

Fakulteten för samhälls- och livsvetenskaper  
FoU Välfärd Värmland

---

Jan Olof Åberg

# System för kvalitetsarbete inom Vård- och omsorgscollege Värmland

---

FoU-rapport

2010:1



Jan Olof Åberg

System för kvalitetsarbete inom  
Vård- och omsorgscollege  
Värmland

© Författaren

FoU-rapport

ISSN 1651-2138

Jan-Olof Åberg. *System för kvalitetsarbete inom Vård- och omsorgscollege Värmland*

FoU-rapport 2010:1

ISSN 1651-2138

© Författaren

Distribution:

Karlstads universitet

Fakulteten för samhälls- och livsvetenskaper

FoU Välfärd Värmland

651 88 KARLSTAD

Tryck: Universitetstryckeriet, Karlstad 2010

## Sammanfattning

Kvalitetsarbete i en verksamhet, som utbildning eller samverkan kring utbildning, innebär att utföra fem uppgifter. De två centrala är dels att förbättra verksamheten, dels att i kontrollsyfte rapportera om dess kvalitet. För att komma dit måste man kunna bedöma den utifrån relevanta kvalitetskriterier. För att kunna göra en bedömning måste man i sin tur dels beskriva relevanta aspekter, dels analysera och förstå processer och förutsättningar. Att ha ett kvalitetssystem innebär att utföra dessa fem arbetsuppgifter på ett systematiskt sätt, dvs med bestämda rutiner, ansvarsområden och vägledande principer.

Kvalitetssystem kan ha minst två olika utgångspunkter. I det föreliggande förslaget tar sin utgångspunkt i en förbättringsinriktning och i att utbildning och samverkan är komplexa och föränderliga processer. Andra system utgår från kvalitetssäkring och redovisningsbehov. I ”kvalitetssäkring” är kvalitetskriterierna bestämda i förväg och redovisning ett huvudsyfte. Å andra sidan kan också ett förbättringsinriktat kvalitetsarbete mycket väl ge underlag för rapportering om kvalitetsstatus och förändringar, och efterhand kan man utveckla välgrundade nyckeltal och fastare kriterier.

Kvalitet avgörs utifrån tre perspektiv: brukarnas, i detta fall studerande och arbetsgivare, utförarnas som bärare av professionella och medarbetarkriterier, samt ledningens som bevakare av övergripande mål och resurshushållning. Kvalitetssystemet måste i alla led ta hänsyn till dessa tre utgångspunkter.

Alla kvalitetssystem innebär kompromisser. De dubbla syftena att förbättra och att kontrollera och redovisa bör balanseras mot varandra. Ledningens och utförarnas/brukarnas intressen måste samexistera eller förenas. Vissa fasta former – rutiner, mallar, nyckeltal och dagordningar – måste förenas med ständig reflektion och en prövande hållning.

Utöver ett rullande system av uppgiftsinsamling, reflektioner, förbättringsbeslut och rapportering bör i en del frågor utföras *utvärdering*. Utvärderingar kan ske på många sätt och bör avpassas efter de konkreta förutsättningarna och behoven av beslutsunderlag. Att konstatera hur mål har uppfyllts, att mäta förhållanden före och efter en särskild insats, att jämföra med andra, att se om olika intressen blivit tillgodosedda och att mer eller mindre förutsättningslöst följa med i en process, är utvärderingsansatser som kan vara aktuella här.

Förslaget till kvalitetssystem innebär, mot den bakgrunden, i starkt förkortad form följande:

*I utbildningen* följs de kvalitetsfrågor upp som lärare/handledare och studerande bestämmer. Det sker mer eller mindre rutinerat och är alltid förenat med reflekterande dialog och förbättringsbeslut eller -förslag.

*Utbildningsledning* och olika samrådsgrupper tar administrativt ansvar för processen på utbildningsnivån, övervakar, driver på och utvecklar kvalitetsarbetet.

*Den lokala styrgruppen* agerar utifrån utbildningarnas förslag, utgår från lokala Vård- och omsorgscolleges angivna kvalitetskriterier och ställer kvalitetsfrågor till utbildningarna. Lokala styrgruppen tar också initiativ till utvärdering av särskilda frågor och rapporterar till regional styrgrupp.

*Den regionala styrgruppen* tar emot rapporter från lokala styrgrupper och fokuserar på övergripande kvalitetskriterier och strategiska frågor, samt verkar för spridning av goda exempel och samverkan mellan lokala Vård- och omsorgscollege, exempelvis i samband med tematiska utvärderingar. Den rapportering som regionala styrgruppen har att göra till det nationella rådet utgår från de kvalitetskriterier som använts i arbetet regionalt och lokalt.

Arbetsgången fram till förslaget har liknat den som bör gälla inom verksamheter som vård och omsorg. Olika aspekter av systemet har provats i mindre skala i ett lokalt Vård- och omsorgscollege och har under projektiden diskuterats i lokala styrgruppen

och underhandsrapporterats i regionala styrgruppen. Synpunkter från studerande, lärare och utbildningsledningar har beaktats och vägts in i förslaget.



## Förord

FoU Valfärd Värmland vid Karlstads universitet har till uppgift att bidra till en kunskapsbaserad utveckling inom socialtjänstens alla kommuner i Värmlands län. Verksamheten riktar sig till socialtjänstens samtliga arbetsområden - äldreomsorgen, LSS samt Individ- och familjomsorgen. I FoU Valfärd Värmlands rapportserie publiceras resultat från olika projektarbeten med utgångspunkt i kunskaps- eller utvecklingsbehov inom kommunernas välfärdsverksamheter. Projekten och rapporterna har oftast ett generellt intresse och kan bidra till långsiktig kunskapstillväxt. Studierna genomförs utifrån ett grundläggande vetenskapligt förhållningssätt.

Äldreomsorgen är ett av de stora områden som dominerar kommunernas verksamhet. Under de senare åren har äldreomsorgen varit mycket omdebatterad och utsatt för intensiv granskning. Det finns idag höga krav och förväntningar från statligt håll om utveckling av kvaliteten inom äldreomsorgen. "Program för god äldreomsorg" som är en överenskommelse mellan staten och SKL är ett av flera exempel härpå – ett annat är utredningen "Ett värdigt liv i äldreomsorgen". Kommunerna har med andra ord ett stort ansvar för omsorg, stöd och vård för äldre - vilket ställer stora krav på personalens kompetens.

Vård- och omsorgscollege Värmland är ett regionalt samarbete mellan arbetslivet de yrkesutbildningar inom omsorg och vård som finns inom länet på gymnasie- och eftergymnasialnivå. VO-College skall bidra till att behovet av välutbildad personal inom vård- och omsorgsycket i Värmland uppfylls.

Denna rapport redovisar ett förslag till ett system för kvalitetsarbete inom VO-College i Värmlands län. Med utgångspunkt i ett uppdrag från Vård- och omsorgscollege bidrar den med kunskap om kvalitetssystem och utvärdering. Den är i delar relativt allmänt hållen och återspeglar grundtankarna bakom kvalitetssystemen inom vård- och omsorgsverksamheterna. Den kan därför vara av värde för fler än dem som konkret samverkar kring utbildningen. I första hand förväntas den att bidra till säker-

ställandet av välutbildad personal inom vård- och omsorg. I andra hand är förhoppningen att den kan motivera och stödja verksamheterna inom äldreomsorgen att arbeta med kvalitetsarbete. Rapporten är skriven av Jan-Olof Åberg, Fil dr, FoU Välfärd Värmland på uppdrag av Vård- och omsorgscollege i Värmland.

FoU Välfärd Värmland, Karlstads universitet mars 2010

Birgit Häger  
Tf föreståndare

## Innehåll

1. Inledning.....	9
2. Utgångspunkter: Kvalitetsarbete och kvalitetssystem.....	11
3. Vård- och omsorgscollege som föremål för kvalitetsarbete.....	17
4. Dilemman och principer .....	21
5. Kvalitetsarbetet i praktiken .....	23
5.1 Kvalitetsarbete i utbildningen.....	23
5.2 Lärarlag, APT, utvecklingsråd, programråd, elev/studeranderåd, utbildningsledning.....	28
5.3 Lokala styrgrupper .....	29
5.4 Regionala styrgruppen.....	30
5.5 Principer genom hela arbetet .....	31
6. Tematiska utvärderingar .....	33
Bilaga 1 .....	41



## 1. Inledning

Som medarbetare i FoU Välfärd Värmland fick jag i slutet av 2008 uppdraget att lämna ett förslag till kvalitetssystem för Vård- och omsorgscollege Värmland. Vissa utgångspunkter för ett kvalitetsarbete fanns i regionens ansökan om certifiering och de riktlinjer man enats om. Den mer eller mindre utvecklade praxis som redan rådde inom de berörda utbildningarna var också en naturlig utgångspunkt. Det vi kunde bidra med från FoU Välfärd Värmland var viss generell kunskap om kvalitetssystem och utvärdering. Efter en inledande runda av givande intervjuer med företrädare för utbildningsledningarna och styrgrupper genomfördes – om än med lite större tröghet än planerat – försök med rutiner för kvalitetsuppföljning inom ramen för utbildningarna i Arvika under våren och början av hösten 2009. Försöken åtföljdes av en del diskussioner, som stödde mina idéer i en del avseenden och gav tillfälle att lära nytt i andra. Resultatet blev det förslag som presenteras här. Underhandsrapportering till lokala styrgruppen i Arvika och till regionala styrgruppen har skett vid ett par tillfällen under projekttiden. Efter att jag lagt mitt förslag i november 2009 hölls en mindre konferens i februari 2010 för att starta implementeringen av kvalitetssystemet. Några synpunkter från den dagen har bidragit till förtydliganden i föreliggande rapport.

Till alla dem som intresserat och välvilligt ställt upp i intervjuer och samtal, delat med sig av idéer och upplysningar, svarat på eller gjort, sammanställt och diskuterat provenkäter, eller allmänt uttryckt intresse för projektet: stort tack! Tack också till de båda koordinatörerna Zenita Cider och Ellinor Axelsson, som varit utmärkta kontaktpersoner i det här arbetet.

Förslaget till kvalitetssystem innehåller föreskrifter om rutiner, övriga aktiviteter, ansvarsområden och vägledande principer. Innan det presenteras, i avsnitt 5, är det nödvändigt att börja med att först (i avsnitt 2-4) förklara några utgångspunkter, avgränsningar och principer. Jag tror att alla inblandade måste ha kvalitetssystemets syften och villkor klart för sig för att det skall fungera rätt och kännas motiverat. I avsnitt 6 ges en kort vägledning till användningen av utvärderingar i samband med kva-

litetsarbetet. Avsnittet ligger kanske något utanför uppdraget, men eftersom Vård- och omsorgscollege som helhet sannolikt inte kan ha ett kvalitetsarbete utan vissa återkommande utvärderingar bör området introduceras.

Karlstad i februari 2010

*Jan-Olof Åberg*  
*Fil dr, universitetslektor*

## 2. Utgångspunkter: Kvalitetsarbete och kvalitetssystem

Det finns flera principiellt olika sätt att bedriva kvalitetsarbete. I en numera stark tradition inom både näringsliv och offentlig sektor talar man om ”kvalitetssäkring”. I princip innebär det begreppet att man specificerar noggranna krav för olika faser i en arbetsprocess, för olika egenskaper hos ”produkten”, eller för organisationen som producerar varor eller tjänster. Därefter gäller det att noggrant följa upp att dessa specifikationer blir uppfyllda. Har man starka krav på tillsyn och kontroll, erbjuder standardiserade produkter eller tjänster, och dessutom har en ganska entydig och hierarkisk organisation, så är en sådan syn på kvalitetsarbete tillämplig. Den är däremot svår att tillämpa i samband med så komplexa tjänster som vård och omsorger, eller utbildningar som ger kompetens för sådana tjänster. I stället måste vi utgå från att arbetet i en utbildning bedrivs på många och varierande sätt och baseras på professionell erfarenhet och stort personligt inflytande för såväl de studerande som deras lärare och handledare. Kvalitetskraven blir därmed både skiftande och föränderliga över tid. Ett kvalitetsarbete i den här miljön bör utgå från att kvalitetsbegreppen inte kan definieras entydigt från början utan växer fram medan arbetet pågår. Aktiviteten *att bestämma* i vilka avseenden man ska vänta sig kvalitet, hur denna ska kunna konstateras, och hur den ska kunna utvecklas, måste ingå i själva kvalitetsarbetet, och gärna i sig vara något som engagerar och driver fram förbättringar. Det kvalitetssystem som föreslås här utgår från den sistnämnda mer dynamiska synen på kvalitetsfrågor, och ska inte förväxlas med ”kvalitetssäkring” i den första betydelsen.

### *Tre perspektiv*

Vad som är kvalitet måste alltså vara en levande definitionsfråga i kvalitetsarbetet. Det betyder att det blir viktigt ur vems perspektiv man betraktar utbildningen. I forskningen kring tjänstekvalitet<sup>1</sup>, liksom i utredningar och kunskapsöversikter som utges av Socialstyrelsen<sup>2</sup> och de modeller för utvärdering och kvalitetsarbete som an-

<sup>1</sup> Tex Westlund, P & B Edvardsson: *Tjänstutveckling och kvalitet i äldreomsorg: praktik och teori*. Studentlitteratur, 1998.

<sup>2</sup> Tex *Metoder och verktyg för kvalitet. En redovisning av kvalitetsarbete inom IFO*. Socialstyrelsen, 2000.

vänds inom europeisk högre utbildning, rekommenderas att åtminstone tre olika perspektiv används samtidigt: brukarnas, utförarnas och ledningens.

*Brukarna* är i det här fallet i första hand de studerande, i andra hand de arbetsgivare som skall dra nytta av de studerandes kompetens i arbetslivet. Det handlar alltså dels om studerandes upplevelse av studiesituationen och dess förutsättningar, dels om vad arbetslivet väntar sig av kompetens inom alla de områden där arbetslivet ställer krav på en nyanställd.

*Utförarna* är här utbildare i skola och arbetsliv, dvs lärare och handledare. Deras kvalitetskriterier för en bra utbildning – till exempel deras syn på lärandet och deras bedömning av resultaten – grundar sig i professionellt kunnande, men de har också legitima intressen av att bevaka sin egen arbetssituation som en förutsättning för att stödja lärandet på bästa sätt. Det innebär i sin tur att lärare i skolan och handledare i arbetslivet kan ha olika kvalitetssynpunkter.

De kvalitetskrav som *ledningen* företräder är också sammansatta av flera faktorer. I Vård- och omsorgscollege utgår kvalitetskriterierna i ledningsperspektivet dels från fastställda mål, dels från ekonomiska restriktioner, dels från behovet att styra och leda verksamheten med hjälp av planer, beslut och överenskommelser. Det är naturligt att det intresset kan ta sig uttryck i önskemål om fasta indikatorer eller nyckeltal för kvalitet, något som kan vara mer främmande ur studerandes eller lärares och handledares synvinkel.

Men även om man måste räkna med att dessa tre perspektiv på utbildningen inom Vård- och omsorgscollege i princip kan vara olika eller i vart fall leda till att man lyfter fram olika aspekter, kan studerande, lärare, handledare, rektorer och verksamhetschefer, samt styrgrupperna som sådana, mycket väl vara ense i en mängd frågor och ha stor förståelse för varandras kvalitetsargument. Resonemanget innebär alltså inte att man måste förutsätta konflikter, utan mer att man gör bäst i att låta alla dessa parter delta aktivt, när kvalitet ska preciseras, mätas, avgöras och utvecklas.

### *Fem uppgifter för kvalitetsarbetet*

Kontrasten till "kvalitetssäkring" utgörs av ett kvalitetsarbete vars främsta syfte är att ge kontinuerligt underlag för förbättringar. Utöver förbättringssyftet finns ett behov av att kunna redovisa kvalitet i olika sammanhang och för olika målgrupper. Dit hör också behovet av att redovisa *att* kvalitetsarbete bedrivs och att det ger resultat. Om vi utgår från dessa syften, och dessutom vet – enligt resonemanget ovan – att kvalitet inte kan avgöras entydigt och en gång för alla, finner vi att kvalitetsarbete innebär att utföra fem bestämda uppgifter.

Till att börja med måste man kunna *avläsa* förhållanden som är relevanta för kvalitetsbedömningar. I utbildningssammanhang kan det sig röra sig om sådant som examinationsresultat, elevers upplevelse av studiesituationen, uppgifter om samverkan mellan handledare och lärare, och mycket annat. Om kvalitetsbedömningen ska bli trovärdig måste den baseras på att man faktiskt beskriver sådana omständigheter, inte bara värderar dem. Beskrivningen eller dokumentationen skall alltså vara så faktabetonad som möjligt och skiljas från de värderingar av kvalitet som olika parter gör.

För att underbygga senare beslut om förändringar måste man närmast komma till en förståelse av hur utbildningen och dess olika inslag och förutsättningar fungerar. Man bör med andra ord kunna *analysera och förstå* den information man får genom sina iakttagelser av utbildningen. Här har olika parter olika insikter att bidra med. Kvalitetsarbetet måste innefatta arrangemang som gör det möjligt att reflektera och kritiskt granska olika förhållanden, från klassrumspedagogik och lärsituationer till övergripande mål och avtal. Kvalitetsarbetet innefattar därför inte bara en arbetsgång för beskrivning och bedömning av utbildningen, utan också bestämda möten, dagordningar och arbetsuppgifter för olika inblandade.

Utifrån en sådan förståelse är nästa uppgift att göra välavvägda *bedömningar* av kvalitet. Här kommer olika kvalitetsuppfattningar, mål och riktlinjer in i bilden. Som påpekats ovan bör kvalitetsarbetet präglas av att olika perspektiv och intressen kommer till uttryck, såsom elevernas krav på lärprocessen, arbetsgivarnas kriterier för de utex-

aminerades kompetens, lärares och handledares professionella bedömningar, och de riktlinjer och övergripande kvalitetskriterier som gäller för Vård- och omsorgscollege.

Utifrån det underlaget kan kvalitetsarbetet fullgöra sina huvuduppgifter att bidra till förbättringar och redovisning. För det första måste arbetet vara inriktat så, att det ger underlag för beslut som är inriktade på förbättringar. Den viktigaste förutsättningen för detta är att det finns en naturlig koppling mellan beslutsprocesser och kvalitetssystem. Det bör gälla på alla nivåer. I det enskilda utbildningsmomentet bör man kunna omsätta förbättringsförslag i konkreta förändringar av arbets- och examinationsformer, läromedel osv. På programnivån ska kvalitetsarbetet kunna ge underlag för ändringar i utbildningsplanerna, och på lednings- och styrgruppsnivån bör kunna finnas underlag för andra avtal och riktlinjer. Förbättringssyftet bör vara vägledande redan i valet av kvalitetsaspekter när man ska beskriva olika förhållanden som tyder på kvalitet eller ger förutsättningar för kvalitet. Frågan ”vad har vi möjlighet att förändra?” ger fingervisning om vilka aspekter av utbildning och studiesituation man bör fokusera på.

Ur ett kvalitetsarbete som fungerar på detta sätt är det ingen större svårighet att redovisa grunddata och kvalitetsbedömningar ur olika synvinklar, liksom givetvis förbättringsförsök och deras utfall. Formerna för redovisning anpassas efter vilka målgrupperna är, t ex den nationella nivån, styrgrupper, lärare/handledare och studerande, allmänhet och presumtiva studerande.

### *Kvalitetssystem*

Med *kvalitetssystem* menas i fortsättningen fasta arrangemang för att utföra dessa fem uppgifter. I korthet bör ett utbyggt kvalitetssystem innebära att man inrättat rutiner, resurser och bestämda roller enligt följande:

## Uppgift

## Krav för utförandet

*Beskriva* processer, förutsättningar och resultat på ett relevant sätt

Rutiner för dokumentation av erfarenheter och resultat – i första hand i lärandet och studierna, men också i stödprocesser som samverkan, planering, kompetensutveckling bland anställda, mm  
Rutiner för dokumentation av utfall (ev. nyckeltal)

*Tolka och förklara* processer och utfall

Mötesplatser för reflektion utifrån flera perspektiv, vid bestämda tillfällen och inom bestämda områden/på bestämda nivåer

*Värdera* utfall och processer utifrån givna utgångspunkter

Medvetna bedömningar utifrån olika berördas perspektiv samt bedömning gentemot givna mål

*Ge beslutsförslag för förbättringar* utifrån gjorda beskrivningar/tolkningar och bedömningar

Stark koppling mellan kvalitetssystemet och beslutstillfällen/beslutsfattande organ, och en inriktning på att förbättra som genomsyrar alla aktiviteter i kvalitetssystemet

*Redovisa* kvaliteten i verksamheten internt och externt

Löpande rapportering i enkla former med slutsatser och sammanfattningar avpassade efter målgrupp och behov av beslutsunderlag

Systematiskt kvalitetsarbete innebär på det sättet att man arbetar med *organisatoriska* medel. Det är då viktigt att påpeka, att kvalitetssystemet i sig inte skapar kvalitet i utbildningen. Kvalitet skapas av människor, genom deras engagemang och kompetens, och i deras inbördes relationer. Kvalitetsarbete går ut på att ge organisatoriska förutsättningar för människor att utveckla kvalitet.

### *Tematiska utvärderingar*

Kvalitetssystemet bygger på den normala löpande verksamheten. Utbildningsmoment följer efter varandra och åtföljs av iakttagelser (datainsamling), reflektioner/analyser, bedömningar och eventuella förändringsförslag. Men då och då uppkommer särskil-

da frågor: man vill göra ett försök med nya arbetsformer, man vill jämföra olika sätt att utbilda, man har gjort särskilda satsningar som man vill följa upp och lära av, någon särskild aspekt av utbildning debatteras, man vill granska samarbetsformerna som sådana, osv. Då blir det nödvändigt att komplettera det reguljära kvalitetsarbetet med särskilda utvärderingar, som kan vara större eller mindre projekt. Styrgrupperna för Vård- och omsorgscollege rekommenderas att ha beredskap för sådana tematiska utvärderingar. Eller annorlunda uttryckt: när man gör utvecklingssatsningar eller i grunden diskuterar särskilda frågor, inte minst de övergripande frågorna om samverkan och styrning, bör man se det som ett naturligt inslag i kvalitetsarbetet att anordna utvärdering eller uppföljning som ett särskilt projekt.

### 3. Vård- och omsorgscollege som föremål för kvalitetsarbete

Kvalitetsarbete som det har beskrivits ovan kan omfatta alla delar av en bestämd verksamhet, i det här fallet utbildning i samverkan mellan skola och arbetsliv. I realiteten måste man göra ett urval av aspekter, om inte kvalitetsarbetet skall kräva alltför stort utrymme.

Riktlinjerna för VO-College Värmland specificerar ett antal områden som kan vara föremål för kvalitetsarbetet. Dels handlar de om kritiska punkter i själva utbildningen, men det finns också relevanta faktorer som rör samverkan mellan parter och samarbetets bredare effekter för både arbetslivet och individen. Om kvalitetsarbetet skulle omfatta Vård- och omsorgscollege som helhet skulle åtminstone följande aspekter ingå:

1. Kedjan från rekrytering till samhällseffekter via
  - rekryteringsinsatser och deras utfall
  - validering och dess utfall
  - övrig ingångsaktivitet (individualisering, omhändertagande av studerande etc) och utfallet av denna
  - genomförande av utbildning, med en mängd kriterier och delprocesser, däribland
    - o undervisning och lärprocesser
    - o hjälpmedel, lokaler och utrustning
    - o samverkan mellan arbetsliv och skola
  - utbildningsresultat på individnivå
  - utfall av utbildning på individnivå (anställningsbarhet mm)
  - effekterna vad gäller behovstäckning på lokal eller regional samhällsnivå
2. Planerings- och styrningssystemet
  - behovsanalyser och analysunderlag
  - planeringsförmåga
  - styrförmåga gentemot utbildningsanordnare och utbildningssystem
  - samarbetet mellan parterna
3. Samverkanssystemet
  - deltagande och inflytande
  - samarbete i praktiken

Det är alltså ganska många processer som berörs, och samtliga skulle kunna mätas, begripas, bedömas, utvecklas och redovisas mer eller mindre utförligt. Kvalitetsarbete skulle i princip kunna bli hur omfattande som helst och gripa in i varje aktivitet från övergripande planering till färdiga resultat. Det finns flera skäl att börja i mindre skala, och då inrikta sig på utbildningarna som sådana. Dels finns där de största chanserna till att visa på konkreta resultat, dels verkar en sådan ansats mest motiverande för flest antal människor. Därigenom kan kvalitetsarbetet vinna legitimitet och goda erfarenheter och ett ”kvalitetstänkande” lättare tillämpas på nya och bredare frågor.

Ovan påpekades att det kan finnas ett antal olika perspektiv på vad kvalitet är. På samma sätt kan det finnas olika föreställningar om vad utbildningen egentligen byggs upp av, vad det är som ger resultat och vilka aktiviteter som är viktigast. Här får oenigheten inte vara för stor. En bild som ligger bakom det här förslaget till kvalitetssystem är att *den studerandes lärande är själva huvudprocessen*, som alla andra aktiviteter kretsar kring. Det innebär att undervisning och handledning, praktikplanering osv, och annat studiestöd och arbets- och studiemiljön över huvud taget, ses som *primära stödprocesser* till detta lärande. Bakom dessa har vi *sekundära stödprocesser*, såsom stöd för arbetet som handledare och lärare, handledarutbildning och resursförsörjning av olika slag. Enas man om den bilden underlättas kvalitetsarbetet, eftersom en del utgångspunkter följer automatiskt. Dels blir det givet att man bör koncentrera sig på sådant som i första hand kan påverka lärandet. Dels kan man enas om att stödprocessernas kvalitet i slutändan avgörs av hur mycket de faktiskt ger ett bättre lärande.

Utbildnings- eller lärandeprocessen kan på olika sätt indelas i ett antal delar. Det är vanligt att man gör det på grundval av vilka resurser (kompetens mm) som varje del kräver, eller utifrån utbildningsplanens rubriker. De flesta vanliga utbildningars delar är helt enkelt kurser. Kurserna kan vara ganska många, och även om indelningen i kurser har sitt värde när man planerar och redovisar utbildningar, så uttrycker den inte alltid de viktiga stegen i lärandet. Exempelvis kan man använda resurser från olika kurser för ett och samma övergripande lärmoment, eller för att nå ett och samma

mål. Av sådana anledningar har det påpekats under projektets gång att indelningen i kurser i kvalitetsarbetet kan skapa problem. En annan princip skulle då kunna vara att utgå från vilka delar som naturligt kan urskiljas utifrån utbildningens innehåll, och framför allt vad som är *lämpligt att åtgärda som en helhet* utifrån de mål man har med utbildningen. I stället för kurser kommer sådana delar att benämnas ”utbildningsmoment”. (I enlighet med detta undviker vi också termen ”kursvärdering”.) *Att göra en lämplig indelning i utbildningsdelar som lämpar sig för att se som helheter vid granskning och förbättring är den del av det gemensamma kvalitetsarbetet på utbildningsledningsnivån och för de lokala styrgrupperna.* Man kan säkerligen komma fram till att många utbildningsmoment är liktydigt med kurser, men det bör inte ske automatiskt. Ett utbildningsmoment kan vara en kurs eller en del av en kurs, likaväl som det kan vara en serie av aktiviteter som enligt utbildningsplanen finns i flera kurser.

Föreliggande förslag fokuserar på utbildningsprocesserna från antagning till examen och utbildningsresultat på individnivå. I andra hand bör rekrytering- validering- antagning och ”ingångsaktiviteter” följas upp. Effekterna vad gäller behovstäckning på lokal eller regional samhällsnivå har prioritet därefter. När det gäller planering, styrning och samverkan föreslås att regionala styrgruppen tar initiativ till utvärdering, gärna utförd externt, efter lämplig tid.

Vård- och omsorgscollege som samarbetsorganisation innehåller ett antal grupperingar som är naturliga arenor eller mötesplatser för att behandla kvalitetsfrågor. Utöver styrgrupperna regionalt och lokalt finns lärarlag, elev/studeranderåd, utvecklingsråd, arbetsplatsträffar och andra grupper som har till uppgift att samordna aktiviteter och bevaka utbildningens intressen. Föreliggande förslag specificerar inte uppgifter för vart och ett av dessa mer eller mindre formella organ, eftersom det vore att låsa organisationen i onödan. Men kvalitetsarbetet berör dem alla. Principen bör vara att frågor om förbättringar hanteras så nära det berörda utbildningsmomentet som möjligt.



## 4. Dilemman och principer

I kvalitetsarbete aktualiseras flera dilemman eller motsättningar. Några har redan antytts i form av de olika perspektiv och intressen som börjar visa sig så fort man ska bestämma vad som är kvalitet i en utbildning. I det här förslaget hanteras sådana skillnader med hjälp av deltagande och dialog.

Andra dilemman får man helt enkelt hantera med hjälp av kompromisser. Ett grundläggande sådant är att det finns olika syften med att över huvud taget bedriva kvalitetsarbete. Att kontrollera utbildningen (eller vård, omsorger och andra välfärdstjänster) med hjälp av fasta kvalitetsbegrepp och bestämda mål är ett legitimt intresse ur huvudmannens synvinkel och en självklarhet i varje rationell organisation. Kontrollintresset kan ge ett behov av fasta nyckeltal och bestämda indikatorer på kvalitet. Även i vardagen finns det en tendens att göra rutin av kvalitetsmätningar, till exempel i form av standardfrågor i kursvärderingar. Det rutinmässiga mätandet spar tid och energi och kan därför ha sina fördelar. Samtidigt har kvalitetsarbete syftet att främja verksamheten – att utveckla och förbättra ganska unika och komplexa processer. Måtten på framgång kan då vara betydligt mer svårdefinierade och bestå i bedömningar och upplevelser. Kvalitetssystemet bör uppfylla både kravet på enkla rutiner och kravet på mer mångsidig och anpassad information.

En närbesläktad åtskillnad är den mellan ledningsinitiativ och deltagarinitiativ. Kvalitetsmätningar och förändringar kan baseras mer eller mindre på officiella mål, och mer eller mindre på de behov och intressen som finns bland studerande, handledare och lärare. Om det viktiga är att redovisa för överordnade nivåer brukar kvalitetsstrategin bli av typen ”top-down” så att underordnade nivåer mäter och rapporterar det som överordnade organ vill kontrollera. Om man använder den motsatta strategin, att låta drivkraften för kvalitetsmätning och kvalitetsutveckling ligga hos de verkamma och närmast berörda, kan det vara svårare att rapportera kvalitetsarbetet tydligt, men man har å andra sidan större utsikter att behålla engagemang och kreativitet. Även här bör kvalitetssystemet leva upp till båda kraven. Den lokala styrgruppen

måste efterfråga relevanta aspekter i rapporteringen från utbildare och studerande, så att gruppen kan redovisa de kvalitetskriterier som krävs av den. Samtidigt måste lokala styrgruppen tillåta och uppmuntra att kvalitet mäts och diskuteras utifrån utbildningens egna förutsättningar.

Det har redan framgått ovan att kvalitetssystemet idealt bör omfatta alla delar av en organisation, i det här fallet allt från lärprocessens minsta delar till samverkan mellan parterna på den övergripande regionala nivån. Man inser ju lätt att delarna hänger ihop och att kvalitet i utbildningen beror av stödsystem och stödresurser, vilka i sin tur påverkas av en mängd omständigheter. De framgångsrika exemplen på kvalitetssystem i världen pekar tydligt på att man måste ha kontroll över helheten.<sup>3</sup> Men det är en lång process att nå dit. I praktiken bör man starta i det lilla formatet. Om man då tar fasta på det man är redan bra på eller ense om, har man bra utsikter att utveckla kvalitetstänkandet allteftersom.<sup>4</sup>

Ytterligare ett dilemma ligger i att ett systematiskt kvalitetsarbete med alla de uppgifter som beskrivits ovan riskerar att bli en mängd extra aktiviteter ovanpå alla de andra rutiner, möten och redovisningar som genomförs. Kvalitetssystemet bör helst inte kännas som en extra pålaga. Botemedlen är två: kvalitetssystemet fylls med frågor som de medverkande verkligen tycker är viktiga och som ger resultat, och aktiviteterna som ingår görs som en del av det man ändå måste göra. Kvalitetsfrågorna blir med andra ord en del av den normala planeringen och utvecklingen, samtidigt som man vid behov kan visa att de hålls ihop och sköts med systematik och omsorg.

---

<sup>3</sup> Tex Liker, J K: *The Toyota Way: Lean för världsklass*. Liber, 2009.

<sup>4</sup> Se tex goda råd i Bergstrand, B O & JÅ Hermansson: *Att bygga ett kvalitetssystem handbok i praktiskt kvalitetsarbete*. Kommunlitteratur, 1999.

## 5. Kvalitetsarbetet i praktiken

Det systematiska kvalitetsarbetet – kvalitetssystemet – innefattar olika roller och ansvarsområden, olika rutiner och olika verktyg för att kunna utföra dessa. Vi kan för enkelhets skull urskilja tre nivåer: utbildningen, den lokala styrgruppen och den regionala styrgruppen. Varje nivå har sitt ansvarsområde och rapporterar till nivån ovanför (för regionala styrgruppens del vid behov till den nationella nivån). Varje nivå utför de fem grunduppgifterna – att beskriva, begripa, bedöma, befrämja och berätta om kvalitet – men med olika underlag och olika helheter.

### 5.1 Kvalitetsarbete i utbildningen

I utbildningen avser kvalitetsarbetet dels utbildningsmoment, dels programmen som helhet. Utbildningsmoment kan vara kurs enligt utbildningsplan eller annan del eller aktivitet i utbildningen som är lämplig att besluta om som en helhet för att åstadkomma förbättringar.

#### *Information och motivation redan från början*

När utbildningsmomentet startar informeras de studerande om att momentet kommer att följas upp med ett eller flera tillfällen att ge synpunkter och diskutera erfarenheter och förbättringsförslag, med andra ord vad som ofta kallas kursvärdering. Man informerar också om vad sådana uppföljningar tidigare har visat på, i synnerhet den senaste, och vilka eventuella förändringar i utbildningsmomentet man gjort med anledning av dessa.

#### *De studerandes erfarenheter och förslag*

Under och/eller efter utbildningsmomentet samlas de studerandes synpunkter in. Lärare och handledare noterar också sina iakttagelser och erfarenheter av studiearbetet och lärandet i momentet. Det ger två underlag för att reflektera över utbildnings-

momentet i diskussions- eller dialogform. Den diskussionen skall komma så snart som möjligt, medan erfarenheterna är färska.

Insamlingen av synpunkter och erfarenheter bör vara sådan att alla får tillfälle att ge bidrag, helst anonymt om omständigheterna tillåter det. Den lämpliga formen i många fall är en enkät bland de studerande. I det sammanhanget har försöksverksamheten aktualiserat flera frågor: vad man ska fråga om, vilken frågeform som är lämplig och i vad mån man ska använda färdiga mallar eller formulera nya frågor för respektive tillfälle då utbildningsmomentet genomförs.

### *Vad ska man fråga om?*

För urvalet av frågor kan listan på goda råd bli ganska lång:

- Fråga om sådant som de studerande vet bäst, dvs hur studierna upplevts, hur läromedel fungerat, vilka effekter på lärandet studierna i momentet haft utöver den måluppfyllelse man mäter med proven, osv. *Fråga om måluppfyllelse bara när det inte finns något annat sätt att avläsa den.*
- Fråga efter *beskrivningar* av erfarenheter och fråga så faktabetonat som möjligt (hur ofta, hur mycket, hur länge, osv). Om värderande frågor ställs bör det vara mot bakgrund av faktiska erfarenheter som man också frågar om.
- Försök täcka centrala aspekter eller kritiska händelser i utbildningsmomentet. Det är förstås bra att ha en genomtänkt idé om vilka resurser – undervisning, instruktioner, övningar, självstudier, läromedel osv – som tillsammans bygger upp lärandet. Utifrån den kan man täcka upp viktiga aspekter. En sådan ”modell” kan tas fram t ex i lärarlag eller i dialog med de studerande.
- Fokusera på sådant som går att förändra, t ex sådant som man funderat på att eventuellt ändra på, eller sådant som behöver följas upp efter gjorda förändringar. Kom ihåg att enkäten är ett underlag för förbättring, inte en undersökning av hur nöjda de studerande är med momentet.
- Begränsa antalet frågor till de viktigaste aspekterna och de som kan ge upphov till diskussioner när resultatet har sammanfattats. Frågorna ska kunna besvaras

på högst tio till femton minuter. Diskussionen måste också kunna ske under begränsad tid.

### *Hur ska man ställa frågorna?*

Den viktigaste tumregeln här är att det ska vara lätt att både begripa frågan och att sammanställa svaren på ett tydligt sätt. Använd så långt möjligt fasta svarsalternativ, kanske skalor där man anger i vilken grad man instämmer i ett påstående (I så fall kan man i vissa frågor vända på formuleringen, så att man inte får en rad slentrianmässiga ”instämmer”). Många av lärarna och handledarna är säkerligen bra på att formulera frågor, och goda råd om frågeformulering kan inhämtas i en mängd elementära läroböcker.<sup>5</sup> I mer erfarna och inte alltför stora studerandegrupper är det möjligt att använda öppna frågor av typen: ”Vad bör vi ändra på till nästa gång?” och ”Vad bör vi behålla till nästa gång?” som underlag för den påföljande diskussionen. Därigenom får de studerande större inflytande över hur man ska se på utbildningsmomentet när man värderar dess kvalitet. Samtidigt blir svaren givetvis svårare att sammanfatta.

### *Frågemallar*

Flera förespråkar färdiga frågemallar som används gång efter gång i utbildningsmomentet eller rentav i flera utbildningsmoment. fördelarna är givetvis en smidigare och enklare hantering, bra jämförbarhet mellan moment och över tid, och större chans att rutinisera sammanställningen av svar. Men nackdelarna gör sig ofta påmind: en enkät som upprepas ger en trötthetseffekt, det är svårt att göra bra frågor som verkligen mäter det väsentliga i utbildningsmoment som är olika varandra i viktiga avseenden, och man missar tillfället att verkligen fundera över hur utbildningsmomentet fungerar som lärprocess och vad man kan, och vill, förändra. Kanske är en kombination att rekommendera: vissa fasta frågor plus en del som är specifika för tillfället. Exempelvis kan fasta frågor gälla arbetstiden som de studerande lagt ner på

---

<sup>5</sup> Tex Trost, J & O Hultåker: *Enkätboken*. Studentlitteratur, 2007, eller Ejlertsson, G: *Enkäten i praktiken*. Studentlitteratur, 2008.

utbildningsmomentet, och om det väckt intresse för yrket, medan frågor om läromedel eller övningar måste vara specifika för tillfället ifråga.

### *Sammanställning*

Det är viktigt för diskussionen att de studerandes erfarenheter sammanställs snabbt. Under försöksverksamheten har prövats dels att göra sammanställningen manuellt samma dag, dels att fråga via nätenkätverktyg så att sammanställningen sker automatiskt och omedelbart. Vilket man använder beror på vilka resurser man har, men att fråga via nätet ger betydande fördelar och kan rekommenderas. Dels finns möjlighet att ha färdiga mallar som man lätt redigerar – lägger till frågor, anpassar till aktuella läromedel osv – för det aktuella tillfället. Dels, och framför allt, kan man ha en tydlig (ofta grafisk) sammanställning klar på ögonblicket. Nackdelen är att det oftast uppstår ett alltför högt bortfall när man använder nätenkät. Att boka en datasal och avsätta tid för de studerande att svara har gett bra resultat. Kommunerna har i allmänhet tillgång till nätenkätverktyg, och de ingår också i distansplattformar.

### *Den viktiga dialogen*

Utifrån de sammanställda erfarenheterna och synpunkterna genomförs en dialog mellan de studerande och lärarna/handledarna, helt enkelt så att man visar svarsfördelningarna och diskuterar utifrån frågorna

- Vad beror de här svaren på?
- Vad bör göras för att förbättra i det här avseendet?

Detta är den viktigaste aktiviteten i kvalitetsarbetet på den här nivån. Den innebär att man utifrån *beskrivningen* av erfarenheter försöker *begripa* och *bedöma* utbildningsmomentet samt *ge förslag till åtgärder*. Lärare och handledare tillför diskussionen sina egna iakttagelser och bedömningar. Man utför alltså alla kvalitetsarbetets uppgifter, med inriktning på att göra det så enkelt och fokuserat som möjligt. Ansvarig i lärarlaget (eller motsvarande) för ett protokoll där man antecknar slutsatserna och förslagen. De anteckningarna blir en viktig del av värderings- eller kvalitetsprotokollet, som beskrivs nedan.

De studerandes erfarenheter är ett av underlagen för att värdera utbildningsmomentet och föreslå förbättringar. Utöver detta finns lärares och handledares underlag i form av deras iakttagelser under momentets gång, samt givetvis avläsningen av hur målen har uppfyllts, vilket rimligen skett genom någon form av prov. Därmed har kvalitetsarbetet i det enskilda momentet skett utifrån alla tre kvalitetsperspektiven.

#### *Värderingsprotokoll (kvalitetsprotokoll)*

Den slutgiltiga bedömningen, utifrån studerandes, lärares/handledares och utbildningsplanens perspektiv redovisas till sist i ett värderings- eller kvalitetsprotokoll. I detta framgår

- viktigare drag i uppläggningsmomentet
- måluppfyllelse i form av resultat av prov/examination eller bedömningar av de studerandes prestationer
- studerandes synpunkter i mycket kort sammanfattning
- lärares/handledares synpunkter i korthet
- slutsatser och beslut om eller förslag till förändringar
  - o på kort sikt: inför nästa omgång eller nästa moment för samma grupp
  - o på längre sikt eller i utbildningen som helhet

Ett exempel på kvalitetsprotokoll från försöket i Arvika finns i bilaga 1.

Kvalitetsprotokollen skall hållas kortfattade. I försöksprojektet kunde de mycket väl vara på högst en sida. Det är över huvud taget viktigt att alla rutiner och punkter som beskrivs ovan inte görs till, eller uppfattas som, onödigt tidsödande och något som ligger utanför de reflektioner som man ändå gör i jobbet. Kvalitetsarbete skall vara givande och integrerat i det professionella arbetet.

Kvalitetsprotokollen är de skriftliga redovisningarna av kvalitetsarbetet på den här nivån. De bör på lämpligt sätt finnas tillgängliga för alla som berörs. De är resultaten av en sammanvägning av bedömningar utifrån de studerandes och lärarnas/handledarnas perspektiv samt graden av måluppfyllelse. Sammanvägningen har kommit till efter dialog mellan studerande och handledare/lärare och dess viktigaste

del är de förslag till förändringar – eller medvetna beslut att inte förändra – som protokollet innehåller. Aktiviteterna som leder fram till färdiga kvalitetsprotokoll är motorn i kvalitetsarbetet. Utifrån protokollen, och hela arbetet med värdering av utbildningsmomenten, *bör* en del frågor tas upp i lärarlag, arbetsplatsträffar, utvecklingsråd och andra grupperingar, *är det nödvändigt* att en del frågor tas om hand i utbildningsledningarna, och *skall* ett antal frågor behandlas i styrgrupperna.

## **5.2 Lärarlag, APT, utvecklingsråd, programråd, elev/studeranderåd, utbildningsledning**

Kring utbildningarna finns olika grupperingar där man kan lyfta fram och fördjupa frågor som aktualiserats i kvalitetsarbetet i utbildningsmomenten. Man bör också kunna föreslå att vissa frågor blir undersökta i samband med kvalitetsvärderingen i utbildningsmomenten (om man ser till att datainsamling och sammanställning inte alltför mycket tyngs av detta). Här finns också arenorna för att diskutera gemensamma rutiner för att ställa frågor, använda nätverktyg, göra sammanställningar osv. Grupper av alla de här slagen har en viktig roll för att förankra kvalitetsarbetet, se till att det rullar på, och efter hand utveckla det. En stor del av det reflekterande inslaget i kvalitetsarbetet måste ligga här. Men eftersom organisationen kring utbildningarna inte är enhetlig är det svårt att föreslå formella uppgifter för dessa grupperingar i kvalitetsystemet. Däremot har utbildningsledningarna vissa uppgifter.

Utbildningsledningen

- ser till att värderingsprotokoll finns tillgängliga
- vidtar de åtgärder som föranleds av kvalitetsarbetet på momentnivå, i lärarlag, utvecklingsråd och arbetsplatsträffar
- tar initiativ till uppföljningar över större delar av utbildningen, i samverkan med lokala styrgruppen
- ser till, i samspel med lokala styrgruppen, att någon eller några ser kvalitetsarbetet som ett särskilt angeläget ansvar i arbetet och kan verka som pådrivare och utvecklare.

### 5.3 Lokala styrgrupper

Lokala styrgruppen har flera roller i kvalitetssystemet. Den första är att vara mottagare av information om kvalitetsarbete i utbildningarna. En fast punkt på lokala styrgruppens dagordning är utbildarnas (inräknat de berörda inom arbetslivet) redovisning av sitt kvalitetsarbete i form av föredragning av de senaste kvalitetsprotokollen. Utifrån det underlaget kan lokala styrgruppen

- reflektera, dra slutsatser och verka för spridning av goda exempel inom eget VO-College
- agera utifrån utbildares och verksamheters förbättringsförslag
- ställa frågor till, och efterfråga underlag från, utbildarna utifrån lokala och regionala kvalitetskriterier
- årligen sammanställa och rapportera erfarenheter och resultat till regionala styrgruppen, och däremellan kunna ge en kortare lägesrapport

Det är viktigt att de detaljerade diskussioner som funnits mellan studerande och handledare/lärare inte fortsätter i lokala styrgruppen, utan att frågorna där lyfts till en mer principiell nivå.

Dessutom kan den lokala styrgruppen utifrån sina diskussioner

- ta initiativ till tematiska utvärderingar och försöksprojekt.

Lokala styrgruppen har också ett ansvar för att

- följa upp att rutiner för kvalitetsarbete finns och följs, och
- efterhand ta ställning till om dessa rutiner är tillräckligt bra eller om kvalitetsarbetets former bör förändras.

Särskilt i början bör den lokala styrgruppen ta ställning till hur ”utbildningsmoment” skall avgränsas (se resonemanget i avsnitt 2 ovan).

Den andra rollen är att värdera och utveckla processer som inte täcks av de enskilda värderingarna av utbildningsmoment. I synnerhet måste lokala styrgruppen ha fokus

på utbildnings- och samverkansprocessen som helhet, i relation till dels egna kriterier, dels de kvalitetsområden som den regionala styrgruppen följer upp. Enligt riktlinjerna är de

- teoretisk utbildning
- lärande i arbete
- *anställningsbarhet*
- *arbets- och lärmiljö*
- arbetsformer och arbetssätt
- *brukar- och patientperspektiv.*

För att tillgodose kraven på kontroll i dessa avseenden kan lokala styrgruppen behöva göra egna undersökningar och sammanställningar. Arbets- och lärmiljöer, de studerandes anställningsbarhet och inslagen av brukar- och patientperspektiv är typiska exempel på vad som lämpar sig för tematiska utvärderingar med något eller några års mellanrum, medan övriga kvalitetskriterier bör kunna täckas väl av den rapportering man får från utbildarna och sammanfattas årligen på styrgruppsnivå. Lokala styrgruppen bör alltså bevaka att dessa aspekter belyses tillräckligt i värderingsprotokollen.

Förslagsvis planerar varje lokal styrgrupp att årligen genomföra en utvärdering av ett särskilt område. I vissa fall kan dessa samordnas mellan de lokala styrgrupperna så att man får en gemensam inriktning, men i många fall kan det vara lärorikt att inrikta sig på varsitt område och försöka lära av andras erfarenheter inom de områden som man själv inte täcker. Frågan om samordning av tematiska utvärderingar mellan lokala styrgrupper hanteras i regionala styrgruppen. Åtminstone i inledningsskedet kan de lokala styrgrupperna behöva utse varsin deltagare i ett *regionalt nätverk för kvalitetsfrågor* som anordnas för att sprida erfarenheter och bistå den regionala styrgruppen i samordningen.

#### **5.4 Regionala styrgruppen**

Kvalitetsarbetets fokus i regionala styrgruppen bör ligga på det totala utfallet – utbildningsresultat, anställningsbarhet, utbildningsinnehåll i relation till yrkeslivet osv. Inom ramen för kvalitetssystemet finns underlaget i form av de årliga sammanställ-

ningarna av kvalitetsarbetet inom lokala VO-College. I riktlinjerna för Vård- och omsorgscollege finns goda utgångspunkter för att undersöka och bedöma kvalitet, i visionerna om

- lärmiljöer som tillgodoser alla lärstilar
- en helhet av praktiska och teoretiska studier
- anpassning till framtidens kravprofiler
- lärmiljöer med modern och ändamålsenlig utrustning
- goda förutsättningar för arbetsplatsförlagt lärande
- goda förutsättningar för flexibelt lärande.

Sådana utgångspunkter kan ge upphov till särskilda undersökningar (tematisk utvärdering) men också leda till dialog mellan de lokala och den regionala styrgruppen.<sup>6</sup>

Regionala styrgruppens uppgifter i kvalitetssystemet kan sammanfattas så här:

- ta emot årlig kvalitetsrapport från lokala VO-College och mellanliggande terminer begära kortfattad lägesrapport
- utifrån dessa reflektera, dra slutsatser och verka för spridning av goda exempel inom VO-College Värmland
- ta initiativ till tematiska uppföljningar/utvärderingar och försök
- stödja de lokala styrgrupperna i deras kvalitetsarbete, till exempel genom att möjliggöra praktisk samverkan
- ställa frågor till de lokala styrgrupperna och efterfråga underlag från dem utifrån de regionala kvalitetskriterierna.

## 5.5 Principer genom hela arbetet

För att åstadkomma ett kvalitetssystem värt namnet behövs som synes en ganska stor uppsättning regler som skapar rutiner och roller. Det blir viktigt att förenkla, prioritera och inte försöka göra allt på en gång. Implementeringen tar ändå troligen tid, även om man når en bra förankring av sättet att arbeta. Att börja med det man är bra på, börja i mindre skala, och sprida goda exempel, är bra tumregler. När man prioriterar – bland frågor till de studerande, mer eller mindre långsiktiga utbildningsfrågor att

---

<sup>6</sup> I enlighet med vad som sagts ovan apropå top-down-perspektiv och behov av kontroll bör regionala styrgruppen – liksom den nationella nivån – avhålla sig från att *ensidigt diktera* hur dessa allmänna kriterier ska översättas till mätbara förhållanden.

satsa på, rapporter att skriva, utvärderingar att göra, osv, är det några principer som förtjänar att sättas i första rummet, som ett slags kvalitetsarbetets själ.

En sådan är *förbättringsinriktningen*. Även om det kan vara lockande, och påkallat av många anledningar, att ta reda på mycket om utbildning och lärprocesser och redovisa hur väl man lyckats i en mängd avseenden, så är de överordnade syftet alltid att om möjligt förbättra utbildningarna och samverkan mellan skola och arbetsliv. Valet av frågor, inriktningen på diskussioner, tyngdpunkt i redovisning, valet av utvärderingsobjekt osv, kan vägledas bra av frågan var man har störst chans att åstadkomma förbättring. Ett kvalitetsarbete som kan visa resultat i form av påtagliga förbättringar har störst chans att utvecklas, men rutiner som ingenvart leder blir tom ritual och en belastning.

Från detta är det nära till principen att kvalitetsarbete skall *kopplas till beslutsprocesserna*. Förbättringsförslag ur kvalitetssystemet måste kunna tas om hand i planering och budgetering.

En tredje princip att sätta främst är den om *flera perspektiv*. Kvalitet kan sällan på ett fruktbart sätt avgöras med bara en utgångspunkt. Inom vård- och omsorgsverksamheterna är det en självklarhet att kvalitet avgörs utifrån både brukarnas, utförarnas och huvudmannens perspektiv. I det här förslaget är det en bärande idé att kvalitetsbedömningar och förslag kommer till när ledningsintressen, utförarintressen och stude-  
randeintressen samspelar. Att både skolans och arbetslivets synsätt företräds är närmast en självklarhet i det här sammanhanget.

## 6. Tematiska utvärderingar

Tonvikten i det här förslaget ligger på ett löpande kvalitetsarbete med relativt fasta rutiner för uppföljning och förbättringsarbete. Dessa bör kompletteras med en beredskap för tematiska utvärderingar, eller ännu hellre med en rullande plan för sådana på lokal och regional nivå. Ovan har getts exempel på vad de kan handla om: särskilda frågor, kunskapsbehov eller försök som gäller utbildningarna, eller de stödsystem och stödprocesser som omger dem: rekrytering, validering, samverkan, osv. De uppföljningar som bör göras på sikt med avseende på anställningsbarhet och Vård- och omsorgscolleges effekter inom yrkesområdet kan också räknas hit. Försök med nya arbets- eller samverkansformer bör alltid föras med systematisk utvärdering.

På sikt kan utvärderingar göras på likartat sätt med kortare eller längre mellanrum och på så vis bli en del av ett mer rutinemässigt system. Men i början, och eftersom varje utvärdering bör anpassas efter sina särskilda syften och sammanhang, behöver man i varje enskilt fall avgöra hur den skall läggas upp, vem som ska utföra den och en hel del andra frågor. En utvärdering kan göras på många sätt, och det finns en stor mängd mer eller mindre etablerade utvärderingsmodeller. Antalet beror inte minst på att syftena och efterfrågan på kunskap varierar. Somliga utvärderingar skall underbygga konkreta beslut, andra skall i sig främja verksamheten eller allmänt bidra till kunskapen inom ett område. Ibland fordras expertkunskaper, ibland att alla parter kommer till tals, ibland att man får fram siffror utifrån fastställda kvalitetsindikatorer.<sup>7</sup> Här följer därför en kort vägledning som utgår från de syften och behov som närmast kan vara aktuella för Vård- och omsorgscollege.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Se t ex sammanställningar i kap 7 i Eriksson, B & P-Å Karlsson: *Att utvärdera välfärdsarbete*. Gothia, 2008.

<sup>8</sup> Vill man gå vidare till handböckerna på området kan Vedung, E: *Utvärdering i politik och förvaltning*. Studentlitteratur, 2009 (3:e uppl.) rekommenderas, liksom referensen i föregående fotnot.

### *Allmänt om utvärdering*

Det centrala med "utvärdering", jämfört med andra undersökningar, är aktiviteten att *bedöma* en verksamhet. Bedömning innebär att man ställer verkligheten – eller det man vet om den – mot något ideal, som t ex kan vara olika parterns önskemål, en etablerad idé om hur verksamheten ska bedrivas, eller som i de flesta fall: de mål eller kvalitetskriterier som man formellt har satt upp för verksamheten. För övrigt kan man i en utvärdering ställa precis samma krav på tillförlitligt och relevant underlag, etisk korrekthet och administrativ effektivitet som i alla andra utredningar och undersökningar. För att planera en utvärdering behöver man ta ställning till åtminstone tre övergripande frågor:

- *Vad är det för bedömning som behöver göras, givet det syfte man har?* Är det målen som skall vara utgångspunkten, professionell praxis, brukarnas nöjdhet, eller något annat?
- *Vad är det för kunskap man behöver, givet den bedömning man skall göra?* Egentligen är det här två frågor, som båda behöver uppmärksamhet:

*Hur skall man förstå* det fenomen som skall utvärderas? Hur skall det avgränsas? Vad består det av, och hur hänger dess delar ihop – vad orsakar vad?

*Vilken information* behövs för att göra bedömningen, och hur skall den samlas och analyseras?

- *Vad bör eller skall utvärderingen ha för funktion utöver syftet?* Inte så sällan får utvärderingar effekter utöver själva resultatet, genom att de uppmärksammar frågor, låter parter komma till tals, frilägger brister eller starka sidor, engagerar, ger lärdomar osv.

Det är att rekommendera att man bestämmer svaren på dessa frågor i just den ordningen. En effektiv och målinriktad utvärdering utgår från ett bestämt syfte och leder fram till en bedömning utifrån medvetna utgångspunkter via klokt utvald, rätt uppfattad och medvetet tolkad information. I relation till dessa frågor kan man ta beslut om vem som bör stå för bedömningen och insamlingen av underlaget, hur och när

informationsinsamlingen skall ske, hur utvärderingen skall organiseras för övrigt och hur rapporteringen skall ske. Ibland är dessa frågor enkla, andra fall kan de vara väl så kniviga.

Funderingarna kring dessa grundfrågor kan hjälpa en att finna en ”färdig” utvärderingsmodell som passar både intentionerna och budgeten. Utvärderingsmodellerna – varav några grundtyper presenteras kort nedan – kan också hjälpa en att finna svar på frågorna. En bra utvärdering kan mycket väl vara en blandning av flera modeller.

### *Måluppfyllelseutvärdering*

Den här modellen tar utgångspunkt i bedömningsfrågan: det viktigaste är att bedöma om målen är uppfyllda. Man samlar därför bara information som kan ge svar på just den frågan. Det förutsätter givetvis att målen är väl formulerade och kan översättas till något som kan mätas någotsånär entydigt i praktiken. Så är det ju inte alltid, men kan i synnerhet vara fallet om man har kvantitativa mål, t ex att en viss andel av utexaminerade skall ha anställning inom en bestämd tid. Modellen är mest relevant när man vill kontrollera att mål har uppfyllts, men den svarar inte så bra på andra frågor. En ren måluppfyllelseanalys tar inte hänsyn till om målen uppnåddes tack vare enbart insatsen (utbildningen, pedagogiken, praktiken eller vad det kan vara) eller om målet nåddes också på grund av andra faktorer. Vill man förstå *orsak och verkan* bättre måste man komplettera med andra undersökningar. Modellen svarar heller inte på om insatsen fick andra effekter än de som målen talar om. En analys av sådana *bieffekter* kräver, också den, betydligt mer av utvärderingsinsatser. Trots dessa begränsningar är den här grundmodellen användbar i många sammanhang när syftet är att kontrollera vad man fått för sina insatser och redan är övertygad om orsakssammanhanget.

### *Före-efter-utvärdering*

Här är utgångspunkten snarast kunskapsfrågan: det viktigaste är att veta om det man gjort fått de effekter som avsetts. All bedömning innebär en jämförelse. I måluppfyllelsemodellen är det verkligheten som jämförs med målen. I före-efter-utvärderingen

jämför man läget vid (minst) två tidpunkter: före respektive efter förändringen eller aktiviteten som skall utvärderas. Finns det en skillnad, och inte andra förklarande processer pågått under tiden, så kan man med viss säkerhet hänföra den till den insats som man utvärderar och alltså säga att den haft en effekt. Modellen är givetvis inte obekant för någon som sett effekter av inläring i skola och arbetsliv. Den påbjuder att man mäter kunskaper (eller färdigheter eller attityder, eller vad som nu är relevant) på samma sätt både före och efter, så att inte skillnaden kan bero på olika sätt att mäta. En misstanke som ändå kan återstå kan vara att det är något annat än det man utvärderar som under tiden påverkat utfallet i den aktuella gruppen. Orsaksförhållandet blir inte automatiskt säkerställt. Vad som också talar mot modellen är att det i många fall är praktiskt omöjligt att mäta relevanta faktorer innan man gör exempelvis en förändring av rutiner eller arbetssätt, eller genomför kompetensutveckling. Man kan då försöka ställa retrospektiva (tillbakablickande) frågor, men i många fall blir svaren inte särskilt tillförlitliga. Modellen är å andra sidan klart tillämplig i många försöksverksamheter och ger inte så lite styrka i slutsatserna, förutsatt att man kan göra sannolikt att utfallet inte beror på andra förändringar än den man vill utvärdera.

### *Jämförelser med andra*

Grundmodellen för en vetenskapligt utformad utvärdering är det klassiska experimentet. I ett sådant utsätts en grupp för den förändring eller "behandling" (intervention) vars effekter skall studeras, och jämförs med en annan grupp som inte påverkats, men som därutöver inte skiljer sig från experimentgruppen. I båda grupperna jämför man tillståndet före respektive efter interventionen, och ser man då en skillnad kan den enbart skyllas på denna intervention. I verkligheten kan man bara avlägset försöka efterlikna ett sådant ideal. Men man kan ändå försöka finna jämförbara grupper eller sammanhang, som man kan ställa de egna resultaten mot. Två eller flera utbildningar, som i allt väsentligt är jämförbara, kan vara jämförelsegrupp åt varandra när man vill studera effekter av pedagogiska förändringar. Det viktiga är jämförbarheten; man bör kunna göra det högst troligt att inte andra förhållanden än det som utvärderas har åstadkommit skillnaden i resultat.

### *Intressentbaserad utvärdering*

De tre grundmodellerna ovan utgår alla från att det finns relativt entydiga kriterier på framgång – det råder enighet om bestämda mål eller syften, och det går i princip att fastställa om de är uppfyllda eller ej. Så är inte alltid fallet. Kriterierna på kvalitet kan skifta mellan olika parter, och vara mångfasetterade och svåra att formulera entydigt. I många fall är tillfredsställelsen hos intressenterna – dvs de som berörs – ett mål i sig, och syftet med utvärderingen kan vara att konstatera om olika intressenter varit tillräckligt nöjda eller fått sina behov tillgodosedda. I sådana situationer kan man lägga upp utvärderingen så att intressenternas värderingskriterier, erfarenheter och slutsatser ger en grund för en samlad bedömning. När man då samlar information sker det utifrån vad intressenterna anser vara viktigt, när man tolkar den är det utifrån intressenternas uppfattning om orsaker och verkningar, och det är intressenternas samlade bedömning som gäller som utvärderingens resultat. I vissa fall kan en sådan utvärdering visa på flera olika bilder som är giltiga i olika parter perspektiv. De ganska vanliga undersökningarna av brukares och kunders tillfredsställelse är varianter av intressentutvärdering. Modellen är tilltalande ur en demokratisk synvinkel, den engagerar många och den ger ”sanna” resultat i den mening att de som bedömer vet vad de talar om. Å andra sidan kan det vara svårt att koppla olika parter ”sanningar” till de mer objektiva eller formella mål och medel som beslutsfattarna måste hålla sig till. Och använder man den här modellen får man lätt en tendens att tillmäta alla åsikter lika stort värde, oavsett vad de baseras på eller i vilka avsikter de har yttrats. I själva verket kan olika parter ha intressen i konflikt med varandra, och deras kunskapsunderlag vara mer eller mindre tillförlitligt.

### *Processutvärdering*

Mål- och jämförelsemodellerna ovan har en svaghet när det gäller orsak och verkan. De ger inte särskilt precisa besked om *hur* en insats av något slag leder fram till en utveckling eller ett resultat. I synnerhet gäller detta när det rör sig om komplexa skeenden, som just i lärprocesser eller i samverkansprocesser, där många arbetssätt och erfarenheter griper in i varandra och utvecklas på ett kanske nästan oförutsägbart sätt.

För det ändamålet behöver man snarare följa processen, dokumentera vad som händer och under hela tiden reflektera över hur utvecklingen går. Ett sådant arbetssätt passar bra i två slags situationer. Den ena är då det är själva utvecklingen eller förändringen som man vill undersöka, och utvärderingen främst är till för att lära om hur processen fungerar. Bedömningsfrågan har i det fallet ganska underordnad betydelse, även om man säkert försöker konstatera om utvecklingen går åt rätt håll eller inte. Det centrala är vad man kan lära sig om processen som sådan. Inte sällan kompletterar man med en bedömning av måluppfyllelse.

Den andra situationen där det är lämpligt att utvärdera genom att följa ett förlopp är när man har en föreställning om hur processen bör gå till för att ge bästa resultat. Så är ofta fallet i pedagogiska sammanhang, och inte sällan finns det intentioner hos både utbildare och studerande om hur lärandet bör gå till. Genom att följa processen över tid kan man ställa den faktiska utvecklingen mot den "teori om den goda processen" som man har. "Teorin" kan vara väletablerad professionell teori om hur lärande (eller samverkan, eller vård, etc) bör bedrivas, eller den kan finnas i form av de inblandades föreställningar om hur processen bör vara. Om man till exempel tänker sig att förbättra lärandet i arbetslivet med hjälp av fler möten mellan de tre berörda parterna, så har man sannolikt en idé om vilka frågor som mötena kommer att handla om, hur de kommer att behandlas, hur starka överenskommelserna kommer att vara, vilka beteenden som kan ändras, vad som blir läreffekten och varför, osv. Dessa antaganden kan formuleras mer eller mindre preciserat och därefter kan man följa processen för att se om de stämmer med verkligheten.

### *Till sist*

I den här korta genomgången har inte mycket sagts om hur informationsinsamling och analyser kan göras i samband med de olika modellerna. Dels beror det på att det är bedömningsfrågan och själva grundupplägget i utvärderingen som bör lyftas fram, dels torde kompetensen när det gäller att samla och sammanställa information redan vara ganska stor bland utbildarna och i styrgrupperna. Det första som är viktigt är

som sagt att börja med syftet – och avgränsa det till något hanterligt. Att inte försöka göra allt på en gång utan börja i det enkla är ett råd som kan gälla också här. Det andra som är viktigt är att utifrån syftet bestämma vilket slags bedömning som bör göras – är det intressenterna som skall avgöra kvaliteten, är det en mer entydig målpåfyllelse som gäller, eller har vi ett ideal för arbetssättet som vi vill se om det uppfylls? En tredje viktig fråga är hur utvärderingen skall kunna komma till nytta – hur kan resultaten bli användbara, och faktiskt komma till användning, för att förbättra utbildningen och dess stödsystem? Och kan man lägga upp utvärderingen så, att den engagerar många och i sig själv bidrar till utvecklingen?

Den sista frågan har att göra med utvärderingarnas existensberättigande över huvud taget. De tematiska utvärderingarna bör vara ett ständigt inslag i kvalitetsarbetet. Deras innehåll bör väljas dels utifrån vad som inte naturligt täcks av kvalitetssystemet i utbildningarna. Rekryteringsinsatser, validering, anställningsbarhet, samverkansformer, arbets- och lärmiljö mm har nämnts som exempel. Inriktningen bör också väljas utifrån frågor som debatteras, utvecklingsidéer som väcks, försök som genomförs och annat som är strategiskt betydelsefullt när Vård- och omsorgscollege utvecklas. I så fall kan tematiska utvärderingar, redan genom att de genomförs, bidra till kvalitetsutvecklingen.



## Bilaga 1



### Kursvärderingsprotokoll - Omvårdnadsutbildningen

Klassbeteckning:

Datum:

Kurs:

Kurskod:

Kursansvarig lärare:

---

**Beskrivning av kursen** t.ex. kurstid, planering, gruppsammansättning, deltagarnas bakgrund och syfte med studierna, studiemiljön, avvikelser från planerat, avbrottsfrekvens, språklig förståelse, läs- och skrivsvårigheter.

**Studieresultat** (Kursbetyg, resultat av individuella studieplaner, frånvaro för enstaka studerande mm.)

**Resultat av de studerandes kursvärdering** ( bif.)

**Kommentarer från studerande** ( sammanfattning av resultatet )

**Lärares kommentarer till kursen**

**Åtgärder under kurstiden**

**Uppföljning** vid nästa ALT

**Förslag till förbättring inför nästa kurs**

**Förslag till förbättring till nästkommande kurs i utbildningen.**

**Detta bör diskuteras i lokala styrgruppen för VO-C**



# Tidigare publicerade IKU-rapporter

- 2009:5 Bengt G Eriksson, Birgit Häger & Ann-Charlotte Thuresson. *1 Omsorgens vardag och villkor - Ett personalperspektiv.*
- 2009:3 Per Folkesson, Bengt G Eriksson & Marit Grönberg Eskel. *11 veckor av oro och kraftsamling. Fallstudie av ett lokalsambälles reaktioner på dödligt våld mellan barn.*
- 2009:2 Per Folkesson. *Nationellt Kunskapsnätverk med inriktning på psykiska funktionshinder och hjälpmedel - En utvärdering*
- 2009:1 Lena Ede, Berit Sundgren-Grinups och Bengt G Eriksson. *Projekt Jobbcentrum i Storfors kommun - En utvärdering*
- 2008:2 Hans Ovall och Bengt G Eriksson. *Lyckas Lycke? Utvärdering av missbruksbehandling i öppenvård, i Arvika kommun*
- 2008:1 Maiwor Grundh. *Utvärdering av Värmlands ansvar - Ett projekt för regionalt stöd i kommunernas utveckling av ett hållbart alkohol- och drogförebyggande arbete*
- 2007:3 Lisbeth Bekkengen. *Förändrad organisation – förändrat arbetsätt – Processutvärdering av ett förändringsarbete inom vård- och omsorgsavdelningarna i Arvika och Årjängs kommuner*
- 2007:2 Per Folkesson. *Projektet Gemet – Gemensam verksamhet för människor med psykisk ohälsa – En utvärdering*
- 2007:1 Åse-Britt Falch & Kerstin Gustafsson. *”Förändringens konsekvenser” – beskrivning och analys av ett förändringsarbete vid Individ och familjeomsorgsförvaltningen i Kristinehamns kommun*
- 2006:5 Per Folkesson. *Modeller för lokala skattningar av missbruk - Delstudie två i utvärderingen av Modellkommun Karlstad.*
- 2006:4 Eva Bernesjö. *Öppenvårdsinsatser inom missbruksvården i värmland. - En kartläggning.*
- 2006:3 Maiwor Grundh. *Kan Karlstad bli klotterfritt? - Utvärdering av ett projekt för implementering av klotterbekämpande metoder.*
- 2006:2 Bengt G Eriksson. *Modellkommun för missbruksarbete. Utvärdering av ett projekt i Karlstads kommun.*

- 2006:1 Bengt G Eriksson, Pia Adenmark och Erica Andersson. *Korttidsfamiljen som LSS-resurs - behov, begränsningar och möjligheter.*
- 2005:9 Lena Ede & Barbro Strandell. *En Hel Del – Munkforsmodellen. Utvärdering av ett förändringsarbete inom äldre- och handikappomsorgen i Munkfors kommun.*
- 2005:8 Lena Ede. *Heltid åt alla – Filosofi i vården. Utvärdering av ett förändringsarbete inom äldreomsorgen i Torsby kommun.*
- 2005:7 Maiwor Grundh. *Filipstad Allas Ansvar – Ett projekt för implementering av ett hälsofrämjande förhållnings- och arbetssätt.*
- 2005:6 Bengt Eriksson & Marit Grönberg Eskel. *Socialtjänst och högskola i samverkan – Utvärdering av Adela-projektet i Jönköpings län.*
- 2005:5 Lena Ede. *Äldreomsorgens organisering – Utvärdering av projekt Tänk Vidare i Hammarö kommun.*
- 2005:4 Bengt G Eriksson, Lena Ede, Berndt Fagrell, Britt-Marie Johansson. *Kvalitet och utveckling av rehabilitering inom socialtjänsten – KUR-projektet i Forsbaga kommun*
- 2005:3 Marit Grönberg Eskel. *”För första gången på länge är jag en vanlig människa” – en kvalitativ utvärdering av projekt HumanTeknik, psykiska funktionshinder och hjälpmedel.*
- 2005:2 Berith Nyqvist Cech, Katarina Lantz & Rolf Mononen – *”Att få människor att växa”*
- 2005:1 Bengt Eriksson, Lena Ede. *Anhörigas insatser och samhällets stöd*
- 2004:5 Annika Rudqvist. *Utvärdering av Nationella hjälplinjen – För människor i psykisk kris och deras närstående*
- 2004:4 Bengt Eriksson och Lena Ede. *Läkemedelsassisterad psykosocial behandling vid heroinmissbruk*
- 2004:3 Marit Grönberg Eskel. *Rönngården – boende för personer med psykiska funktionshinder och missbruk i Karlstad kommun, en kvalitativ utvärdering*
- 2004:2 Maiwor Grundh. *Utvärdering av Råd och Rätt – ett projekt för utökad medvetenhet och tillgänglighet inom konsumentområdet*
- 2004:1 Lena Ede, Hillevi Adolfsson. *Rehabiliterande förhållningssätt? Projekt KRAFT inom äldre- och handikappomsorgen i Filipstads kommun*

- 2003:2 Lena Ede, Lena Karlsson. *Resurs- och bemanningsteam – en arbetstidsmodell*
- 2003:1 Bengt G Eriksson, Karin Haster. *Socialpsykiatri i Eda kommun – utvärdering och vidareutveckling rapport*
- 2002:2 Bengt G Eriksson, Lena Andersson. *Funktionshindrade om sambällets stöd – en kvalitetsundersökning inom LSS, Vård- och omsorgsförvaltningen i Karlstads kommun.*
- 2002:1 Lena Ede, Lisbeth Sjödén. *Högre sysselsättningsgrad – ett sätt att göra vård – och omsorgsarbetet mer attraktivt?*





# System för kvalitetsarbete inom Vård- och omsorgscollege Värmland

---

Föreskrifter om kvalitetssystem, kvalitetssäkring, utvärderingar eller ständiga förbättringar är numera en självklarhet både i tillfälliga projekt och i löpande verksamheter inom såväl privat som offentlig sektor. Vård- och omsorgscollege är ett samarbete mellan arbetsliv och skola för att utbilda i nära samverkan bland annat med målet att trygga den framtida tillgången på välutbildad personal i vården och omsorgerna. I den regionala organisationen finns – förutom de studerande – utbildare i skola och arbetsliv, deras arbetsgivare, lokala styrgrupper och en regional styrgrupp. Både utbildningen som sådan och samverkan mellan skola och arbetsliv är komplexa och dynamiska processer. Och både utbildningen och samverkan mellan parterna i samarbetet skall enligt gällande riktlinjer föres med ett systematiskt kvalitetsarbete.

Ett kvalitetssystem består av arrangemang för att utföra fem uppgifter som alla är nödvändiga. De två främsta är att förbättra verksamheten – eller dess förutsättningar – och att redovisa hur det står till med kvaliteten. För att komma dit måste man kunna göra medvetna och välavvägda bedömningar. Dessa beror i sin tur av om man rätt förstått hur verksamheten och olika problem- och framgångsfaktorer fungerar. Och den förståelsen hänger i sin tur på att man rätt lyckats mäta och beskriva en mängd konkreta förhållanden. Beskrivningar, analyser och bedömningar kan bli olika ur ledningens, de professionellas eller de studerandes perspektiv.

Mot den bakgrunden, och efter försöksverksamhet i ett lokalt Vård- och omsorgscollege, beskriver rapporten ett system för att, i samverkansorgan och utbildningssituationer, systematiskt beskriva, begripa, bedöma, befrämja och till sist berätta om kvalitet i utbildningen. I kvalitetssystemet har varje nivå eller grupp sina bestämda roller. Som komplement till det löpande kvalitetsarbetet föreslås en serie tematiska utvärderingar och ges en introduktion till att utforma sådana.

Förslaget till kvalitetssystem är resultatet av ett projekt bedrivet inom FoU Välfärd Värmland på uppdrag av Vård- och omsorgscollege Värmland.