorgon vill Svante framhålla viss saker.

### Social sammanhållning

Värmland har länge varit ett homogent samhälle kännetecknat av stark social sammanhållning. Det har varit bondens och arbetarens land. Jämlikhet, tillit och socialt kapital har kännetecknat länet. Detta håller dock på att luckras upp. Inte minst invandringen är viktig för landskapet och dämpar befolkningsminskningen. Hur ska vi kunna ta emot

dessas nya människor och låta mångfald prägla framtidens Värmland var en fråga som ställdes.

Det vore bra med ett mindre värmländskt Värmland. Det sagoomspunna och välkända Värmland från förr kan faktiskt bli en hämsko på innovation och förnyelse. Det är ingen tillfällighet att de flesta kan namnen på värmländska, döda författare men har svårare att namnge nu levande. Är det så att en modern Selma Lagerlöf inte har en chans att träda fram eftersom hon ligger begravd under en fuktig filt från förr?

Framtidens samhälle kommer i större utsträckning att vara ett samhälle på entreprenad. Det kanske inte i framtiden kommer att vara möjligt att kräva att samhället ska skotta alla vägar i länet. Kanske måste invånarna köpa bilar med större hjul i stället. Det behöver inte betyda att all verksamhet säljs ut, men det måste till en lokal diskussion hur balansen mellan det offentliga och det privata ska se ut.

### **Större initiativ**

Förr ärvde man ett jobb, sedan fick man sitt jobb nu skapar man sitt jobb. Företagsamhet är framtidens melodi. Friskolor, kooperativ är här för att stanna. Större initiativ kommer att krävas av befolkningen att själva forma sina liv.

Det pågår läckage från universitet och forskningsinstitutioner i länet. De utbildade tar jobb på annat håll. Detta är i och för sig positivt – det gäller att vidga sina vyer - men hur får man dem sedan att komma tillbaka. Här är boendet och attraktiva livsmiljöer en konkurrensfaktor som bör utvecklas.

Slutligen. Det går inte att kopiera framgångsrecept från storstadsregioner på landsbygden. Det som fungerar på Söder i Stockholm når inte samma framgång i Karlstad. Det gäller att identifiera och utveckla landsbygdens egna koncept och erbjudande.

Vilken roll har ni som politiker och tjänstemän att i dialog med befolkningen utveckla och förnya er hembygd? Det var Svantes sista fråga till auditoriet.





## Befolknings- och behovsbaserad uppföljning

När vi började arbeta med kvalitetsfrågor fick vi också bättre ekonomi. Men det tar tid. Vi ville inte köpa ett färdigt kvalitetssystem utan själva utforma vår modell. Nu efter tio år börjar kvalitetstänkandet genomsyra hela organisationen och det är naturligt att ha ett medborgarperspektiv på frågorna.



*Christina Feuk är kvalitetsstrateg i Lomma kommun, en liten välmående kommun i Skåne med hög skattekraft, välutbildade medborgare och närhet till städerna Malmö och Lund. Hon berättar om den utveckling mot ökat medborgarinflytande och högre kvalitet som kommunen genomgått. Detta arbete har bl a fått till konsekvens att Lomma utnämndes till förra årets kvalitetskommun. Allt började med att det kom ett nytt kommunalråd som såg*

på verksamheten med nya ögon.

Vad är då kvalitet? Delaktighet, samverkan, effektivitet, närhet och utveckling säger Christina. Och detta är inte bara tomma ord. När det gäller delaktighet har man inrättat medborgarpanel, klagomur, kvalitetsdeklarationer, brukarenkäter och fokusgrupper.

### Politiker ringde upp

Inför 2001 årsredovisning ville man göra en populärversion och skulle då ta reda på vad medborgarna tyckte. Då föddes idén att kommunstyrelsen skulle ringa sammanlagt 300 medborgare och ta reda på detta. Sagt och gjort. Det blev en succé och politikerna upplevde denna närkontakt som mycket positiv.

Samverkan innebär att vi tillsammans med medborgare, näringsliv, företagare och grannkommuner skapar en attraktiv kommun. När det gäller effektivitet gör vi uppföljningar. Och det handlar inte bara om ekonomin. Vi har exempelvis begärt att nämnder och förvaltningar ska betrakta sin verksamhet i ett barn – och ungdomsperspektiv berättade Christina.

Det är politikerna i Lomma kommun som själva formulerar mål för verksamheten. Det väckte i början ont blod bland tjänstemännen som var vana vid att lägga fram förslag som sedan diskuterades. Men nu är det helt och hållet politikerna som äger målformuleringarna på övergripande nivå. Sedan är det upp till varje nämnd att bryta ner dessa mål och ge dem en lokal prägel.

Hur kan då kvalitetsarbetet se ut inom ett bestämt område? Christina tog äldreomsorgen som ett exempel på hur man kan arbeta. Nu hör det till bilden att just äldreomsorgen har utsatts för konkurrens som i sig innebar att det startade en process. Om politikerna skulle lägga ut verksamheten på entreprenad var de tvungna att definiera vad de ville ha. De arbetade då fram kvalitetsmål som skulle gälla för hemtjänst och hemsjukvård oavsett vem som var utförare. Dessa mål följs sedan upp och ca 700-800 personer ingår i denna uppföljning. Man gör brukarundersökningar, observationer, hembesök, granskningar och nyckeltal. Det sistnämnda kan handla om personkontinuitet, aktiviteter etc. Från början var personal skeptisk till bl a observationerna men nu vill de flesta vara med om detta. Man upplever att det blir synliggjort det man gör, vilket är positivt. Utvärderingsrapporten går sedan till politikerna som kanske ger nya uppdrag om exempelvis bemötandet.

## Hur vill man bo på äldre dar

Ett annat sätt att utgå från befolkningens behov var att fråga alla som fyllt 70 år hur de skulle vilja bo om fem år. Det är ett radikalt annat fokus än att börja räkna på antalet boende i särskilt boende. Nyligen har man också inrättat en kvalitetsambassad och utsett 20 ambassadörer som ska bli bärare av kommunens kvalitetssyn.

Att våga visa resultat - goda som dåliga - är nästa steg i utvecklingsarbetet. En annan framtidsvision är att den vanliga medborgaren kan klicka på webben för att följa hur ett av de politiskt fastställda målen förvandlas till verklighet i olika verksamheter.

- Vi tar vår befolknings synpunkter på allvar. De som kommer med förslag får alltid ett svar. Visserligen kanske svaret blir att tyvärr kan inte kommunen inrätta en bowlinghall i grannskapet. Men svar blir det – och kanske en hänvisning till en bowlinghall i närheten slutar Christina.



## Samspelet med företagare i Värmland

En film visades där följande företagsledare deltog:

Peter Kylin Hynells Patenttjänst, Helene Rinstad LBC, Bo Johansson SYSteam, Lena Bergström hotell Frykenstrand, Anders Björn Metso Paper.

De fick svara på frågan: Vad behöver Du för att känna Dig trygg som arbetsgivare? Fokus var hur de ser på samspelet offentlig sektor- näringsliv.

Bra kommunikationer, plogade vägar, företagshälsovård och tillgänglighet i vården nämndes som exempel. Efter filmen fick deltagarna ange vad en dialog med företagarna i länet borde handla om. Nästan fyrtio procent av alla röster gällde förebyggande insatser för hälsan.

## Samverkansarenor i länet

I ”Gränssnittsprojektet” mellan Värmlands kommuner och landsting som genomfördes under 2003 lyftes i slutrapporten fram behovet av samverkansforum fram på såväl övergripande som på lokal nivå. Vid Nya Perspektivs tredje seminarium presenterades 15 olika arenor för samverkan mellan förtroendevalda alternativt tjänstemän. Efter presentationen genomfördes gruppvisa diskussioner med frågeställningen ”Vad kan vi göra för att utveckla och förnya de samarbetsformer som redan finns”. Grupperna tecknade ned sina synpunkter som samlades in. Den arena som fick flest synpunkter var den gemensamma Hjälpmedelsnämnden i Värmland och flertalet förslag handlade huvudsakligen om att utvidga nämndens uppdrag.

Beredningsgruppen har efter det tredje seminarietillfället sammanställt synpunkterna och de återkopplades till deltagarna vid det fjärde seminariet av *Eva Stjernström*, divisionschef i landstinget. Därefter gavs deltagarna en möjlighet att komplettera med ytterligare synpunkter. Det ankommer nu på varje samverkansforum att ta tillvara det som framkommit vid gruppdiskussionerna under Nya Perspektiv. Beredningsgruppen kommer även att följa upp hur de olika arenorna utvecklar sina uppdrag och arbetssätt utifrån lämnade synpunkter.

## Mentometern – en hjälp i förbättringsarbetet

Under Nya Perspektivs fyra seminarier har mentometern använts från och till för att engagera deltagarna, ta reda på deras uppfattningar och utvärdera satsningen.

På det sista seminariet fick de ta ställning till ett antal frågor (se bilaga 3). En fråga löd: När ni får problem att hantera grupper med multipla problem, vad brukar ni göra? Nästan hälften (46 procent) skulle stödja verksamheternas organisering; något fler tjänstemän än förtroendevalda. Vilka utmaningar ser man framför sig? Infrastruktur för att kunna ha attraktivt boende fick flest röster

### Vad tycker deltagarna om Nya Perspektiv?

De flesta (66 procent) har deltagit i alla fyra seminarier. Nästan 90 procent har lärt känna mer än fyra nya personer. Den starkaste motivationen att delta har varit att hitta drivkrafter för den egna engagemanget (46 procent). Sedan utvecklingsarbetet har nästan hälften (48 procent) på något sätt använt sig av de nya kunskaperna och 65 procent har fått insikter som bidragit till utveckling av den egna rollen. Nästan fyrtio procent tycker att kunskapen har ökat kring värmlänningarna och deras behov och trettio procent tycker att kunskapen om varandras förutsättningar i kommuner och landsting har ökat. Över fyrtio procent anser att man behöver bli bättre på att samverka med varandra i landsting och kommuner på alla nivåer och nästan fyrtio procent tycker att det gemensamma ansvaret för värmlänningarnas behov bör bli större.



## Nästa steg – så här vill vi gå vidare

**För 1,5 år sedan tog ni i hand på att samverka för Värmlänningarnas bästa. Mycket har investerats under den tiden. 150 personer har varit engagerade. Minst 16 000 timmar har alla dessa personer ägnat åt Nya Perspektiv. Av dessa har 6000 timmar har använts bara för att förbereda, administrera, förädla och stödja processen. En enorm investering som nu ska förvaltas och utvecklas. Ni som deltagit har blivit bärare av ny kunskap, den finns även tillgänglig i den samlade dokumentationen. Vi tror nu att det är hög tid att peka ut riktningen för vad som ska bli nästa steg. Med de inledande orden ställde Anne Bylund och Märith Melbi frågan om nästa steg till Göran Nilsson, regionråd, Lena Melesjö Windahl, kommunalråd, Gunilla Svantorp, landstingsråd, Claes Hultgren, kommunchef, Tore Olsson, landstingsdirektör samt Yvonne Lennemyr, utvecklingsledare, Region Värmland som alla fanns med på scenen. Här följer en sammanfattning från deras kommentarer.**



- Vi som utgör ledarskapet har ansvar för idéer, resurser och att identifiera behoven. Det är viktigt att vi nu fortsätter att bygga förtroende för varandra över hudmannaskapsgränserna.
- Vi har fått lära oss mycket och vi måste nu prioritera våra insatser. Det gäller nu att hålla kvar vid de fyra utmaningarna, sätta upp mål och kraftsamla både strategiskt och operativt. Vi ska inte skapa så mycket nytt, det är bättre att utveckla och bygga vidare på det som finns. Det gäller att använda och stödja de initiativ som resan finns inom de fyra utmaningarna. När det gäller äldre och fallolyckor finns det mycket att förbättra; även kopplat till läkemedelsförbrukningen. Unga, vuxna som inte gått ut grundskolan är en grupp i riskzonen för att utveckla psykisk ohälsa, det behöver vi göra något åt.
- Inom ramen för fattade beslut finns mycket handlingsutrymme. Det är inte beslutet som är svårt utan att omsätta dem i handling. Vi möter framtiden genom att tänka, besluta och handla. Nu gäller det att stödja det lokala utvecklingsarbetet och inte centralisera organisationen.
- Vi behöver utveckla de samverkansarenor som finns och betona ledarskapet. Samordningsarenorna är till för dialogen, inte för beslutsfattandet. Friktionen efter Ädelreformen har klingat av. Då fanns många taggar som inte längre finns kvar.

- Under året har relationerna har stärkts och utvecklats och vi har fokuserat på patient-/brukar-/ och medborgarperspektivet.
- Vi ska ta initiativ till att socialchefer och divisionschefer träffas, ett uppdrag som riktas till Region Värmland. Det finns nu en bas för att gå vidare. I landstinget har t ex varje medarbetare i uppdrag att medverka i verksamhetsutvecklingen.
- Nu är processen igång och nya relationer har skapats. Det gäller nu att hålla lågan vid liv. Vi bör mötas i slutet av januari varje år i detta forum. Det är viktigt att vi ses innan budgetarbetena i kommunerna och landstinget startar så att mötet kan bli ett avstamp för prioriteringar kring de fyra områdena.

Slutligen så poängterade Göran Nilsson att regionen är till för medlemmarna och att det är på deras uppdrag som man agerar. Så om kommunerna och landstinget vill ställer Region Värmland upp och vidmakthåller arenan Nya Perspektiv.

## Tack Värmland och lycka till!



**Tänk att du och din partner får för er att göra en semesterresa nästa år. Det känns spännande och lockande ju mer ni pratar om det. Ni börjar göra er bilder av vad ni kommer uppleva. Så småningom kommer era starka bilder av upplevelsen leda till att ni påbörjar organiseringen genom att boka resa, ordna pengar, ansöka om semester etc. Till slut är resan ett faktum. Det som var en positiv framtidsbild har plötsligt blivit till NU. Trots att det naturligtvis fanns möjliga mörka inslag i framtidsbilden som sjukdom och brist på pengar, räckte den ljusa bilden för att resan skulle bli av. Kanske kan denna metafor också gälla Nya Perspektiv**

Märit Melbi, SKL och Anne Bylund, nätverken Uppdrag Hälsa och Hälsa och demokrati ger sina personliga reflektioner kring arbetet med de fyra utmaningarna i Värmland.

- Jag kommer ihåg när planeringsgruppen träffades i juni 2007 för att gemensamt påbörja planeringen säger Anne. Inledningsvis kändes det mycket trevande och inte förrän efter en natts sömn hittade vi rätt. Det fanns ju redan ett underlag framtaget i länet med fyra viktiga och gemensamma utmaningar att arbeta med! Ofta är det så att vi hela tiden tittar framåt och upptäcker nytt, och hinner inte riktigt med att ta tillvara det vi redan vet och gjort. Mina erfarenheter från Norrbottens arbete med framtidens hälso- och sjukvård är att inget löser sig självt, ett ständigt arbete behövs och en ärlig och personlig vilja måste finnas för att gemensamt arbeta med frågorna. Fyra seminarier ger inga svar och lösningar, däremot är det viktigt att hitta konfliktfria arenor för att kunna skaffa sig gemensam kunskap för att i ett nästa steg kunna hitta lösningar som Värmland tjänar på.
- Kanske har några funderat över varför så många av Värmlands ledande personer ska vara med, men just det har betydelse säger Märit. Å ena sidan ger det en signal om vad som är viktigt. Å andra sidan kommer era upplevelser skapa ringar på vattnet. Tänk er att ni 150 som deltagit pratar Nya Perspektiv med 5 andra. Det blir i första omgången 750 personer. I nästa omgång blir det 3750 osv... Ett av mina starkaste minne var när Staffan Jansson, Karlstad Universitet tog upp behovet av gemensamma framtidsbilder. Han beskrev Mohammed som den första folkhälsoarbetaren. Mohammed förstod vikten av en frisk befolkning och förbjöd griskött och alkohol. Det fick till följd att Arabväldet kunde växa fram och bli en dominerande maktsfär i många hundra år.

## Vad har Nya Perspektiv betytt för er personligen?

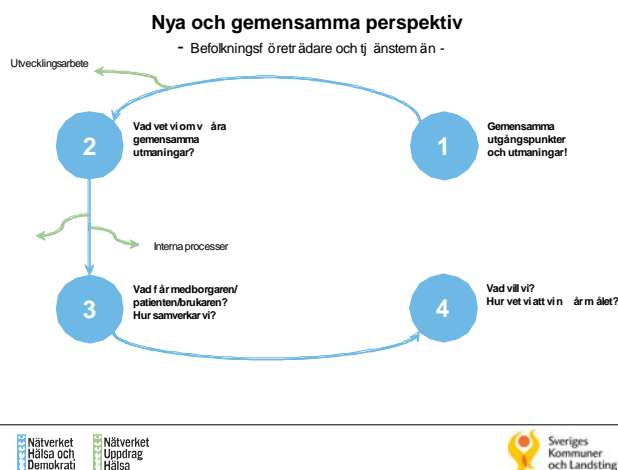
- För mig har det bidragit med nya relationer, ny kunskap och skapat en plats i hjärtat för Värmland. Nya Perspektiv har stärkt tron på att kvalitet i relationerna skapar kvalitet i tanken som i sin tur skapar kvalitet på handlingarna och därmed på resultatet. Styr- och ledningsprocesser måste ta hänsyn både till innehåll och form säger Märিত.

- Det är en förmån för oss att få stödja Nya Perspektiv säger Anne. Igår när jag lyssnad på er under reflektionerna så kände jag vilken oerhörd kraft det finns i rummet! Ni som sitter här kan göra skillnad. Det kommer inte att bli lätt då ni säkert kommer att utmana gamla strukturer och dessutom är gamla tankesätt svåra att bryta. Men med alla beslutsfattare i ett län som kraftsamlar för Värmlänningarnas bästa – vilken unik sits ni har” säger Anne.

Både Märিত och Anne framhöll vilken oerhörd kompetent personal de stött på under arbetet. Deltagarna i utvecklingsarbetet, den förstärkta beredningsgruppen, en projektledare med alldeles unika kvaliteter, de chefer och medarbetare som medverkat med inspel – och inte minst alla goda exempel som visats upp från verksamheterna.

Anne och Märিত kommer nu att skriva ned sina tankar och erfarenheter kring utvecklingsarbetet Nya perspektiv i Värmland och Falkenberg. Någon gång under våren kommer de att bjuda in Sverige till ett seminarium för att sprida sina erfarenheter, visa på de två utvecklingsarbetena men även för att ge en möjlighet till fortsatt utveckling inom vissa områden.

De avslutade med att tacka för den fantastiska resan de fått vara med på och önskade Värmland lycka till i fortsättningen.





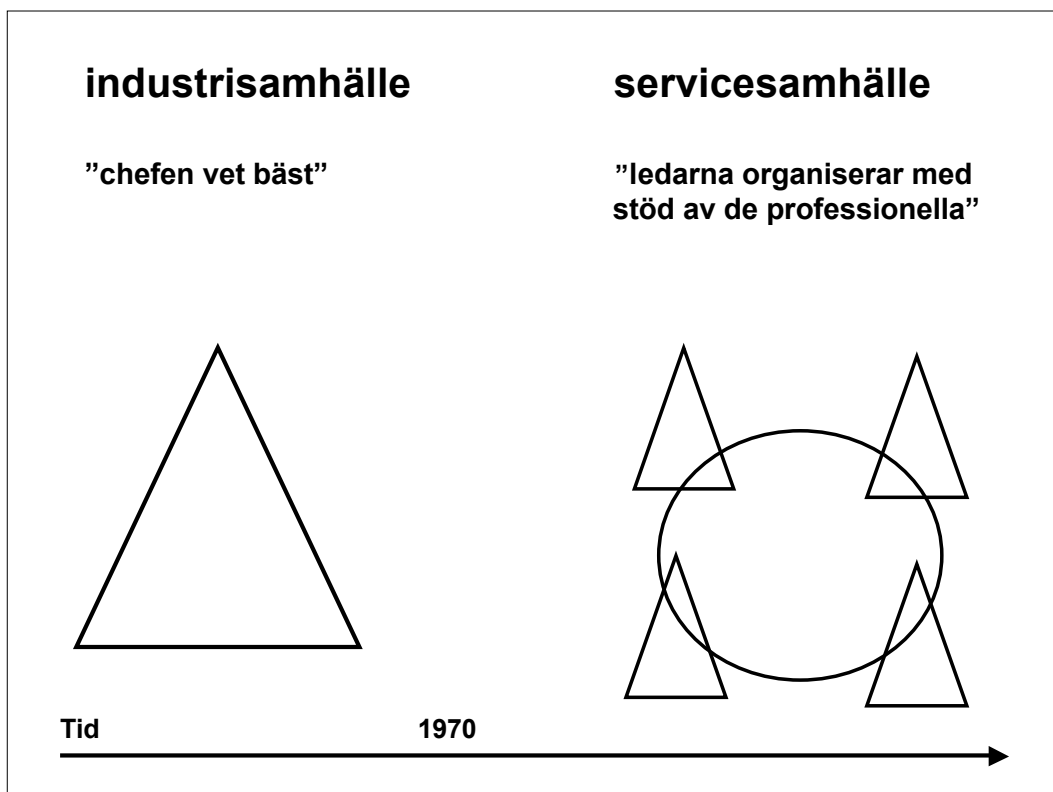
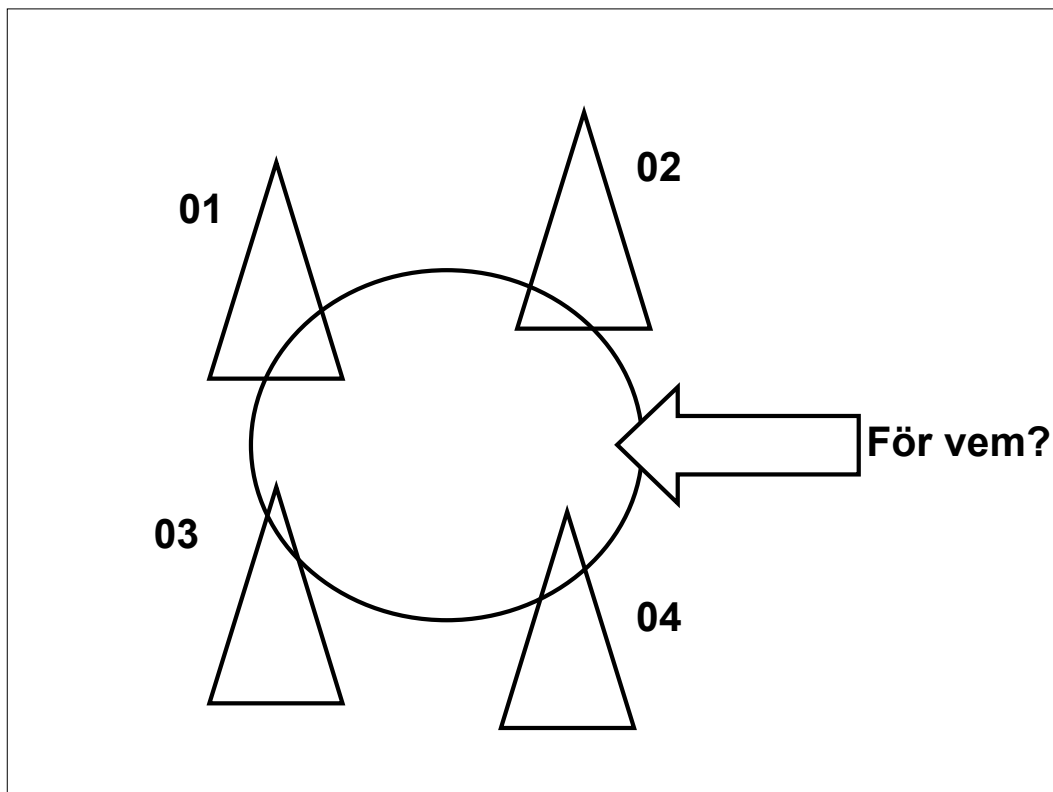
## Deltagarröster

*Gunilla Andersson, divisionschef, landstinget:* Denna satsning har verkligen visat att delad kunskap skapar ny kunskap, dvs ett och ett blir tre. Jag tycker att den sårbara familjen har varit den intressantaste utmaningen. Vi har fått en bättre bild av vilka insatser som är aktuella och vilka aktörerna är. Vad det gäller är att öka ”immunförsvaret” hos familjerna och tidigt fånga upp barnen som ju annars blir bärare av familjens problematik i nästa generation. Viss behöver vi samordning mellan huvudmännen men det behövs också samordning inom respektive organisation. Brukaren ska inte behöva känna av några gränser och vi måste inse att en gränslös vård innebär både kvalitets- och effektivitetsvinster.

*Sten Fransson, kommunstyrelsens ordförande i Arvika och tillika ledamot av den politiska styrgruppen och styrgruppen för Nya Perspektiv:* Det känns mycket bra att satsningen nu är slutförd i sitt första steg. Det var ju en beställning av alla kommuner i Värmland till regionen att genomföra Nya Perspektiv och jag tycker att det blev som vi hoppats. Vi har nu lagt grunden för ett vitaliserat samarbete på de olika arenorna som finns för olika frågor. Kanske behövs det en årlig återsamling i denna konstellation för att hålla engagemanget vid liv. Personligen har jag lärt mig uppskatta landstingets förvaltningstjänstemän som jag tycker är mycket professionella. De har det inte alltid lätt – landstingets organisation är ju centraliserad och det saknas lokal styrning. Om jag skulle ge några goda råd till andra som vill påbörja samma resa som vi gjort kan man sammanfatta det i ett ord: uthållighet.

*Lena Larsson, äldreomsorgschef i Hagfors:* Det har varit mycket värdefullt att på detta sätt få träffa människor från hela Värmland. Det är så mycket lättare att ta kontakt om man ser ett ansikte framför sig. Alla föreläsare har varit bra och Axel Targama dröjer särskilt kvar i mitt minne. Rent organisatoriskt har allt fungerat och placeringen vid borden har varit bra. Ibland har man suttit med de sina – ibland har man fått träffa nya personer. Nu ligger bollen hos oss – vi måste förvalta och omsätta i praktiken all den nya kunskap som vi har fått.

*Per Gruvberger, ordförande kommunstyrelsen i Filipstad och ledamot av landstinget:* Många föreläsare har varit bra och gett mig personligen en och annan aha-upplevelse. Svante Karlssons tes att vår upplevelse av nuet påverkas både av historien och av våra föreställningar om framtiden är tankeväckande. Jag drar slutsatsen att vi måste vara mycket mera långsiktiga i vår planering och inte bara reagera på dagsaktuella frågor. I övrigt tycker jag att vi kanske har hållit oss på en alltför allmän nivå. Jag hade önskat att vi mer kommit ner på, låt oss säga närsjukvårdsnivå, och fått gå i närkamp med varandra i konkreta frågor. Vad som varit positivt är att jag faktiskt knutit nya kontakter som kommer att vara användbara i det fortsatta arbetet.







## Styr- och kvalitetssystem

5 Medborgarpanelen

6 Brukarkommittén

KVALITET – delaktighet, samverkan, effektivitet, närhet, utveckling

Vi lyssnar på och möter medborgarnas synpunkter.

## DELAKTIGHET

KVALITET – delaktighet, samverkan, effektivitet, närhet, utveckling

## Medborgarpanel

### Synpunkter/klagomål

### Kvalitetsdeklarationer

### Brukarenkäter

### Fokusgrupper

### Råd

LommaPanelen

LUKAS

KVALITET – delaktighet, samverkan, effektivitet, närhet, utveckling

KVALITET – delaktighet, samverkan, effektivitet, närhet, utveckling

## SAMVERKAN

Tillsammans skapar vi en attraktiv kommun.

KVALITET – delaktighet, samverkan, effektivitet, närhet, utveckling

## Politiker

## Tjänstemän

## Medborgare/brukare

## Näringsliv

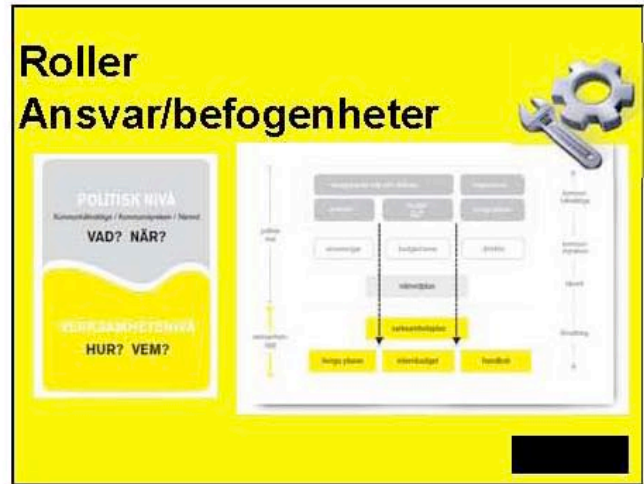
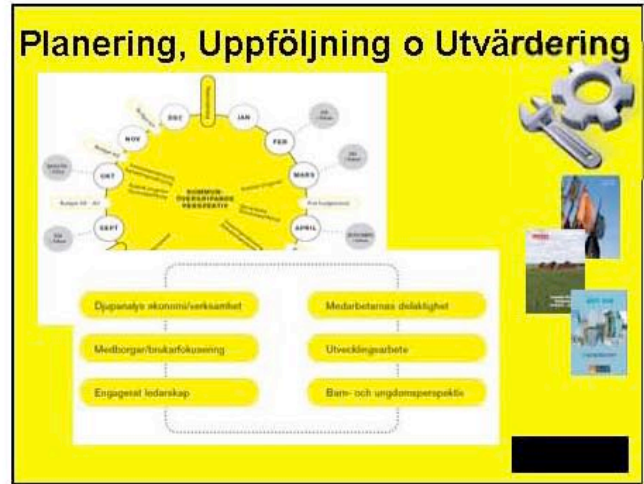
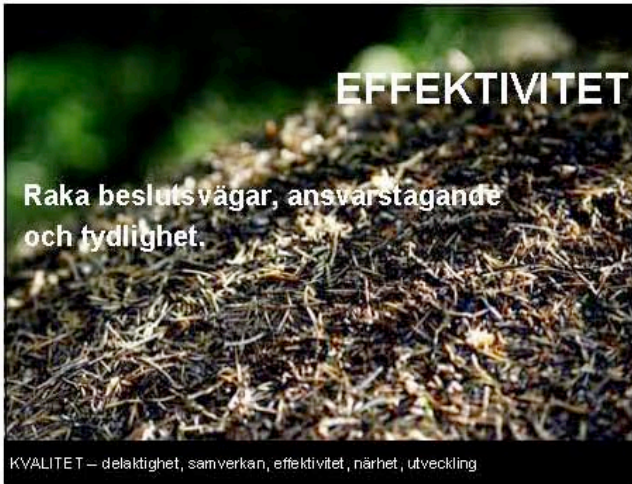
## Organisationer

politiker

medborgare

tjänstemän

KVALITET – delaktighet, samverkan, effektivitet, närhet, utveckling





**Kvalitetsdeklarationer**

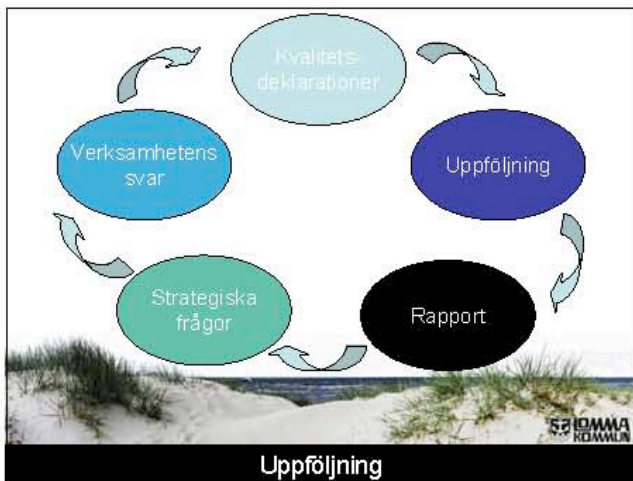
- Särskilt boende
- Tillgänglighet
- Individ- o familjeomsorg
- Bostad med särskild service för vuxna samt daglig verksamhet enl. LSS
- Hemvård
- Kommunal psykiatri

### Hemtjänst/Hemsjukvård i ordinärt boende

Samma kommun tillmer följande kvalitetsdeklarationer:

- Personalen ska berätta dig tydligt och korrekt och med respekt för din personliga integritet.
- All personal har ett utbildningskrav för tillräckligt personell och utbildning för att kunna erbjuda en trygg och säker vård i det dagliga livet.
- Om du behövs är hemtjänst eller hemsjukvård ska beställas individuellt.
- Har du svårt att gå eller lyfta är hemtjänst eller hemsjukvård ett bra alternativ till att gå till sjukhuset.
- Har du svårt att gå eller lyfta är hemtjänst eller hemsjukvård ett bra alternativ till att gå till sjukhuset.
- Planeringen av tjänsten ska göras i samråd med dig och eventuella närstående och dokumenteras.
- En omvårdnadsskylt med individuellt utvald information om dig och dina behov finns, tillgänglig för dig och personalen.
- Du och dina närstående får tydlig och lättbegriplig information om verksamheten.
- Du och din hemtjänst eller hemsjukvård har tillgång till ett kompetent personell som kan hjälpa dig i ditt dagliga liv.
- För dig som får hemsjukvård ska du kunna påverka innehållet i din vård och om du vill ha hjälp med andra saker än vad som är nödvändigt för att du ska kunna leva ett bra liv.
- Har du svårt att gå eller lyfta är hemtjänst eller hemsjukvård ett bra alternativ till att gå till sjukhuset.
- Personalen ska kunna på svenska och ha goda kunskaper i svenska språket. Du ska kunna förstå och förstås av personalen. Du ska kunna förstå och förstås av personalen.
- Kompetensutbildning ska erbjudas till personalen med utbildningskrav för att kunna erbjuda en trygg och säker vård i det dagliga livet.
- Information om personaltjänst ska vara lätt att komma åt och tydlig.
- Har du frågor om tjänsten ska du få svar snabbt och tydligt.
- Algoriter eller andra verktyg ska användas för att förbättra kvaliteten i vården.
- Vård i hemtjänst eller hemsjukvård ska ges med utgångspunkt från dina behov och dina önskemål och närstående ska involveras.
- Säkerhetsutvärdering ska göras för att säkerställa kvaliteten i vården.

**Kvalitetsdeklarationer**



- Brukarundersökningar
  - Observationer
  - Hembesök hos hemtjänsttagare
  - Granskningar
  - Nyckeltal
- Uppföljning**



