



Vägledning till långsiktigt kvalitetsarbete i vård och omsorg



Innehållsförteckning

1. Skapa en lärande kultur.....	6
2. Digitalt stöd och uppföljning.....	8
3. Tydliga arbetsrutiner	10
4. Checklista för ett långsiktigt kvalitetsarbete	13

Högt medarbetarengagemang leder till högre lönsamhet

Systematiskt kvalitetsarbete är en brist inom många vård- och omsorgsverksamheter. Detta är ett grundläggande och återkommande problem som Inspektionen för vård och omsorg påtalat under flera år. I årets tillsynsrapport lyfter IVO detta återigen som en av tre särskilda utmaningar för svensk vård och omsorg.

Det är en tydlig varningssignal om gapet mellan att passivt bocka av checklistor och att aktivt styra med kvalitet som kompass. Detta whitepaper tar utgångspunkt här och presenterar tre hörnstenar för att etablera ett mer uthålligt och långsiktigt kvalitetsarbete.



Många verksamheter brister

Rapporten "Vad har IVO sett 2025" visar att 42 av 43 vårdgivare brister i egenkontroll. Det gör systematiskt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete till det vanligaste bristområdet i tillsynen. Detta är en utmaning som berör långt fler verksamheter än bara de granskade.

Myndigheten ser att många vidtar åtgärder när problem uppstår men att åtgärderna inte alltid leder till bestående förändring. För att förbättringsarbetet ska ge verklig effekt behöver ansvariga för verksamheten aktivt använda avvikelser och iakttagelser i styrning, uppföljning och kompetensutveckling. Det handlar om att bygga en lärande organisation och inte bara att hantera ett problem när det uppstår.



Varför stannar förbättringsarbetet av?

Tre strukturella faktorer försvårar kvalitet- och förbättringsarbete i många verksamheter.

Hög personalomsättning

Erfarenhet och inarbetade rutiner försvinner när medarbetare slutar. Det uppstår ett kompetensgap som direkt påverkar kvaliteten i verksamheten. När verksamheten ofta behöver introducera ny personal blir långsiktigt och systematiskt kvalitetsarbete åsidosatt.

Tidspress

En redan hög arbetsbelastning gör att dokumentation, avvikelserapportering och uppföljning blir nedprioriterat. Det som inte är akut tenderar att vänta tills att det blir akut.

Reaktivt förhållningssätt till tillsyn

Många verksamheter gör åtgärder för att möta externa krav snarare än för att förändra hur verksamheten faktiskt fungerar. Varaktig effekt uppnås när verksamheten använder avvikelser och anmärkningar som en språngbräda för att lösa problem i grunden.

Tillsammans skapar dessa faktorer en miljö där förbättringar tenderar att vara tillfälliga istället för bestående. Verksamheten behöver system och strukturer som gör det naturligt att göra rätt varje dag.

Tre hörnstenar till ett uthålligt kvalitetsarbete

Ett väl fungerande kvalitetsarbete kräver ett sammanhållet angreppssätt där kultur, digitala stöd och struktur lyfter varandra och gör det naturligt att göra rätt varje dag. Här fokuserar vi på tre viktiga hörnstenar:

1. **En lärande kultur** som skapar vilja att förbättra.
2. **Kvalitetsledningssystem** som ger struktur till kvalitetsarbetet och gör det tillgängligt för hela verksamheten.
3. **Gemensamma arbetssätt** som förankrar kvaliteten i det dagliga arbetet.

1 Skapa en lärande kultur

Ett viktigt steg mot ett uthålligt kvalitetsarbete är att förändra hur verksamheten förhåller sig till avvikelser och misstag. I många verksamheter upplevs incidentrapportering som något negativt och ett tecken på att något gått fel snarare än en möjlighet att lära. Ett sådant synsättet bromsar utvecklingen.

Från rapportering till lärande

Socialstyrelsen definierar en god säkerhetskultur som att alla medarbetare är medvetna om och uppmärksamma på de risker som kan uppstå. Det innebär också att erfarenheter från medarbetare, patienter och närstående tas tillvara och används för lärande och utveckling av verksamheten. Det kräver ett öppet arbetsklimat där personal känner trygghet i att lyfta problem.

Studier visar att psykologisk trygghet är en viktig faktor för patientsäkerhet och hur väl team inom hälso- och sjukvården fungerar. I väl fungerande team skapar hög psykologisk trygghet ett mer öppet och transparent klimat där medarbetare lär av misstag och avvikande händelser.

Ledningens ansvar

Ledningen har ett stort ansvar och är en tongivande förebild i kvalitetsarbetet. Det är ledningen som sätter tonen för hur verksamheten förhåller sig till avvikelser, förbättringsarbete och lärande. Ett långsiktigt kvalitetsarbete utvecklas bäst i organisationer där medarbetare och ledning gemensamt strävar efter att fortlöpande förbättra verksamheten.

Kultur skapas i vardagen

En lärande kultur byggs inte genom enstaka utbildningsinsatser. Det kräver att ledare aktivt efterfrågar återkoppling, att verksamheten följer upp avvikelser på ett strukturerat sätt och att förbättringsarbetet syns i den dagliga verksamheten. Målet är en organisation där det är naturligt att rapportera, reflektera och förändra. Inte för att någon kräver det utan för att det är en självklar del av hur arbetet fungerar.



2

Digitalt stöd och uppföljning

En lärande kultur uppstår inte enbart i mänskliga möten utan tar också form i de digitala verktyg verksamheten väljer att använda. På samma sätt som värderingar styr hur medarbetare kommunicerar styr tekniken hur medarbetare samarbetar i praktiken.

Ett digitalt kvalitetsledningssystem skapar en gemensam plattform och arbetsmiljö där hela verksamheten arbetar utifrån samma information och rutiner. Det samlar avvikelshantering, egenkontroll och uppföljning på ett och samma ställe och gör kvalitetsarbetet tillgängligt för alla oavsett vem som arbetar.

Ett stöd för medarbetare

För medarbetare innebär ett digitalt kvalitetsledningssystem att arbetsrutiner, riktlinjer och avvikelserrapportering finns lättillgängligt i det dagliga arbetet. Det sänker tröskeln för att rapportera och följer med verksamheten även när medarbetare byts ut. Kunskap och arbetssätt stannar kvar i systemet även när erfarna medarbetare slutar, vilket minskar sårbarheten vid hög personalomsättning.

Egenkontroll som en del av det löpande arbetet

IVO:s tillsynsrapport visar att 98% av granskade vårdgivare brister i egenkontroll. En vanlig orsak kan tänkas vara att egenkontroll saknar en naturlig plats i det dagliga arbetet och sker inte löpande eller kanske inte alls.

Ett digitalt kvalitetsledningssystem kan göra det enklare att göra egenkontroll till en strukturerad och återkommande del av verksamheten. Systemet kan skicka påminnelser, guida användaren genom kontrollpunkter och dokumentera resultaten automatiskt.

Verktyg för ledning och styrning

För ledningen är ett kvalitetsledningssystem ett kraftfullt verktyg för styrning, uppföljning och kompetensutveckling. Det ger en faktabaserad bild av verksamhetens kvalitetsläge, synliggör mönster i avvikelser och skapar underlag för välgrundade beslut. I stället för att agera på enstaka händelser kan ledningen identifiera återkommande problem och sätta in åtgärder där de verkligen behövs.

Ett digitalt stöd gör det möjligt att säkerställa att förbättringsarbetet inte stannar vid goda intentioner.



3

Tydliga arbetsrutiner

Ett digitalt kvalitetsledningssystem skapar struktur och ordning, men tekniken är bara så värdefull som de arbetssätt den stödjer. Tydliga och väl förankrade rutiner är grunden för ett fungerande kvalitetsarbete och en förutsättning för att arbetet ska ge verklig effekt.

Samma arbetssätt, oavsett vem som arbetar

En av de största utmaningarna i vård och omsorg är att upprätthålla kvalitet oberoende av vilka medarbetare som är i tjänst. Standardiserade rutiner skapar kontinuitet och ser till att rätt sak görs på rätt sätt oavsett erfarenhet eller arbetsskift. Det handlar också om att göra rätt väg till den lättaste vägen. För den som arbetat länge i verksamheten ger det ett tydligt ramverk att luta sig mot. För ny personal är det ett ovärderligt stöd under introduktionen.

Tydlig delegering

Ett enhetligt arbetssätt skapar också bättre förutsättningar för delegering. När arbetsuppgifter är tydligt beskrivna och dokumenterade är det enklare att fördela ansvar på ett strukturerat sätt. Det minskar risken för missförstånd och ser till att den som tar emot en delegerad uppgift vet exakt vad som förväntas. Delegering fungerar bäst när den vilar på tydliga rutiner och inte på informella överenskommelser.

Rutiner som lever och utvecklas

Att sätta rutiner är inte ett engångsprojekt. Rutiner behöver regelbundet ses över, uppdateras och förankras i verksamheten. En rutin som ingen känner till eller förstår syftet med fyller ingen funktion. Det är ledningens ansvar att se till att rutiner hålls levande och att medarbetare förstår varför de finns och inte bara hur de ska följas.

Ett digitalt kvalitetsledningssystem gör det enklare att hålla ordning på verksamhetens rutiner. Alla dokument samlas på ett ställe och är lätta att hitta och uppdatera. Systemet kan skicka automatiska påminnelser när rutiner behöver ses över och säkerställa att rätt version alltid når rätt medarbetare.



4

Checklista för ett långsiktigt kvalitetsarbete

Använd följande frågor för att ta reda på var din verksamhet står.
Markera den siffra som bäst speglar nuläget i er verksamhet för varje fråga.
0 betyder att det saknas eller fungerar bristfälligt.
10 betyder att det fungerar fullt ut i vardagen.
Summera sedan er poäng för att se var ni står idag.

0 betyder att det saknas eller fungerar bristfälligt.
10 betyder att det fungerar fullt ut i vardagen.

Kultur och lärande

Upplevs avvikelserapportering som något positivt och värdefullt i vår verksamhet?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Känner medarbetare trygghet i att lyfta problem och misstag utan risk för negativa konsekvenser?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Följer vi upp avvikelser på ett strukturerat sätt och använder dem för att förbättra verksamheten?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Total poäng:

Ledning och styrning

Tar ledningen ett tydligt ägarskap över kvalitetsarbetet?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Har vi en samlad och faktabaserad bild av verksamhetens kvalitetsläge?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Styr vi med kvalitet som kompass eller agerar vi främst när problem redan uppstått?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Total poäng:

Egenkontroll och uppföljning

Gör vi egenkontroll löpande eller bara när vi måste?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Har vi ett strukturerat sätt att fånga upp och dokumentera risker innan de leder till skada?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ger våra uppföljningsverktyg oss möjlighet att identifiera mönster snarare än enskilda händelser?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Total poäng:

Digital mognad

Har vi digitala verktyg som stödjer avvikelshantering, egenkontroll och uppföljning?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Är kvalitetsarbetet tillgängligt för hela verksamheten oavsett vem som arbetar?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Säkerställer våra system att kunskap och arbetssätt stannar kvar även när medarbetare slutar?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Total poäng:

Rutiner och arbetssätt

Arbetar alla medarbetare efter samma rutiner oavsett erfarenhet eller arbetsskift?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Är rutinerna enkla att hitta och förstå för hela organisationen?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Följer ni upp och uppdaterar rutiner regelbundet?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Total poäng:

Få en bild av ert kvalitetsarbete

Summera era svar och se vilken nivå ert kvalitetsarbete befinner sig på idag.

0–50 P

Reaktivt kvalitetsarbete

Kvalitetsarbetet sker främst när problem redan uppstått. Struktur och systematik saknas eller används inte fullt ut.

51–100 P

Påbörjad struktur

Det finns initiativ och arbetssätt, men de är inte konsekventa. Mycket bygger fortfarande på individer.

101–150 P

Etablerat arbetssätt

Ni har en tydlig struktur och arbetar aktivt med kvalitet. Potential finns att knyta ihop arbetet och få bättre effekt.

151–200 P

Integrerat i verksamheten

Kvalitetsarbetet är en naturlig del av styrning och vardag. Ni arbetar proaktivt och datadrivet.

Vill du se hur ni kan ta nästa steg och få kvalitetsarbetet att fungera i vardagen?

Vi visar gärna hur andra verksamheter har gjort.

Uppskattat kvalitetsledningssystem bland vård- och omsorgsbolag

Addsystems har arbetat med kvalitetsledningssystem inom vård och omsorg i mer än femton år. Vi har etablerat långsiktiga relationer med verksamheter som använt systemet sedan ledningssystem blev ett krav från Socialstyrelsen och som fortfarande är aktiva kunder i Add.

Add är särskilt uppskattat för sin användarvänliga design med strukturerade arbetsflöden och stor funktionalitet. Systemet stödjer många olika arbetsområden, inklusive avvikelshantering, egenkontroller, riskhantering, delegering och intern kommunikation.

Referenser

<https://www.ivo.se/aktuellt/publikationer/rapporter/vad-har-ivo-sett-2025/>

<https://patientsakerhet.socialstyrelsen.se/ledning-och-styrning/nationell-handlingsplan/grundläggande-forutsattningar/>

<https://lakartidningen.se/vetenskap/att-skapa-psykologisk-trygghet-bland-personalen-i-sjukvarden/>

I över 25 år har Add Ledningssystem hjälpt verksamheter inom vård och omsorg att skapa struktur, kvalitet och ett systematiskt kvalitetsarbete som fungerar i vardagen. Add är utvecklat för att möta de krav som ställs på patientsäkerhet och kvalitet i branschen.

Vanliga lösningar i Add Ledningssystem är:

- Dokumenthantering
- Ärendehantering
- Processhantering
- Intranätfunktioner

Vill du se hur Add kan stötta er i ert kvalitetsarbete och göra ledningssystemet till en naturlig del av vardagen?

Tveka inte att kontakta oss