

## Kvalitet i offentlige velfærdsydelser - 46977

Inspirationsmaterialet er udviklet af:

Inge Hertzum  
Århus Social- og Sundhedsskole  
Olof Palmes Allé  
8200 Århus N  
[IHE@adm.sosuaarhus.dk

Bente Hangaard  
Århus Social- og Sundhedsskole  
Olof Palmes Allé  
8200 Århus N  
BHJ@adm.sosuaarhus.dk

Lona Bach, SOSU Nord  
SOSU Nord  
Østre Allé 91  
9000 Aalborg  
Loba@sosunord.dk

Følgende inspirationsmateriale er udarbejdet på baggrund af vores erfaringer indenfor sundhedsområdet og eksemplerne har deres afsæt i det primære og sekundære sundhedsvæsen.

Selvom inspirationsmaterialet ikke direkte er rettet mod det pædagogiske område, håber vi, at der stadig kan være nyttig inspiration at hente.

### 1. Uddannelsens sammenhæng til jobområde (FKB)

Moder-FKB:

2222 Ældrepleje, sygepleje og sundhed i kommunalt regi

Endvidere tilknyttet følgende af EPOS FKB'er:

2223 Socialpsykiatri og fysisk/psykisk handicap

2629 Pædagogisk arbejde med børn og unge

#### Arbejdsfunktioner

Medarbejderen kan bidrage aktivt til arbejdet med at sikre og udvikle kvaliteten i de velfærdsydelser, som arbejdspladsen leverer til hhv. patienter/ borgere/brugere.

Borgersikkerhed og borger/ bruger tilfredshed er centrale elementer i det arbejde.

Medarbejderne skal kunne medvirke til at sikre at kvalitetsstandarder overholdes og at kvaliteten i ydelserne løbende evalueres og justeres.

Medarbejderne skal kunne samarbejde om at sikre og udvikle kvaliteten i opgaveløsningen internt på arbejdspladsen og i det tværgående sektorsamarbejde.

Medarbejderne kan være ansat som ufaglært eller faglært inden for social- og sundhedsområdet i primær sektor, somatik eller psykiatri, eller de kan være ansat inden for det pædagogiske arbejdsområde i normalområdet eller i specialområdet såvel kommunalt som regionalt.

Vinklen i forhold til kvalitet kan være forskellig afhængig af det enkelte område og kvalitetskravene inden for området i forholdet til kommunale eller regionale kvalitetssystemer og/eller akkreditering.

## **Deltagerforudsætninger**

Der kræves ingen særlige deltagerforudsætninger og målgruppen er medarbejdere der arbejder ufaglærte eller har uddannelse til og med erhvervsuddannelsesniveau.

Det kan dog være en fordel at deltagerne har erfaring med arbejdet med offentlige velfærdsydelser.

## **Relevante uddannelser at kombinere med FBK: Ældrepleje sygepleje og sundhed i kommunal regi.**

Dokumentation i omsorgssystemer i hjemmeplejen (47473)

Dokumentation og evaluering af pæd/sosuarbejde (40142)

Patientsikkerhed og utilsigtede hændelser (40823)

Værdibaserede arbejdspladser (45368)

## **2. Ideer til tilrettelæggelse**

### **Planlægningsfasen**

Denne uddannelse skal tilgodese et behov for indsigt i og forståelse for det arbejde med kvalitetssikring og kvalitetsudvikling, som deltagerne kender fra praksis.

Det er vigtigt at inddrage deltagerne erfaringer og pædagogisk tilrettelægge undervisningen, så der løbende bliver mulighed for, at deltagerne kan tage udgangspunkt i egen praksis og reflektere over problematikker med relation til emnerne.

### **Gennemførselsfasen**

Undervisningsformen kan veksle mellem oplæg, gruppearbejde og diskussioner i plenum.

Der kan vises filmsekvenser som dels illustrerer forskellige problematikker, og dels kan bruges som diskussionsoplæg (se forslag på litteraturlisten).

Uddannelsen kan tage udgangspunkt i de efterfølgende beskrevne 4 temaer.

## **3. Temaer**

Der er 4 temaer til de 3 dage i uddannelsen:

1. Kvalitetsbegrebet og kvalitetsudvikling
2. Kvalitetssikring
3. Kvalitetsarbejde i praksis
4. Kvalitet i sektorovergange

## **Temaoversigt**

### **Tema 1: Kvalitetsbegrebet og kvalitetsudvikling**

Definition af kvalitet

En overordnet indføring i kvalitetsbegrebet, med afsæt i kursisternes forståelser og erfaringer.  
Oplæg omkring kvalitetsbegrebet ud fra hvad andre siger om kvalitet

Definition af kvalitet i det gamle Grækenland:

De gamle grækere og fønikere definerede kvalitet som graden af fortræffelighed

<http://www.sst.dk/publ/publ2000/kvalitetsmaaling/kap05.html>

WHO's 5 elementer i kvalitet:

- Høj professionel standard
- Minimal patientrisiko.
- Effektiv ressourceudnyttelse
- Høj patienttilfredshed
- Helhed i patientforløbet og et godt resultat for patienten.

IKAS's definition

- Evidensbaseret kvalitet
- Erfaringsbaseret kvalitet
- God kvalitet er hvad standarden foreskriver

Hvad bestemmer kvaliteten

- Gældende politikker og lovgivning
  - Sundhedslovens kapitel om patientsikkerhed
- Den offentlige mening og interesseorganisationer
- Omstændigheder og pragmatik
- Erfaring og ekspertviden
- Forskningsbaseret evidens
- Vaner og traditioner
- Værdier
- Skøn
- Ressourcer

Kvalitetsudvikling

Selvledelse og kvalitet

Hvilken viden og hvilke selvledelseskompetencer skal man have for at arbejde med kvalitetsudvikling?

For at fremme kursisternes læring kan undervisningsformen veksle mellem oplæg, gruppedialog og erfaringsudveksling og reflektive spørgsmål som fx "Hvem styrer kvalitetsniveauet på din arbejdsplads?" Strukturerne i Cooperative Learning kan evt. bringes i anvendelse.

## **Tema 2: Kvalitetssikring**

- Overordnet præsentation af Den Danske Kvalitets Model
- Historisk rids og organisationen bag DDKM

- Kvalitetscirklen
- KIK-modellen – den kommunale kvalitetsmodel
- Utilsigtede hændelser:

En utilsigtet hændelse beskrives i sundhedsloven som følger:

*”Ved en utilsigtet hændelse forstås en begivenhed, der forekommer i forbindelse med en behandling m.v. eller i forbindelse med forsyning af information om lægemidler. Utilsigtede hændelser omfatter på forhånd kendte hændelser og fejl, som skyldes patientens sygdom, og som enten er skadevoldende eller kunne have været skadevoldende, men forinden blev afværget eller i øvrigt ikke indtraf på grund af andre omstændigheder”*

Eksempler på utilsigtede hændelser – se litteraturhenvisninger

Handleplaner som opfølgning på utilsigtede hændelser og kilde til læring og forbedret kvalitet

Eksempler fra processen med DDKM i regioner og kommuner:

<http://www.ikas.dk/DDKM/Videoer-om-DDKM.aspx>

Processen i kvalitetsarbejdet

- Standarder
  - Forløbspakker
  - Rehabiliteringsplaner
- Instruks
- Lokale retningslinjer
- Akkreditering
- Audit
- Survey

Hvad er en standard og hvad er en instruks?

### **Tema 3: Kvalitetsarbejde i praksis**

Kursisterne kan arbejde med instrukser fra egen praksis eller overveje hvor i deres praksis det ville være relevant at udarbejde en ny instruks, Aktion Card, tjekliste eller lign.

Der kunne tages afsæt i følgende spørgsmål:

”Hvor i din praksis ser du behov for kvalitetsudvikling?”

”Hvordan kunne den udviklede instruks implementeres i din praksis?”

”Hvordan vil man i din praksis kunne vurdere(selvevaluere) instruksens bidrag til kvalitetsforbedring i din praksis?”

”Præsenter dit forslag til instruks for dine medkursister til konstruktiv feedback”

### **Tema 4: Kvalitet i sektorovergange**

Definition af sektorovergange

Hvor er typiske faldgrupper

- Medicinafstemning
- Overdragelseskommunikation (mundtlig/skriftlig)
- Forskellige opfattelser af borgerens/patientens behov
- Borgerens funktionsniveau og behov for hjælpemidler
- Kulturforskelle
  - Behandlerkultur
  - Hverdagslivskultur
  - Opfattelse af sundhed og sygdom
- Sprog (forskellige typer fagsprog)
- Nytteetik, pligtetik og konsekvensetik

Se henvisninger til videolinks under henvisninger

15 Cases om utilsigtede hændelser i sektorovergange fra Dansk Selskab for Patientsikkerhed  
[http://patientsikkerhed.dk/fileadmin/user\\_upload/documents/primaersector\\_01/Utilsigtede\\_haendelser\\_i\\_sektorovergange\\_hjemmeside.pdf](http://patientsikkerhed.dk/fileadmin/user_upload/documents/primaersector_01/Utilsigtede_haendelser_i_sektorovergange_hjemmeside.pdf)

## 5. Opgaver og undervisningsmaterialer

Øvelser i at undersøge kvaliteten af velfærdsydelse i kursisterne egen praksis kan tage udgangspunkt i kvalitetscirklen.



Kvalitetscirklen, også kaldet PDSA-cirklen, indeholder fire trin:

- Planlægge ("Plan"), som i DDKM betyder, at der i sygehuset skal foreligge retningsgivende dokumenter, der beskriver, hvordan kvalitetsmålet i den givne akkrediteringsstandard nås (vurderes med indikatorerne på trin 1).

- Udføre ("Do"), som betyder, at sygehuset skal sikre implementeringen af de retningsgivende dokumenter (vurderes med indikatorerne på trin 2).
- Undersøge ("Study"), som betyder, at sygehuset skal overvåge kvaliteten af sygehusets strukturer og processer samt de leverede ydelser (vurderes med indikatorerne på trin 3).
- Handle ("Act"), som betyder, at sygehuset skal vurdere resultaterne af overvågningen samt prioritere og iværksætte tiltag, hvor der er kvalitetsbrist (vurderes med indikatorerne på trin 4).

Kilde: [http://www.ikas.dk/Sundhedsfaglig/Sygehuse/2.-version.-Akkrediteringsstandarder-for-sygehuse-\(2013-2016\)/Indledende-afsnit/Indholdet-i-Den-Danske-Kvalitetsmodel.aspx](http://www.ikas.dk/Sundhedsfaglig/Sygehuse/2.-version.-Akkrediteringsstandarder-for-sygehuse-(2013-2016)/Indledende-afsnit/Indholdet-i-Den-Danske-Kvalitetsmodel.aspx)

Der kan hentes inspiration til opgaver i undervisningsmaterialet fra IKAS's kurser <http://www.ikas.dk/Sundhedsfaglig/Materialer/Kursusmateriale.aspx>

## 6. Litteraturliste mv.

WHO's definition af kvalitet: [http://www.sst.dk/publ/Publ2002/national\\_strategi/index.html](http://www.sst.dk/publ/Publ2002/national_strategi/index.html)

IKAS – Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet: <http://www.ikas.dk/Forside.aspx>  
DDKM – Den Danske Kvalitets Model

PowerPoints om baggrunden for Den Danske Kvalitetsmodel  
<http://www.ikas.dk/Sundhedsfaglig/Materialer.aspx>

Det Psykiatriske Patientklagenævn: <http://statsforvaltning.dk/site.aspx?p=5808>  
"Sundhedsvæsenets kvalitetsbegreber og definitioner" Udgivet af Dansk Selskab for Kvalitet i Sundhedssektoren Januar 2003  
[http://www.dsks.dk/filer/publikationer/kvalitetsbegreber\\_rapport\\_januar2003.pdf](http://www.dsks.dk/filer/publikationer/kvalitetsbegreber_rapport_januar2003.pdf)

Patientombuddet – når krav og forventninger ikke stemmer overens med den faktiske ydelse. Klager over ssa'er:

<https://www.sundhed.dk/borger/patientrettigheder/afgoerelser-ved-klage-og-tilsynssager/afgoerelser-sundhedsvaesenets-disciplinaernaevn/afgoerelser-2011/kritik-behandling-marianne-albretsen/>

<https://www.sundhed.dk/borger/patientrettigheder/afgoerelser-ved-klage-og-tilsynssager/afgoerelser-sundhedsvaesenets-disciplinaernaevn/afgoerelser-2011/kritik-behandling-rikke-madsen/>

### Utilsigtede hændelser:

"Hjælp os med at lære når noget går galt": <http://www.dpsd.dk/upload/folder.pdf>  
[http://patientsikkerhed.dk/fileadmin/user\\_upload/documents/Laegesekretaerer/Fagproever/Fagproeve\\_2\\_utilsigt\\_haend.pdf](http://patientsikkerhed.dk/fileadmin/user_upload/documents/Laegesekretaerer/Fagproever/Fagproeve_2_utilsigt_haend.pdf)

### Eksempler på problematikker i sektorovergange:

Eksempel med patient hvor sygehuset glemte at give hjemmeplejen besked "Udskrevet patient lå dagevis uden hjælp" (3 min.)

<http://nyhederne.tv2.dk/article.php/id-48463963:udskrevet-patient-l%C3%A5-dagevis-uden-hj%C3%A6lp.html>

Eksempel hvor hjemmehjælpen fejlvurderer/ikke vurderer borgerens tilstand

"Sonja lå hjælpeløs i sengen" (11 min.)

<http://www.dr.dk/DR1/Aftenshowet/Klip+fra+Aftenshowet/20101217143204.htm#/56620>