



Studieplan

Studieår 2010- 2011

Våren 2011

Kvalitetsledelse i sosial- og helsetjenesten,
offentlige og private virksomheter

Tverrfaglig deltidsstudium
20 studiepoeng

HiBu - Avd for
Helsefag

Høgskolen i Buskerud
Postboks 7053,
3007 Drammen
tlf. 32 20 64 00
fax: 32 20 64 10
e-post adresse: postmottak@hibu.no

Endringshistorikk

Dato	Sign	Endring
24.04.07	AGS	Ny studieplan
20.05.07	AGS/JEL	Diverse endringer
04.06.07	IMH	Godkjent av dekan i ledermøte
07.02.08	AGS	Revidert innhold og kriterier ved avsluttende vurdering
20.10.08	HK	Revidert versjon m/utvidet antall studiepoeng godkjent
06.11.08	KS	Godkjent i utdanningsutvalget
12.01.09	AGS	Presisering av krav om deltagelse i avsluttende eksamen
22.04.09	AGS	Forslag ny vurderingsform + satt inn avsnitt om informasjonskompetanse ihht. ny mal
28.04.09	KS	Godkjent i utdanningsutvalget
02.06.09	AGS	Språklig revidering av avsnitt om læringsutbytte og informasjonskompetanse
09.12.10	AGS	Læringsutbytte formulert med utgangspunkt i Kvalifikasjonsrammeverkets syklus 2

Innholdsfortegnelse

<i>Innledning</i>	3
<i>Mål for utdanningen</i>	4
<i>Opptakskrav</i>	5
<i>Kvalifikasjoner</i>	5
<i>Prinsipper for valg av læringsformer</i>	5
<i>Informasjonskompetanse</i>	6
<i>Studieinnhold</i>	6
<i>Vurderingsformer</i>	8
<i>Litteratur</i>	9

Innledning

Både befolkningen og politiske myndigheter har høye forventninger til helsetjenestene. Det er et overordnet mål at helsetjenesten skal tilby befolkningen helsehjelp av god kvalitet for å bidra til at individer og grupper i befolkningen får en ønsket helsegevinst.¹

Dagens og fremtidens helsetjeneste står overfor en rekke utfordringer som blant annet dreier seg om å møte befolkningens varierte behov, samhandle på tvers av forvaltningsenheter og sikre bedre ressursutnyttelse. For at kvaliteten på helsetjenestene skal bli god, må en rekke prosesser koordineres. En helhetlig innsats på mange områder og gjennom hele behandlingsskjeden er derfor en forutsetning for kvalitetsforbedring i helsetjenesten.²

Regjeringen har i nasjonal helseplan(2007-2010) trukket fram seks bærebjelker som skal være felles for alle helsetjenester. En av disse bærebjelkene er faglighet og kvalitet. Helseplanen viser til at det også i helsetjenesten skjer feil. I noen tilfeller kan dette få alvorlige konsekvenser for pasientene. Det skal derfor etableres systemer som understøtter utviklingen av helsetjenesten som en lærende organisasjon. Dette skal sikre at en lærer av feil slik at disse ikke gjentar seg.³

Sosial- og helsedirektoratet utarbeidet i 1995 en nasjonal strategi for å forbedre kvaliteten i sosial- og helsetjenestene. Strategien ble evaluert i 2005. Den reviderte strategien som har fått navnet "...og bedre skal det bli!"⁴ har et 10 års perspektiv og gjelder for perioden 2005-2015. Strategien skal fremme tjenester av god kvalitet. Med dette menes tjenester som; er virkningsfulle, trygge og sikre, involverer brukere og gir dem innflytelse, er samordnet og preget av kontinuitet, utnytter ressursene på en god måte og er tilgjengelig og rettferdig fordelt.

For å nå de seks hovedmålene er det definert ulike satsingsområder hvor ett av områdene handler om å styrke utøveren, dvs. helsearbeideren. Den nasjonale strategien understreker at utdanningsinstitusjonene er helt sentrale for å realisere endringene i tjenestene og påpeker det ansvar disse har for å styrke forbedringskompetansen i helsetjenesten. Dette studietilbudet er utviklet som svar på direktoratets utfordring og er utarbeidet i samarbeid med sentrale aktører innen helsetjenesten.

En rekke lover og forskrifter legger føringer for virksomheten i sosial- og helsetjenesten og stiller krav til kvalitet i tjenestene. Eksempler på aktuelle lover og forskrifter som er spesielt relevante for kvalitetsarbeid er:

¹ Helse- og omsorgsdepartementet((2007) *Nasjonal helseplan 2007-2010* s. 245. Særtrykk av St.prp nr. 1(2006-2007) kap. 6

² Op.cite s.279

³ Op.cite s.245

⁴ Sosial- og helsedirektoratet(2005) "*...Og bedre skal det bli!*" Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten(2005-2015).

- Lov om helsepersonell § 4 – stiller krav til faglig forsvarlighet
- Lov om spesialisthelsetjenesten § 3-4- pålegger helseinstitusjoner å opprette kvalitetsutvalg som ledd i den internkontroll institusjonen er pliktig til å føre
- Lov om helsetjenesten i kommunene § 6-3- beskriver Statens helsetilsyns medisinsk-faglig tilsyn med at kommunene fremmer helsetjenestens formål på forsvarlig og hensiktsmessig måte
- Lov om statlig tilsyn med helsetjenesten § 3- plikt til å opprette internkontrollsystem og tilsyn med at det føres internkontroll

Sentrale forskrifter knyttet til dette lovverket er blant annet:

- Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene
- Forskrift om internkontroll i sosial- og helsetjenesten
- Forskrift om systematisk helse- miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter

Andre relevante dokumenter som studiet bygger på er:

- Standardsamling. Systemer for kvalitetsstyring. NS- EN ISO 9000-serien.

Læringsutbytte for utdanningen

Utdanningens hovedmål er at studenten etter endt studie skal ha tilegnet seg kompetanse til å planlegge, lede, styre og evaluere prosesser i et styringssystem, samt initiere og drive kontinuerlig forbedringsarbeid i offentlig virksomhet generelt og helsetjenesten spesielt.

Etter endt studie skal studenten ha oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskaper:

- Studenten har kunnskap om grunnleggende kvalitetstenkning og spesialisert innsikt i hvordan man bygger opp et kvalitetssystem
- Studenten har kunnskap om drift og revisjon av kvalitetssystemer
- Studenten kan analysere utfordringer i planlegging, drifting og revisjon av kvalitetssystemer på grunnlag av teori

Ferdigheter:

- Studenten kan bruke relevante metoder og verktøy innenfor kvalitetsarbeid
- Studenten har ferdigheter i å drifte og revidere kvalitetssystemer i egen virksomhet

Generell kompetanse:

- Studenten behersker faglige uttryksmåter innen kvalitetsfaget
- Studenten har kunnskaper og ferdigheter i å lede og evaluere prosesser i et kvalitetsystem,
- Studenten kan bidra til nytenking, samt drive kontinuerlig forbedringsarbeid

Opptakskrav

Studiets opptakskrav er utdanning på bachelornivå eller tilsvarende 3-årig høgskole eller universitetsutdanning. Personer med annen relevant utdanning og praksis kan også søke. Studiet er spesielt utviklet for personer som har interesse for kvalitetsarbeid eller som innehar stilling eller jobbfunksjoner hvor kvalitetsarbeid inngår som en del av arbeidet. Ledere, mellomledere, kvalitetskoordinatorer etc. på alle nivå, vil ha stor nytteverdi av studiet.

Kvalifikasjoner

Fullført utdanning gir ved avlagt eksamen 20 studiepoeng. For studenter som fyller opptakskrav til mastergradsstudiet i klinisk helsearbeid, kan det på individuelt grunnlag søkes om emnefritak i mastergradsprogrammet.

Utdanningen kvalifiserer for tilsetting i stillinger som kvalitetsrådgiver/ -koordinator/ kvalitetsleder og revisor.

Studenter som har deltatt i minst 75 % av undervisningen og fått godkjent oppgavene underveis i studiet, er kvalifisert til å avlegge eksamen ved EOQ(European Organization for Quality). Denne eksamen gir grunnlag for sertifisering som Quality System Manager.

Prinsipper for valg av læringsformer

Studie- og læringsformer preges av et grunnleggende pedagogisk syn på læring hvor studentene har hovedansvar for egen kompetanseutvikling i studietiden. Dette innebærer blant annet at selvstudier utgjør en vesentlig del av studiet. Det anbefales å etablere studiegrupper med faglig bredde hva gjelder yrkesbakgrunn og erfaringsgrunnlag. Det pedagogiske opplegget vil gi studentene gode muligheter til å anvende erfaringer fra egen arbeidsplass, samt overføre ny læring tilbake til egen virksomhet.

Videreutdanningen er tilrettelagt som et tverrfaglig deltidsstudium med sterk tilknytning til studentenes praktiske hverdag. Studiets læringsformer er utviklet med grunnlag i et konstruktivistisk læringssyn.

Dette innebærer blant annet at det legges vekt på å skape arenaer hvor studentene får anledning til å synliggjøre egen erfaringsbasert kunnskap og utvikle ny, personlig kunnskap som grunnlag for fremtidig kunnskapsbasert praksis.

Det benyttes ulike læringsformer som forelesninger, gruppearbeid, praktiske øvelser og muntlige presentasjoner. Mellom samlingene arbeider studentene med individuelle oppgaver som tar utgangspunkt i relevante problemstillinger i egen virksomhet.

IKT anvendes som verktøy for kommunikasjon/informasjon og kunnskapsinnhenting. Det forutsettes at studentene har tilgang til PC og grunnleggende ferdigheter i bruken av IKT.

Informasjonskompetanse

”Informasjonskompetanse er å forstå når det er behov for informasjon, definere og formulere behovet for informasjon, kunne lokalisere og effektivt nyttiggjøre seg informasjon i egen læring og forskning.”

Kvalitet og kvalitetsutvikling i en virksomhet forutsetter at praksisutøvelsen er kunnskapsbasert. Studiet vektlegger kunnskapsbasert praksis forstått som det å ta faglige avgjørelser basert på systematisk innhentet forskningsbasert kunnskap, erfaringsbasert kunnskap og pasientens/brukerens ønsker og behov i den gitte situasjonen. For å stimulere til kunnskapsbasert praksis samt at studentene skal kunne holde seg oppdatert i faget etter fullført utdanning, fokuserer studiet på tilegnelse av kunnskap om og ferdigheter i innhenting av ny informasjon og kildekritikk samt normer for referanser.

Studentene vil bli utfordret på å finne oppdatert og forskningsbasert kunnskap knyttet både til studieoppgavene underveis i studiet og avsluttende eksamen. I tillegg til grunnopplæring i bruk av bibliotekets læringsressurser, gis det derfor opplæring i databasesøk i relevante databaser og trening i kildekritikk.

Studieinnhold

Studiets organisering

Studiet går over ett semester og er organisert som 3 ukksamlinger over 5 dager pr. uke. Mellom samlingene arbeider studentene med individuelle oppgaver.

Studiets innhold

Studiet tar utgangspunkt i internasjonalt anerkjent teori innenfor kvalitetsarbeid, samt aktuelle problemstillinger og utfordringer i dagens sosial- og helsetjeneste, offentlige og private virksomheter. Studiet belyser kvalitetsarbeid i ulike virksomheter og inneholder følgende temaer:

1: Innføring i kvalitetstekning, oppbygging av struktur, styring og ledelse av kvalitetsarbeid

- Kvalitetsledelse; sentrale begreper og historikk
- Verdier i sosial- og helsetjenesten
- Rammesvilkår og lovverk knyttet til kvalitetsarbeid i sosial- og helsetjenesten
- Pasient- og brukerrettigheter og tilfredshetsmåling
- Prosessorientering
- Verdibasert ledelse
- Oppbygging av informasjons- og kvalitetssystem
- Beslutningsgrunnlaget, en påvirkende faktor for "riktig kvalitet"
- NS- EN ISO 9001:2008 Systemer for kvalitetsstyring – Krav
- NS-EN 12011:2002 Retningslinjer for revisjon av kvalitet - og miljøstyringssystemer
- Litteratursøk, vurdering og bruk av forskningsbasert kunnskap
- Kunnskapsbasert praksis

2: Oppbygging, drift og revisjon av styringssystemer for kvalitet

- Forankring av kvalitetsarbeid i ledelsen og organisasjonene
- Ledelsens ansvar
- Strategi og kvalitetspolitikk
- Overordnede kvalitetsmål
- Organisering, roller og ansvar
- Krav til dokumentasjon og arkivering
- Oppbygging av kvalitetshåndbok
- Prosedyrebeskrivelser
- Prosesskart
- Flytskjema og andre metoder for beskrivelse av prosesser
- Prosesser og kvalitetsindikatorer
- Pasientsikkerhet
- Kvalitetssikring av kontrakter, leverandører og innkjøp
- Risiko- og sårbarhetsanalyse
- Medisinsk-teknisk utstyr; kalibrering og vedlikehold
- System for avvikshåndtering og korrigerende tiltak
- De 7 kvalitetsverktøy(reagerende)
- Opplæring i intern revisjon
- Benchmarking og evaluering opp mot "best practice"
- Rapportering

3: Implementering av prosesser i styringssystemet. Styring og måling av kvalitet med fokus på kontinuerlig forbedring

- Forankring av forbedringsarbeid
- Fra strategi til mål for forbedring
- Hvordan lykkes i å utvikle en forbedringskultur
- Pasient-, bruker- og medarbeidermedvirkning som grunnlag for kontinuerlig forbedring
- Kontinuerlig forbedring: ulike arbeidsformer og organisering
- De 7 nye kvalitetsverktøy(operasjonaliserende)
- Tilsyn og eksterne revisjoner som grunnlag for forbedringsarbeid
- Statistiske metoder, datainnsamling og analyse av tall, data og fakta
- Prosesser, dokumentflyt og logistikk
- European Foundation for Quality Management (EFQM- modellen)
- Quality Function Deployment (QFD- modellen)
- Ulike problemløsnings- og kvalitetsverktøy
- Prosjekt som arbeids- og forbedringsmetode
- Evaluering av virkning av igangsatte tiltak
- Forebyggende tiltak
- Ledelsens gjennomgåelse og kontinuerlig forbedring

Vurderingsformer

Vurdering underveis

Mellom samlingene arbeider studentene med individuelle oppgaver som tar utgangspunkt i relevante problemstillinger i egen virksomhet. Oppgavene presenteres muntlig i plenum. Det gis skriftlig tilbakemelding på arbeidet fra lærer. For å fremstille seg til eksamen må studentene ha gjennomført, presentert og fått godkjent oppgavene underveis i studiet.

Avsluttende vurdering

Utdanningen avsluttes med en hjemmeeksamen i grupper med inntil fire studenter. Det forventes aktiv studentdeltagelse i alle faser av arbeidet. Ved manglende deltagelse eller fravær kan en student bli pålagt å fullføre arbeidet alene. Eksamen går over 4 uker. Tema for oppgaven er selvvalgt og skal godkjennes av høgskolen. Det gis tilbud om én veiledning i løpet av eksamensperioden. Besvarelsen skal være på maks. 4000 ord. Det gis gradert karakter(A-F).

Eksamensformen er en prosjektbeskrivelse med fokus på et relevant forbedringsprosjekt i tilknytning til eget arbeidsfelt. Prosjektbeskrivelsen skal inneholde følgende punkter:

1. Prosjektets tittel
2. Bakgrunn: Hva er grunnlaget for behovet for forbedring? Hos hvem?
3. Effektmål: Hvilken nytte skal prosjektet ha for virksomheten?
4. Resultatmål: Hva skal konkret foreligge når prosjektet er ferdig?
5. Faser/oppgaver: Angrepsmåte. Inndeling i faser. Definisjon av oppgaver
6. Fremdrift: Hvilke milepæler er aktuelle og hvilke delresultater skal foreligge ved disse?
7. Organisering: Hvem er prosjektleder? Er det aktuelt å etablere styringsgruppe(r) og arbeidsgruppe(r)? Hvem bør i så fall delta i disse gruppene?
8. Virkning av prosjektet: Hvordan planlegges det å måle virkningen av forbedringsarbeidet?
9. Rapporteringsform: Hvordan skal resultatene av prosjektet presenteres i virksomheten?
10. Litteraturliste

Kriterier for vurdering av eksamensbesvarelsen

Formelle kriterier:

1. Prosjektbeskrivelsens lengde overskrider ikke 4000 ord.
2. Normer for skriftlige arbeider er overholdt.

Faglige kriterier:

1. Prosjektets tittel/problemstilling er klart formulert og avgrenset
2. Behovet for forbedringsprosjektet er begrunnet
3. Krav til innhold i prosjektbeskrivelsen er overholdt
4. De ulike delene av prosjektet er beskrevet og begrunnet
5. Relevant litteratur innen kvalitetsteori er anvendt
6. Nyere forskning av relevans for prosjektets fokus er benyttet
7. Prosjektbeskrivelsen har indre sammenheng og logikk.

Litteratur

Pensum utgjør 1400 sider, hvorav ca. 20 % er selvvalgt. Det er utarbeidet oversikt over relevant litteratur for studiet (se egen pensumliste).