

inbjuder till
utvecklingsprogrammet
Den fungerande kvalitetskedjan
inom äldre- och handikappomsorgen

För chefer, kvalitetsgrupper, beställare, biståndshandläggare
och andra kvalitetsansvariga inom äldre- och handikappomsorg
Med början 13-14 oktober 2004

Vården står idag inför den stora utmaningen att tillgodose människors behov med tillgängliga resurser samtidigt som kvaliteten måste säkerställas, åtaganden fullgöras och förbättringsmöjligheter tillvaratas.

Under året kommer dessutom ett antal utredare att presentera slutsatser som vi förmodar innebär omfattande strukturella förändringar inom vård och omsorg.

Verksamhetsutveckling, med kvalitetsarbetet i centrum, måste därför i högre grad vara en del av det dagliga ledningsarbetet, där engagemang och delaktighet från alla medarbetare skapas.

Vi erbjuder ett program där kvalitetsarbetet implementeras i det dagliga ledningsarbetet och där den ständiga verksamhetsutvecklingen står i fokus. Vårt program innehåller bland annat följand:

- ❖ Strategisk metod för att kvalitetssäkra biståndsbesluten
- ❖ Ledarskap baserat på tydliga kvalitetsmål
- ❖ Effekterna för äldre och handikappade i centrum
- ❖ Aktivt engagemang från all personal
- ❖ Systematisk uppföljning, utvärdering och utveckling
- ❖ Genomtänkt och förankrat program för ständig kvalitetsförbättring

Programmet syftar till
att stärka deltagarnas förmåga att utveckla strategier för offensiv
kvalitetsutveckling och att finna konkreta former för att säkra och
utveckla kvaliteten i den egna organisationen

Programledning
Lisbeth Hagman och Arne Svensson

Utvecklingsprogrammets syfte

Det är naturligt att så viktiga verksamheter som äldre- och handikappomsorg uppmärksammas. Därför är det nödvändigt att både kunna visa vad som fungerar bra och rätta till eventuella brister. Detta förutsätter en systematisk kvalitetsutveckling, där resultaten följs upp, dokumenteras, värderas och sprids. Krav på detta har förts in i lagstiftning och förordningar.

Kvalitet handlar om upplevelser och förväntningar. Vi vet hur viktigt bemötandet är för den upplevda kvaliteten och vi måste i större utsträckning än tidigare jobba med frågor som rör attityder och förhållningssätt. Det är nödvändigt att förbättra rättssäkerhet, självbestämmande, integritet, trygghet och värdighet. Vi behöver säkra ett synsätt som utgår från att det är viktigt att både utveckla och kvalitetssäkra vården och att förvalta våra skattepengar väl. Många har också visat att det går att förena god kvalitet med hög kostnadsmedvetenhet.

Ett problem med de vanligaste teknikerna för kvalitetsarbete är att de är utformade för industriella behov och svåra att anpassa till vård och omsorg. Många metoder upplevs därför som komplicerade och resurskrävande.

Vår idé är att - utifrån en helhetssyn på verksamheten och medvetenhet om dess komplexitet - identifiera tillämpningar som är enkla, men ändå bra. Vi förenar det bästa av modernt kvalitetstänkande och ledarskap med filosofin bakom målstyrning, till en syntes helt utformad utifrån omsorgens perspektiv och förutsättningar.

Under programmet redovisas konkreta tillämpningar på kvalitetssystem inom olika delar av äldre- och handikappomsorgen. Du och övriga deltagare styr helt vilka frågor som tas upp under seminarierna. Programmet ska vara ett aktivt stöd i det utvecklingsarbete Du bedriver på hemmaplan.

Utvecklingsprogrammet syftar till att deltagarna ska finna former för ett offensivt kvalitetsarbete i den egna organisationen som:

- ❖ är enkelt och möjligt att genomföra med organisationens egen personal
- ❖ kan omfatta hela eller delar av verksamheten
- ❖ kan tillämpas på samtliga nivåer

Efter programmet kan deltagarna bl a

- ❖ driva kvalitetsutvecklingsarbete
- ❖ utforma kvalitetssystem
- ❖ formulera tydliga och konkreta åtaganden
- ❖ följa upp och redovisa resultat

Utvecklingsprogrammet pågår under ca nio månader med start oktober 2004 och består av följande inslag:

- ❖ "Stommen" utgörs av fyra seminarier om vardera två dagar.
- ❖ Mellan seminarierna har deltagarna tillgång till fri rådgivning från programledningen i utvecklingsarbetet i den egna organisationen.
- ❖ Vid seminarierna belyses deltagarnas "knäckfrågor" i utvecklingsarbetet genom teorigenomgångar, gemensamma diskussioner, redovisning av konkreta praktikfall och gästföreläsningar.
- ❖ I programmet ingår vidare vid behov litteraturstudier och studiebesök.

Några citat från deltagarnas skriftliga utvärdering av våra senaste program:

- "Jag har haft stor nytta av programmet i vårt utvecklingsarbete", "Suverän programledning, mycket kunniga och idérika"*
"Allt har varit så konkret och praktiskt användbart", "Mycket bra, bl.a. därför att det skräddarsys utifrån våra behov."
"Upplägget mycket bra. Bra att det pågått under så lång tid så att tankesättet kunnat förankras på hemmaplan."
"Lagom antal, lagom längd, lagom tid mellan seminarierna. Bra möjlighet att påverka innehållet."
"Lättförståeligt; praktiskt möjligt att få med sig personalen och få deras förståelse."
"Jag är genomgående positiv till programmet."
"Mycket bra att få del av andras erfarenheter."
"Det har varit mycket positivt."
"Strukturen är mycket bra."
"Effektiva dagar."

Innehåll i seminarierna

Följande punkter behandlades i det senaste programmet. Eftersom det är deltagarnas önskemål som styr, har Du möjlighet att få just Dina frågor belysta.

Kvalitetssäkrade biståndsbeslut

- hur kvalitetssäkras vi myndighetsutövningen?
- hur vet vi att utföraren följer biståndsbeslutet?
- det är fel att utföra för lite - men även för mycket!
- uppföljning av biståndsbeslut, metoder, värdering av resultat.
- finns skillnader i uppföljning av kommunens egna utförare respektive privata utförare?

Ett ledarskap baserat på tydliga kvalitetsmål

- vem bestämmer kvalitetskriterierna och hur arbetas de fram?
- kvalitetsmålen: vilken nivå/standard är den rätta?
- hur kan jag som ledare få igång ett kvalitetsarbete?
- hur kan jag ge stöd åt processen på arbetsplatserna, så att kvalitetsarbetet inte stannar av?
- hur skapa dialog mellan anställda, kunder och politiker?
- hur utforma åtagandet för enheter och medarbetare?
- kvalitetskrav i avtal och kontrakt
- hur kan sambandet mellan åtagande och resurser göras tydligt?

Effekterna för äldre och handikappade i centrum

- hur ta reda på de boendes, anhörigas, handikappades etc behov och önskemål?
- hur bör åtagandet gentemot kunden se ut?
- kvalitet i biståndsbeslut och beställningar
- hur skapa flexibilitet utifrån olika människors behov?

Aktivt engagemang från all personal

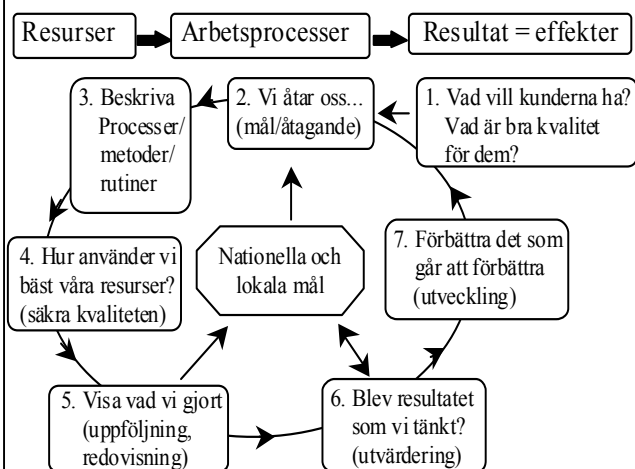
- metoder att engagera alla anställda
- kvalitetsarbetet på olika nivåer i organisationen
- projektorganisation och eldsjälur
- när är det bra med kvalitetsgrupper och hur bör de arbeta?
- hur bör kvaliteten beaktas vid lönesättningen?
- kvalitetsbonus och andra belöningsformer

Systematisk uppföljning, utvärdering och utveckling

- hur kan verksamhetens resultat följas upp och redovisas?
- genomgång av olika metoders användningsområden,
- för- och nackdelar, användningssätt etc
- ansvarsfördelningen i uppföljningsarbetet
- analys och värdering av resultat
- hur säkerställa att uppföljning och utvärdering leder till utveckling?

Ett genomtänkt och förankrat program för ständig kvalitetsförbättring

- kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling
- strategier för offensiv kvalitetsutveckling
- CQM (Commitment Quality Management)
- hur kan en kvalitetsgaranti utarbetas?
- hur kan ett sammanhållet kvalitetsystem vara utformat för ständig kvalitetsförbättring?



På frågan "Kan Du rekommendera andra att delta i kommande program" har samtliga tidigare deltagare svarat "Ja".

Programledning

Programmet leds liksom tidigare av Lisbeth Hagman och Arne Svensson.

Lisbeth Hagman är seniorkonsult vid Professional Management och har en gedigen erfarenhet av äldre- och handikappomsorg. Hon är sjuksköterska och har innehaft chefsbefattningar på alla nivåer i den kommunala organisationen, bl a som chef för äldre- och handikappomsorgen i Skärholmen. Lisbeth Hagman har även arbetat centralt i Stockholms Stad, med uppföljning, utveckling och andra strategiska frågor inom äldreomsorgen. Hon har de senaste åren arbetat som utvecklingschef, operativ chef och VD för flera olika äldreomsorgsföretag.

Arne Svensson har ansvarat för många kvalitetsutvecklingsprogram om kvalitet internt i kommuner, departement, företag, landsting och statliga myndigheter under 23 år som konsult. Han har omfattande erfarenhet av utformning av kvalitetssystem, upphandling, målstyrning, uppföljning och utvärdering inom äldre- och handikappomsorg. Han har skrivit ett tiotal böcker om bl a kvalitet, målstyrning och kommunal utveckling. Arne Svenssons metoder för kvalitetsutveckling har fått mycket stor spridning internationellt.

Tid och plats

De fyra seminarierna genomförs enligt följande:

Seminarium 1: 13-14 oktober 2004 i Stockholm

Seminarium 2, 3 och 4: Genomförs under den närmaste niomånadersperioden. Tider och platser överenskommes med deltagarna vid det första seminariet, för att säkerställa att alla kan delta vid samtliga seminarietillfällen.

Deltagaravgift

Deltagaravgiften är 19.500 kr, exkl moms (oförändrat jämfört med tidigare program). Dokumentation ingår. Fakturering sker i samband med att bekräftelse utsänds inför första seminariet.

Logibokning

Kostnaden för mat och logi tillkommer och betalas av varje deltagare direkt till respektive konferenshotell i samband med seminarierna. Vi svarar för bokningarna.

Anmälan

Anmäl Ditt intresse på nedanstående talong, som sänds senast den 15 juni 2004 till:

Professional Management AB Tel 08-792 38 28

Illervägen 27 Fax 08-768 19 29

187 35 TÄBY E-mail svensson@professionalmanagement.se

Din skriftliga anmälan är bindande. Vid förhinder för anmäld deltagare kan organisationen utse ersättare. Ring gärna och gör en preliminär anmälan om Du inte kan/vill binda Dig direkt. Då bevakar vi Din plats tills det blir dags att göra en bindande anmälan.

Information

Frågor angående programmet besvaras av Lisbeth Hagman, tel 070-2218209 eller Arne Svensson, tel 08-792 38 28.



Anmälan till Professional Managements utvecklingsprogram

Kvalitetssäkring och offensiv kvalitetsutveckling inom äldre- och handikappomsorg med start 13-14 oktober 2004.

Namn _____

Organisation _____

Adress _____

Befattning _____

Telefon _____

Telefax _____