

**Fortbildningsprogram för kvalitetsombud,
Produktion Vård och bildning,
Uppsala kommun**

Delrapport i uppdraget Utvärdering av Kompetensstegen

Brita Gustafsson
Maj 2009

Innehåll

Inledning.....	4
Utbildningsprogrammet.....	4
Kompetensstegens allmänna utgångspunkter.....	5
Syfte	5
Metod	5
Resultat och analys.....	6
Intervju med koncept- och kvalitetschef	6
Strukturerade fokusgrupper med kvalitetsombud	7
Gruppintervjuer	8
Upplevelser av kvalitetsombudsrollen	8
Fortbildning/ utbildning och möten med kvalitets- och konceptchefen	9
Förutsättningar att utöva kvalitetsombudsrollen	9
Hur hålla vid liv?.....	11
Avslutande reflektioner	11
Bilaga 1	13
Bilaga 2	14
Bilaga 3	15

Detta är en resultatredovisning av flera i uppdraget att utvärdera insatser inom ramen för Kompetensstegen i Uppsala. En mer utförlig diskussion av helheten kommer att presenteras i en slutrapport som redovisas i juni 2009.

Inledning

Uppsala kommun har från Kompetensstegen sökt statligt stöd och erhållit medel för olika kompetensutvecklingsinsatser, för samtliga aktuella vårdgivare i Uppsala under perioden 2006- 2008. Regionförbundet Uppsala län har av Uppsala kommun fått i uppdrag att utvärdera arbetet med Kompetensstegen i Uppsala. I detta samlade utvärderingsarbete ligger tyngdpunkten på att undersöka olika förutsättnings betydelse för att innehållet i kompetensutvecklingssatsningarna ska komma verksamheterna till godo i ett långsiktigt perspektiv. Det här fortbildningsprogrammet för kvalitetsombud inom äldreomsorgen, Produktion Vård och bildning, är en av de satsningar som genomförts i Uppsala kommun. Här presenteras resultatet av utvärderingen.

I Uppsala kommun har arbete pågått med att införa ett kvalitetsledningssystem med syfte att "öka verksamhetens nytta för kunden"¹ I äldreomsorgen var avsikten att kvalitetscertifiera verksamheten enligt ISO:9001:2000. Som ett led i detta utsågs av enhetscheferna under 2006 kvalitetsombud vid varje enhet, totalt sextiofem personer. Kvalitetsombudens uppdrag har varit och är att utgöra ett stöd till kollegor och arbetskamrater i arbetet med kvalitetsutveckling och utgöra en länk mellan verksamhetens koncept- och kvalitetschef och arbetsplatserna.

Utbildningsprogrammet

Utbildning har genomförts för samtliga kvalitetsombud under åren 2007 och 2008. Syftet enligt ansökan till Kompetensstegen har varit "att kvalitetsombuden ska sprida kunskap om frågor som rör kvalitet och kvalitetsutveckling vidare till övriga medarbetare i äldreomsorgen"/.../ kvalitetsombuden ska bidra till ökad information och dialog om kvalitetsarbete i det gemensamma utvecklings- och förbättringsarbetet på arbetsplatserna. Kvalitetsombuden blir en del i framåtskridandet på arbetsplatserna som innebär att medarbetare ges möjlighet till utveckling i sitt arbete - för att främja trivsel, hälsa och yrkeskunnande. Allt med fokus på god vård och omsorg om brukarna utifrån den enskildes behov."²

Utbildningen skulle enligt ansökan innehålla genomgång av praktiska kvalitetsverktyg i utvecklingsarbete, vilket har inneburit att identifiera problem, planering och prioritering för förändringsarbete. Frågor som skulle belysas var kvalitetsbegrepp, processer och systematisk kvalitetsutveckling i äldreomsorgen.

Utbildningen har bl.a. genomförts i form av föreläsningar, seminarier och grupparbeten.

Verksamhetens koncept- och kvalitetschef har varit ansvarig för och genomfört delar av utbildningsprogrammet.

¹ Ansökan om statligt stöd för kvalitets- och kompetensutveckling inom vård och omsorg om äldre, aktivitetsbilaga B nr:B5, mars 2007

² Op.cit.

Femton av kvalitetsombuden har utsetts till internrevisorer. De har fått utbildning i hur att genomföra interna revisioner i verksamheten med fokus på kvalitetsfrågor.

Förväntade effekter

Kvalitetsombuden ska utgöra ett ”stöd till kollegor och arbetskamrater i systematiskt kvalitetsutvecklingsarbete. Därigenom skapas delaktighet i verksamhetsutveckling på arbetsplatserna. Kvalitetsombuden ska utgöra nätverk inom hela verksamhetsområdet och bidra till att göra kvalitetsbristkostnader synliga. Nätverket blir också ett forum för dialog kring problem och möjligheter kring omvårdnadsarbetet utifrån brukarnas behov.”

Utbildningsinsatsen har ytterst syftat till att öka kvaliteten på vård och omsorg om brukarna.

Kompetensstegens allmänna utgångspunkter

Kompetensstegens allmänna utgångspunkter för beviljande av statliga medel för aktiviteter är

- att utbildningen ska ske verksamhetsnära eller verksamhetsförlagt
- att det ska finnas en långsiktighet i insatsen
- att insatserna ska utgå från ett brukarperspektiv.

Syfte

Utvärderingens syfte är att studera förutsättningarna för kvalitetsombudsfunktionen, fortbildningssatsningen och vad den har resulterat i, ur chefers och kvalitetsombuds perspektiv.

Metod

För att få en bakgrund till utbildningssatsningen för kvalitetsombud genomfördes under våren 2007 en intervju med äldreomsorgens koncept- och kvalitetschef.

För att ta del av kvalitetsombudens upplevelser och erfarenheter av utbildningssatsningen och kvalitetsombudsfunktionen planerades att i utvärderingen bjuda in ett antal av dessa till ett möte under hösten 2007. Enligt överenskommelse med kvalitets- och konceptchefen förmedlades en inbjudan via henne till samtliga kvalitetsombud. Intresset för att delta vid mötet var lågt.

Efter upprepade inbjudningar genomfördes i oktober 2007 ett möte där totalt tretton av de ca sextio kvalitetsombuden deltog. Mötet inleddes med en strukturerad fokusgrupp³ utifrån frågeställningen ”Vad är det viktigaste för att min roll som kvalitetsombud ska fungera?” Utifrån en gemensam ”brainstorming” listades de framtagna faktorerna på blädderblock. Kursdeltagarna fick sedan, individuellt, på en förtryckt blankett lyfta ut de faktorer de ansåg som viktigast. Efter en sammanställning av gruppens ”viktning” formulerades faktorerna om till påståenden. Sedan fick deltagarna, individuellt, på en ytterligare förtryckt blankett värdera, på en femgradig skala, huruvida påståendet stämde eller inte i deltagarnas praktiska vardagsarbete. En gemensam reflektion genomfördes därefter i gruppen angående resultatet av den strukturerade fokusgruppen.

Mötet avslutades med en semistrukturerad gruppintervju, utifrån ett antal i förväg utvalda teman omkring upplevelsen av den egna kvalitetsombudsfunktionen (bilaga 1). Intervjuerna spelades in på band och transkriberades sedan i sin helhet.

³ Den strukturerade formen av fokusgrupp var inspirerad av Obert Christina & Forsell Monica (2002), *Fokusgrupp- ett enkelt sätt att mäta kvalitet*, Kommunlitteratur, Höganäs

Före mötet med kvalitetsombuden informerades koncept- och kvalitetschefen om att den strukturerade fokusgruppsmetoden skulle användas vid mötet med kvalitetsombuden. Om kvalitetsombuden upplevde att metoden skulle kunna vara användbar i kvalitetsutvecklingsarbetet på arbetsplatserna erbjöds inom ramen för den här utvärderingen en kortare introduktion/ utbildning i metoden. Kvalitetsombuden skulle också i utbildningen få med sig en frågeställning att använda vid sitt första tillfälle i sitt arbetslag. Tanken med denna frågeställning var att den skulle kunna utgöra en del av datainsamlingen av intresse för hela utvärderingen av Kompetensstegen i Uppsala.

En skriftlig information om förslaget skickades ut till enhetscheferna (bilaga 2) och en skriftlig inbjudan skickades ut till samtliga kvalitetsombud (bilaga 3). Det resulterade i att 27 av kvalitetsombuden blev intresserade av att delta. Under våren 2008 genomfördes en introduktion/ utbildning i metoden vid tre tillfällen.

När kvalitetsombuden själva praktiserat metoden på sina arbetsplatser, och därmed samlat in data till utvärderingen, genomfördes under hösten 2008 uppföljande möten för reflektion och återkoppling och utdelande av diplom. På detta sätt uppnåddes två fördelar, kvalitetsombuden fick lära sig en metod att använda i sitt fortsatta kvalitetsutvecklingsarbete samtidigt som de data de samlade in kunde utgöra en del av utvärderingen.

Vid dessa uppföljande möten genomfördes också en strukturerad fokusgrupp med frågeställningen *Vad är det viktigaste för att min roll som kvalitetsombud ska fungera?* samt en gruppintervju på samma sätt som beskrivits för den första gruppen. Sammanlagt har 27 av 65 kvalitetsombud deltagit i utvärderingen.

Flertalet kvalitetsombud som medverkat i den här utvärderingen är verksamma inom olika vårdboenden. En person är verksam inom hemvården och en person inom jour och stöd.

I följande avsnitt presenteras och analyseras utifrån utvärderingens syfte vad som framkom vid datainsamlingen.

Resultat och analys

Intervju med koncept- och kvalitetschef

Enligt kvalitets- och konceptchefen har 65 personer utsetts till kvalitetsombud, en från varje enhet. Flertalet utgörs av vårdbiträden och undersköterskor, men även ett par arbetsterapeuter och sjukgymnaster ingår. Kvalitetsombudens roll är som kvalitets- och konceptchefen uttryckte det att "kroka arm" med enhetschefen och utgöra ett stöd i kvalitetsutvecklingsarbetet. Kvalitetsombudet ska ingå i enhetens ledningsgrupp och fungera som representant för arbetslagets samtliga ombudsfunktioner. Som exempel på ombud nämndes SoL (Socialtjänstlag) - ombud, inkontinensombud, brandombud, kostombud, kulturombud och fallombud.

Kvalitetsarbetet är enligt kvalitets- och konceptchefen förankrat i och engagerar hela verksamheten. Det kommuniceras i ett kontinuerligt flöde mellan högsta ledningen för äldreomsorgen, verksamhetsområden och enheter, d.v.s. inom hemvård, särskilt boende och jour- och stödverksamhet.

Kvalitets- och konceptchefen har genomfört utbildning för samtliga kvalitetsombud. Utbildningen har bl.a. ägnats åt definition av kvalitet, verksamhetens vision, affärsidé och motto, verktyg för kvalitetsarbete och kvalitetsombudets roll. Kvalitets- och konceptchefen

har, sedan år 2006, kontinuerligt träffat samtliga kvalitetsombud ca en gång per månad, hel- eller halvdagar, för aktuell information och stöd i ombudsrollen.

Kvalitets- och konceptchefen har även utsett och utbildat 15 av kvalitetsombuden till internrevisorer. Internrevisorerna har sedan återkommande i olika team genomfört internrevisioner på andra enheter än de egna. Områden som har omfattats av internrevision är exempelvis hur arbete bedrivits med avvikelserapportering och dokumentation av insatser enligt SoL (Socialtjänstlagen).

Strukturerade fokusgrupper med kvalitetsombud

Sammantaget så genomfördes de strukturerade fokusgrupperna i tre grupper med totalt 27 kvalitetsombud. Frågeställningen var densamma i de tre olika grupperna:

”Vad är det viktigaste för att min roll som kvalitetsombud ska fungera?”

De faktorer som kvalitetsombuden ansåg som viktiga formulerades om till påståenden. Kvalitetsombuden fick sedan individuellt värdera, på en femgradig skala huruvida påståendet stämde eller inte i deltagarnas praktiska vardagsarbete. De tre viktigaste, av 22 påståenden, som lyftes fram och värderades i varje grupp redovisas i nedanstående tabell.

Grupp 1		Grupp 2		Grupp 3	
Påstående	Medelbetyg	Påstående	Medelbetyg	Påstående	Medelbetyg
Det finns tid att arbeta med kvalitetsarbete	2,8	Jag har intresse av kvalitetsfrågor	4,9	Det finns tid till kvalitetsarbete	2,5
Cheferna är insatta och intresserade	4	Jag har ett bra samarbete med chefen	4,8	Kollegorna ser kvalitetsarbete som viktigt	2,3
Medarbetarna är ”med på tåget”	2,3	Jag tar för mig och är drivande i kvalitetsombudsrollen	4,6	Det finns tid till möte med kollegor för information	3,2

När det tre högst viktade faktorerna/ påståendena studeras framgår att två av grupperna tyckte att det viktigaste för att rollen som kvalitetsombud ska fungera var att det finns tid för att arbeta med kvalitetsarbete, vilket inte alltid är fallet, enligt deras värdering. Två av grupperna lyfte fram vikten av medarbetarnas/ kollegornas inställning, att se kvalitetsarbete som viktigt. Enligt kvalitetsombudens låga värdering så förhåller det sig inte så. Två av grupperna tyckte att chefens intresse för kvalitetsarbete och ett bra samarbete med henne/ honom var en viktig förutsättning för att kvalitetsombudsrollen ska fungera. Enligt gruppernas höga värderingar på de påståendena stämmer det väl överens med hur det är i praktiken. I den här sammanställningen var det en av grupperna som lyfte vikten av att som kvalitetsombud själv ha intresse av kvalitetsfrågor. Det påståendet fanns även med i de två övriga grupperna, fast då lite längre ner i prioritering, vilket inte framgår av ovanstående tabell. Samtliga grupper tyckte enligt värderingen att det stämde bra med hur det förhåller sig idag. En gemensam reflektion genomfördes därefter i grupperna angående resultatet av respektive strukturerad fokusgrupp. Kvalitetsombuden upplevde sammanfattningsvis att

förutsättningarna varierar mellan olika arbetsplatser, t.ex. när det gäller att få använda arbetstid till kvalitetsarbete. De kommenterade också att deras eget engagemang i rollen som kvalitetsombud har stor betydelse.

Gruppintervjuer

Här presenteras i sammanfattande form vad som framkom vid de olika intervjuerna med kvalitetsombuden. Vid tidpunkterna för intervjuerna hade flertalet kvalitetsombud innehaft funktionen i ca ett år.

Upplevelser av kvalitetsombudsrollen

Samtliga intervjuade var övervägande positiva till sin roll som kvalitetsombud. De tyckte att rollen känns rolig och meningsfull. Några intervjuade tyckte att det var en förmån att få vara kvalitetsombud. Flertalet tyckte sig ha "landat" i rollen även om den utvecklas hela tiden. De ansåg att det tar tid att växa in i rollen och påtalade därför vikten av att inneha rollen under en längre tid. Byten av kvalitetsombud påverkar enligt de intervjuade arbetsplatsen negativt. En av de intervjuade var relativt ny i rollen och tyckte sig inte ha fått något riktigt grepp om vad rollen innebar.

Några av de intervjuade uttryckte att den nya funktionen inneburit en ökad arbetsbelastning. Rollen innebär att utöver sin ordinarie funktion vara med vid månatliga möten med koncept- och kvalitetschefen, medverka vid enhetens ledningsgruppsmöten, informera och ta upp olika kvalitetsutvecklingsfrågor och uppdrag på arbetsplatsträffarna och sedan arbeta med kvalitetsutveckling på olika sätt.

"Jag kan både känna att det är roligt att man kan påverka och samtidigt känna hur mycket ska jag orka...jag har jobbat i drygt två veckor i sträck för det har varit möten så fort jag har ledig dag."

Flertalet av de intervjuade innehar även andra ombudsroller på sina arbetsplatser, vilket enligt dem själva troligtvis beror på att det är de som är intresserade att ta på sig nya uppgifter. Det finns kollegor som inte vill engagera sig i något nytt. De tycker att ombudsrollerna borde fördelas på fler personer eftersom det tar mycket tid i anspråk att ha flera ombudsroller.

Några av kvalitetsombuden är även internrevisorer. De har utsetts av kvalitets- och konceptchefen som gett dem utbildning och kallat till återkommande möten. De får i grupper om tre personer olika uppdrag av kvalitets- och konceptchefen och genomför ca tre till fyra revisioner per termin på andra arbetsplatser än de egna. Kvalitets- och konceptchefen utser vilka arbetsplatser som ska besökas och internrevisorerna bokar med arbetsplatsens enhetschef in tider för revision. Internrevisorerna planerar sedan vad som ska studeras och vilka frågor som ska ställas vid revisionen. Efter genomförd revision ges en muntlig information till den besökta arbetsplatsen om vad som framkommit. Resultatet av internrevisionen redovisas även i en skriftlig rapport till kvalitets- och konceptchefen som sedan vidarebefordrar rapporterna till respektive arbetsplats.

De intervjuade kvalitetsombud som är internrevisorer tycker att revisionerna fungerar bra och att det är lärorikt och nyttigt.

"Jag tycker att det är himla roligt när det finns möjlighet till såna här utmaningar, att få gå till andra arbetsplatser och se hur det fungerar."

"Det är roligt, svårt, men man blir mer van efter ett tag. Man lär sig hela tiden. Man börjar liksom se helheten av det här, nyttigt!"

De intervjuade som inte är internrevisorer tycker att det fungerar bra att man granskar varandras verksamheter, det blir synliggjort vad som är bra och vad som brister.

Fortbildning/ utbildning och möten med kvalitets- och konceptchefen

När kvalitetsombuden blivit utsedda deltog de samtliga i sammankomster som genomfördes av kvalitets- och konceptchefen. Mötena handlade initialt på olika sätt om kvalitetsarbete med fokus på verksamhetens vision, verksamhetsidé och motto och framför allt om det då pågående arbetet med att certifiera verksamheten. Mötena handlade också om vad kvalitetsombudsrollen skulle innebära. Kvalitetsombuden har också fått olika verktyg till stöd i rollen. De har bl.a. fått kort, med olika begrepp, aktuella för arbetet, att använda sig av och reflektera över i möten med kollegor på arbetsplatsen, för att höja kvaliteten i arbetet.

Kvalitetsombuden träffar kvalitets- och konceptchefen kontinuerligt ca en gång per månad. Mötena har upplevts som mycket intressanta och givande och har enligt de intervjuade utgjort ett bra stöd i kvalitetsombudsrollen. Att de uppskattats visar sig enligt de intervjuade i att samtliga kvalitetsombud verkar prioritera dessa möten. Enligt de intervjuade brukar kvalitets- och konceptchefen informera om vad som är på gång i verksamheten, vad hon har tagit upp och tänker ta upp med cheferna. Kvalitetsombuden har sedan fått i uppgift att vidarebefordra detta till sina arbetsplatser.

”Det känns verkligen som man är med på allt som händer och man får vara de som får höra det först!”

De intervjuade berättade att de som kvalitetsombud får uppdrag av kvalitets- och konceptchefen som de sedan ska informera om och se till att de genomförs på de olika enheterna. I arbetslaget beslutar man om hur det ska åtgärdas och vem som ska göra vad. Vid tidpunkten för de här intervjuerna handlade det enligt de intervjuade mycket om den externa revisionen som skulle genomföras som uppföljning av den tidigare erhållna certifieringen.

”Bra med att ta upp det på arbetsplatsträffen man fått från kvalitets- och konceptchefen är ju att man gör något konkret med det man tagit upp, alla ska fundera och man ska komma fram till ett beslut, inte bara nåt som man pratar om. Ofta blir det annars så att man tar upp det och sen är det ingen som vill göra nåt åt det i alla fall, ingen vill vara med.”

Ett exempel som nämndes vid intervjuerna, på ett bra resultat av kvalitetsarbetet, var utveckling av lokala instruktioner för hur att agera i olika situationer, t.ex. när någon av de äldre vid ett vårdboende avlider. De intervjuade tyckte att det har medfört att samtliga enheter nu agerar på samma sätt, vilket de ansåg inte varit fallet tidigare.

De intervjuade var övervägande mycket positiva till det stöd de fått kontinuerligt av kvalitets- och konceptchefen. De upplevde sig ha hennes mandat att verka i kvalitetsombudsrollen. Vid behov har de alltid kunnat kontakta henne, fått snabb respons och hon har också kunnat komma ut till arbetsplatserna.

Förutsättningar att utöva kvalitetsombudsrollen

Chefens betydelse

En av förutsättningarna för att kvalitetsombudsrollen ska fungera är enligt de intervjuade att enhetscheferna är intresserade av och engagerade i kvalitetsarbetet, vilket flertalet tyckte var fallet. Flertalet upplevde att rollen som kvalitetsombud var tydlig för enhetscheferna. Men enligt de intervjuade har det dock sett lite olika ut vilka förutsättningar som getts för att verka i kvalitetsombudsrollen.

En viktig förutsättning i rollen var enligt de intervjuade att enhetschefen ser till att tid avsätts för att kunna fungera i kvalitetsombudsrollen. Flertalet av de intervjuade upplevde att det fanns avsatt tid på arbetsplatsträffarna för att ta upp frågor som rör kvalitetsarbetet och att det har bidragit till en annan kvalitet på mötena. Det förekom också bland de intervjuade att det kunde vara svårt att få plats med sina frågor på arbetsplatsträffarna eftersom det ofta var så många övriga punkter på dagordningen. För att få det att fungera hade de önskemål om att som kvalitetsombud få en fast tid avsatt på varje arbetsplatsträff.

Enhetscheferna har inte fått någon ekonomisk kompensation för den tid kvalitetsombuden lägger ner på kvalitetsarbetet. På en del arbetsplatser har vikarier satts in som ersättare för den tid som kvalitetsombudet har behövt vara borta från ordinarie arbete. På andra arbetsplatser har kvalitetsombudets kollegor fått klara kvalitetsombudets ordinarie uppgifter utan ersättare. Det kan enligt de intervjuade i sig ha väckt viss irritation hos kollegorna.

”Det kanske tär på våra kollegor att dom är underbemannade, dom kanske inte orkar hur länge som helst.”

En av de intervjuade som dessutom är internrevisor berättade att hennes enhetschef räknat ut att hon i uppdrag som kvalitetsombud och internrevisor, varit borta från arbetet en månad per halvår. En annan av de intervjuade berättade att hon ibland utför revisionen på ledig tid och att det kan vara svårt att få ersättning för det.

Kollegornas betydelse

De intervjuade tyckte att kollegornas inställning till och acceptering av rollen som kvalitetsombud är viktig för att den ska fungera, vilket varierade enligt de intervjuade. De ansåg att det finns behov av att tydliggöra rollen bättre och att alla har ett ansvar för att arbeta med kvalitetsförbättringar.

” Inte tydligt för alla vad rollen innebär, lite tveksamt, dom springer hos mig och klagar och tror väl att jag på nåt sätt ska sprida det vidare.”

” Sen allt det här med att dom tror att det är vi som ombud som ska göra allting, så är det ju inte, vi ska se till att det fixas, vi ska föra ut det men sen måste ju arbetsgruppen hjälpas åt att förverkliga, det kan ju inte vara min roll att göra allt.”

De intervjuade kvalitetsombuden kände sig överlag trygga i sin roll. Några såg som en risk att ledsna p.g.a. att ”få tjata på folk” och inte få med sig arbetsgruppen. Flera av de intervjuade hade bara fått positiv respons från sina kollegor. De hade accepterat kvalitetsombudens roll och var intresserade av och ville medverka i kvalitetsförbättringsarbetet. Många av kollegorna förväntar sig nu även att få aktuell information på arbetsplatsträffarna om vad kvalitetsombuden fått veta på mötena med kvalitets- och konceptchefen.

En kommentar som framfördes i några av grupperna var att de beklagade att nattpersonalen inte finns med på deras arbetsplatsmöten, utan har egna träffar. Därför involveras de inte, enligt de intervjuade, på samma sätt i kvalitetsförbättringsarbetet.

Betydelse för de äldre?

I intervjugrupperna var man överens om att det som åstadkommit av kvalitetsförbättringsarbete sedan kvalitetsombudsfunktionen utvecklats borde ha lett till

förbättrade insatser och förbättrad trygghet för de äldre som har behov av vård och omsorg. De påtalade också att det fortfarande finns mycket kvar att förbättra.

Hur hålla vid liv?

De intervjuade hade upplevt arbetet med att certifiera verksamheten som ett "jättejobb", men att det varit roligt. De tyckte att ett resultat av det var att dokumentationen hade blivit mycket bättre. Samtliga hade inställningen att det trots det inte går att "slå sig till ro" utan att utvecklingsarbetet måste vara ständigt pågående och att det är viktigt att fortsätta diskutera, uppmuntra och försöka utveckla vidare på arbetsplatserna.

En förutsättning som de intervjuade såg för att kvalitetsombudsrollen ska utvecklas och kunna fortsätta fungera för att utgöra ett stöd i verksamhetens utveckling var att träffarna med kvalitets- och konceptchefen fortsätter som nu.

"Dom här återträffarna varje månad är jätteviktiga för vi blir peppade, man behöver det, behöver näring. En trygghet att ha henne bakom ryggen känns det som."

Ett önskemål som uttrycktes av de intervjuade var att kvalitetsombudens funktion skulle formuleras skriftligt. Det skulle enligt de intervjuade dels utgöra ett stöd och underlag för kvalitetsombudet själv, men också för att enhetschefer och arbetskamrater skulle få en större förståelse för vad rollen innebär.

"Vill ha nedskrivet enkelt vad rollen innebär så att vi inte missar något eller plötsligt kommer på att oj då det där ingår också i min roll, men vi har inte fått något än, men hoppas på det, har varit svårt att se hela rollen."

Avslutande reflektioner

Utvärderingens syfte är att studera förutsättningarna för kvalitetsombudsfunktionen, fortbildningsatsningen och vad den resulterat i, ur chefers och kvalitetsombuds perspektiv. Det har varit svårt att utläsa några konkreta resultat. Detta kan bero på att den nya funktionen är i skrivande stund inte färdig utan växer fram successivt. Kvalitetsombudsfunktionen beskrivs väldigt brett och har varit svår att konkretisera eftersom den ska omfatta allt av kvalitetsarbete. Det kan till viss del förklara att det har varit svårt att få alla i verksamheten att greppa och förstå vad det innebär. Det har från kvalitetsombuden själva uttalats ett önskemål om att få en skriftlig beskrivning av funktionen men det är förmodligen svårt att realisera eftersom rollen utvecklas successivt hela tiden.

Utvärderingen visar dock att kvalitetsombudens upplevelser av den nya funktionen har varit övervägande mycket positiva. De tycker att de har en tuff, men meningsfull och rolig uppgift att fylla. Enligt kvalitetsombuden lever kvalitetsutvecklingsarbetet och engagerar många medarbetare på de olika enheterna. De återkommande mötena med och stödet från kvalitets- och konceptchefen har av kvalitetsombuden upplevts mycket värdefullt och har säkert bidragit till det som nu, på flera håll, förefaller ha blivit ett inarbetat sätt att kontinuerligt arbeta med kvalitetsutveckling. De konkreta uppdrag de kontinuerligt fått från koncept- och kvalitetschefen kan antas ha varit till en bra hjälp på vägen i att tydliggöra sitt uppdrag. Det visar på vikten av att kontinuerligt ha en "motor" i verksamheten som underhåller och stödjer, de som i det här fallet, har fått en specifik uppgift, som kvalitetsombud.

I kvalitetsombudsfunktionen ingår även att i de respektive enhetsledningsgrupperna företräda samtliga ombudsfunktioner som finns i arbetslagen. Vad det innebär i praktiken, hur de förser

sig med information från alla ombudsfunktioner och kommunicerar det i ledningsgruppen framgår inte i den här utvärderingen. Det som framkommer är att flertalet av de intervjuade kvalitetsombuden själva även innehar flera av de övriga ombudsrollerna på arbetsplatserna, vilket i sig kanske möjliggör att företräda samtliga ombudsfunktioner. Om ombudsfunktionerna fördelades på fler personer skulle kanske mer tid frigöras för att fungera i kvalitetsombudsfunktionen och fler i arbetslaget bli engagerade i den kontinuerliga utvecklingen av verksamheten?

Utvärderingen har visat betydelsen av chefers engagemang, intresse och att de ger förutsättningar, inte minst i tid, för att kvalitetsombuden att kunna fungera i sin roll. Både när det gäller att i arbetslagen bidra till tydliggörande av funktion och syfte med kvalitetsombudsrollen och att avsätta den tid som krävs för uppdraget. Det är angeläget för att kunna ta vara på den entusiasm och det stora engagemang som de kvalitetsombud som medverkat i den här utvärderingen gett uttryck för. Risken är annars att de inte orkar med uppgiften som tar både tid och kraft i anspråk.

Fortbildningsprogrammet har haft fokus på utveckling av vardagsarbetet inom äldreomsorgen och på att förbättra insatserna för de enskilda äldre/ brukarna. Detta har skett verksamhetsnära och haft ambitioner att involvera verksamhetens arbetslag. Insatsen har haft ett långsiktigt perspektiv, kvalitetsombudsfunktionen och kvalitetsförbättringsarbetet är tänkt att kontinuerligt utvecklas och leva vidare. Allt i överensstämmelse med Kompetensstegens allmänna utgångspunkter.

Om kvalitetsarbetet fortsätter att utvecklas på det sätt som resultatet av den här utvärderingen visat finns anledning att tro att de i ansökan förväntade effekterna ska uppnås. En förutsättning är dock att stödet till kvalitetsombuden fortsätter på samma sätt framöver, och att förutsättningar ges för kvalitetsarbetet på arbetsplatserna.

Bilaga 1

Temat vid gruppintervjuer med kvalitetsombud

- Upplevelser av den egna kvalitetsombudsrollen?
- Fortbildningen/ utbildningen?
- Förutsättningar av utöva rollen?
- Betydelse för verksamhetsutveckling?
- Betydelse för arbetslaget?
- Betydelse för de äldre/ brukarna?
- Långsiktighet?

Bilaga 2



2008 04 03
Enhetschefer i äldreomsorgen
Vård och bildning, Uppsala kommun

Information om utvärdering av insatser i Kompetensstegen

Regionförbundet Uppsala län har av Uppsala kommun, Äldrekontoret, fått i uppdrag att utvärdera arbetet med Kompetensstegen i Uppsala. Jag har, som jag tidigare informerat om, blivit engagerad i detta. Utvärderingen ska pågå under flera år och en slutrapport ska lämnas i juni 2009.

Det är många utbildnings-/ utvecklingsaktiviteter som inom ramen för Kompetensstegen kommer att genomföras i era verksamheter, under de här åren, i olika omfattning och med olika inriktningar. Därför sker också utvärderingen på olika sätt och förutsätts ske i samverkan och med medverkan från olika verksamheter.

Kvalitetsombudsutveckling

Utveckling av **kvalitetsombud** är en av aktiviteterna inom äldreomsorgen, Vård och bildning. Jag har under hösten 2007 träffat några av ombuden vid ett första möte, för att just följa utvecklingen av den rollen. Mötet genomfördes bl.a. i form av en strukturerad fokusgruppsinspirerad metod, en metod där alla på olika sätt kommer till tals.

Nästa steg var att utbilda några av kvalitetsombuden i den metoden, vilket jag gjorde nu i januari 2008. Utbildningen omfattade en halv dag.

Efter utbildningen var tanken att kvalitetsombuden, två och två, skulle genomföra fokusgrupper i några arbetslag, utifrån en frågeställning som på något sätt rör Kompetensstegen. Detta skulle ge värdefulla synpunkter till utvärderingen av Kompetensstegen och samtidigt ge kvalitetsombuden en metod att använda i det fortsatta kvalitetsarbetet i arbetslagen.

Några av kvalitetsombuden har sedan genomfört möten i sina arbetslag med den här metoden.

Erfarenheterna var positiva och metoden upplevdes som användbar även i fortsättningen.

Men alla har av olika anledningar inte haft möjlighet att genomföra det här än.

Planeringen för detta har skett i samråd med "Rosa". Ytterligare 30 kvalitetsombud har nu anmält intresse för att få en introduktion i metoden. Två tillfällen kommer att erbjudas nu i maj, den 15 maj, förmiddag, respektive den 19 maj, eftermiddag.

Jag kommer att skicka ut inbjudningar via e-post direkt till de kvalitetsombud som anmält intresse.

En förutsättning för att detta ska kunna genomföras är då att kvalitetsombuden dels får utrymme för att delta vid utbildningstillfället, en halv dag, och för att genomföra fokusgrupper i några arbetslag, vilket beräknas ta ca en dryg timme per grupp.

Hoppas att det här kan genomföras under våren som planerat och att verksamheten ska "störas" så lite som möjligt av detta.

Hör gärna av Dig om Du har frågor om det här.

Vänliga hälsningar

Brita Gustafsson

/ Tel. 018- 18 21 17,

Mbl 070- 368 96 48,

e-post brita.gustafsson@region uppsala.se

Bilaga 3

Hej kvalitetsombud!

Du har blivit utsedd till kvalitetsombud i din organisation. Satsningen på att utveckla kvalitetsombud är en av alla aktiviteter som genomförs i Uppsala inom ramen för "Kompetensstegen". De olika aktiviteterna ska utvärderas och Regionförbundet har fått kommunens uppdrag att göra detta.

Som ett led i utvärderingen har jag träffat några av kvalitetsombuden för att följa utvecklingen av den rollen. De har sen även fått en kort utbildning i en strukturerad fokusgruppsinspirerad metod, en metod där alla i en grupp kan komma till tals.

Efter utbildningen var tanken att de, två och två, skulle genomföra fokusgrupper i några arbetslag, utifrån en frågeställning som på något sätt rör Kompetensstegen. Det skulle ge värdefulla synpunkter till utvärderingen av Kompetensstegen och samtidigt ge kvalitetsombuden en metod att använda i det fortsatta kvalitetsarbetet i arbetslagen.

Några av kvalitetsombuden har genomfört möten i sina arbetslag med den här metoden. Erfarenheterna var positiva och metoden upplevdes som användbar även i fortsättningen. Jag har också fått in värdefulla synpunkter till utvärderingen som helhet.

Nu har fler av er kvalitetsombud anmält intresse för att också bli introducerade i metoden.

Så, nu bjuder jag in Dig och några till att ta del av och pröva på metoden. Tanken är också denna gång att ni sedan ska genomföra egna "grupper" i arbetslagen.

Dag **Måndag den 19 maj**
Tid **Kl. 13.00- 17.00**
Plats **Regionförbundet Uppsala län, Kungsgatan 41, portkod 3085**
(nära korsningen Kungsgatan - S:t Persgatan)
Våning 1, lokal Uppland

Information om detta har också skickats ut till samtliga enhetschefer i verksamheterna.

Tacksam för att, gärna direkt, men **senast den 18 april, få svar på om Du kan komma eller ej.** Meddela mig den här vägen via e-post till brita.gustafsson@regionuppsala.se, eller via telefon, 018- 18 21 17, mbl 070- 368 96 48 (tala in ett meddelande om jag inte kan svara när du ringer).

Hör gärna av Dig om Du har frågor om detta.

Välkommen!

Vänliga hälsningar

Brita Gustafsson
Projektledare
Kompetensstegen Utvärdering

Regionförbundet Uppsala län

Telefon +46 (0)18- 18 21 17
Mobil +46 (0)703- 68 96 48
Fax +46 (0)18- 18 21 25
Växel +46 (0)18- 18 21 00
E-post brita.gustafsson@regionuppsala.se

Besök Kungsgatan 41, Uppsala
Post Box 1843, 751 48 Uppsala
Hemsida www.regionuppsala.se