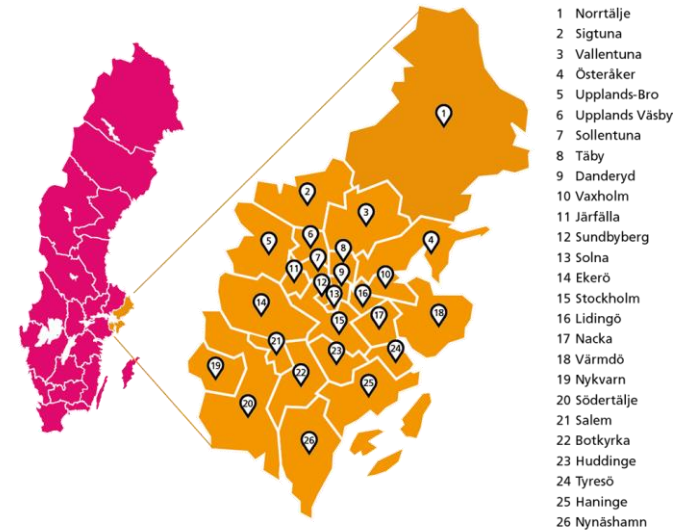


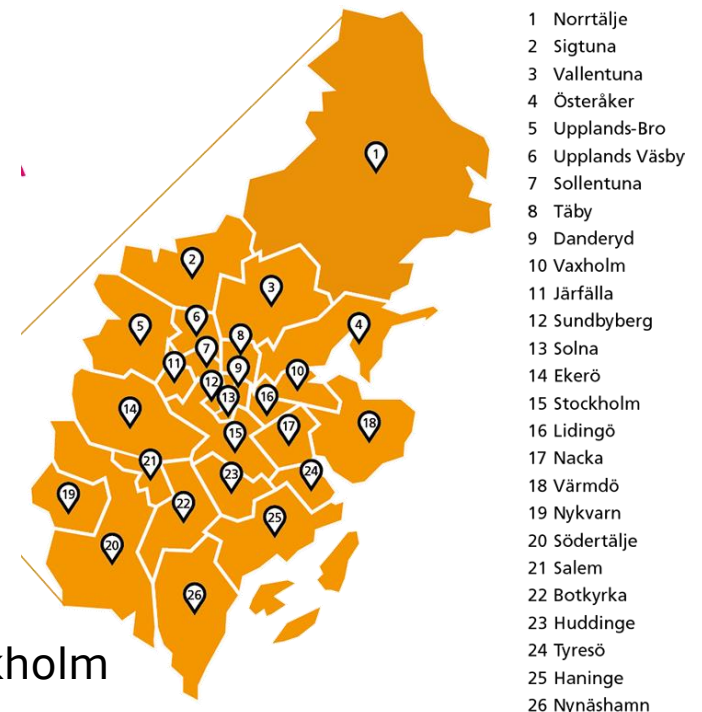
# Reflektioner från Region Stockholm, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

*Caroline Tåneland*  
*Jenny Björk*



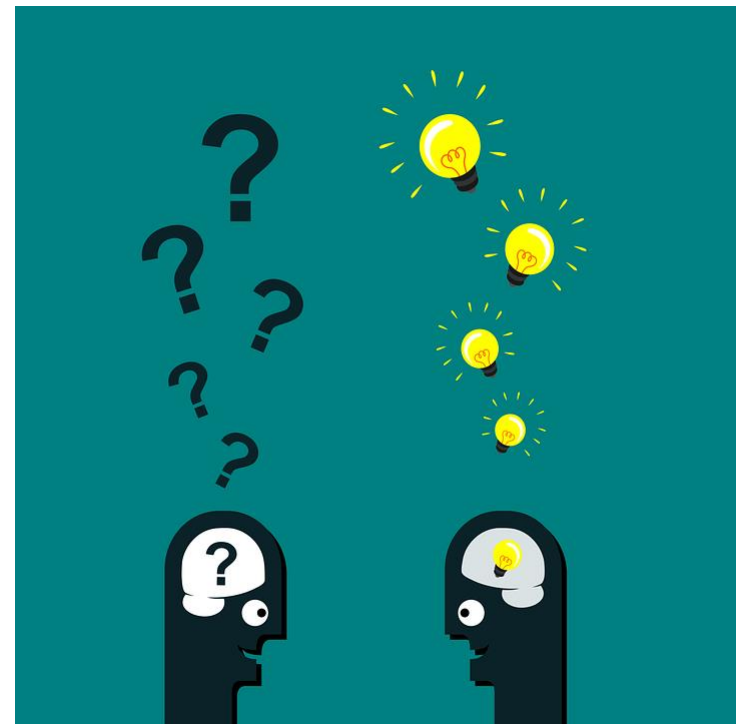
# Uppföljningsdialogerna i Stockholm

- Finns 208 st. VC i Stockholm
- Besökte 3 vårdcentraler
  - Olika områden
  - Olika patientgrupper
  - Privat och offentligt styrda
- Deltagare:
  - Stina Gäre Arvidsson, SKL
  - HSF: Avtalshandläggare och QRC Stockholm
  - Representanter från vårdgivarna



# Så här tänker vi kring:

- Vad var värdefullt?
- Vad kan bli svårt?
- Vad var framgångsfaktorerna?
- Hur tar vi arbetet vidare i nästa steg?
- Tips och rekommendationer



## Vad var värdefullt?

- Lyckades få till ett öppet samtal
- Positivt från alla parter
- Bra komplement till den styrning vi har idag
- Ökat fokus på kvalitet hos vårdgivaren
- Ökat patientfokus/-delaktighet
- Primärvårdskvalitet & patientenkäten live



# Vad kan bli svårt?

- Få vårdgivare att "släppa in oss" innan metoden sätter sig
- Krävs kanske mer tid att få till en tillitsfull dialog mellan beställare och vårdgivare?



# Vad var framgångsfaktorer?

- Vikten av kvalitet blir tydlig när beställaren är med
- Positivt med samarbete QRC och Beställaravdelning
  - Ger ett helhetsperspektiv
  - Grogrund för samarbete framöver
- Bra och konstruktiva förbättringsförslag åt båda håll diskuterades öppet
  - Förståelsen ökade
- Bra och tydliga formulerade frågor i formuläret

# Hur tar vi arbetet vidare i nästa steg?



## Hur tar vi arbetet vidare i nästa steg?

- Omprioritera beställaravdelningens tid för att få till det.
- Hur löser vi det rent praktiskt med kvalitetskompetens?
- Avtalshandläggjarrollen måste förtydligas
- Krävs tydlig signal och riktning från ledningen
- Viktigt att inte helt tappa beställarstyrningen

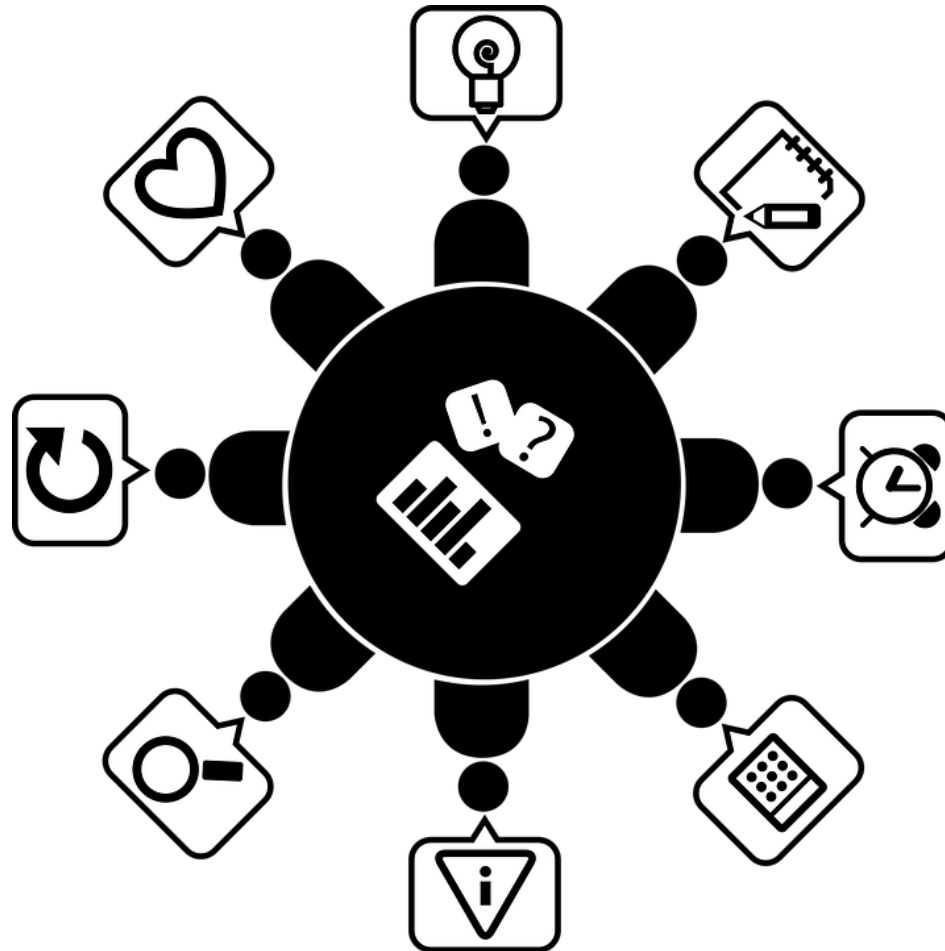


## Tips och rekommendation

- Läs på om tillitsbaserad styrning innan en går ut
- Diskutera syftet och intentionen med mötet i början
- Hur ska lärdomarna tas tillvara på hemmaplan?
- Bra att vara flera
- Bra att ha med någon som kan datakällorna
- Testa er fram och öva!



# Diskussion



# Två olika grundsyner på kvalitet

Den mekaniska synen på kvalitet med skakkrav bör ersättas av dynamiska utvärderingsmodeller

	Statisk/Mekanisk syn	Dynamisk/Organisk syn
<b>Mål</b>	Förvalta systemet	Förbättra systemet
<b>Definition av kvalitet</b>	Överensstämmelse med standard	Kundnöjdhet
<b>Ledningens roll</b>	Kontrollera kvalitet	Skapa förutsättningar för förbättringar
<b>Medarbetarens roll</b>	Följa rutiner och etablerade arbetssätt	Skapa, följa och utveckla arbetssätt
<b>Fokus i verksamheten</b>	Linjeorganisationen	Processflöden
<b>Syn på förändring</b>	Stabilitet eftersträvas	Lärande eftersträvas