

Remissyttrande

Finansdepartementet, 103 33 Stockholm

Dnr Fi2017/02150/K

**Betänkandet SOU 2017:38 Valfärdsutredningens slutbetänkande Kvalitet i välfärden**

SIQ – Institutet för Kvalitetsutveckling – menar att kvalitet går att mäta och därmed utveckla. Grunden i all förbättring och utveckling är en förståelse för nuläget och då är mätning och utvärdering centralt. Idag finns mängder av goda exempel på framgångsrikt kvalitetsarbete inom skola, vård och omsorg, vilka vi bland annat belyser genom Utmärkelsen Svensk Kvalitet och Kvalitetsutmärkelsen Bättre skola. Valfärdsutredningens slutbetänkande lyfter fram att berörda myndigheter bör identifiera och utveckla modeller för arbetssätt som kan stödja och utveckla en mer personcentrerad välfärd med en god samverkan över olika huvudmänna- och specialiseringsgränser. Grunden i en modern definition av kvalitet bygger just på en kundcentrering. I välfärdssammanhang innebär det att ställa patienterna, brukarna, eleverna – kunderna i centrum och att mätning av kundnöjdhet är plattformen för förbättring. Mot bakgrund av det stödjer SIQ utredningens förslag om utveckling av modeller för en mer personcentrerad välfärd och ser fram emot att bidra i arbetet med specialist- och forskarkompetens inom kvalitetsområdet.

**Bakgrund**

SIQ – Institutet för Kvalitetsutveckling – har uppdraget att främja kvalitetsutvecklingen i Sverige, genom att skapa, samla och sprida kunskap som lägger grunden för ett långsiktigt och hållbart förbättringsarbete. SIQ är en stiftelse och ett industriforskningsinstitut utan vinstintresse som grundades 1990. Våra huvudmän är svenska staten via Tillväxtverket samt Intressentföreningen Kvalitetsutveckling, med medlemsorganisationer från både den offentliga sektorn och det privata näringslivet och vi har långtgående samarbete med bland annat Skolverket. I egenskap av oberoende part agerar vi utan särintressen.

SIQ har en utvecklad och väl beprövad modell, byggd på forskning och utveckling, som hjälper företag och organisationer att genomlysna, utvärdera och utveckla sin egen verksamhet. SIQs Modell fungerar väl för att utvärdera kvalitet i välfärden.

Sedan ett antal år tillbaka leder SIQ ett nätverk med lärosäten i Sverige vilka har etablerad forskning kring kvalitetsutveckling. Nätverket Swedish Quality Management Academy, SQMA<sup>1</sup>, är en plattform för den svenska forskningen om framgångsrik kvalitetsutveckling.

### Ställ krav på kvalitet

SIQ menar att det är fullt möjligt, och nödvändigt, att utvärdera och ställa krav på kvalitet i välfärden. Exempelvis kan kvalitet i vården utvärderas på två sätt:

1. Genom att mäta den direkta levererade kvaliteten på vården som erbjuds och
2. Genom att utvärdera vårdsystemets nuvarande och framtida förmåga att leverera kvalitet.

Slutlig, av brukaren upplevd, kvalitet är *inte* en beskrivning av systemets kapacitet (antal läkare, antal tillgängliga sängar, antal behandlingar som gjorts), utan resultatet av hur denna kapacitet har utnyttjats. Det övergripande målet för vårdsystemet bör vara ökningen av de friska levnadsåren. Friska levnadsår kännetecknar det viktigaste politiska målet för ett hälsosamt vårdsystem: människors möjlighet att leva med lägsta möjliga obehag från sjukdom, skada eller behandling.

Uppföljning av vårdgivare med hjälp av kostnader i perspektivet livslängd och friska levnadsår utgör ett intressant verktyg för att bedöma effektiviteten (kvalitet per krona) för inköpta produkter och tjänster. Det gör det möjligt för alla aktörer att fastställa det värde som tillhandahålls av den upphandlade produkten eller tjänsten genom att uppskatta besparingarna det skulle skapa, till exempel besparingarna vid kortare sjukhusvistelser eller minskad risk för behandling av biverkningar.

---

<sup>1</sup> Chalmers tekniska högskola, Högskolan Väst, Karlstads universitet, Kungliga Tekniska högskolan, Linköpings universitet, Luleå tekniska universitet, Mittuniversitetet, Mälardalens högskola, Uppsala universitet och SIQ ingår i SQMA.

Genom att värdera kostnader i livsperspektivet kan vårdupphandling fokusera på den långsiktiga vårdprestandan, inte bara för den enskilda upphandlingen, utan för hela hälso- och sjukvårdssystemet. Detta möjliggör jämförelser mellan olika hälso- och sjukvårdsverksamheter och kan identifiera goda föredömen för andra att inspireras och lära av.

### **Använd vedertagna kvalitetsbegrepp i välfärden**

Välfärdsutredningens slutbetänkande föreslår en kvalitetsmodell med struktur-, process- och resultatmått. SIQ välkomnar den utgångspunkten för att skapa en nationell modell för att mäta och utveckla kvalitet i välfärden. Vi föreslår vidare att en sådan modell utvecklas från de inom kvalitetsområdet vedertagna begreppen:

- Kvalitetsplanering - Quality Planning – mål för långsiktig inriktning för verksamheten
- Kvalitetssäkring - Quality Assurance – strukturmått – krav på förutsättningar och att ha processer och arbetssätt etablerade
- Kvalitetsstyrning - Quality Control – processmått, krav på styrning av processer – processmått under utförandet – resultatmått – åtgärdsplaner
- Kvalitetsförbättring - Quality Improvement – krav på förbättring och vidareutveckling

### **Tydlig bild över vilka utövarna inom välfärden är**

Välfärdsutredningen har funnit att ett återkommande problem är att det är svårt att i olika register urskilja vilka som är privata respektive offentligt finansierade verksamheter/utövare och att register av utförare av skola, vård och omsorg inte är kompletta och svåra att hållas aktuella. Ett villkor för att kunna mäta kvalitet och utveckling i välfärd är självfallet att ha kunskap om vilka utförarna är. SIQ stödjer därför utredningens förslag om att förbättra register över utförare, samt att ge utökade möjligheter att påföra viten för de utövare som inte anmäler nya respektive avvecklade aktörers verksamhet.

### **Upphandlingen är central**

Utredningen pekar på utmaningarna med att formulera kvalitetskrav i upphandling. Vid SIQ finns erfarenhet från att använda excellence-modeller för utvärdering både i upphandlings- och utförandefasen. Användandet av liknande modeller gör det konkret möjligt att undvika att pris-kriterier blir för övervägande i upphandlingsfasen, att en samverkan mellan beställare och utförare etableras och att en kvalitetsutveckling sker under utförandeperioden. SIQ ser fram emot att i ett

vidare arbete bistå med erfarenheter och kunnande kring detta, exempelvis i samverkan med Upphandlingsmyndigheten.

SIQ tar inte ställning till, eller har synpunkter på, andra av slutbetänkandets förslag än de som kommenterats ovan.

Med utgångspunkt i den forskning och praktisk erfarenhet som finns samlad kring kvalitetsfrågor i Sverige, hjälper SIQ – Institutet för Kvalitetsutveckling – gärna till i det fortsatta arbetet kring kvalitet i välfärden.

Med vänlig hälsning



Mats Deleryd, verkställande direktör

Göteborg/Stockholm 2017-09-06