

Hvor god er din organisasjon, avdeling eller enhet på å levere tjenester av god kvalitet?

En hensiktsmessig måte for å avdekke forbedringsområder er å analysere hvordan virksomheten yter i forhold til de seks målene for kvalitet definert i «... OG BEDRE SKAL DET BLI!». Strategien peker på at tjenester av god kvalitet er virkningsfulle, trygge og sikre. Videre at de er samordnet, involverer brukere og gir dem innflytelse. I tillegg skal ressursene være godt utnyttet og tjenestene være tilgjengelige og rettferdig fordelt.

Nedenfor følger noen eksempler på spørsmål som kan være nyttige ved en slik analyse. Bruk denne sjekklisten for kartlegge på en score fra 1-5 hva din organisasjon, avdeling eller enhet er god på og hva som er deres forbedringsområder.

Er tjenestene virkningsfulle?	Sett score 1 - 5
I hvilken grad bygger beslutninger om tiltak eller behandling på kunnskapsbasert praksis?	
I hvilken grad utnyttes kunnskap fra forskning og praksis i beslutningsprosessene?	
I hvilken grad er oppdatert kunnskap tilgjengelig for de ansatte?	
I hvilken grad følges pasientene eller klientene opp i etterkant for å sikre at tiltaket eller behandlingen virket etter hensikten?	
I hvilken grad er de ansattes mulighet for kontinuerlig og tilrettelagt kompetanseoppbygging?	

Er tjenestene trygge og sikre?	Sett score 1 - 5
I hvilken grad avdekkes svikt som har satt eller kunne ha satt liv og helse i fare?	
I hvilken grad fokuseres det på systemfeil og ikke på personfeil?	
I hvilken grad har vi et system og en kultur som bruker denne informasjonen til systematisk forbedring?	
I hvilken grad har vi rutiner for å gjennomføre jevnlig risiko- og sårbarhetsanalyser?	
I hvilken grad bruker ledelsen pasientsikkerhetsdata som styringsinformasjon?	
I hvilken grad drives internkontrollen i henhold til forskriftene?	

Er brukerne involvert og gitt innflytelse?	Sett score 1 - 5
I hvilken grad gjennomføres brukerundersøkelser?	
I hvilken grad brukes svarene fra brukerundersøkelser til systematisk forbedringsarbeid?	
I hvilken grad involverer vi brukeren i beslutninger i det enkelte møte?	
I hvilken grad involverer vi brukeren i beslutninger på systemnivå?	
I hvilken grad involverer vi brukerne aktivt i forbedringsarbeid?	
I hvilken grad opplever brukerne seg likestilte samarbeidspartnere i møte med oss?	

Er tjenestene samordnet og preget av kontinuitet?	Sett score 1 - 5
I hvilken måte kartlegger og forbedrer vi kjerneprosessene våre?	
I hvilken grad koordinerer vi tjenestene for pasienten/klienten på tvers av avdelinger, nivåer og tjenesteområder?	
I hvilken grad sier brukerundersøkelsene noe om brukernes oppfattelse av samordning, kontinuitet?	
I hvilken grad har pasienter fått oppfylt sine rettigheter i forhold til Individuell Plan?	

Utnyttes ressursene på en god måte?	Sett score 1 - 5
Hvordan sikrer vi at vi tilbyr vi rett tjeneste, til rett bruker på rett måte til rett tid?	
Hvordan organiserer og leverer vi tjenestene på en slik måte at vi får mest mulig ut av de ressursene som stilles til disposisjon?	
Hvordan tar vi hensyn til brukerens behov, alvorlighetsgrad og forventet kostnad og nytte ved valg av tiltak eller behandling?	
Hvordan vurderer og analyserer vi potensielle over- og underforbruk i vår praksis?	

Er tjenestene tilgjengelige og rettferdig fordelt?	Sett score 1 - 5
Hvordan sikrer vi at våre brukere har lik tilgang på våre tjenester uavhengig av kjønn, bosted og sosial status?	
Hvordan arbeider vi for at f. eks rusmisbrukere får et like bra tilbud og blir møtt på samme måte som andre brukergrupper?	
Hvordan vet vi at vi klarer å tilby de tjenestene brukerne har behov for og krav på?	
Hvordan prioriterer vi i henhold til gitte føringer i lovverk og vedtak?	
Har vi rutiner for å vurdere og om nødvendig sette inn tiltak for å redusere saksbehandlingstiden?	