

## Motion till riksdagen 2006/07:Fi219

av **Mikaela Valtersson (mp)**

# Kvalitet och uppföljning i offentlig verksamhet

## Förslag till riksdagsbeslut

1. Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad i motionen anføres om att sjukvården bör redovisa sina resultat och sin kvalitet på ett öppet och tillgängligt sätt för att på det sättet stärka medborgarnas inflytande och påverkansmöjligheter.<sup>1</sup>
2. Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad i motionen anføres om att de skolkvalitetsdata som finns tillgängliga ska publiceras för varje skola på ett användarvänligt sätt.<sup>2</sup>
3. Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad i motionen anføres om att generellt göra tillgängliga data och statistik för offentlig verksamhet och att sådan data och statistik ska publiceras och finnas tillgängliga för medborgarna på ett tillgängligt sätt där ett brukarperspektiv måste genomsyra all information.

<sup>1</sup> Yrkande 1 hänvisat till SoU.

<sup>2</sup> Yrkande 2 hänvisat till UbU.

Fel! Okänt namn på

## Kvalitet och uppföljning

### Kvalitets- och brukarindikatorer i offentlig verksamhet

I all offentlig verksamhet är kvalitet viktigt och oftast finns ett medvetet kvalitetstänkande i organisationerna. God kvalitet innebär ett högt värde på den tjänst som tillhandahålls och det blir ett självklart mål att sträva efter. Men det kvalitetsarbete som sker och uppföljningen av den är alltför ofta värd inåt mot organisationen och saknar idag ett tydligt medborgarfokus. Det saknas vedertagna system för medborgaren eller brukaren av offentliga tjänster att följa eller utvärdera resultaten eller egenskaperna i verksamheterna.

För att kunna veta hur en offentlig tjänst som t.ex. sjukvård, skola och barn- och äldreomsorg utvecklas, om resurserna används effektivt och om patienter och brukare är nöjda krävs bättre verktyg för uppföljning och utvärdering. Ett sådant verktyg är kvalitets- eller utförandeindikatorer. Medborgarorienterade indikatorer innebär också en efterfrågad hjälp att välja som många brukare idag saknar.

### Sjukvården

Internationellt finns många bra exempel på hur man jobbat med utveckling av den offentliga vården genom att arbeta systematiskt med kvalitetsindikatorer. Några länder som bör nämnas är Norge, Storbritannien, USA och Australien. En utförlig diskussion om s.k. performance indicators i andra länder finns i rapporten ”Verksamhetsuppföljning i hälso- och sjukvården genom performance indicators – exempel från andra länder” som skrivits på uppdrag av Socialstyrelsen.

### Performance indicators i Kanada

I Kanada togs initiativet till att börja jobba med ”performance indicators” formellt av provinsernas guvernörer. I en gemensam deklaration kom man överens om att stödja kvalitetsutveckling och effektivisering genom att systematiskt börja sprida ”best practice” och att regelbundet och med likformigt innehåll börja rapportera till medborgarna om hälsoläget, sjukvårdens resultat och om effektivitet och måluppfyllelse i den offentligt finansierade sjukvården. Ett viktigt motiv var möjligheten till ansvarsutkrävande mellan medborgare och ansvariga politiker.

Idag rapporterar man tre olika typer av data: hälsotillstånd, resultat och effekt på hälsan samt servicekvalitet. Några exempel på undergrupper är: förväntad livslängd, självskattad hälsa, förbättrad livskvalitet, väntetider för diagnostik och behandling, patienttillfredsställelse och förebyggande av sjukdom. Den tredje nivån innehåller de konkreta indikatorerna som är 67 stycken. Exempel på indikatorer är dödlighet i lung-, prostata-, bröst- och kolorek-

## Fel! Okänt namn på

talcancer, väntetider för bypassoperationer, återinskrivning vid sjukhus efter hjärtinfarkt och lunginflammation, mått på dygnetrunttillgänglighet, procent tonårsrökare, förekomst av fetma etc.

Inom svensk sjukvård finns idag goda förutsättningar att utveckla kvalitets- och brukarindikatorer genom det växande system av nationellt kvalitetsregistrering av sjukvårdens resultat som håller på att utvecklas. Registren som finansieras av staten drivs och är uppbyggda av läkare och innehåller en unik resurs i form av data om diagnoser, behandlingsåtgärder och utfall. En sammanställning och sammanfattning av registrens innehåll finns i rapporten ”Nationella kvalitetsregister inom hälso- och sjukvården 1999”.

Något som skulle kunna ses som ett embryo till serviceredovisning finns i form av den landstingsdrivna Vårdbarometern ([www.vardbarometern.nu](http://www.vardbarometern.nu)). Här redovisas hur medborgarna uppfattar sjukvården på landstingsnivå och man kan jämföra ett landsting med resten av landet. Inga uppgifter redovisas om enskilda sjukhus. Även Socialstyrelsens databas Folkhälsan i siffror ligger ute på Internet; där redovisas data om hälsa och sjuklighet för samtliga landsting och kommuner i Sverige.

## Kvalitetsrapportering i Norge

I samband med en större omorganisering av sjukvården i Norge år 2002, där man bland annat förstatligade sjukvården och gjorde det möjligt att välja sjukhus, påbörjade man ett arbete med offentlig kvalitetsrapportering. År 2003 som var ett prövoår redovisades följande indikatorer:

- ? patienttillfredsställelse, i fyra olika dimensioner: om synen på standarden, personalen, organisationen och formationen
- ? väntetider på operation vid höftfraktur: antal patienter som opereras inom 48 timmar efter inskrivning på sjukhus
- ? tidpunkten då epikrisen sänds till den ansvariga vårdgivaren sedan patienten skrivits ut från sjukhuset: andel epikriser som sänds inom sju dagar efter utskrivningen
- ? korridorvård: antal och andel patienter som kl. 07.00 inte vårdas på vårdavdelningen eller i korridor, expedition eller på annan plats som inte är avsedd för vård av patienter
- ? sjukhusinfektioner: andelen patienter som vid en given tidpunkt har vissa definierade infektionstyper
- ? andelen tvångsinskrivningar i den slutna psykiatriska vården.

Indikatorerna finns tillgängliga för alla sjukhus på [www.sykehusvalg.net](http://www.sykehusvalg.net).

Vi föreslår att sjukvården redovisar sina resultat och sin kvalitet på ett öppet och tillgängligt sätt för att på det sättet stärka medborgarnas inflytande och påverkansmöjligheter.

Fel! Okänt namn

## Skolan

Inom grund- och gymnasieskola har det systematiska öppna jämförande arbetet med kvalitetsfrågor kommit längre än inom sjukvården. Enklare system för att jämföra resultat mellan skolor och kommuner finns i systemen Bruk, Siris och Salsa. Dessa system är dock primärt vända inåt mot skolan för skolans personal och för politiker och tjänstemän i förvaltningarna.

## Salsa, Siris och Bruk

Med hjälp av analysverktyget Salsa kan kommuner och skolor bedöma skolors samlade betygresultat i ett riksperspektiv. Genom att systemet tar hänsyn till skolors elevsammansättning kan kommuner och skolor se hur de ligger till betygsmässigt om man räknar bort vissa faktorer som har med social bakgrund att göra.

Bruk, Skolverkets nationella indikatorsystem för kvalitet i förskola och skola, är främst ett utvecklingsverktyg avsett att användas av förskolor och skolor för att bedöma kvaliteten i den egna verksamheten och som stöd för ett fortsatt utvecklingsarbete. Varje förskola, skola eller kommun avgör själva om de vill använda Bruk och vilka delar de i så fall vill arbeta med.

Siris är en databas som innehåller information om skolors resultat och kvalitet. Här finns samlat olika dokument som beskriver kvalitetsutvecklingen i kommuner och skolor och statistiska uppgifter över skolors resultat och organisation. Information finns på nationell, på kommunal och på skolnivå. De tre verktygen finns tillgängliga på [www.skolutveckling.se/kvalitetsarbete/](http://www.skolutveckling.se/kvalitetsarbete/).

Det arbete som redan sker inom ramen för Skolverkets arbete med de tre verktygen ovan behöver förstärkas och utvecklas. För att elever och lärare ska kunna göra informerade val behövs statistik och indikatorer även för frågor så som: lärartäthet, mobbning, våld och trakasserier, upplevd trivsel, pedagogisk utveckling och elevernas delaktighet.

Vi föreslår att de skolkvalitetsdata som finns tillgängliga publiceras för varje skola på ett användarvänligt sätt.

## Större medborgarmakt genom brukarindikatorer

Indikatorer i samband med kvalitetsutveckling finns för stora delar av den offentliga verksamheten. Indikatorerna används för politiker och tjänstemän för att följa utvecklingen och för att skapa möjligheter till målstyrning, kontroll och uppföljning. Det som behövs nu är brukarindikatorer. Brukarindikatorer är system där brukaren av offentliga tjänster och service själv kan följa utvecklingen, se vilken kvalitet man kan förvänta sig av en service, göra jämförelser mellan olika enheter samt kunna utkräva ansvar från politiker och tjänstemän.

Syftet med brukarindikatorer kan ses som tvåfalt. Dels är indikatorer i sig viktiga för att de skapar möjligheter till inflytande. Genom att redovisa resul-

## Fel! Okänt namn på

tat och kvalitet skapar man möjligheter för medborgaren och brukaren att påverka. Brukarindikatorer blir ett sätt att skapa möjligheter till jämförelser mellan olika enheter och mellan t.ex. olika kommuner eller landsting. Genom jämförelser kan brukaren och medborgaren se om verksamheten bedrivs kostnadseffektivt, om de bästa möjliga metoderna används och om man följer med utvecklingen. De skapar dessutom möjligheter att se kopplingar mellan resurser och resultat och kvalitet. Genom att visa sådana samband kan också diskussionen om skattenivåer och offentlig sektors utveckling i stort underlättas.

Men brukarindikatorer skapar också bättre möjligheter för brukare och medborgare att välja. Valfrihet finns idag på många områden och för att dessa val ska fungera behövs objektiva indikatorer med vars hjälp medborgaren lättare kan göra val.

- ? Exakt hur systemen ska skapas måste bestämmas utifrån den verksamhet det gäller. I samband med att brukarindikatorer utvecklas är det dock viktigt att ställa frågor som: Vad är viktigt att mäta?
- ? Vilken typ av information vill man ha som medborgare?
- ? Var finns oron hos medborgaren, vilka indikatorer är relevanta och betydelsefulla?
- ? Vilka indikatorer behöver ledning, tjänstemän och organisationsutvecklare?
- ? Vilka indikatorer kan vara samma?
- ? Vilka bör inte vara samma?
- ? Hur kan olika indikatorer viktas mot varandra olika relevant för olika mått?

Indikatorerna måste innehålla både information om kvaliteten på den tjänst som utförs och information om servicenivån som omger tjänsten. Information om upplevda resultat måste blandas med information kring hårda data och nyckeltal.

Vi föreslår generellt att tillgängliga data och statistik för offentlig verksamhet ska publiceras och finns tillgängliga för medborgarna på ett tillgängligt sätt. Ett brukarperspektiv måste genomsyra all information som görs tillgänglig om den offentliga servicen.

Stockholm den 30 oktober 2006

*Mikaela Valtersson (mp)*