

Säkrare vård med ledningssystem

Seminarium 8 juli 2010 Almedalen, Visby

Seminariet ordnas av SIS, Swedish Standards Institute och Swedac.

Moderator: Per Rahbek, informationschef Swedac

Inledare: Marianne Olsson, kvalitetsutvecklare och ledamot av SIS styrelse

Föredragshållare: Marianne Edman Falkensson, chef för Enheten för medicin, miljö och livsmedel, Swedac, Anders Printz, chef för avdelningen Regler och tillstånd, Socialstyrelsen, Gunilla Rosqvist, kvalitets- och utvecklingschef division Vård&omsorg, Uppsala kommun

Ledningssystem behövs inom vården!

Inledare **Marianne Olsson**
SIS, Swedish Standards Institute

– Inom vården kan vi inte nöja oss med att behandla 7 av 10 patienter rätt, vi måste behandla 10 av 10 rätt, säger Marianne Olsson, som under många år arbetat med verksamhets- och kvalitetsutveckling inom vården, bland annat på Sahlgrenska sjukhuset i Göteborg, på Sveriges Kommuner och Landsting och landstinget i Sörmland.

– Vi vet genom vetenskapliga studier att det finns en stor skillnad mellan det vi vet att vi ska göra, tror att vi gör och det vi faktiskt gör, säger hon.

Marianne har genom sin långa erfarenhet bevis och exempel på hur man många gånger är eniga om vad som ska göras och hur – men det blir ändå inte gjort.

– Om jag går till mig själv, tror jag kanske att jag gör det jag vet att jag ska göra och som jag vill göra. Men vid en noggrann uppföljning har jag inte gjort det!

Vården är ett enormt verksamhetsområde med rutiner som bokstavligen är livsviktiga för patienterna. För beställare och personal är det också nödvändigt att bli påmind om hur arbetet ska gå till och hur det ska följas upp.

– Att införa regler, rutiner och informera/utbilda räcker inte, säger hon. Vi måste ha systematiska verktyg för att genomföra och följa upp att de är införda.

Här kommer ledningssystem enligt internationell standard in i bilden. För att uppnå en hög nivå på verksamhets- och kvalitetsstyrning måste man ha ett ledningssystem i botten och sedan komplettera med andra kvalitetsverktyg. Ledningssystemet ger strukturen i vilken andra delar kan plockas in.



Därför ställer vi krav på ledningssystem!

Föredragshållare **Anders Printz**
Socialstyrelsen



Anders Printz är avdelningschef för avdelningen "Regler och tillstånd" på Socialstyrelsen. Sedan 1993 har Socialstyrelsen ställt krav på att man i vården ska ha ett ledningssystem för kvalitet (SOF SF 2005:12). Man refererar i föreskriften till ISO 9001 som en standard som kan tillämpas för att uppfylla delar av kraven i föreskriften.

– Föreskriften om ledningssystem för kvalitet finns, men används inte alltid som vi skulle önska, säger han.

På Socialstyrelsen arbetar man nu med att revidera föreskriften. Den ska bland annat omfatta såväl vård och omsorg som socialtjänst. På seminariet kommer Anders Printz att berätta om den nya föreskriftens innehåll och inriktning.

– Ett mål är att skriva föreskriften så att den inte krockar med den nya europeiska standarden för ledningssystem som håller på att tas fram.

– Standarder kan vara viktiga instrument för att leva upp till de krav som vi ställer och tillgodose egna behov i verksamheterna. Att följa en standard kan vara ett sätt att uppfylla delar av kraven i våra föreskrifter. Socialstyrelsen har också en roll i standardiseringsarbetet, anser han.

Att man följer en standard innebär inte automatiskt att man lever upp till föreskriftens krav. Men däremot kan den innebära att man även lever upp till annat som är viktigt för verksamheten.

– Verksamheter inom vård och omsorg måste ha egna system för kvalitetskontroll samtidigt som systemet för den statliga tillsynen måste finnas och dessa får inte motverka varandra, säger han.

Vad är ett ledningssystem enligt europeisk standard?

Föredragshållare

Marianne Edman Falkensson
Swedac



Ett ledningssystem är en grund att stå på, en struktur som ger "ordning och reda". Marianne Edman Falkensson är enhetschef för Enheten för medicin, miljö och livsmedel vid Swedac. Hon berättar om vad ett ledningssystem är och varför Swedac deltar i arbetet med att ta fram en europeisk standard specialanpassad för ledningssystem inom vården.

– Ett ledningssystem är ett sätt att skapa en struktur av arbetets processer. Det ger en grundstruktur som sedan kan kompletteras med andra kvalitetsverktyg, säger Marianne.

– Mycket av det kvalitetsarbete som bedrivs kan liknas vid öar utan förbindelse med varandra. Ett ledningssystem är det som skapar sambandet. Det är viktigt att utgå ifrån verksamhetens mål och krav och sedan definiera dessa, skapa och dokumentera arbetsätt rutiner och kontrollsystem för hur mål och krav uppfylls.

– Att använda en standard i detta arbete gör det lättare att bygga upp, använda och revidera systemet.

Swedac deltar i projektet att ta fram en ny europeisk standard som kan användas för att bygga upp ledningssystem inom vård och omsorg. Swedac har en lång erfarenhet av att bedöma medicinska laboratoriers kvalitet och kompetens: ackreditering. Myndigheten bedömer också certifieringsorgan som utför certifiering av ledningssystem för kvalitet, miljö, arbetsmiljö och informationssäkerhet inom alla samhällets sektorer.

– Den europeiska standarden kommer att baseras på den internationella standarden ISO 9001, men ska anpassas till hälso- och sjukvårdens verksamhet och terminologi, berättar Marianne. Vårt intresse är att underlätta kvalitetsarbetet inom denna viktiga sektor och bidra till en säker vård för patienter, personal och beställare av vårdtjänster.

FAKTA Ledningssystem för kvalitet inom hälso- och sjukvården

I syfte att stimulera utvecklingen och underlätta införandet av ISO 9001 inom vården utarbetade europeiska standardiseringsorganisationer, under ledning av SIS, Swedish Standards Institute, för några år sedan den tekniska specifikationen SIS-CEN/TS 15224:2005. Dokumentet innehåller inga krav utöver ISO 9001, utan är främst inriktat på att tolka och förklara kraven i standarden för hälso- och sjukvården.

Arbetet har därefter gått vidare och är nu inriktat på att utveckla en "fullvärdig" europastandard – en variant av ISO 9001 där kraven är anpassade till hälso- och

Därför har vi ett ledningssystem!

Föredragshållare **Gunilla Rosqvist**
Vård&omsorg Uppsala kommun



Gunilla har en gedigen bakgrund som kvalitetsutvecklare inom olika verksamheter främst inom vårdsektorn. Hon anställdes 2006 av Uppsala kommun för att bygga upp kvalitetsfunktionen inom den division som nu ansvarar för den vård och omsorg som faller under kommunens ansvar, det vill säga bland annat äldreomsorg och stöd till funktionshindrade. Kommunen upphandlar stora delar av dessa tjänster och division Vård&omsorg är då en av anbudsgivarna. Vård&omsorg har en omsättning på cirka 1,6 miljarder kronor och 3 750 anställda.

När Gunilla startade arbetet fanns inget systematiskt sätt att arbeta med kvalitetsutveckling och man hade förlorat en upphandling. Från denna situation påbörjades arbetet att bygga upp ett ledningssystem för att knyta ihop alla led i de vård- och omsorgsprocesser man utför och dessutom stödprocesser i form av rekrytering, ekonomi etc. Man valde att bygga ledningssystemet utifrån SS-EN ISO 9001 eftersom detta är en internationellt accepterad standard. Man har också gått vidare och låtit certifiera ledningssystemet med SEMKO Intertek som certifieringsföretag.

Gunilla tycker att de viktigaste vinsterna är att få en röd tråd i hela verksamheten och att ledningssystemet håller ihop alla led. Det blir systematik och tydlighet, ordning och reda i hela verksamheten. Vid anbudsgivning har Vård&omsorg konkurrens av privata vårdgivare och att ha kundperspektiv och lönsamhet är avgörande för att kunna vara med i konkurrensen.

– Idag har vi fokus på kunderna, vi vet att vi gör rätt saker och på rätt sätt, vi är lönsamma och vet därför att vi är konkurrenskraftiga, säger Gunilla.

sjukvården. Svenska SIS svarar för projektledning och ett 20-tal länder är involverade i arbetet. Europastandarden beräknas vara färdig i början av 2012.

I Sverige är följande organisationer, myndigheter och företag involverade i arbetet: Socialstyrelsen, Blekingesjukhuset, Länssjukhuset Gävle-Sandviken, Norrbottens läns landsting, Primärvården i Blekinge, Sveriges kommuner och landsting, SFK Certifiering AB, Swedac, Vård&omsorg – Uppsala kommun, A.g.R Certification AB, Praktikertjänst AB och Västra Götalandsregionen Rättspsykiatriska akutvårdsavdelningen.