

Kvalitet i offentlig upphandling

Sara Dahlin

Chalmers tekniska högskola

Centre for Healthcare Improvement

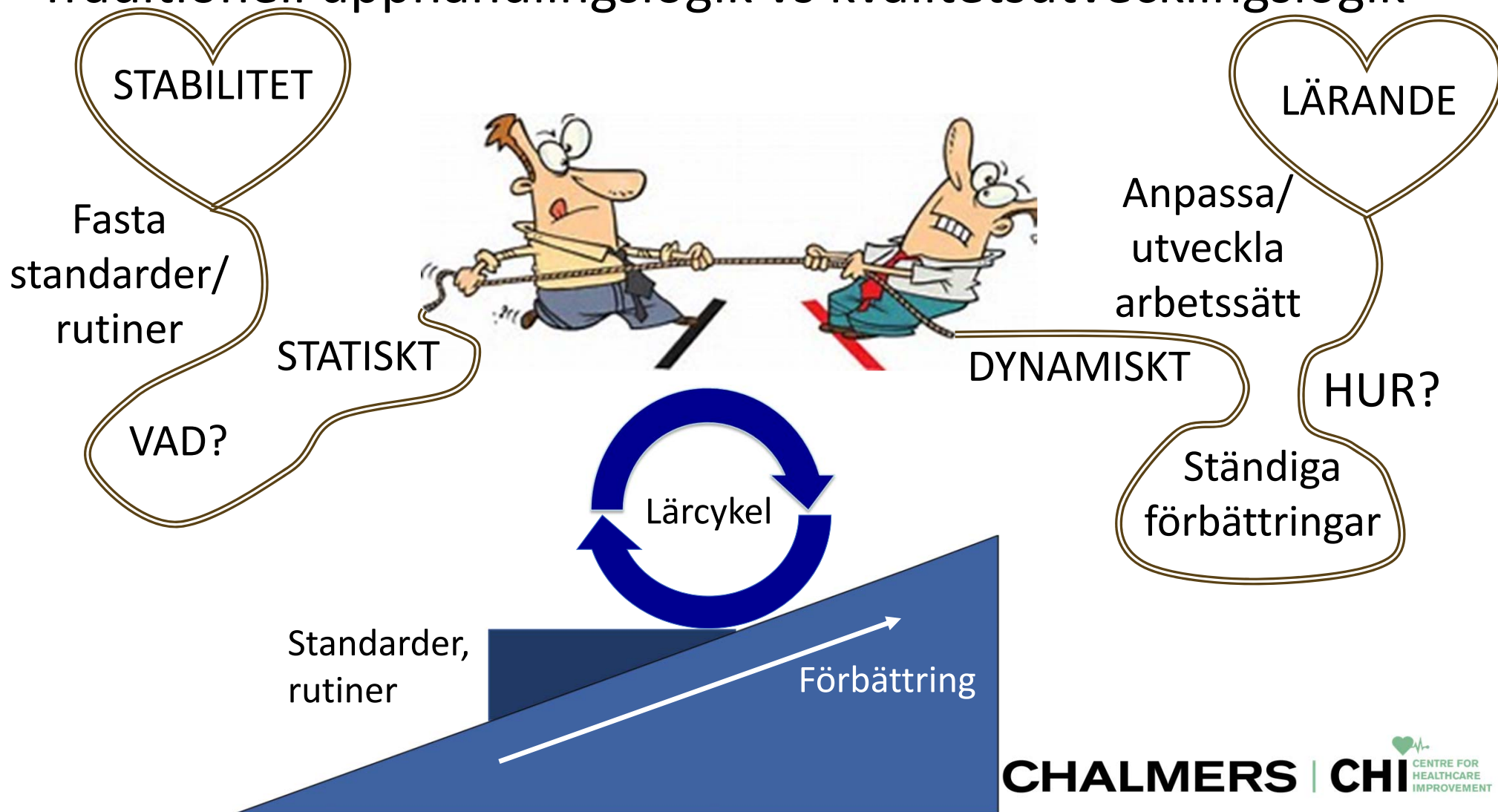
2018-04-17

Vad är kvalitet?

"Kvalitet på en produkt (vara eller tjänst) är dess förmåga att tillfredsställa och helst överträffa kundernas behov och förväntningar"

- Bergman och Klefsjö, 2007

Traditionell upphandlingslogik vs kvalitetsutvecklingslogik



Låg nivå – följa regelverk
Vad?
Ibland luddigt

Hög nivå – även:



Hur? Varför?
Metoder?
Helhetsbild
Struktur
Oftast tydligt

"Anbudsgivaren ska **registrera** i de allmänna nationella kvalitetsregistren Senior Alert, Palliativa registret och i förekommande fall i BPSD-registret. Anbudsgivaren ska även registrera i **under avtalstiden, tillkommande** adekvata kvalitetsregister.

Förutom registrering, ska anbudsgivaren **åtgärda och följa upp** gjorda registreringar och resultat för **ett kontinuerligt lärande**, vilket kan föranleda utföraren att skapa **åtgärdsplaner.**"

"Verksamhetsplanen ska omfatta ... **ledarskap för ständiga förbättringar** det vill säga vilket **ansvar** verksamhetens närmaste ledning har för arbetet med **kvalitetssäkring, kvalitetsledning och kvalitetskontroll** och **hur** han eller hon kommer att bedriva detta"

"Leverantören ska upprätta en **individuell** kompetensutvecklingsplan för **all personal**. **Exempel** på viktiga utvecklingsområden är: inkontinensvård, kost och nutrition, rehabiliterande arbetssätt, fallprevention, personcentrerad vård, sociala innehållet, hygien"

"Utföraren ska detaljerat **beskriva** inflyttningsprocessen ur den enskildes perspektiv. Denna beskrivning är ett kvalitetskriterier som kommer att bedömas.

- Beskriv vilken **metod** som ni ska använda (max 3p).
- Beskriv vilket **mervärde** det ger **den enskilde** (max 15p).
- Beskriv vilket **mervärde** inriktningen/profilen ger **personalen** (max 3p).
- Beskriv **hur ni ska följa upp/mäta effekten** av inriktningen/profilen samt **frekvensen** av uppföljningen (ex. 2 ggr/år) (max 3p)."

Bygger på tre hörnpelare

Framgångsfaktorer
vägleder beslut och
handling för motivation
och riktning

Kulturen



En modell för vilka frågor
vi ställer oss för att
kunna se och organisera

Strukturen



Ett sätt att ställa frågor
som leder till insikt för
motivation och riktning

Systematiken



SIQ, 2018

Vägar framåt

- Det finns redan så mycket kunskap! Lär av varandra/inspireras/diskutera internt och externt.
- Involvera medarbetare!
- Lär er och använd vedertagna kvalitetsutvecklingsmetoder och arbetssätt.
- Våga testa!
- Använd Kvalitetsmodeller t.ex. SIQs managementmodell (inkl varianter därav) alternativt EFQM-modellen eller ISO9004.
- Utveckla partnerskap
- Var beredd på att det tar tid och är svårt första gången, jobba på omställningen och förväntningarna!

Frågor?

sara.dahlin@chalmers.se