



En uppdatering om kvalitet och mätningar

Maria Ekelund

Alla vill göra ett bra jobb!

Hur vet vi att det vi gör är bra?

Vi har alltid gjort så.... Ingen har klagat.....De andra gör likadant.....

Kvalitet

= nytta för dem som verksamheten är till för

Kvalitet...

.... speglar alla sammantagna egenskaper hos en produkt eller tjänst som ger den dess förmåga att tillfredsställa uttalade eller underförstådda behov.

Kvalitet innebär också att produkten eller tjänsten utformas i enighet med gällande lagar, förordningar och föreskrifter eller baseras på bästa tillgängliga kunskap.

Kvalitet, enligt denna breda definition, avser alltså allt som verksamheten gör, både i fråga om hur produktionen utförs och vilka resultat som sedan uppnås.

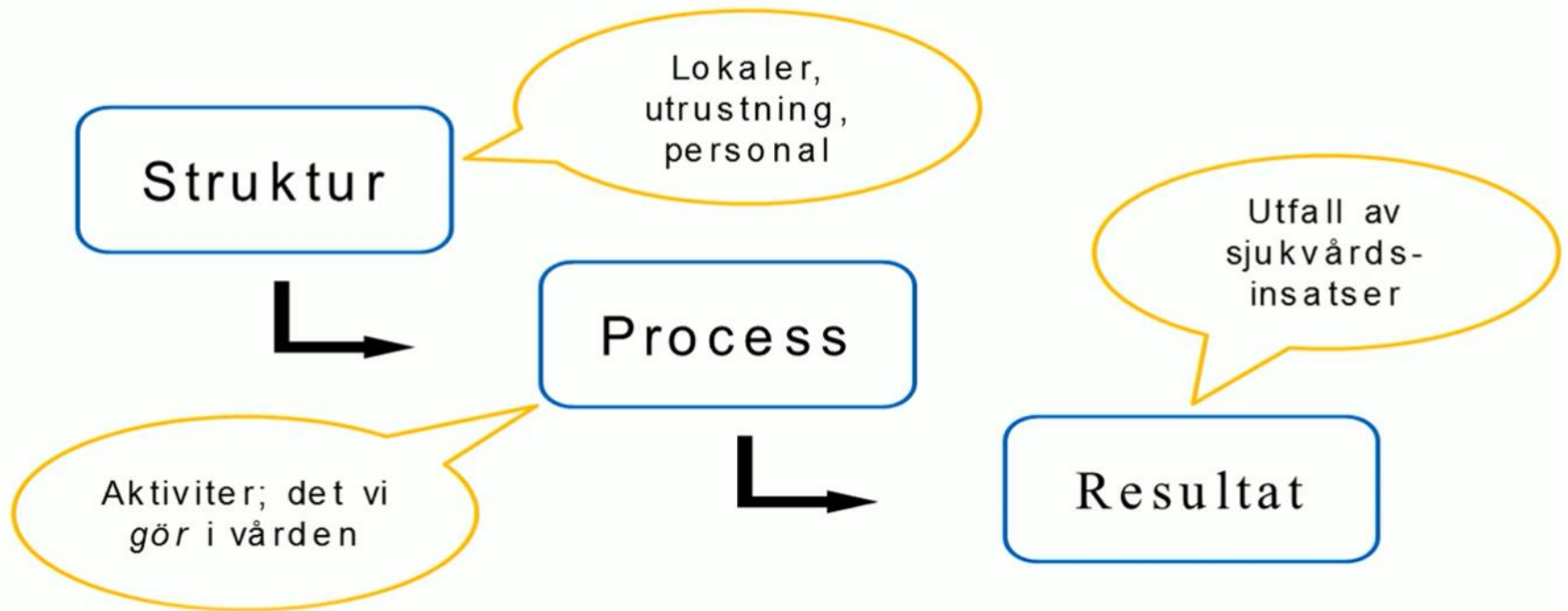
*“Kvaliteten på en produkt (vara eller tjänst,
är dess förmåga att tillfredsställa,
eller helst överträffa,
kundernas behov och förväntningar”*

Bergman och Klefsjö

Mätningar ger oss koll på läget

- Följa resultat över tid
- Hitta förbättringsområden
- Kunna jämföra sig med andra

Tre domäner för kvalitetsmätning



Best M, Neuhauser D. Avedis Donabedian: father of quality assurance and poet. Qual Saf Health Care. 2004 Dec;13(6):472-3.

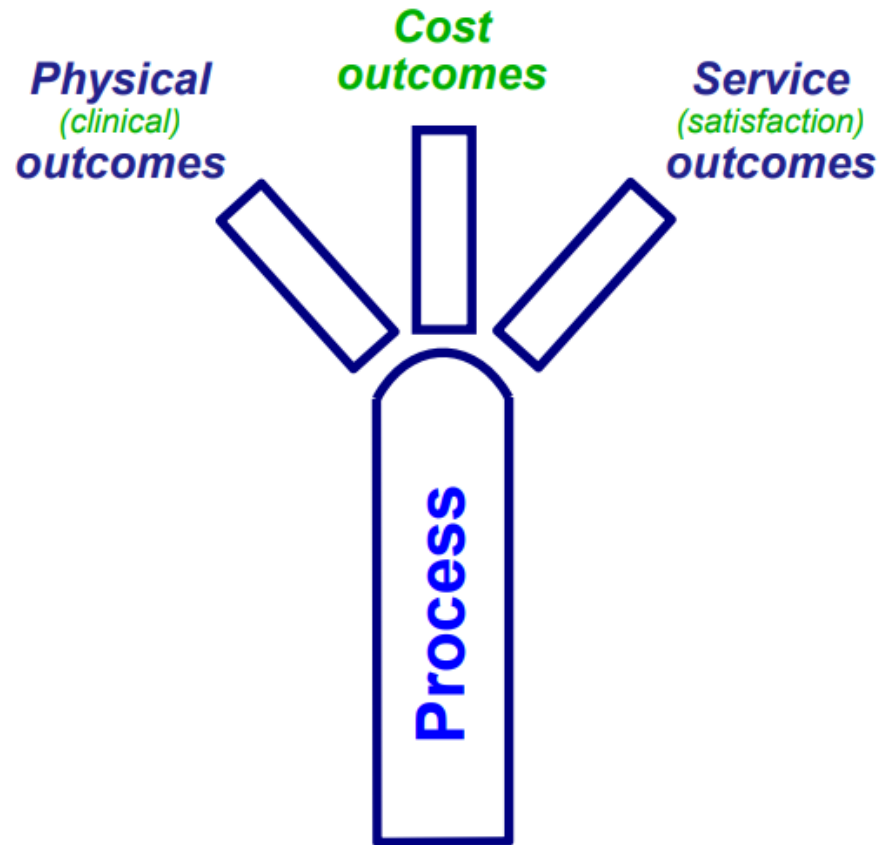
Processmått och resultatmått kompletterar varandra

- **Processmått** besvarar frågor om vård, behandling, habilitering och rehabilitering och följer verksamhetens och/eller andras riktlinjer. Processmått har större känslighet för att fastställa skillnader i vårdkvalitet mellan enheter eftersom man oftast får fler observationer än vid resultatmått. Man måste dock vara noga med att välja processmått som är starkt kopplade till resultatet.

- **Resultatmått** visar hur det går för patienten/brukaren och syftar till att visa verksamhetens resultat. Resultatmått kan vara kliniska resultat eller patientupplevda resultat. Resultatmått påverkas av betydligt fler faktorer än processmått (ålder, kön och socioekonomi till exempel). Denna typ av mått kan bättre användas för att se den egna enhetens utveckling än för jämförelse med andra enheter.

Patientrapporterade mått

- PREM avser att mäta patientens upplevelser av och tillfredsställelse med vården och omsorgen genom exempelvis frågor om bemötande, delaktighet, information, förtroende för vårdgivaren och tillgänglighet.
- PROM mäter utfallet efter en behandling eller åtgärd genom att fråga hur patienten upplever sin sjukdom och sin hälsa före och efter en åtgärd eller behandling.



Deming: Processes produce outcomes

Värdekompass

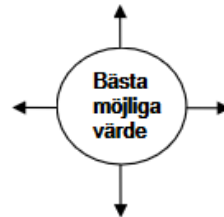
Funktionellt status

Vad behöver vi veta om individens/patientens/närståendes funktionella status? (*fysisk, psykiskt och socialt*)

Vilka funktioner är viktiga att vara välfungerande i en icke klinisk process?

Kliniskt/professionellt status

Vad behöver vi veta för att säkra ett professionellt genomförande?



Patient/kunderfarenheter

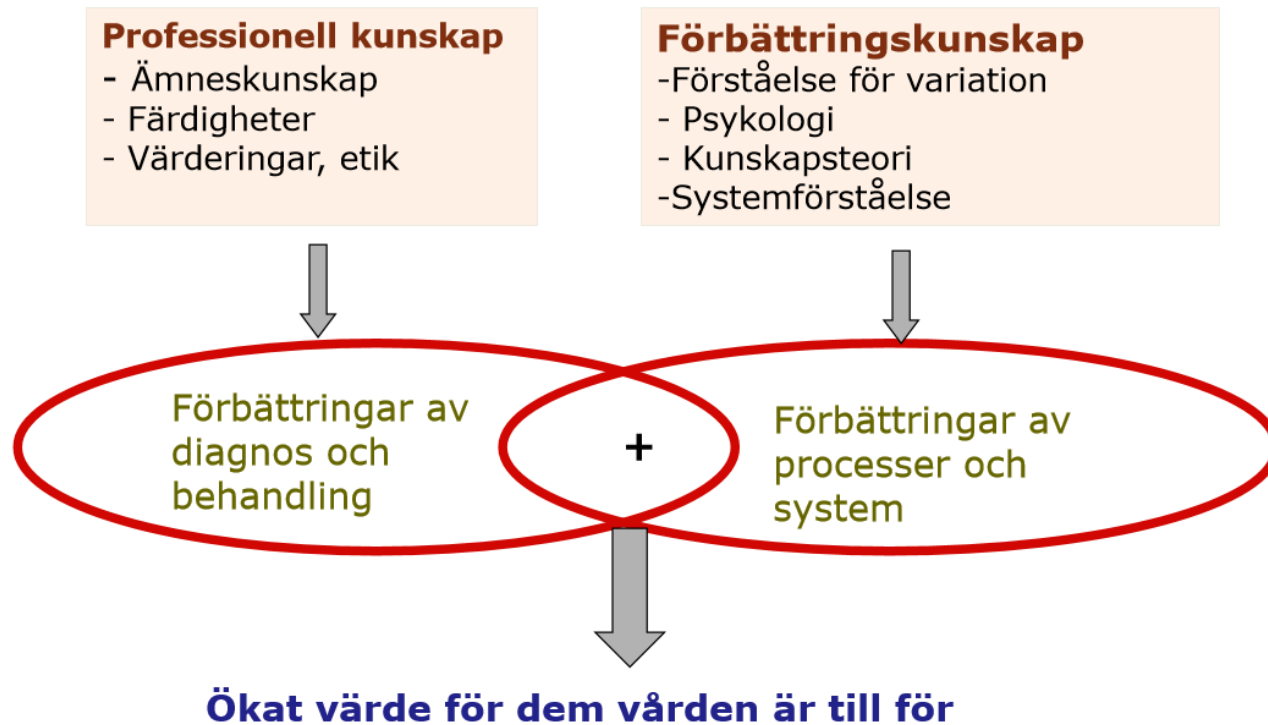
Vad behöver vi veta om individers/patienters/närståendes erfarenheter?

Vad behöver vi veta om kunders erfarenheter?

Resurser

Vad behöver vi veta om resursbehovet (*kompetens, tid, kapacitetsbehov, utrustning.....*)

Verksamhetsförbättring



“The worker is not the problem. The system is the problem. If you want to improve performance, you must work on the system.”



”Att agera sig in i ett nytt tänkande i stället för
att tänka sig in i ett nytt agerande”

Tack!

