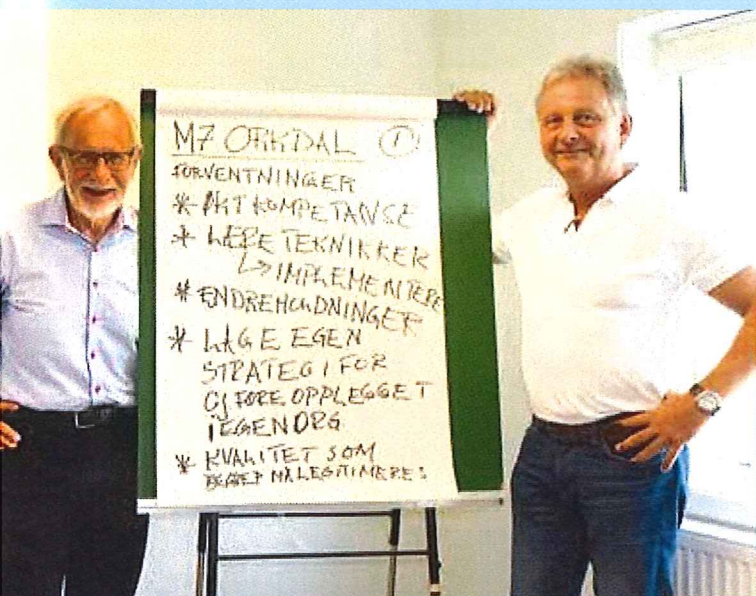


# Kvalitetsledelse i helse- og omsorg

- Prosessen er målet. Vi må stadig jage forbedringer om både brukere og ansatte skal oppleve kvalitet!



Kompetanserådgiver Lars Metlid fra Fagakademiet og organisasjonsutvikler og fagansvarlig Gaute Arneson fra Høgskolen i Innlandet har nettopp åpnet siste modul i lederutviklingsprogrammet for helse- og omsorgstjenesten i Orkdal. 19 deltakere i ulike lederstillinger diskuterer krav, forventninger og definisjoner, og gleder seg over å ta fatt på et nytt trinn i veien mot å bli gode ledere. Kurset er på høgskolenivå, og verdsettes til 7,5 studiepoeng.

- 200 kommuner over hele landet er med i denne kursrekka. Og ja, ledelseskursene har effekt. En gjennomgangstone er at det er så praksisnært, og metodene vi lærer bort kommer ut til folk, sier Metlid, og skryter av studentene i Orkdal: - Ikke mange kommuner har gjennomført like mange moduler - med så gode resultater, som orkdalslederne. De imponerer, rett og slett!

## Kontinuerlig forbedring

Spørsmålene denne oppstartsdagen er mange. Hvordan måler vi kvalitet, etter objektive standarder eller subjektive opplevelser? Er det mulig å gjøre alle brukere fornøyd? Hvordan må vi jobbe for å få med alle ansatte i prosessen, kontinuerlig? Hvordan analyserer og lukker vi avvik, hvordan identifiserer vi forbedringsområder, gjennomfører ROS-analyser?

- Dette er et viktig satsingsområde for oss, og det er også i henhold til nasjonale strategier for sektoren. Helse- og omsorgstjenesten er svært sammensatt, med stor variasjon og kompleksitet, størrelse og oppgaveomfang. I forbedringsarbeidet kan vi ikke bare fokusere på hva som gis av tjenester, men også hvordan vi yter tjenestene, hvordan tjenesten er organisert, og hvordan den ledes. Dette er den sjette modulen vi gjennomfører, og vi ser god utvikling. God ledelse er avgjørende for at vi skal kunne gi et så godt tjenestetilbud som mulig, sier kommunalsjef Kristin Wangen.

**- Ikke mange kommuner har gjennomført like mange moduler - med så gode resultater, som orkdalslederne. De imponerer, rett og slett!**