

**Yttrande över motion av Mats Pertoft (mp) om tillskapande av ett jämförbart kvalitetssystem för mjuka värden inom Stockholms läns landsting**

---

(1 bilaga)

**Ärendet**

Landstingsstyrelsen har begärt yttrande över rubricerade motion. I denna yrkar Miljöpartiet de Gröna att landstingsfullmäktige beslutar att uppdra till landstingsstyrelsen att ta fram normer och regler för kvalitetsuppföljning som gör det möjligt att värdera och mäta faktorer som empati, bemötande, förståelse och respekt samt att systemet är kompatibelt så att det tillåter kontinuerlig uppföljning och jämförelser mellan olika enheter/verksamheter.

**Förslag till beslut**

Produktionsstyrelsen föreslås besluta

att överlämna detta tjänsteutlåtande som svar på landstingsstyrelsens remiss.

**Stabens synpunkter***Kvalitetsarbete pågår överallt*

Inom landstingets samtliga sjukhus och sjukvårdsområden bedrivs systematiskt kvalitetsarbete i någon form, om än i något olika omfattning. Kvalitetsarbetet har utvecklats alltmer i allt fler sammanhang. Hur hälso- och sjukvården möter patienternas och medborgarnas (kundernas) krav på god vård är en viktig del i det arbetet. I fokus finns då patientomhändertagande, vårdprocesser och samverkan i vårdkedjor samt ledningens och medarbetarnas engagemang för dessa uppgifter.

Enheterna har i kvalitetsarbetet tagit hjälp av olika metoder och instrument, som oftast förkortas med tre (ibland två) bokstäver, t ex QUL (Kvalitet Utveckling Ledarskap), USK (Utmärkelsen Svensk Kvalitet), KTT (Kvalitet till er tjänst), OG (Organisationsgranskning) och BSC eller BVS (Balanserad verksamhetsstyrning). Ändamålet med samtliga är bl a att med patienten (kunden) i centrum sätta mål för kundtillfredsställelse, mäta den via exempelvis enkäter och vidta åtgärder för förbättringar i en ständigt pågående process. Inom de här systemen finns redan idag möjlighet att värdera och

Bilaga: Motion av M Pertoft (mp) om kvalitetssystem för mjuka värden

mäta faktorer som empati, bemötande, förståelse och respekt. I t ex QUL-konceptet är också jämförelse med andra och ledande organisationer en viktig del.

#### *Balanserad verksamhetsstyrning(BVS)*

Dåvarande Produktionsnämnden beslöt vid sammanträdet 1999-04-27 (PrN 9903-0046, § 3) att ett koncernövergripande styr- och uppföljningssystem enligt BVS-modellen skall utvecklas inom produktionsnämndens verksamhetsområde. Gemensamma, övergripande mål och metoder enligt BVS-modellen används också i budgetprocessen fr o m år 2000.

BVS är ett hjälpmedel för både styrning, planering och uppföljning av verksamheten utifrån olika perspektiv, vilket gör det lättare att få en helhetsbild av verksamheten. Aktuella perspektiv är: kund/patientperspektivet, processperspektivet, medarbetarperspektivet och finansperspektivet. För vart och ett av perspektiven skall anges:

**Kritiska framgångsfaktorer**, dvs förhållanden som är viktiga att förändra för att verksamheten skall kunna leva upp till sin vision/verksamhetsidé.

**Nyckeltal**, dvs mått och mätetal, som anger hur framgångsfaktorer och måluppfyllelse skall mätas och som gör det möjligt att jämföra värden både över tid och mellan verksamheter.

**Handlingsplan/åtgärder** för att förbättra eller förändra förhållanden så att de uppsatta målen i form av konkreta nyckeltal nås.

#### *Kund/patientperspektivet*

För kund/patientperspektivet, som är mest aktuellt när det gäller de mjuka värdena i vården, har fyra produktionsgemensamma framgångsfaktorer fastställts, nämligen tillgänglighet, bemötande, information samt helhetsintryck av vården. Mätning och uppföljning sker främst via patientenkäter, ibland även anhörigenkäter, som speglar kundernas uppfattning om vården och omhändertagandet.

#### *Fortsatt utveckling av befintliga system*

Det finns således redan instrument som ger möjlighet att mäta, värdera och följa upp faktorer som empati, bemötande, förståelse, respekt. Att de är övergripande och gemensamma gör också att resultaten kan jämföras mellan olika verksamheter även om möjligheterna inte är fullt utvecklade ännu.

Det systematiska kvalitetsarbetet liksom arbetet med BVS är en pågående process som fortlöpande behöver utvecklas, anpassas och förbättras. Utvecklingen måste dessutom ske i nära samverkan och dialog mellan ledning och medarbetare inom olika enheter och vara en del av det dagliga arbetet. Utvecklingsarbetet kräver därför i första hand intresse, engagemang, tid och uthållighet från såväl beslutsfattare, verksamhetsledningar som vårdgivare och inte ytterligare nya system.