



Aktivt kvalitetsarbete inom vård- och omsorgsverksamhet

Arbetsplats: Grannskapshuset Lambohovs Centrum, Linköping.

Kontaktperson: Marianne Pettersson, enhetschef, tel 013-20 60 60

**Arbetslivsfondens
handläggare:** Lena Janson, Östergötlands län

Skribent: Anneli Hedlund

Sammanfattning: På Grannskapshuset Lambohov påbörjades hösten 1993 ett arbetsplatsprogram som till stor del bygger på så kallad kvalitetsmätning för att förbättra verksamheten, som består av vård och omsorg av barn, äldre och handikappade. Ledningen hade under en längre tid efterlyst en metod för att mäta kvaliteten. Detta har man nu funnit genom SIQ kvalitetsmätning. Arbetsplatsprogrammet har dessutom syftat till att öka medarbetarnas kompetens.

Bakgrund

Grannskapshuset Lambohov ligger strax utanför Linköping i ett bostadsområde som byggdes i början på 1980-talet. Verksamhetsidén bygger på "möte mellan generationerna". I huset finns två förskolor, 32 servicelägenheter, ett gruppboende för dementa samt 75 vanliga hyreslägenheter. Här finns också restaurang, möteslokaler och fritidslokaler som alla boende i området har tillgång till. Grannskapshuset har dessutom hand om hemtjänsten och boende för handikappade i området.

Verksamheten i Grannskapshuset startade 1982 och drivs i kommunal regi. Från början hade man 30 medarbetare, idag 80. Redan från starten präglades verksamheten av samverkan mellan de olika personalgrupperna. Totalt finns åtta arbetsgrupper och minikravet är att kunna ett verksamhetsområde utöver sitt eget.

Marianne Pettersson är enhetschef för Grannskapshuset och har varit med sen starten.

- Vi har alltid haft ett bra arbetsklimat här men vi har haft idéer om hur vi ska kunna utveckla organisationen ytterligare, säger Marianne Pettersson.

- Vi har också efterlyst någon metod för att mäta kvaliteten på vår verksamhet.

Tillsammans med biträdande enhetschefer Klas Lind och Anna-Karin Wallman samt en representant från Arbetslivsfonden Östergötland, började man utarbeta ett projekt för att utveckla organisationen och höja kompetensen hos medarbetarna. I projektet ligger också att göra en verksamhetsbeskrivning enligt Utmärkelsen Svensk Kvalitet. Detta har utvecklats till projektets bas och ligger till grund för fortsatt utvecklingsarbete.

Mål

- Ökad arbetsglädje
- Mer ansvar och ökade befogenheter
- Personlig utveckling
- Ökad effektivitet
- Gott rykte som ger efterfrågan av tjänster

Genomförande

Projektet startade under hösten 1993 och pågår fram till juni 1995. På ett tidigt stadium bildades en kvalitetsgrupp med åtta deltagare som representerar de olika arbetsgrupperna. Kvalitetsgruppen fungerar som referensgrupp och som en länk mellan ledning och personal.

Arbetet med att skriva en verksamhetsbeskrivning för kvalitetsmätning har varit den tyngsta och mest tidskrävande biten. Marianne Pettersson, Klas Lind och Lena Larsson, som är receptionist, gick under november 1993 en SIQ-kvalitetsutbildning.

- Jag har alltid trott att det inte går att använda en objektiv kvalitetsmätning på vår verksamhet då vi arbetar med människor, säger Marianne Pettersson. Men här har vi hittat metoder som verkligen fungerar.

SIQ står för Institutet för Kvalitetsutveckling och är en stiftelse vars uppgift är att aktivt bidra till kvalitetsutvecklingen i alla delar av det svenska samhället. SIQ instiftade år 1992 Utmärkelsen Svensk Kvalitet som i första hand är ett verktyg med vars hjälp en organisation kan utvärdera och förbättra sin egen verksamhet. Utmärkelsen är dessutom en tävling vars syfte är att lyfta fram goda exempel och att väcka medvetenhet om kvalitetsfrågornas betydelse.

- Då vi genomgått SIQ-utbildningen började det omfattande arbetet med att gå igenom hela vår organisation, säger Marianne Pettersson.

Analysen utgår från sju kriterier, dvs: Ledarskap, Information och analys, Verksamhetens planering, Medarbetarnas utveckling, Verksamhetens processer, Verksamhetens resultat och Kund-tillfredsställelse.

Med hjälp av fyra frågor leds analysen genom de olika kriterierna. Dessa är: Hur gör du? I vilken omfattning gör du det? Vilket resultat leder det till? Hur gör du för att utvärdera och förbättra det du gör?

Arbetet med att skriva Grannskapshusets verksamhetsbeskrivning har sköts av ledningsgruppen men i nära samarbete med personalen, framför allt med kvalitetsgruppen där alla punkter grundligt har diskuterats.

Kvalitetsgruppen har fört diskussionen vidare till sina respektive arbetsgrupper. Verksamhetsbeskrivningen har dessutom diskuterats på personalmöten.

- Kundtillfredsställelsen är den viktigaste punkten, säger Marianne Pettersson. Här har vi upptäckt att vi tidigare helt saknade mätmetoder. Det räcker inte med att säga att vi är bra. Vi måste också kunna visa mätbara resultat. Det är betydelsefullt till exempel för beställningar av våra tjänster.

Arbetet med verksamhetsbeskrivningen var klar i november 1994. Då vidtog själva kvalitetsmätningen där varje punkt poängsätts efter ett visst system. Detta skedde i utbyte med Östgötahälsan som poängsatte Grannskapshusets verksamhet.

I maj 1995 genomför Grannskapshuset ett stormöte för all personal där kvalitetsmätningen diskuteras och där man lägger nästa steg i utvecklingsprocessen. Mötet ska utmytna i ett antal förbättringsgrupper och målet är att alla ska ha något uppdrag som man själv väljer då det gäller förbättringsarbete.

Parallellt med arbetet med kvalitetsmätningen har all personal utbildats för att få höjd kompetens. Tyngdpunkten har legat på schemaläggning, ekonomiutbildning och sjukvårdande utbildning. Man har också arbetat aktivt med medarbetare som ligger i riskzonen för att få arbetsskador.

- Den höjda kompetens som all personal nu har gör att vi står väl rustade då förbättringsarbetet nu går in i sin andra fas, säger Marianne Pettersson.

Resultat

Personalenkät vad gäller arbetsinnehåll och arbetsmiljö har utförts anonymt 1993, 1994 och 1995. Resultaten för 1995 har ännu inte sammanställts men mellan 1993 och 1994 är trenden uppåtående. Dvs både arbetsinnehåll och arbetsmiljö har förbättrats enligt personalens uppfattning.

Också föräldrar som har barn på Grannskapshusets daghem har svarat på enkät 1993 och 1994. Kundtillfredsställelsen ligger runt 4 på en skala mellan 1 och 5, och har stigit något mellan 1993 och 1994.

- Mätbara resultat är för övrigt ett område som vi arbetar på att utveckla, säger Marianne Pettersson. Ökad arbetsglädje och ett större engagemang från personalens sida, tycker jag också att vi har uppnått.

Arbetet med Utmärkelsen Svensk Kvalitet har varit betydelsefull för att se sammanhang och struktur i Grannskapshusets verksamhet.

Värdering

Grannskapshuset har alltid haft stabila arbetsgrupper och det har därför inte varit några svårigheter med att få personalen med sig i utvecklingsarbetet. Bidragen från Arbetslivsfonden har varit viktiga för att kunna genomföra det hela. Totalt har arbetsplatsprogrammet kostat 1,6 milj kr, varav Arbetslivsfonden bidragit med cirka hälften.

Från början hade inte Grannskapshuset sökt bidrag för en projektanställning för att hålla i programmet. Man hade tänkt arbeta med det inom sina befintliga tjänster. Det visade sig dock vara en

missbedömning och ställde till med en del problem då arbetet med programmet var så pass tidskrävande. I efterhand sökte man därför medel för en halvtids projektanställning vilket också beviljades.

Christina Ericsson arbetar som vårdbiträde på gruppboendet och är fackligt ombud för SKAF. Hon har arbetat på Grannskapshuset sedan starten 1982 och sitter med i kvalitetsgruppen. Hon tycker att hela arbetsplatsprogrammet är värdefullt.

- Vi har fått mer insyn i verksamheten och är mer delaktiga i beslut nu, t ex när det gäller schemalagningen, säger hon.

Den utbildning som personalen har fått, har man själva i stor utsträckning haft önskemål om. Då det gäller kvalitetsmätningen har kvalitetsgruppen gått igenom det ledningen har skrivit, lämnat synpunkter och gjort ändringar.

- Sedan har vi i vår tur förankrat det i våra arbetslag. Det har varit en ständig dialog, säger Christina Ericsson.

Christina Ericsson tror på idén med kvalitetsarbete och menar att inställningen överlag är väldigt positiv bland personalen.