

Brosjyren inneholder hovedpunkter fra dokumentet
"Kvalitetsstrategi for Helse Midt-Norge". Du kan laste ned
hele dokumentet fra www.helse-midt.no



Strandveien 2, 7500 Stjørdal • Postboks 464, 7501 Stjørdal • Telefon 74 83 99 00 • Telefaks 74 83 99 01
postmottak@helse-midt.no • www.helse-midt.no

Helse Midt-Norge – november 2005

KVALITETSSTRATEGI FOR HELSE MIDT-NORGE 2004-2007

Kvalitet i alle ledd





Innhold:

Vi skal yte god kvalitet i alle ledd Hva er kvalitet?.....side	3
Hva betyr kvalitetsstrategien for deg som medarbeider?.....side	4
Hva betyr kvalitetsstrategien for deg som leder?.....side	5
Hva vil vi oppnå med en regional kvalitetsstrategi?.....side	7
Kvalitet i tre perspektiver.....side	9
Hva er kvalitetsstyring?.....side	11
Prosessrammeverk.....side	12
System for kvalitetsstyring.....side	13
Systemverktøy.....side	15
System for metodevalg og gjennomføring.....side	17
Kompetansesystem.....side	19
Styringsdatasystem.....side	21
Internkontrollsystem.....side	22

Vi skal yte god kvalitet i alle ledd

Pasienter har i en årrekke regnet god kvalitet i helse-tjenestene som en selvfølge. Nå møter vi stadig flere pasienter som stiller spørsmål ved hvor gode vi er. Det er viktig at spørsmålet blir stilt, problemet er at vi ofte ikke kan gi gode nok svar.

Vi skal kunne svare pasientene våre; "ja, vi tilbyr tjenester med god kvalitet i alle ledd". Dette svaret skal vi kunne underbygge med dokumentasjon.

Helse Midt-Norges overordnede strategi for utviklingen av kvalitet, skal støtte arbeidet med å tilby og dokumentere god kvalitet.

Paul Hellandsvik

Hva er kvalitet?

Kvalitet er en verdi som viser de samlede egenskapene til tjenestene som Helse Midt-Norge leverer. Det er god kvalitet når tjenestene oppfyller definerte krav, på ulike områder.

Hva betyr kvalitetsstrategien for deg som medarbeider?

Kvalitet er viktig for de vi leverer tjenester til. Du som medarbeider er den viktigste bidragsyteren til å skape denne kvaliteten. Det betyr at du – alene og sammen med andre – jobber på en slik måte at de krav og forventninger som er satt til kvalitet innfris.

For at det skal være mulig å etterprøve og oppnå kvalitet, er det nødvendig å ha et kvalitetssystem. Med et kvalitetssystem vil det ikke være opp til hver medarbeider alene å vurdere om gjennomføringen av en oppgave er av god kvalitet. Samtidig er det viktig at du som medarbeider bidrar i utviklingen av systemene.

Kvalitetskultur

Kvalitetsutvikling er avhengig av kontinuerlig innsats fra alle gruppene i foretaket. Helse Midt-Norge skal ha en levende kvalitetskultur, der du som medarbeider aktivt skal bidra til å skape god kvalitet.

For å skape tjenester av god kvalitet er det viktig å sikre faglig kompetanse, ta brukernes behov på alvor og omsette pålitelig kunnskap til gode tjenester i et system som fremmer helthet.

Hva betyr kvalitetsstrategien for deg som leder?

Som leder er du ansvarlig for at tjenestene til avdelingen din er av god kvalitet. Du er ansvarlig for at de nødvendige systemene er på plass for å utøve kvalitetsstyring.

Iverksetting

Det er lederens ansvar at kvalitetssystemene er iverksatt. Det er mulig å søke dokumentasjon om systemene i NS-ISO-9000. Det er viktig å fokusere på systematikk som en metode og ikke som et mål. Strategien skal ikke erstatte eksisterende positiv innsats.



Hva vil vi oppnå med en regional kvalitetsstrategi?

Målet med strategien er:

- Å etablere et gjennomgående rammeverk for å formidle kvalitet
- Å hjelpe til å etablere, drifte og koordinere hensiktsmessige systemer som støtter kvalitetsstyring
- Å avklare roller og ansvar i arbeidet med utvikling av kvalitet i de ulike leddene i organisasjonen
- Å etablere en levende kultur for kvalitet i Helse Midt-Norge. Grunnlaget skal være våre dyktige og motiverte medarbeidere og ledere, og aktiv påvirkning fra pasienter og pårørende

Ansvar for kvalitet følger nivåene for styring

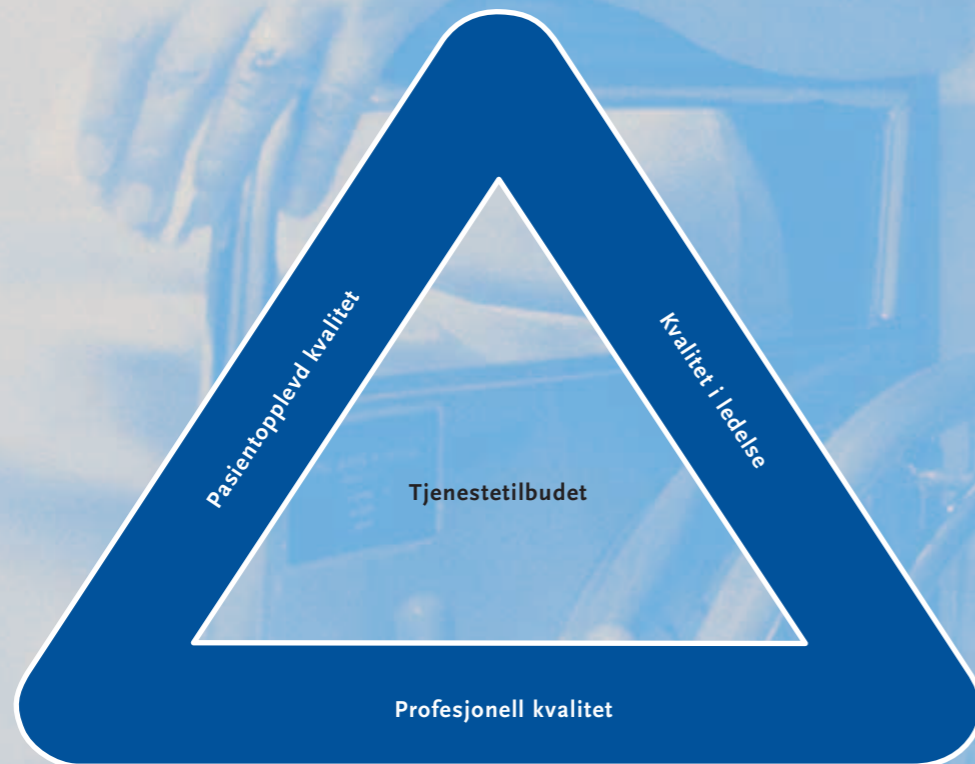
Ansvar for kvalitet mellom nivåene er fordelt på samme måte som for ledelsen i Helse Midt-Norge.

Det regionale helseforetaket sitt ansvar:

- Utvikle målene for kvalitet i regionen
- Koordinere systemløsninger på tvers av grensene for ansvar
- Definere og følge opp kravene til kvaliteten på de tjenester som leveres fra både private aktører og offentlige helseforetak

Helseforetakene sitt ansvar:

- Produsere tjenester som oppfyller kravene til kvalitet
- Sikre kontroll av tjenester og utvikling av tilbudene



Kvalitet i tre perspektiver

Helse Midt-Norge legger vekt på kvalitet i tre perspektiver. For alle tre perspektivene oppstår kvaliteten i prosessene. En prosess er en avgrenset serie av handlinger. Kvalitet blir skapt i prosesser, både medisinske og ikke-medisinske. Kvalitetsstyring er å styre prosessene slik at de gir god kvalitet.

- **"Pasientopplevd kvalitet"** er evnen prosessene har til å oppfylle kravene fra pasienter og pårørende

- **"Profesjonell kvalitet"** er evnen prosessene har til å tilfredsstille faglige krav

- **"Kvalitet i ledelse"** er evnen prosessene har til å levere tjenester til mangfoldet av pasienter

Innenfor disse tre perspektivene er noen særskilte krav til kvalitet regulert gjennom lover, forskrifter og styrende dokument.

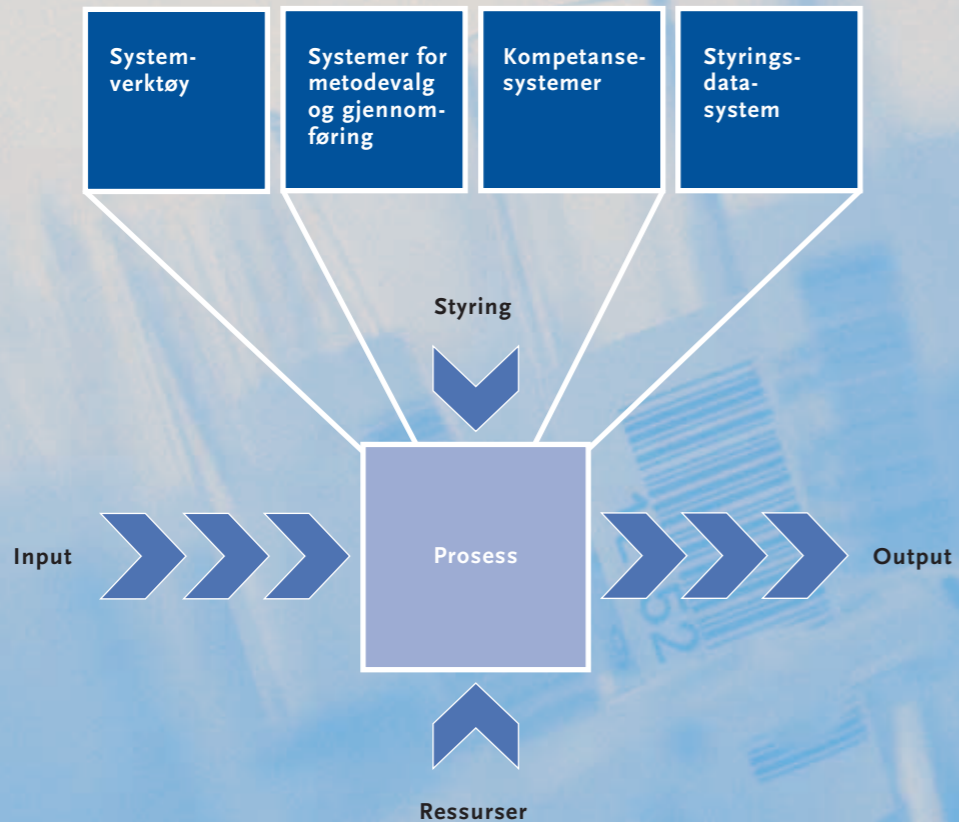


Hva er kvalitetsstyring?

Hva kvalitet er endrer seg ettersom vi forsker, får ny kunnskap og utvikler fagene og tjenestene våre. Vi må ha en vitenskapelig forankring for å definere de faglige kravene til tjenestene. For å kunne drive systematisk kvalitetsstyring trenger vi overordnede modeller. En av modellene som blir tatt i bruk for kvalitetsstyring er "styringsløyfen". Modellen kan brukes uavhengig av hvilke krav kvalitet er bygd på.

Styringsløyfen er et system for kvalitetsstyring der rekken av aktiviteter er:

- *Planlegge*: Å utvikle mål, definere kravene for kvalitet, fordele ressurser med mer
- *Utføre*: Gjennomføre oppgavene og registrere data
- *Evaluere*: Vurdere styringsdata mot de definerte kravene
- *Korrigere*: Gjennomføre endringer for å kunne innfri kravene. Å korrigere omfatter også standardisering når prosessene gir god kvalitet



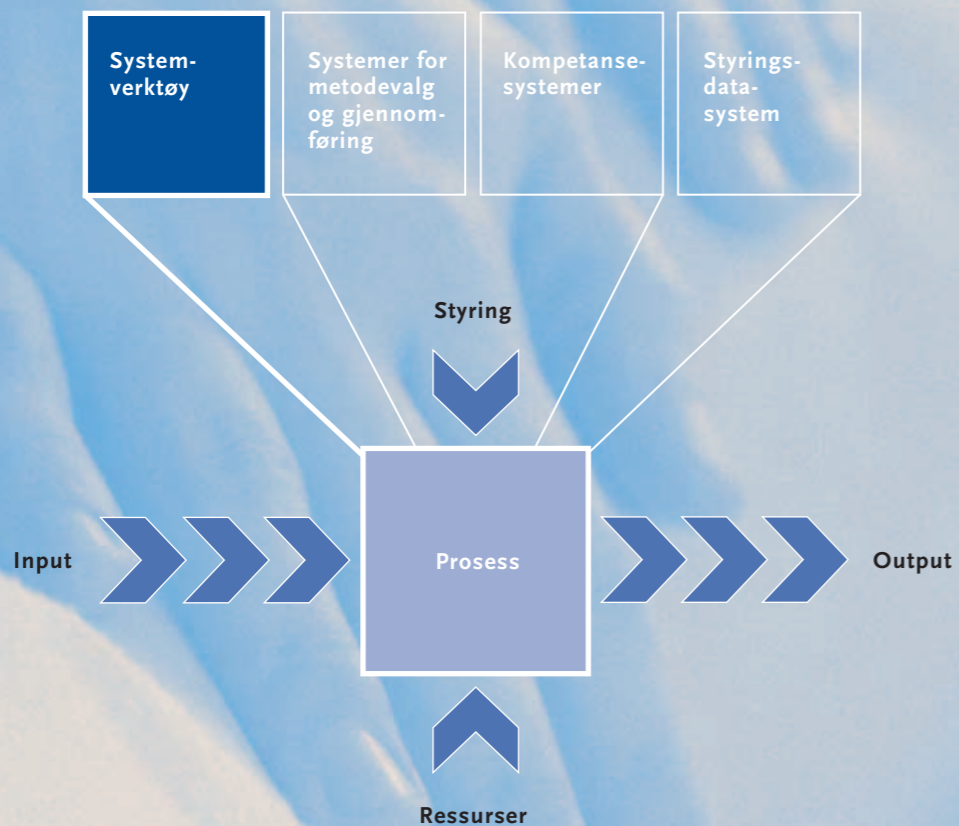
System for kvalitetsstyring

Helse Midt-Norge skal ha system over aktiviteter som gir kontroll over egen virksomhet slik at man verner seg mot, oppdager, og retter opp dårlig kvalitet.

Systemene er rettet mot å videreutvikle kunnskap og tjenester for å møte framtidige krav til kvalitet. Disse systemene omfatter mer enn internkontroll. Systemene for kvalitetsstyring skal speile profilen for ledelsen i Helse Midt-Norge og omfatter:

- Pasientfokus
- Kundefokus
- Ledelse
- Engasjement fra medarbeidere på alle nivå
- Prosesstilnærming
- Systemtilnærming
- Kontinuerlig forbedring
- Vedtak basert på faktiske hendelser
- Gjensidig samarbeid med samarbeidspartnere/leverandører

Ledelsen i helseforetakene skal etablere systemer for kvalitetsstyring. Det regionale helseforetaket krever foreløpig ikke at disse systemene er standardisert eller akkreditert. Det regionale helseforetaket vurderer fremdeles standarden ISO 9000:2000-serien som en tjenelig standard for kvalitetsstyring.



Systemverktøy

System for å dokumentere kvalitet

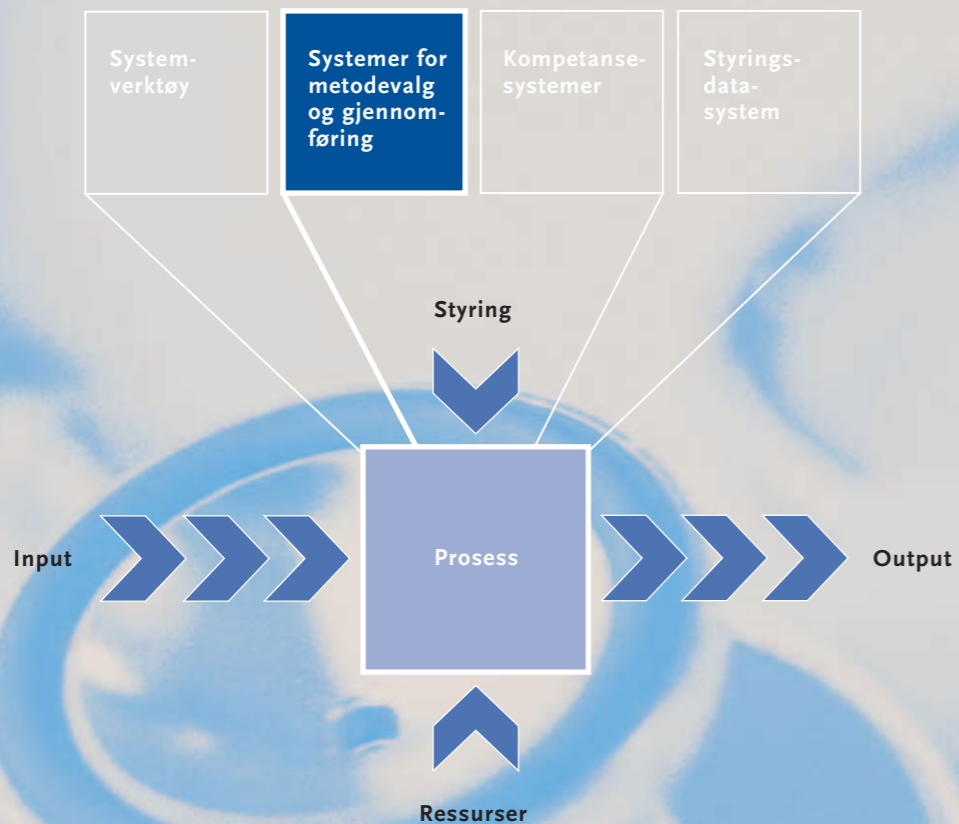
System for dokumentasjon er nødvendig i systemer for kvalitetsstyring og internkontroll. Det er ledelsens behov for dokumentasjon for å utøve kvalitetsstyring som avgjør omfanget av dokumentasjonen. Helse Midt-Norge vil fortsette med å bruke EQS som system for dokumentering der eksisterende system ikke gir god nok dokumentasjon.

Meldesystem for avvik

Meldesystemet for avvik skal forebygge uønskede hendelser ved å føre kunnskap om disse tilbake til prosessen der hendelsen oppsto. Meldesystemet hører med i kravet til internkontroll-systemer og er nødvendig for kvalitetsstyring. Basisverktøyet for interne meldinger om avvik er EQS, men andre systemer kan også benyttes.

Kvalitetsutvalg

Helseforetakene er pålagt å etablere kvalitetsutvalg. Disse skal hovedsaklig sørge for at hjelpesystemene for kvalitetsarbeid fungerer. Kvalitetsutvalget er et virkemiddel i kvalitetsstyringen og det skal støtte opp om linjeledelsen.



System for metodevalg og gjennomføring

Valg av metode

Valg av helsefaglige metoder skal være basert på vitenskapelig kunnskap, krav fra pasienter og kvaliteten ved ledelsen.

Iverksetting av metoder i prosessene

Metoder fører ikke til varig forbedring dersom de ikke tas i bruk i hele prosessen. Dette innebærer standardiseringer og systemer for utdanning og opplæring knyttet til metoden. Helseforetakene definerer standard for god praksis i eget foretak.

Akkreditering av faglige prosesser

Akkreditering sikrer at produksjonen leverer bestemte kvaliteter. Alle prosesser kan i prinsippet akkrediteres. Det regionale helseforetaket krever ikke akkreditering av faglige prosesser, men vektlegger det ved tildeling av oppdrag.

Evaluering

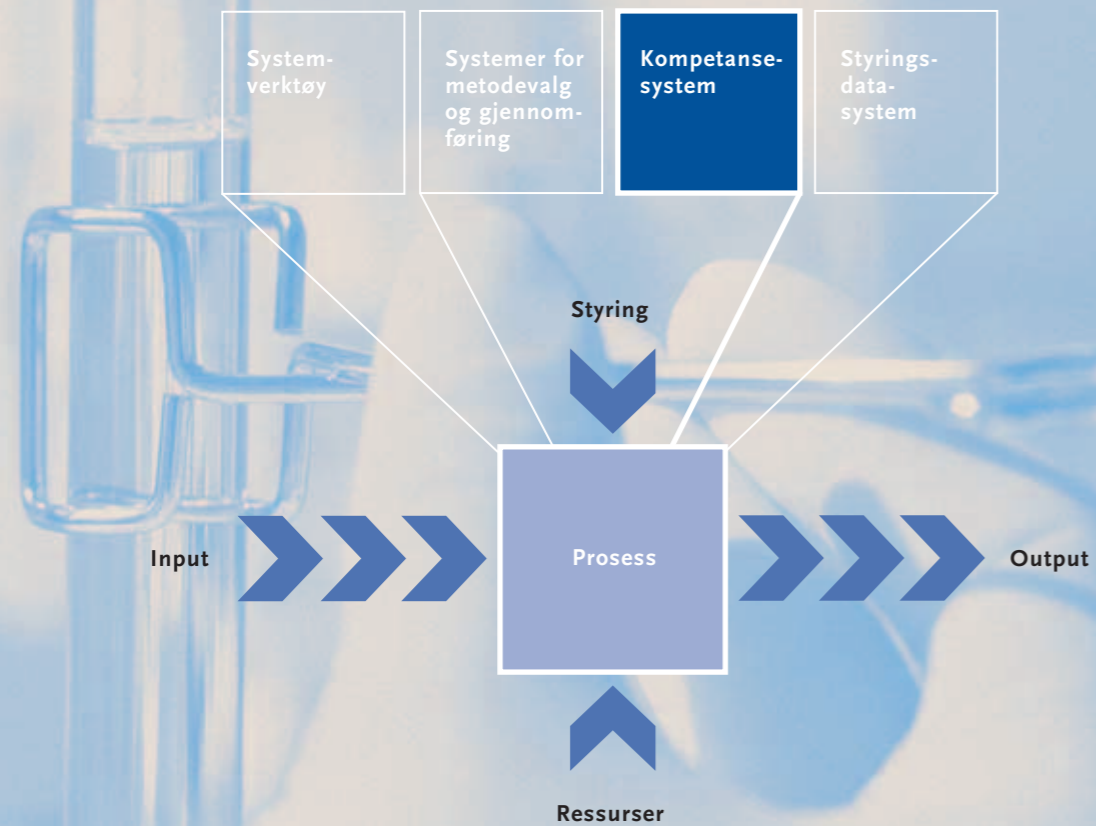
Grunnlaget for forbedring er evaluering. Evalueringen er svært viktig for ledelsens beslutningsprosesser. Det enkelte helseforetak er ansvarlig for evaluering av egne tjenester.

Systemrevisjon

Systemrevisjon er en gjennomgang av yteevnen til prosessene i forhold til definerte krav. Ved revisjon skal det brukes godkjente revisjonsmodeller.

Metodeutvikling

Metodeutvikling omfatter her vitenskapelig utviklingsarbeid der aktørene i foretakene bidrar. Det regionale helseforetaket styrer ressursene til metodeutvikling. Utviklingsarbeid som er støttet av Helse Midt-Norge RHF skal være forankret i den regionale forskningsstrategien.



Kompetansesystem

Produksjon av tjenester med høy kvalitet er avhengig av høy kompetanse til enkeltpersoner, til team og organisasjonen som helhet. I tillegg til forskning har vi flere systemer for å vedlikeholde og øke kompetanse. Systemer for å bygge kompetanse er satt sammen av flere element:

- Undervisning av pasienter og pårørende
- Undervisning av personell under utdanning
- Utdanning av eget personale og rekruttering
- Opplæring i forskning

Midtnorsk helseakademi

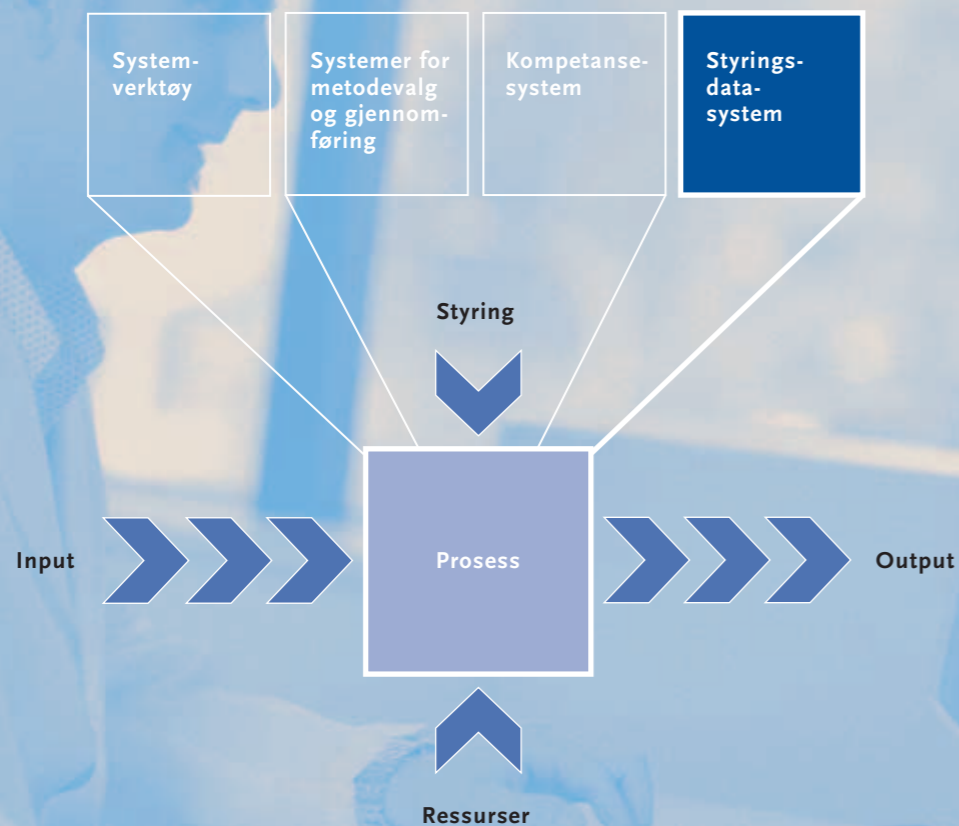
Midtnorsk helseakademi skal arbeide i regional regi for å vedlikeholde kompetanse innenfor prioriterte områder.

Utvikling av ledelse

Det regionale helseforetaket har etablert et regionalt utviklingsprogram for ledelse. Ledelse er en kritisk suksessfaktor i kvalitetsstyring. Programmet skal utvikle slik at det er i samsvar med kravene til kvalitetsstyring.

Ressurser for å legge til rette

Å drive systematisk kvalitetsutvikling krever kompetanse og ressurser. Det er etablert et regionalt nettverk av kvalitetspersonell som skal støtte ledelsen i gjennomføringen av kvalitetsstyring.



Styringsdatasystem

Kvalitetsstyring er avhengig av pålitelige og lett tilgjengelige styringsdata. Vårt gjennomgående styringssystem skal gi ledere på alle nivå oversikt over styringsdata innen alle de fire strategiske måleområdene; pasientbehandling og opplæring, forskning, organisasjon og ledelse, og økonomi.

Kvalitetsindikatorer

Kvalitetsindikatorer er forenklede uttrykk for kvalitative forhold. Helseforetaksgruppen skal videreutvikle bruken av eksisterende, og nye kvalitetsindikatorer. På de områdene det er etablert kvalitetsregister vil det regionale helseforetaket først og fremst bruke indikatorer fra disse registrene.

Kvalitetsregister

Kliniske kvalitetsregister er en viktig del av evalueringen og utviklingen av kvalitet. Kvalitetsregistrene inneholder oppdaterte data for kliniske prosesser. Innholdet i registrene er bestemt av ulike fag- og forskningsmiljø. Formålet med kvalitetsregistrene er å skape grunnlag for videreutvikling av fagkvaliteten. Data fra helseregistrene skal brukes som styringsgrunnlag i foretaksgruppen.

Internkontrollsystem

Internkontrollsystem er et basissystem som skal brukes i alle helseforetakene i tråd med lovkravene. Forskrift om internkontroll i sosial- og helsetjenesten er særskilt rettet inn mot produksjon av helsetjenester. Helseforetakene bør kreve dokumentasjon på at underleverandører av tjenester har systemer for internkontroll. Helse Midt-Norge vil foreløpig ikke stille krav til sertifisering.

"Systemer for kvalitetsstyring" i helseforetakene

Arbeidet med å fyller kravene fra forskriftene skal ha høyeste prioritet og det skal ses i sammenheng med "systemer for kvalitetsstyring". Gode systemer for kvalitetsstyring vil dekke kravene til internkontroll, men ikke omvendt. Arbeidet med å etablere "systemer for kvalitetsstyring" vil aldri kunne avsluttes helt, relasjonene mellom systemelementer må identifiserest og dokumenterest jevnlig.

