

DFØ
Styringskonferansen 2019

**Kontroll og tilsyn som kilder til
kvalitetsforbedring**
Erfaringer fra omsorgssektoren

Signy Irene Vabo
Universitetet i Oslo

Kontroll, læring og kvalitetsforbedring

✓ **Kontroll –
ansvarsutkreving**

✓ **Virksomhetsutvikling –
læring og kvalitetsforbedring**

Slik opplevde vi mammas siste to uker i livet | Tone R. Ekman og Bente Rorud Larsen
Uverdigg pleie i livets slutfase.

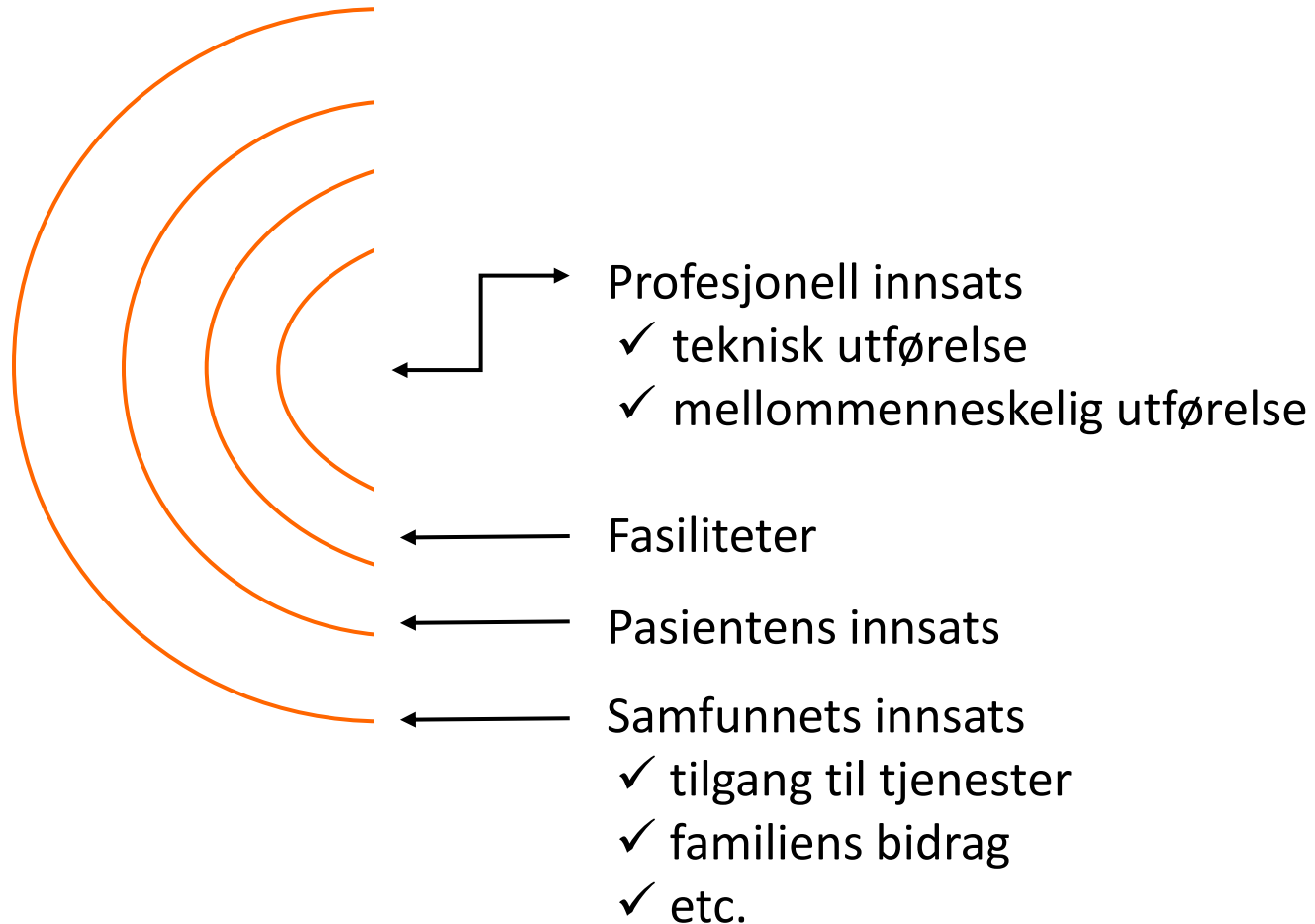


Eldreombud: – Dette er en uverdigg måte å behandle eldre på

Sosial og eldreombudet i Oslo mener kuttene i eldreomsorgen kommer på feil tidspunkt. På Furuset sykeheim er Kaare Jensen (94) en av flere som må flytte nå rett før og i løpet av sommerferien.

Kilde: Lindgren, Lena. 2014. *Nya utvärderingsmonstret. Om kvalitetsmätning i den offentliga sektorn*. Lund: Studentlitteratur.


Hva er kvalitet – i omsorgstjenestene?



Kilde: Donabedian, Avedis 1988. The Quality of Care.
How Can It Be Assessed? *JAMA The Journal of the
American Medical Association*, 260 (12):1743–1748.

Kvalitet i profesjonsutøverens praksis – to sentrale elementer

- 1) **Teknisk utførelse** – beste praksis ut fra evidensbasert medisinsk kunnskap
- 2) **Mellommenneskelig utførelse** – fruktbar kommunikasjon og menneskelig samhandling



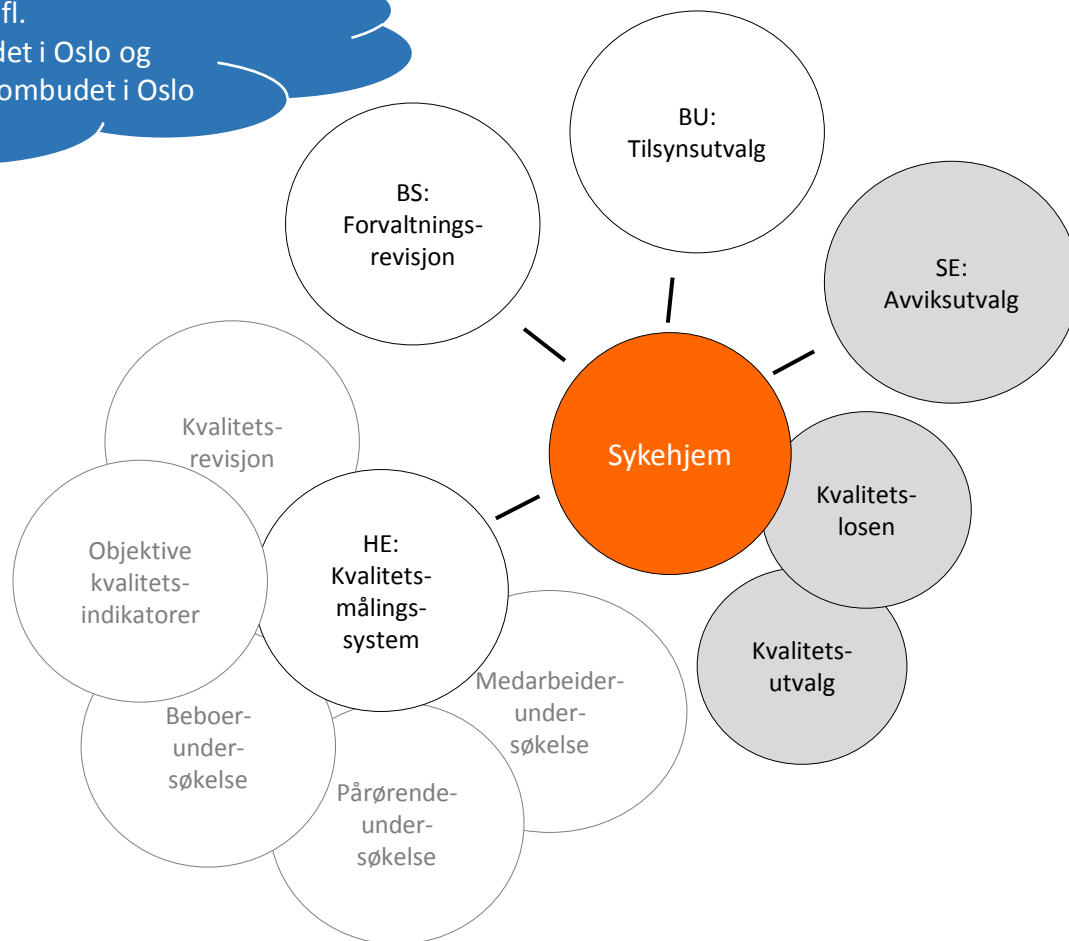
... særlig viktig i
menneskebehandling
organisasjoner ...

	Struktur ... hva vi har	Prosess ... hva vi gjør	Resultat ... hva vi oppnår
Teknisk utførelse	Bygning, utstyr, bemanning, faglig ekspertise, prosedyrer og rutiner	Følger faglige standarder, prosedyrer og sikkerhetsrutiner	Omfang av plager, f.eks.: fallulykker, bruk av antibiotika, trykksår, urinveisinfeksjoner etc.
Mellommenneskelig utførelse	Arkitektur/design Sosiale/kulturelle ressurser, aktivtør, avtaler frivillige og kulturinstitusjoner	Følger rutiner forankret i verdighetsgaranti Samhandler, kommuniserer	Tilfredshet med definerte tjeneste-elementer Livskvalitet, et verdig liv

Kilde: Vabo, Signy Irene og Mia Vabø. 2016. Kontroll og tilsyn som kilder til kvalitetsforbedring. *Nordiske organisasjonsstudier*, 18(1): 56–78.

Kontroll-/tilsynssystemet rundt sykehjem i Oslo

Helsetilsynet mfl.
Pasient- og brukerombudet i Oslo og
Akershus og Sosial- og eldreombudet i Oslo



SE: Sykehjemsetaten
HE: Helseetaten
BU: Bydelsutvalget
BS: Bystyret

Informasjon om hva?

	Struktur ... hva vi har	Prosess ... hva vi gjør	Resultat ... hva vi oppnår
Teknisk utførelse	Bygning, utstyr, bemanning, faglig ekspertise, prosedyrer og rutiner (÷)	Følger faglige standarder, prosedyrer og sikkerhetsrutiner +	Omfang av plager, f.eks.: fallulykker, bruk av antibiotika, trykksår, urinveisinfeksjoner etc. +
Mellom-menneskelig utførelse	Arkitektur/design Sosiale/kulturelle ressurser, aktivtør, avtaler frivillige og kulturinstitusjoner (÷)	Følger rutiner forankret i verdighetsgaranti +	Tilfredshet med definerte tjeneste-elementer +
		Samhandler, kommuniserer ÷	Livskvalitet og liv (÷)

Hva er nytten av all informasjonen – virker systemet?

God (nok) **kontroll**?

(For) dyr **kontroll**?

Virksomhetsutvikling –
læring og **kvalitetsforbedring**?



Takk for oppmerksomheten!