

Kvalitetsledningssystem ur ett brukarperspektiv

- ett utvecklingsarbete 2023 -

Disposition

Resultatet

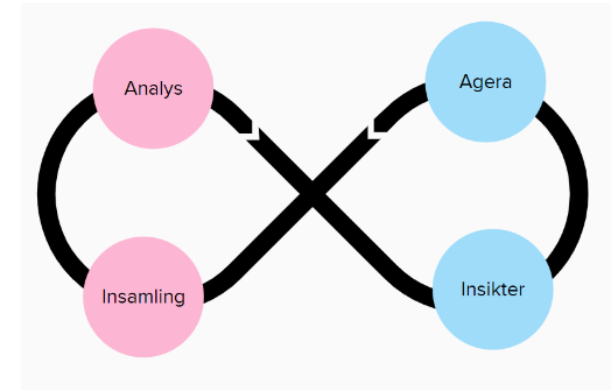
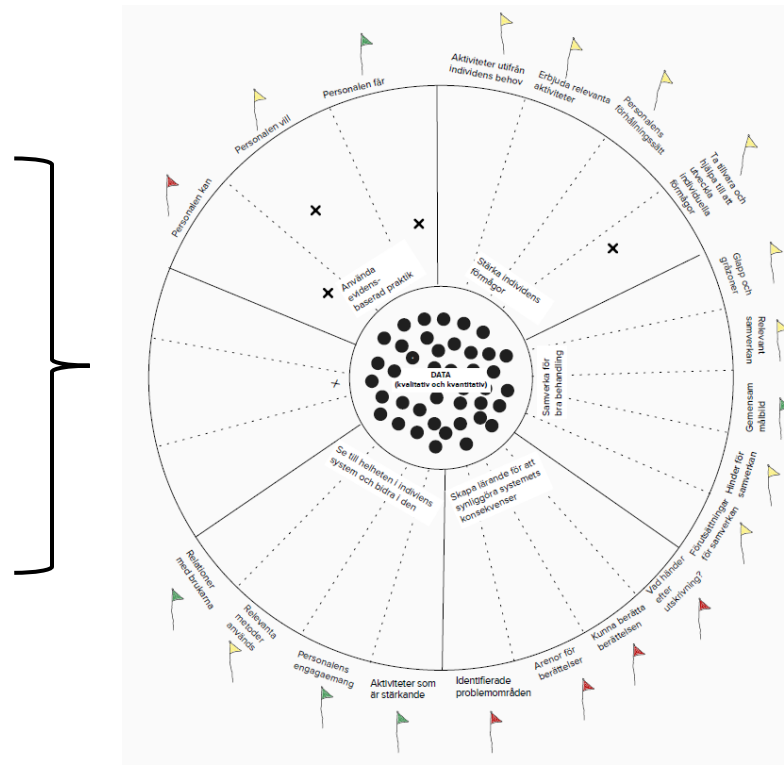
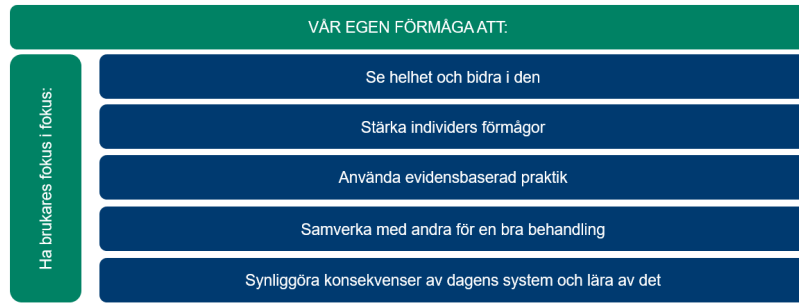
Syfte och mål

Utvecklings-
processen

Modellen

Förslag på
fortsättning

Resultatet: En modell för att värdera våra förmågor som skapar värde för brukare (och samarbetspartners)



Syftet

Det finns behov av att synliggöra de processer vi arbetar med i förbundet för att förstå det värde vi skapar för brukaren och för andra.





”Det är de som vi finns till för som kan avgöra när vi lyckas med vårt uppdrag på ett bra sätt”.

Målet

Utveckla ett ledningssystem för att följa kvalitet utifrån ett brukarperspektiv inom förbundet (prototyp) under perioden februari-november 2023 för att sedan på olika sätt testa det under 2024

Syfte och mål med utvecklingsarbetet

Målbilder som riktning

	Tidig hjälp med psykisk ohälsa och missbruk		Bli lyssnad på, få förståelse och bli behandlad med samma respekt som andra
	Stöd och vård som är lätt att hitta, komma i kontakt med och som är tillgänglig när jag behöver den		Bli stärkt i min egen förmåga att hantera min situation och ha inflytande över min vård och omsorg
	Tillgång till fungerande behandling och möjlighet att välja utifrån det som passar mig		En fungerande vardag och ett meningsfullt sammanhang
	Stöd och vård som hänger ihop som en helhet		En person som jag kan lita på och som följer med i hela processen
	Inte bli utestängd från stöd och vård och få hjälp med både beroende och psykisk ohälsa		Att vården och omsorgen lyssnar på, involverar och ger stöd till mitt nätverk

(Från delar till helhet - SOU 2021:93)

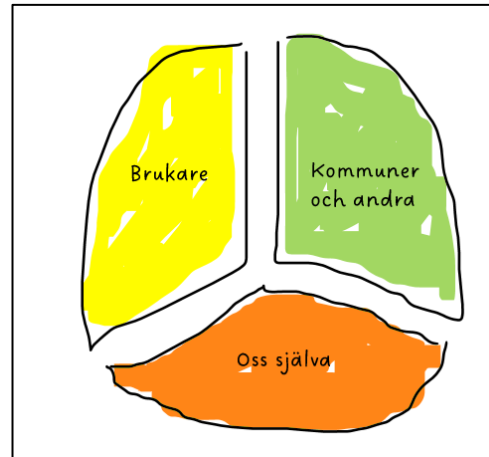
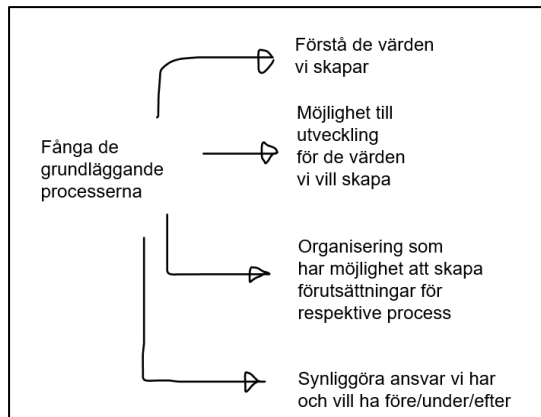
De brukarformulerade målbilder för personer med samsjuklighet av psykisk ohälsa och skadligt bruk och beroende, i Samsjuklighetsutredningen 2021, har varit en viktig riktning för utvecklingsarbetet:

Då de borde kunna vägleda våra verksamheter inom förbundet att bidra till att nå dem eller närma sig dem.

Att då se på oss själva och vår förmåga som organisation att bidra till dessa, blev utgångspunkten för utvecklingsarbetet med ett kvalitetsledningssystem.

Utvecklingsprocessen

Kvalitet = värdeskapande?










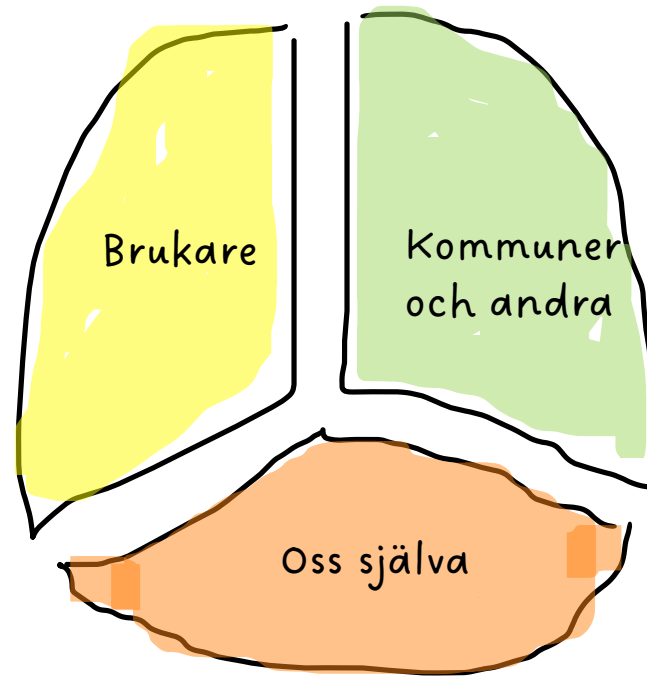
	Före	Efter
Beroendecentrum	[Timeline with red arrows indicating a shift from left to right]	
Flöjten	[Timeline with red arrows indicating a shift from left to right]	
Riddarnäset	[Timeline with red arrows indicating a shift from left to right]	
Utveckling	[Timeline with red arrows indicating a shift from left to right]	
Utbildning	[Timeline with red arrows indicating a shift from left to right]	

Tidigt i utvecklingsprocessen ville vi utgå från de processer som respektive verksamhet har och utifrån det synliggöra viktiga värden. Vi hade även resonemang kring förbundets ansvar och när olika uppdrag börjar och slutar, och hur det kan hänga ihop med att bidra till värden som kanske uppstår långt senare, samt omhändertagande av behov som uppkommit långt tidigare.

Det fanns en vilja att förstå behov så tidigt som möjligt och även kunna stärka en helhet för individer. *Kan vi förstå det som är viktigt för brukare så kan vi skapa förutsättningar för det. Vår förmåga att bidra till viktiga delar och att systematiskt följa det blev mer och mer viktigt...*

Kvalitet = värdeskapande?

	Tidig hjälp med psykisk ohälsa och missbruk		Bli lyssnad på, få förståelse och bli behandlad med samma respekt som andra
	Stöd och vård som är lätt att hitta, komma i kontakt med och som är tillgänglig när jag behöver den		Bli stärkt i min egen förmåga att hantera min situation och ha inflytande över min vård och omsorg
	Tillgång till fungerande behandling och möjlighet att välja utifrån det som passar mig		En fungerande vardag och ett meningsfullt sammanhang
	Stöd och vård som hänger ihop som en helhet		En person som jag kan lita på och som följer med i hela processen
	Inte bli utestängd från stöd och vård och få hjälp med både beroende och psykisk ohälsa		Att vården och omsorgen lyssnar på, involverar och ger stöd till mitt nätverk



- Relevanta stödtjänster
- Delaktighet
- Relation
- Samarbete

- Arbetsmiljö
- Kompetens
- Ledning och styrning
- Relevanta processer
- Krav / standard/ lagar
- Budget
- Utveckling/förbättring

Kan det handla om vår förmåga?

Vi fortsatte vårt utvecklingsarbete med fokus på organisationens förmåga (i delar och som helhet) att bidra till det som är viktigt för brukare borde vara viktigast ur ett kvalitetsperspektiv. Att kunna följa, förstå och agera på samma viktiga områden borde då vara relevant i ett kvalitetsledningssystem.

Under flera olika workshops tillsammans med verksamhetschef och processtöd bearbetades olika material kopplat till målbilder och brukares behov kring behandling, samverkan, engagemang och beteenden. Det mynnade ut i fem viktiga områden, som var och en har tre till fem underområden som är möjliga för organisationen att följa. Vi har valt att kalla de för flaggor. Flaggor som kan signalera vår förmåga att skapa värde inom det området. Det i sin tur kan ge oss ledtrådar för att agera på olika sätt för att förbättra eller bibehålla de värdena i verksamheten.

Områdena är:

- ❖ Se helhet och bidra i den
- ❖ Stärka individens förmågor
- ❖ Använda evidensbaserad praktik
- ❖ Samverka med andra för en bra behandling
- ❖ Synliggöra konsekvenser av dagens system och lära av det

Vi har valt att kalla dem för kvalitetsområden och vi har även tagit fram möjlig data och information som kan berätta något om området samt förslag på hur den kan samlas in. Flera delar av den information som är intressant kan samlas in genom befintliga strukturer och system, medan några kan behöva nya sätt. Vissa delar kan behöva utvecklas ytterligare i samarbete mellan medarbetare och brukare.

Kvalitetsområden

VÅR EGEN FÖRMÅGA ATT:

Ha brukares fokus i fokus:

Se helhet och bidra i den

Stärka individers förmågor

Använda evidensbaserad praktik

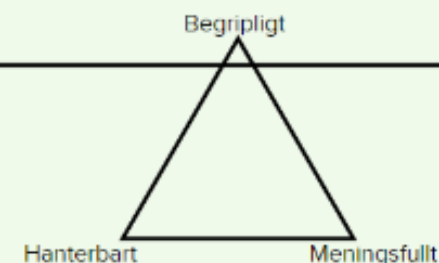
Samverka med andra för en bra behandling

Synliggöra konsekvenser av dagens system och lära av det

FÖRMÅGAN ATT...

Se till helheten i individens situation och bidra till framtiden

INDIKATOR/ FLAGGA	DATA	PÅ VILKET SÄTT TAR VI REDA PÅ DET?	VAD BEHÖVER VI GÖRA? VEM?
Relationer med brukarna	<ul style="list-style-type: none">• Brukarnas upplevelser - relationer, trygghet och förtroende• Förutsättningar - tid, forum, metoder	<ul style="list-style-type: none">• Enkäter• Intervjuer• Forum för delaktighet	<ul style="list-style-type: none">• Se över brukarenkät - trygghet, förtroende• Enskilda samtal (?)
Relevanta metoder används	<ul style="list-style-type: none">• Kännedom om relevanta metoder• Kunskap i relevanta metoder• Relevanta metoder används• Relevanta metoder utifrån individens behov		
Personalens engagemang	<ul style="list-style-type: none">• Personalen vill• Personalen kan• Personalen får	<ul style="list-style-type: none">• Enkäter• Medarbetares berättelse• Samtal	<ul style="list-style-type: none">• KASAM
Aktiviteter som är stärkande (livsområden)	<ul style="list-style-type: none">• Stärkande aktiviteter erbjuds utifrån individens behov• Syftet med aktiviteten är tydlig		



FÖRMÅGAN ATT...

Stärka individernas förmågor

INDIKATOR/ FLAGGA	DATA	PÅ VILKET SÄTT TAR VI REDA PÅ DET?	VAD BEHÖVER VI GÖRA? VEM?
Aktiviteter utifrån individens behov	<ul style="list-style-type: none">• Individens behov	<ul style="list-style-type: none">• Tillitsfulla relationer• Kontinuerliga samtal• Mäta förmågor vid in- och utskrivning• Individens upplevelse	<ul style="list-style-type: none">• Kartlägga vilka aktiviteter som erbjuds• Hur många deltar/ vilka deltar?• Utveckla journalgranskning/ mall
Att erbjuda relevanta aktiviteter	<ul style="list-style-type: none">• Olika typer av aktiviteter• Resurs/ budget för aktiviteter	<ul style="list-style-type: none">• Vilka erbjuds aktiviteter?• Vilka aktiviteter erbjuds?	<ul style="list-style-type: none">• Blir lite mycket av aktivitet, behöver också vardagliga enkla saker som utvecklar förmågor
Personalens förhållningssätt	<ul style="list-style-type: none">• Personalens engagemang		
Ta tillvara och hjälpa till att utveckla individens förmågor	<ul style="list-style-type: none">• Personalens kompetens• Prova på aktiviteter	<ul style="list-style-type: none">• APT-fråga	

FÖRMÅGAN ATT...

Använda evidensbaserad praktik

INDIKATOR/ FLAGGA	DATA	PÅ VILKET SÄTT TAR VI REDA PÅ DET?	VAD BEHÖVER VI GÖRA? VEM?
Personalen VILL	<ul style="list-style-type: none">• Engagerad personal• Evidensbaserade metoder används	<ul style="list-style-type: none">• Medarbetarsamtal• Medarbetarforum	<ul style="list-style-type: none">• Se över brukarenkät - trygghet, förtroende• Enskilda samtal (?)
Personalen FÅR	<ul style="list-style-type: none">• Metodforum finns• Tillräckliga resurser• Avvikelse i arbetssätt/ kultur	<ul style="list-style-type: none">• Medarbetarsamtal• APT - fråga	
Personalen KAN	<ul style="list-style-type: none">• Personalen har utbildning• Evidensbaserade metoder används• Stöd till personal• Brukares upplevelse av delaktighet	<ul style="list-style-type: none">• Kompetenskartläggning• Journalgranskning• Samtal med personal• Metodforum	<ul style="list-style-type: none">• Utveckla medarbetarsamtal med kompetenskartläggning och om metoder används• Journalgranskning behöver utvecklas och systematiseras. Möjlighet med automatisering i journalsystemet.• Utveckla brukarenkät med metodperspektiv• Samtal om metoder i arbets... (?)• Personalforum om journalföring

FÖRMÅGAN ATT...

Samverka för bra behandling

INDIKATOR/ FLAGGA	DATA	PÅ VILKET SÄTT TAR VI REDA PÅ DET?	VAD BEHÖVER VI GÖRA? VEM?
Glapp och gråzoner	<ul style="list-style-type: none">• Utebliven behandling• Väntetid		
Relevant samverkan	<ul style="list-style-type: none">• Identifierade behov som kräver samverkan• Vilka är aktörerna?	<ul style="list-style-type: none">• Journalgranskning• Intervjua brukare	<ul style="list-style-type: none">• Vilka aktörer? Inte bara behandlingsperspektiv
Gemensam målbild	<ul style="list-style-type: none">• Gemensam målbild finns• Gemensam målbild är känd• Gemensam målbild är accepterad• Kollegial samverkan	<ul style="list-style-type: none">• Granska samverkansstrukturer• Medarbetarundersökning	
Hinder för samverkan	<ul style="list-style-type: none">• Väntetid• Personalens betraktelser• Brister i avtal• Handlingsutrymme	<ul style="list-style-type: none">• Personalens upplevelser• Granska avtal	
Förutsättningar för samverkan			

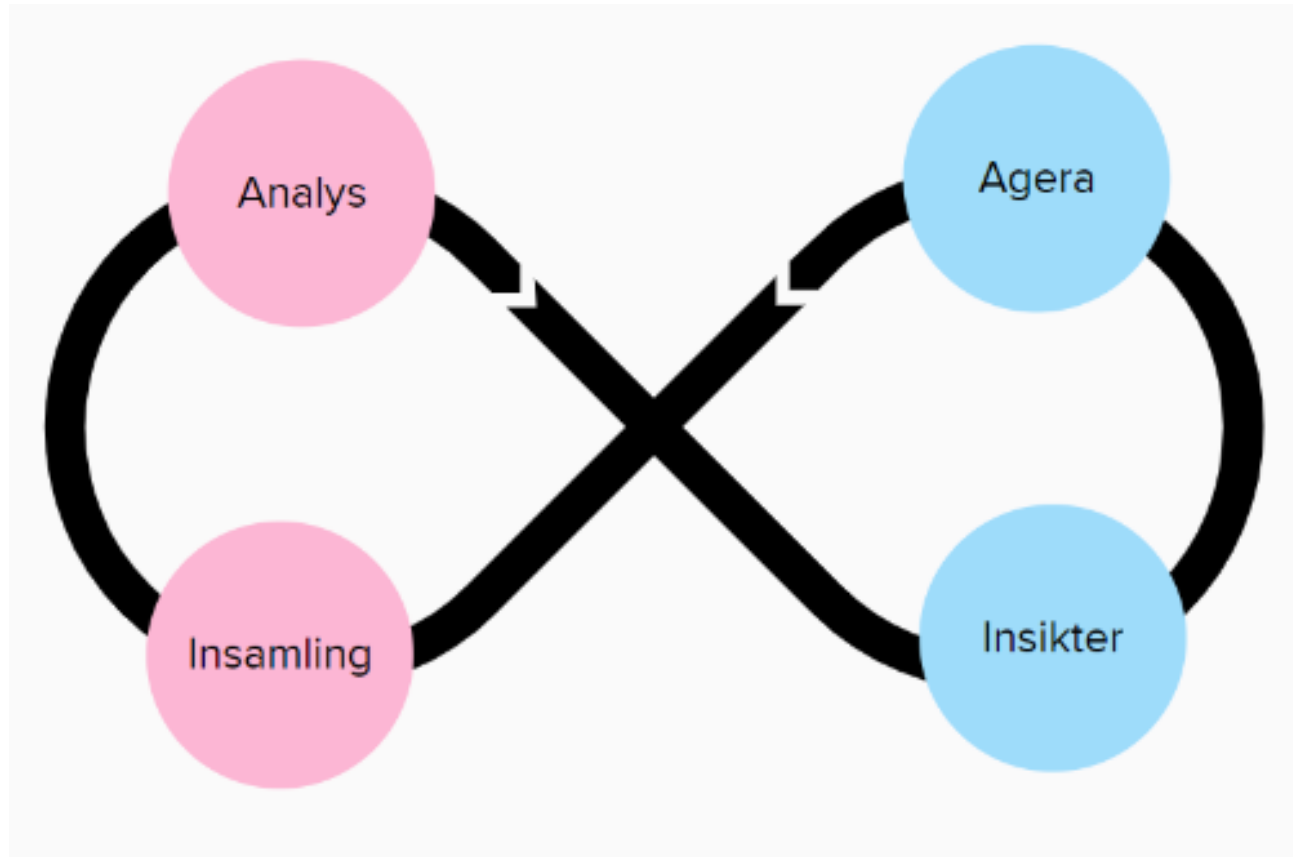
FÖRMÅGAN ATT...

Skapa lärande för att synliggöra systemets konsekvenser

INDIKATOR/ FLAGGA	DATA	PÅ VILKET SÄTT TAR VI REDA PÅ DET?	VAD BEHÖVER VI GÖRA? VEM?
Identifiera problemområden	<ul style="list-style-type: none">• Berättelser från personal• Berättelser från brukare• Kunskap om "före" och "efter"	<ul style="list-style-type: none">• Skattningsinstrument• Analysera information	
Arenor för berättelser	<ul style="list-style-type: none">• Plattformer och arenor finns	<ul style="list-style-type: none">• Skapa tillträde till arenor	
Kunna berätta berättelsen	<ul style="list-style-type: none">• Brukarenkät• Insiktsmaterial	<ul style="list-style-type: none">• Skapa systematik i att samla in och bearbeta berättelser	<ul style="list-style-type: none">• Fånga olika perspektiv i analysen
Vad händer efter utskrivning?			

Modellen

Kvalitetsledningssystemet är en process



Systematik i form av modell och process

Kvalitetsledningssystemet är en process med olika moment som dels innehåller insamlingar av olika former av information som sedan behöver analyseras för att kunna ge insikter och ny kunskap som i sin tur påverkar hur verksamheten i förbundet bedrivs. Arbetsnamnet har varit IAIA-processen (insamling, analys, insikter och agera) och ses som en ständigt pågående process över året och som förväntas kunna användas i alla verksamheter i förbundet. Den kan behöva anpassas till verksamheterna när det gäller hur insamling går till, vilken information som är viktig och relevant samt vilka som behöver involveras i analysarbetet. Det är viktigt att framhålla att analysarbetet behöver involvera de som har kännedom om den information som samlas in samt den kontext som den kommer från. Det kan exempelvis vara olika professioner i verksamheterna men även brukare eller andra som kan ge inspel och perspektiv på informationen. Analysen är ett sätt att försöka förstå snarare än att "bevisa" något. Nyfikenhet och öppenhet för olika perspektiv är viktigt i momentet på samma sätt som att försöka se helhet och mönster än kausala samband. Processen innebär även att värdera verksamhetsförmåga att leva upp till kvalitetsområdena och synliggöra möjliga kvalitetsbrister eller styrkor.

Fokus under utvecklingsarbetet har varit att hitta en modell som kan stödja insamling och analys.

- 1) **Insamling** – insamling av relevant information inom kvalitetsområdena
- 2) **Analys** – gemensam analys av det insamlade materialet för att synliggöra mönster
- 3) **Värdera förmågor / Flaggor** – Värdera verksamhetens förmåga och synliggöra styrkor och utmaningar
- 4) **Visualisering** – Möjliggöra visualisering analys och värdering som underlag för agerande
- 5) **(Insikter utifrån analysen)** – Synliggöra lärande och insikter om verksamheten och brukares behov

ANALYS av insamlat material för att förstå behov och utmaningar

Vad kan vi läsa ut från den "data" som finns?

INSAMLING av underlag för att synliggöra behov

Vad vet vi? → Brukarenkäter
Medarbetarenkät/ Medarbetarsamtal
Journalgranskningar, mm

Vad vet vi inte? → Utforskande / utformning av data

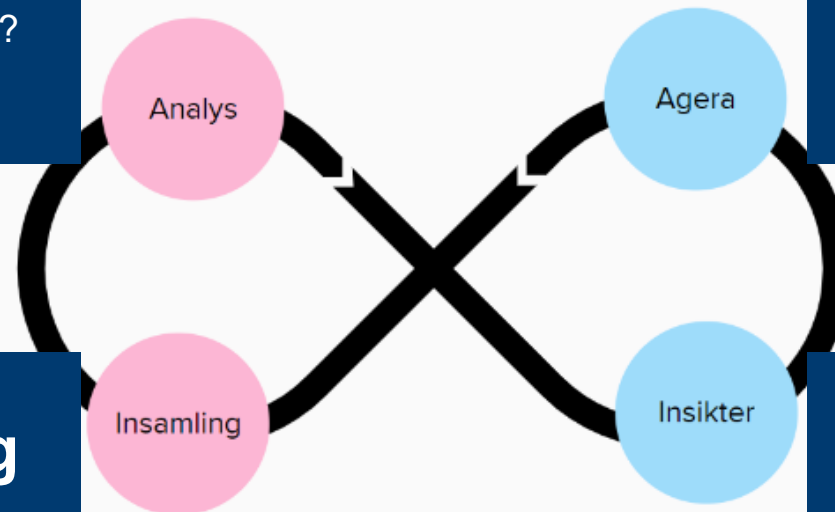
AGERA och utveckla

Vi testar att utveckla någon av de utmaningar som finns;

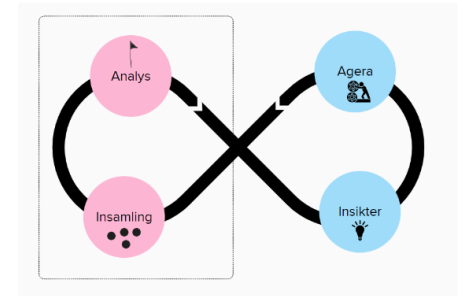
Vad händer?
Vad lär vi oss av det?

Analysen ger oss **INSIKTER** kring styrkor och utmaningar

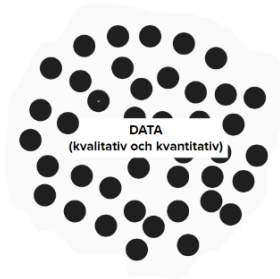
Vad behöver vi utveckla?
Vi prioriterar tillsammans



Insamling och analys

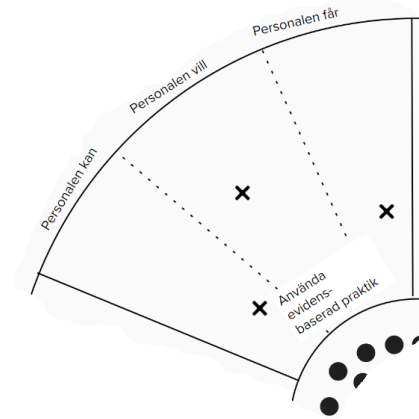


1



Insamling av olika typer av data och information, både kvalitativ och kvantitativ. Systematisk insamling genom kända processer.

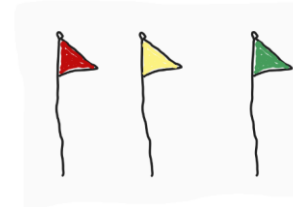
2



Den insamlade datan använd för gemensam analys utifrån de viktiga kvalitetsområdena.

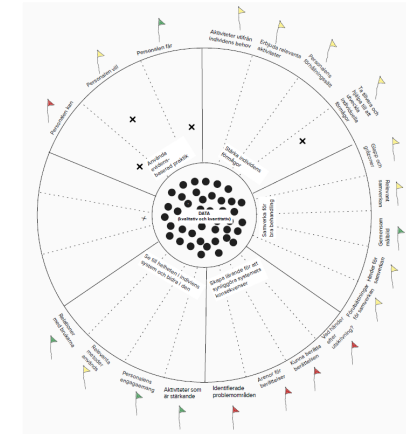
Relevanta personer (som kan säga något om datan och kontexten) deltar i analysen.

3



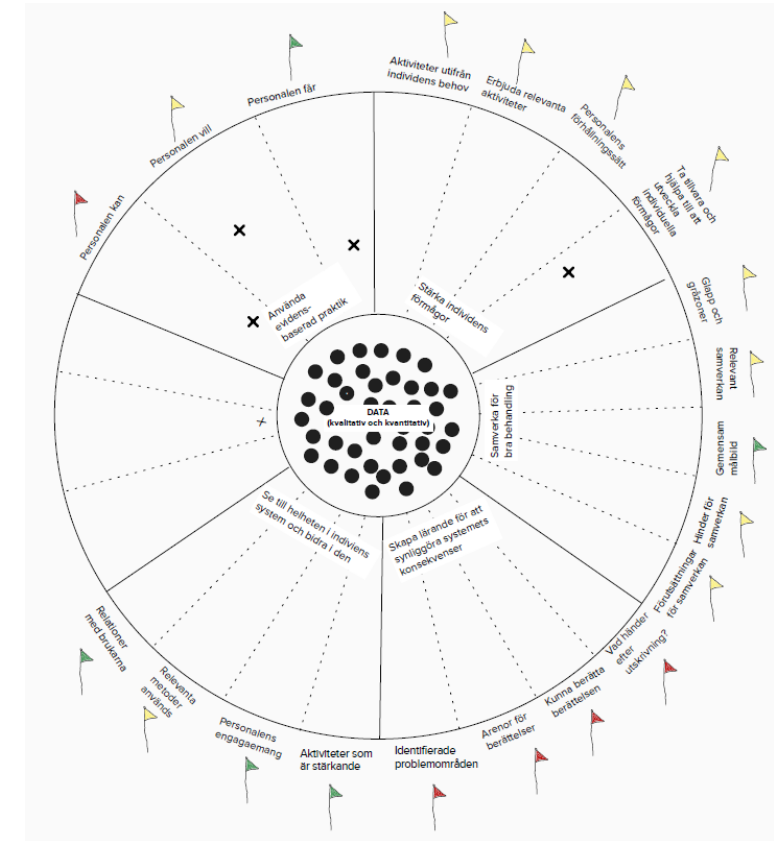
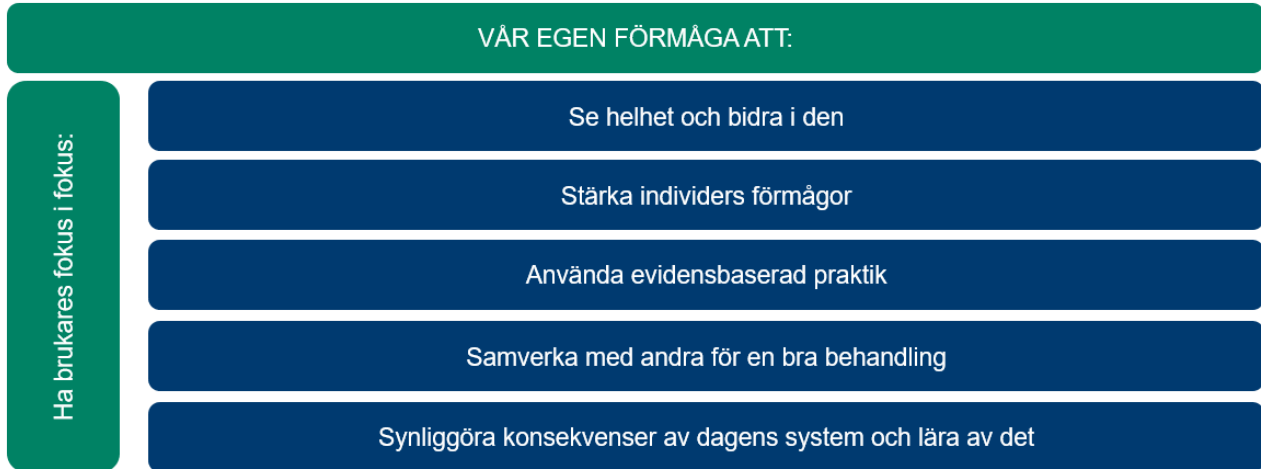
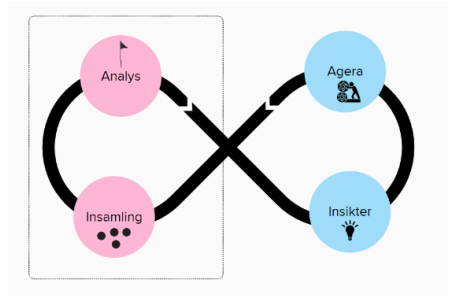
Organisationens förmåga värderas och skattas utifrån de olika kvalitetsområdena.

4

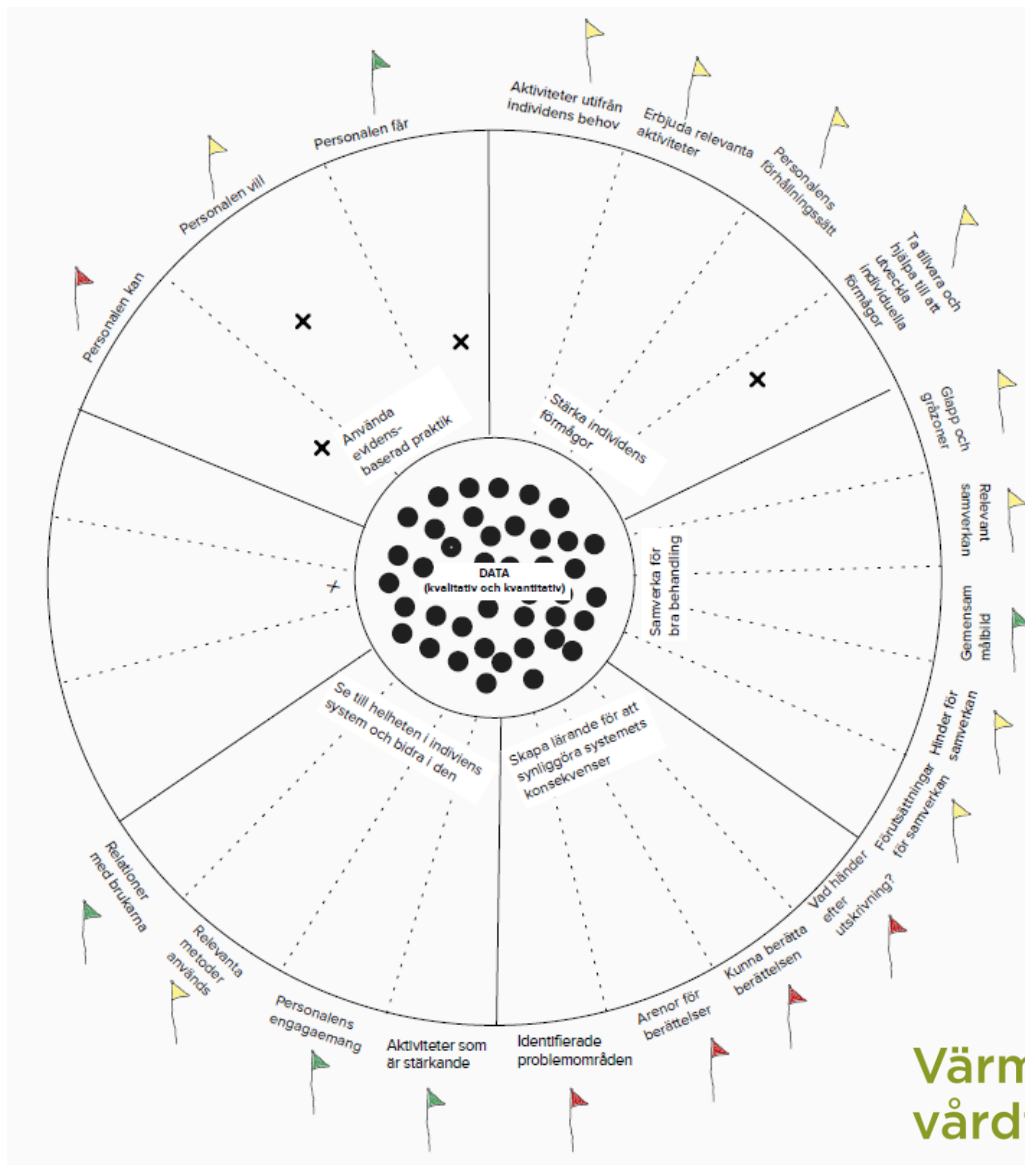
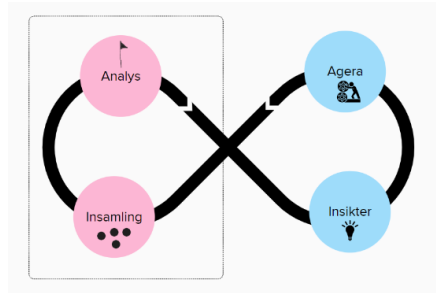


Utfallet av värderingen visualiseras som en helhet och används till förändrings-/utvecklingsaktiviteter

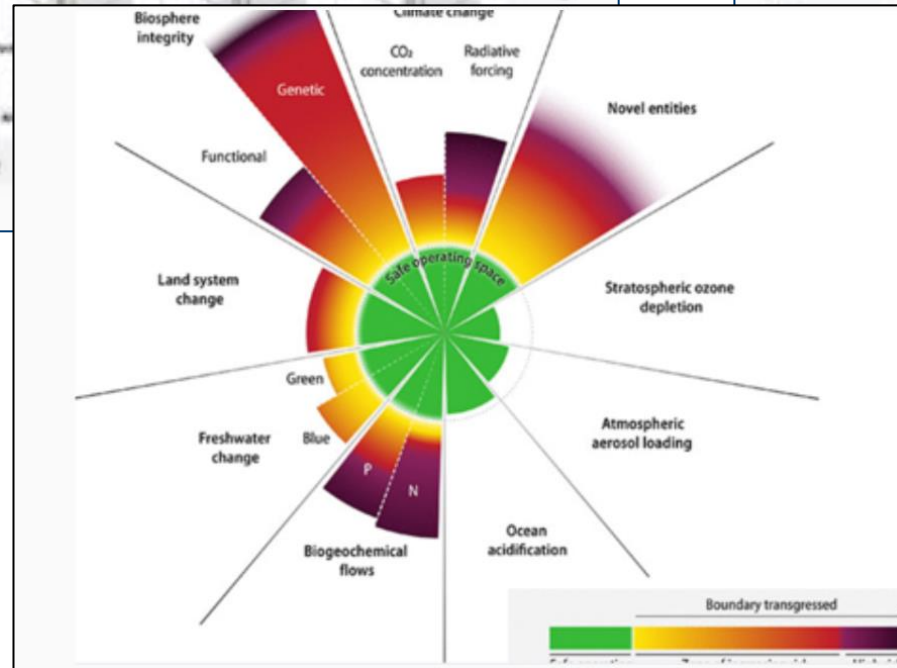
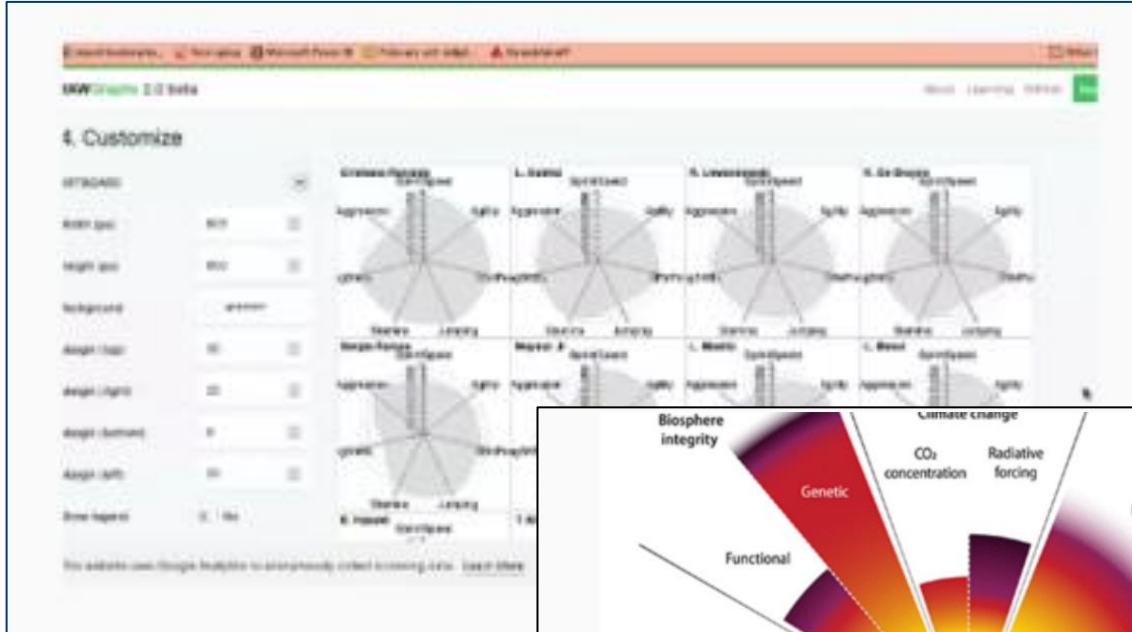
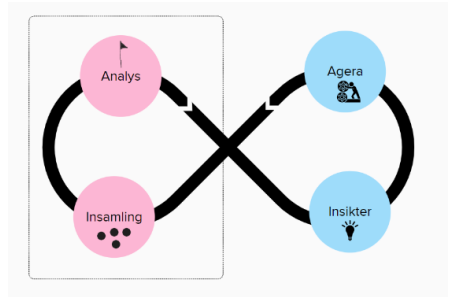
Insamling och analys



Visualisering av värdering av förmågor



Visualiseringsverktyg kan användas



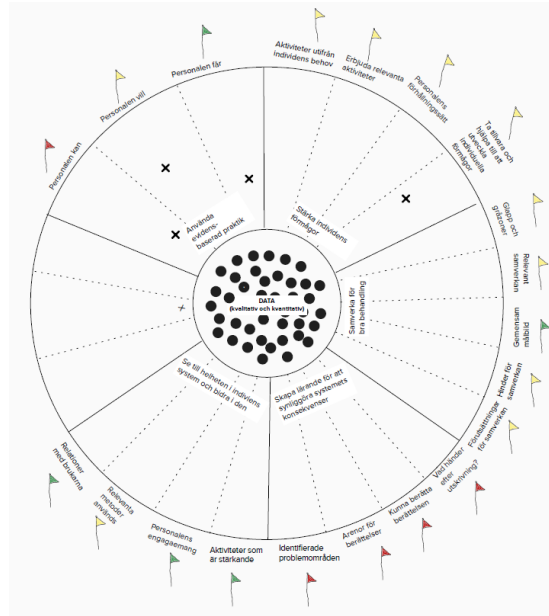
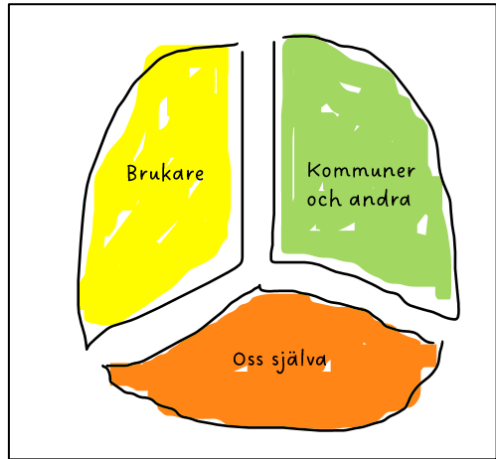
Förslag på fortsättning

Addera andra värden i modellen och testa den

VÅR EGEN FÖRMÅGA ATT:

- Se helhet och bidra i den
- Stärka individers förmågor
- Använda evidensbaserad praktik
- Samverka med andra för en bra behandling
- Synliggöra konsekvenser av dagens system och lära av det

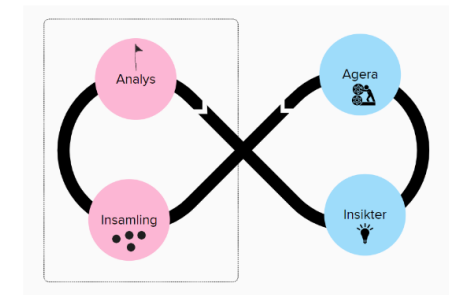
Ha brukares fokus i fokus:



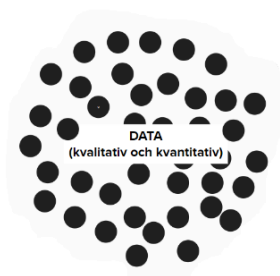
Modellen är framtagen utifrån kunskap och erfarenhet kring vad som är viktigt ur ett brukarperspektiv. Det finns även andra intressenters behov som behöver läggas till. Den kan handla om interna värden eller krav som finns på verksamheten, tillsammans med värden och förväntningar hos de som anlitar oss.

Modellen behöver även testas hos någon verksamhet för att verifiera dess relevans och användbarhet. Vi tror att det genom ett test även går att utveckla modellen.

Testa de olika delarna i modellen i någon eller några verksamheter

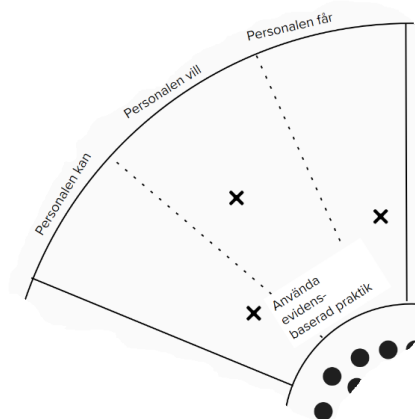


1



Insamling av olika typer av data och information, både kvalitativ och kvantitativ. Systematisk insamling genom kända processer (kan behöva skapas)

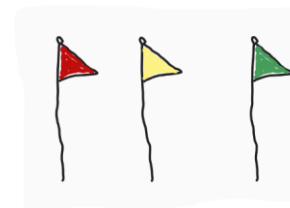
2



Den insamlade datan används för gemensam analys utifrån de viktiga kvalitetsområdena.

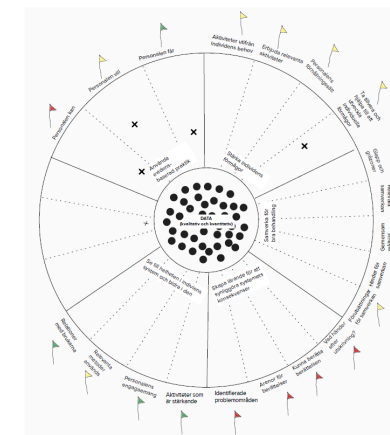
Relevanta personer (som kan säga nåt om datan och kontexten) deltar i analysen.

3



Organisationens förmåga värderas och skattas utifrån de olika kvalitetsområdena.

4



Utfallet av värderingen visualiseras som en helhet och används till förändrings-/utvecklingsaktiviteter (här kan tekniska verktyg finnas på marknaden)



Utvecklingsarbetet har gjorts av:

Pär Johansson, förbundschef Värmlands läns vårdförbund
par.johansson@forshaga.se

under 2023, inom ramen för Regional koordinering för Psykisk Hälsa i Värmland,
med processtöd av utvecklingsledare på Innovationsenheten, Region Värmland:

Sofia Axelson
sofia.axelson@regionvarmland.se

Anna Staake
anna.stake@regionvarmland.se

Carl Hast
carl.hast@regionvarmland.se