

För mer information kontakta:

Ingalill Elwin, chef enheten för kvalitetsutveckling
ingalill.elwin@stockholm.se

Lisbeth Hagman, strateg äldreförvaltningen
lisbeth.hagman@stockholm.se

Eller läs mer på:
stockholm.se/verktyg



Kvalitetsobservationer inom äldreomsorgen

Verktyg för uppföljning

Stadsledningskontoret
Enheten för kvalitetsutveckling
Ragnar Östbergs Plan 1
105 35 Stockholm
stockholm.se



Kvalitén avspeglar sig i mötet

Inom Stockholms stad har en metod för fördjupad kvalitetsuppföljning inom äldreomsorgen tagits fram. Genom att observera det faktiska mötet mellan den äldre och vårdpersonalen följer vi upp att vi håller det vi lovar i våra dokument. Särskilt utvalda kvalitetsobservatörer har utbildats i denna metod.

Det görs redan idag en omfattande uppföljning av äldreomsorgen. Mycket av den uppföljningen handlar om avtalsuppföljning och att säkerställa att verksamheten har de dokument, styrsystem, policys och rutiner som krävs för god kvalitet. Allt detta är naturligtvis viktigt, men det är i själva mötet med den äldre som den faktiska kvalitén avspeglar sig.

Attityder, förhållningssätt och bemötande är viktiga kvalitetsfaktorer inom omsorg. Dessa låter sig inte fångas i den övriga verksamhetsuppföljningen men blir tydliga genom kvalitetsobservation.

Hur går uppföljningen till?

Kvalitetsobservationen görs utifrån olika dimensioner. Dels observeras hur personalen samverkar med och stöder den äldre och om viktiga värden för den äldre respekteras. Dels observeras teknisk professionalitet, om det som ska utföras görs utifrån kunskap och god kompetens.

Kvalitetsobservatörerna har alla en lång erfarenhet av äldreomsorg och en gedigen utbildning. De har fått en vidareutbildning i observationsmetodik och i ämnen som är relaterade till och särskilt viktiga när de ska utöva observation.

Bilden nedan illustrerar när och vad som observeras. Under en dag sker flera möten. I många av dessa ingår en praktisk uppgift som skall utföras med teknisk professionalitet. Men mötet ska också präglas av ett förhållningssätt där den äldre ska känna sig trygg och ges utrymme för delaktighet och självbestämmande.



Efter **förberedelser** med bl.a. inläsning av dokument går kvalitetsobservatören ut i verksamheten ett antal dagar för att **observera** vad som sker i mötet mellan personal och den äldre. Ett mycket viktigt inslag i denna uppföljning är sen den **återföring** som ges till verksamhetens ledning när observationerna är genomförda. Återföringen ska ha karaktären av en dialog som ger underlag och inspiration till verksamhetsutveckling.

Personcentrering/individ Anpassning är ett nyckelord. Det är inte standardiserade rutiner som ska präglade den enskilde. Det är den enskilde som ska påverka rutinerna!