

Kvalitetsledningssystem

2018-11-15

Hälsovalet

Varvet HC, E-Hälsan och Ljusne HC

Varför togs beslutet om att lägga extra resurser på att utveckla ett kvalitetsledningssystem?

- Struktur, ordning och reda för att uppnå kvalitet
- Vi ska jobba på samma sätt inom företaget
- Jobba med processer och rutiner
- Osäkerhet om vi gör allt utifrån de behov, önskemål och krav som finns
- Uppnå våra ledord
 - Kvalité
 - Bemötande
 - Delaktighet



- Förbättra organisationen och det arbete som utförs
- Helhetssyn behövs för att jobba effektivt
- Tydliggöra våra mål och hur vi uppnår dem

Kvalitetsledningssystem

Kvalitetsledningssystem är en **dokumenterad** organisatorisk struktur med ansvar, resurser, rutiner och processer som **kontinuerligt** stödjer ledning och styrning av verksamheten med avseende på **kvalitet**. Kvalitetsledningssystem syftar till att säkerställa och öka verksamhetens intressentnytta.



Kvalitet

- **KVALPRAK definition:**

”Man kan sägas ha uppnått rätt kvalitet i en verksamhet när alla intressenter i verksamheten är rimligt nöjda i sin upplevelse av verksamheten”

- **Hälsovalets mål:**

Tillfredsställa och helst överträffa **intressenternas** krav, behov och förväntningar.

Hur gick vi vidare utifrån beslutet?

- Identifiera lagar och författningar
 - Krav från Region Gävleborg
 - Önskemål från patienter och medarbetare
 - Vad behövs för att underlätta och säkerställa medarbetarnas arbete
 - Genomgång av företagets dokument
 - Utbildningar som är kopplade till arbetet med ledningssystem
 - Vad ska ingå i ett kvalitetsledningssystem
 - Hitta nivån
-

- Tog fram ledord med personalen som involverades i bl a uppdaterade medarbetarsamtal och lönesamtal. Det är ett pågående arbete med våra ledord.
- Vi ville få en "rödtråd" genom hela företaget
- Vissa delar som vi jobbat med "behövs inte" utifrån vad som ska ingå i ett kvalitetsledningssystem men en viktig del i företaget för att nå framgång
- De punkter som presenterats ovan var något vi gjorde internt på företaget

- Det kan vara svårt som vårdgivare att få överblick över alla krav som ställs och att veta om man uppfyller dem. Det kan också vara en utmaning att få det systematiska kvalitetsarbetet att leda till konkret nytta i verksamheten och att få det tekniska stödet att fungera.
- Modeller/system för kvalitets- och verksamhetsutveckling kan ge stöd då ett ledningssystem ska byggas upp.

Olika faser i uppbyggnaden av vårt nya kvalitetsledningssystem enligt KVALPRAK/KiV

- **Organisationens förutsättningar**
 - Affärsidé
 - Affärsplan
- **Intressentanalys**
 - Vilka intressenter finns?
 - Vilka behov, önskemål och krav utifrån olika områden exempelvis patientsäkerhet, kvalitet, arbetsmiljö
- **Ledarskap**
 - Kvalitetspolicy (en grund för kvalitetsmål)

- **Tydliggöra roller**
 - Befattningsbeskrivningar
 - **Planering**
 - För att kunna planera så måste vi veta mål och kvar för verksamheten
 - **Lagar och regler**
 - Lagefterlevnadskontroll
 - **Årshjul**
 - Brand
 - Arbetsmiljö
 - Utvecklingssamtal
 - Egenkontroll o s v
-

- **Personalhandbok**
 - Introduktionsplan
- **Kompetensförsörjning/Utbildning**
- **Dokumentstyrning**
- **Verksamhetsrutiner**
 - Processer
 - Verksamhetsrutiner inom mottagning, ekonomi, administration, inköp/förbrukning, steril/hygien och medicinteknik



Vad har vi uppmärksammat som är viktigt och vägledande i detta arbete?

- Avsatt tid
- Projektledare
- Tillgång till resurser då många medarbetare involveras
- Informerade medarbetare så att vi får engagemang
- Egen genomgång innan hjälp av externt företag
- En viktig del är att ledningen är organiserad så att vi följer de behov, önskemål och krav som finns
- Realistiskt, enkelt och tydligt
- Tydlig implementering
- Ska vara ett **dokumenterat** arbetssätt som är **känt** av och **tillämpas** i verksamheten. Det är inte en pappersprodukt/teori om hur man borde arbeta.



- Genom att systemet uppdateras regelbundet så blir det en del av fortutbildningen i företaget bland medarbetare

Framtid

- Utsedd ansvarig/ansvariga för kvalitetsledningssystemet
- Fler områden att utveckla
- Mycket vi gör men inte nedskrivet
- Utbildningsplaner
- Fortgående arbete
- Behoven förändras för vad som behövs för att få det bättre och uppnå kvalitet
- Certifiering
- Intern kvalitetsanalys sker varje år samt extern certifiering av kvalitetsledningssystemet årligen