

# Kvalitetsrevisionen – en dokumentär komposition om konsten att vårda

LOTTA VICTOR TILLBERG

## FÖRORD

I min forskning om yrkeskunnande i vård och omsorg samlar jag på berättelser likt dem som presenterats i den här antologin. Ur mitt perspektiv är det i berättelserna *inifrån* verksamheterna, i vårdpersonalens egna beskrivningar av konkreta och verkliga utmaningar och dilemman, som vi utanför kan få reda på något om vad som verkligen krävs av dem som ska leverera »kvalitet, effektivitet och goda resultat.»<sup>1</sup>

När jag startade arbetet att skriva min doktorsavhandling hade jag samlat in ett sjuttiofem berättelser *inifrån* vård och omsorgsverksamheter, författade av vårdarbetare. Jag började med att lägga upp alla berättelserna i en hög på skrivbordet. Jag hade en klar idé om hur texterna skulle användas i en bestämd struktur. När jag hade arbetat några veckor med min idé och sorterat och valt bland texterna upptäckte jag att det fanns texter som inte lät sig inlemmas i min ordning. De var intressanta, men de gick inte att tolka eller användas på det sätt som jag från början tänkt. Texterna

som inte passade in hade en slags integritet. De pekade in i något allvarligt, något som jag vid den här tidpunkten inte riktigt kunde få grepp om.

Jag började lägga de här texterna i en särskild hög eftersom de inte heller lät sig sorteras undan. I mitt tankearbete gjorde de sig ständigt påminda. De blev till ett skokav, en dissonans i min idé. Att pressa in dem i det som höll på att bli avhandlingens text vore att missbruka dem. Vad var det de tillsammans handlade om? Arbetet fortsatte. Jag kunde bortse från dem när jag arbetade med annat material, men så fort jag till exempel gick ut med hunden i skogen dök de upp i min tanke. Till slut hade jag läst om dem så många gånger att jag kunde dem utantill. I takt med att texterna i den särskilda högen, som nu förflyttats ner på golvet, växte – började de kommunicera med varandra. När jag läste en patientberättelse kom omedelbart ett svar eller en protest från läkaren som skrivit nästa text. Den nyutbildade sköterskans frustration bemöttes av den gamla undersköterskan som mullrade från sin plats längre ner i pappershögen.

Att gestalta berättelserna i en dialog blev till slut det enda sättet att göra dem rättvisa. Så kom det sig att en del av min avhandling *Konsten att vårda – och ge omsorg* består av text i dialogform. Den första delen av »Kvalitetsrevisionen – vård som konst» hade premiär på Konserthusets Arts+ Science Festival 2004. Den har därefter visats för vård- och omsorgspersonal i olika sammanhang, bland annat som Dialogseminarium på Dramaten och på uppdrag av Sveriges Kommuner och Landsting. Föreläsningen »Kvalitetsrevisionen – en dokumentär komposition om konsten

att vårda» uppfördes första gången på Äldreriksdagen 2010. Skådespelarna Marie Göranson, Gunilla Nyroos och Anna Pettersson medverkade i rollerna som verksamhetschef, undersköterska och kvalitetsrevisor. Så här presenterades föreställningen, som är femtio minuter lång, i Äldreriksdagens programblad:

Året är 2015. Det är dags för en ny kvalitetsrevision på äldreboendet Daggekåpan. Vi befinner oss i konferensrummet där verksamhetschefen och kvalitetsrevisorn möts igen – men något har hänt sen de sågs sist. När de nu möts ligger kvalitetsrevisorns mamma för döden och revisorn ser nya nyanser i omsorgens vardag. Verksamhetschefen har också upptäckt nya nyanser – men av en annan art. Hon har genomgått ett medialt stålbad efter vårdskandalen som började med Torsten som inte ville duscha. Nu har hon tagit »systemet» på allvar och infört mätbara och kvalitetsgranskade rutiner inom alla områden i sin verksamhet. Men det blir inte riktigt som hon har tänkt sig...

Syftet med föreställningarna har varit, och är fortfarande, att stimulera till nya infallsvinklar i samtalet om vad kvalitet egentligen är i vård och omsorgsverksamhet.

Vårdarbetarnas berättelser i den här antologin, och i min egen forskning, visar hur lätt det är att kunskapsformer som är praktiska och erfarenhetsgrundade ställs åt sidan när arbetsmetoder och utvecklingsarbete ensidigt fokuseras på det som är synlig och mätbart. Det är en uppenbar risk att det yrkeskunnande som inbegriper förmågan att skapa trygghet, förtroende och känsla av sammanhang urholkas i takt med att det allt mer sällan uppmärksammas.

AKT I

Kvalitetsrevisorn och verksamhetschefen sitter i ett konferensrum. Tråkig interiör, konferensbord med två stolar, overheadapparat och filmduk.

KVALITETSREVISORN

*(lyssnar i mobiltelefon)*

Avdelning 62, tack..... jo, jag försöker komma fram till avdelning 62...

*(lyssnar, tecknar till verksamhetschefen att vänta)*

Jag försöker komma fram till avdelning 62. Men det verkar inte gå så bra...

*(lyssnar samtidigt som verksamhetschefen packar upp enorma mängder pärmar och rapporter)*

Ja, hej. Jag ringer om min mamma Ida Johansson, jag tänkte på hennes plånbok...

*(blir avbruten)*

Ida Johansson. Ja, jag kan vänta litet...

*(till verksamhetschefen)*

Det här går jättesnabbt, jag har kommit fram nu.

*(lyssnar, väntar)*

Ja, hallå. Jo, hej. Jag ringer om Ida Johanssons plånbok. Min mamma, ja. Sal fyra. Jag la dem i den rosa necessären i den svarta väskan i skåpet...

*(lyssnar)*

Jo, men titta igen. Jag kommer ju precis därifrån. Hon ligger på sal fyra.

Men är du säker? Jag var ju hos henne igår kväll? Det är ju omöjligt...

*(lyssnar, verksamhetschefen ser otålig ut)*

Men var är hon då? Hon kan ju inte... Hon är 89 år... Hur skulle hon kunna...

Vaddå... hem? Utskriven menar du?

*(lyssnar, verksamhetschefen tittar på klockan)*

Hur kan hon vara färdigbehandlad? Hon kom ju från operation igår. Och hur blir det med provsvaren då? Provsvaren skulle ju inte komma förrän...

*(lyssnar)*

Du, nu kan jag inte prata längre. Du får ta reda på vart ni har skickat henne och ringa tillbaka till mig, mitt nummer står i hennes journal... Tack. Jag ser fram emot det.

VERKSAMHETSCHEFEN

*(harklar sig, uppfodrande)*

Klar?

KVALITETSREVISORN

Du får ursäkta. Det är litet speciellt, jag var tvungen att ta det. Ibland är det litet... ja, du vet säkert själv hur det kan vara. Ursäkta mig.

VERKSAMHETSCHEFEN

Vi är bara några minuter försenade, vi hinner nog ändå.

KVALITETSREVISORN

*(försöker samla sig)*

Öööh. Hur länge sedan var det ni blev examinerade här? Var det tre år sedan?

VERKSAMHETSCHEFEN

Ja, det stämmer. Det var tre år sedan. Vårt diplom är från 2012. Så det är dags att få ett nytt nu. Förhoppningsvis.

KVALITETSREVISORN

Känner ni er redo? Det är mycket arbete som man ska lägga ner på kvalitetsfrågorna. Har ni, så att säga, gjort hemläxan?

VERKSAMHETSCHEFEN

Jo, vi känner oss redo. Som ni ser (visar på pärnarna) har vi samlat in mycket data. Vi arbetar evidensbaserat, kan våra processer, följer upp våra resultat, personalen är mediatränad, vi jämför oss med andra... och vi rapporterar naturligtvis till anvisade kvalitetsregister.

KVALITETSREVISORN

*(bläddrar i papper)*

Mediatränad personal... det har jag inte hört talas om... ingår det verkligen i revisionen...?

VERKSAMHETSCHEFEN

Vi hade anledning att se över våra mediala rutiner. På förekommen anledning. En sån här samhällssviktig funktion som vi har får inte missförstås. Om du förstår vad jag menar. Det är viktigt att den bild allmänheten har av oss, är... vad ska vi säga... adekvat.

KVALITETSREVISORN

Nu minns jag. Visst var det Daggkåpan som var på tapeten för några år sedan... vad var det som det handlade om nu

igen... det var bristande hygien va? Någon som inte fick duscha, eller hur?

VERKSAMHETSCHEFEN

*(arg suck)*

Det var en kvalitetsbrist till följd av dåligt formulerade instruktioner för kvalitetsledning. Rutinerna för uppföljning och internkontroll fungerade inte tillräcklig. Men det har vi åtgärdat nu.

*(Knackar med handflatan på högarna med pärmar)*

Nu finns det en helt annan tydlighet och dokumentation.

KVALITETSREVISORN

Jamen nu kommer jag ju ihåg. Det handlade om en gammal man som ville sköta sin hygien själv. Eller hur? Han ville egentligen inte ha någon hjälp?

VERKSAMHETSCHEFEN

Han ville inte duscha. Vad skulle vi göra? Tvinga ner honom i baljan?

KVALITETSREVISORN

Nä, det är ju inte så lätt. Det förstår jag nu. Jag ser ju på min egen gamla mamma, hur hon kämpar med att kunna klara sig själv. Det är en svår balansgång... det tänker jag på när jag ser personalen som sköter om min mamma...

VERKSAMHETSCHEFEN

Det kommer inte att upprepas här i varje fall. Vi har infört standardiserade signeringslistor för alla förekommande

arbetsuppgifter. Vi har daglig uppföljning på varje angivet moment. Det sköter vårt datoriserade system om.

KVALITETSREVISORN

Personalen som går hos min mamma har också ett sånt. De drar sitt kort och bockar av på en lista. Men de har ju berättat att de inte alltid gör som det står på pappret, det händer ju ofta saker utöver... sånt som är oförutsägbart...

VERKSAMHETSCHEFEN

Vi har gjort en egen modell som vi arbetar efter. Den ser ut så här (lägger på OH)  $QD+VG+FK=TQ$ . Vi har fått mycket positiv feedback på den här, vi får till och med ta emot studiebesök för att intresset för hur vi arbetar är så stort. Alltså, våra kvalitetsdeklarationer QD, tillsammans med värdegrundsarbetet VG och, naturligtvis den formella kompetensen ger *total kvalitet* i verksamheten.

*(kvalitetsrevisorn tittar oroligt på sin mobil)*

VERKSAMHETSCHEFEN

*(fortsätter rabblande)*

Alltså om vi börjar med kvalitetsdeklarationen så har vi antagit följande policy:

Beslut om hjälpinsatser inom 14 dagar.

Tidspassning gäller med plus eller minus 30 minuter.

Inom 6 veckor ska en genomförandeplan upprättas.

Deklarationen innehåller totalt 148 löften.

Dessa har vi brutit ner till 388 del-löften, det var en natt-manglig kan jag säga...



Vilka omsätts i 459 indikatorer.  
Som följs upp genom programhanteraren.  
Och kopplas till resultatmål.  
Detta arbete kompletteras med brukarenkäter.  
Vilka fastställs i nämnd 2 ggr/år...

KVALITETSREVISORN

*(avbryter tar upp mobiltelefonen)*

Hmm, intressant. Du, kan jag ta det här? Det är viktigt, det är väl ändå dags för en paus?

UNDERSKÖTERSKAN

Klinikfärdig.  
Behandlingen avslutad.  
Annan huvudman tar över ansvaret.  
Även det ekonomiska!

Vi småpratar med Dig  
Under morgonskötseln  
Men vi nämner inte  
din överflyttning!  
Du talar inte vårt språk längre  
Nattsköterskan fick ingen kontakt  
När hon försökte informera Dig.  
Men dina anhöriga  
är noggrant underrättade.

När jag smeker din kind  
dras ditt ansikte samman som i vrede

Du kämpar våldsamt emot  
när vi vänder Dig för hudinspektion  
jag känner smärtan i mitt knä  
när jag försöker stödja din tunga kropp.

Vi reder ut ditt nattsvettiga hår  
och tvättar det försiktigt  
i den gula plastbaljan.  
Du slår efter våra händer  
och dina ögon är svarta av ångest.  
Du kanske har ont?  
Vi trycker en extra gång på morfinpumpen.

Vi packar dina få privata saker  
i den bruna läderväskan  
lägger tvålen och tandborsten  
i den lilla randiga necessären  
Flaskan med goddoften  
lägger vi överst.

Vi tvekar en aning  
när vi samlar ihop materialen till din stomi  
Hur mycket hinner Du använda?  
Hur mycket har vi råd att skicka med?

Plötsligt står ambulansmännen där!  
Lite tafatta i sin vänliga manlighet!  
Vi hjälps åt att rulla in Dig  
i den gula landstingsfilten  
och jag skjuter in en liten kudde

under ditt nytvättade hår.  
Då känner jag dina heta tårar mot min hand!

Tysta står vi och ser efter er  
när ni försvinner bortåt korridoren.  
Litet generat torkar vi våra tårar  
och skyndar vidare!!!!<sup>2</sup>

## AKT II

KVALITETSREVISORN

*(talar i mobiltelefon)*

Jo, jag har förstått att ni har skickat iväg henne... Bårtransport? Färdtjänst? Du är inte säker...? Men jag behöver veta vart har ni skickat henne?

*(lyssnar)*

Jo, men vart? Hon var ju inte ens klar än, hon skulle ju få vara kvar i väntan på provsvaren. Och att trycket skulle stabilisera sig...

*(lyssnar)*

Jag vill gärna tala med doktorn men nu vill jag först veta var hon är. Du säger att ni beställt färdtjänst och att hon kanske redan blivit hämtad. Hon kan ju inte åka hem? Det finns ingen som möter henne upp henne... Hon klarar inte... Hon har inte ens en nyckel!

*(lyssnar samtidigt som verksamhetschefen stressat sorterar sina papper)*

En vaddå sa du? Biståndshandläggare? Kommunen? Har du något namn? På hemsidan...?

*(verksamhetschefen harklar sig)*

Jag förstår... Mmmm. OK. Bara ingen bara lämnar henne någonstans... Jag sitter lite dumt till just nu, jag sitter i ett möte som jag skjutit upp två gånger redan... Okej. Tack då. Hej.

VERKSAMHETSCHEFEN

Då kanske vi kan fortsätta. Vad vill du börja med? Jag har tagit fram dagsaktuella tabeller och cirkeldiagram som visar på nöjdheten hos våra kunder. Jag tog också ut allt som vi rapporterat in till de kvalitetsregister vi är anslutna till. Hur vill du, så att säga, proceeda?

KVALITETSREVISORN

Du får ursäkta om jag verkar litet disträ. Det verkar som att min mamma blivit utskriven från sjukhuset. Hon är inte alls frisk. Och de har skickat iväg henne med färdtjänst men ingen kan säga vart... Som du förstår blir man ju litet orolig...

VERKSAMHETSCHEFEN

Det finns säkert en väl fungerande vårdkedja. Hon dyker nog upp snart ska du se. Vi kanske ska ta frågorna i tur och ordning helt enkelt – vill du börja med kompetensen?

KVALITETSREVISORN

*(tittar på klockan, morskar upp sig, bläddrar i sina papper)*

Ja, då frågar jag på kriterium 5.2

*(läser innantill)*

»Medarbetarnas kompetens och delaktighet är de viktigaste förutsättningarna för att tjänsterna kan utföras med ett bra

resultat.» Frågan som följer handlar om vilka övergripande mål, strategier och handlingsplaner ni har för att utveckla medarbetarna?

VERKSAMHETSCHEFEN

Vi har upprättat väldigt tydliga mål, som vi brutit ned i delmål – för att de så att säga inte ska kunna missförstås, som du förstår.

*(lägger på OH med kompetensområden)*

Vi har definierat ordet strategi enligt svenska akademins ordbok, det är ju ett militärt begrepp som du kanske vet, alltså

*(läser innantill)*

»konsten att långsiktigt och övergripande föra eller leda krig med självständigt opererande förband.» Och utifrån strategin har vi formulerat fyrtiofyra handlingsplaner som täcker in 100% av det vi ansvarar för i vårt uppdrag...

KVALITETSREVISORN

Jag ser här att ni fick underkänt på den formella kompetensen förra gången.

VERKSAMHETSCHEFEN

Det var ett rent missförstånd. Öööh, jag kan erkänna att vi var lite fel ute då. Vi hade inte riktigt förstått hur man skulle arbeta med kvalitetsfrågorna. Vi använde oss av ett konkret exempel, hur ett mycket omtyckt biträde arbetade hos oss...

KVALITETSREVISORN

Ja, just det! Nu kommer jag ihåg. Ni hade en helt fantastisk beskrivning av Eva.

UNDERSKÖTERSKAN

*(läses med driv)*

I min arbetsgrupp lyssnar alla på Eva. Hon är den som vet bäst och den som man frågar när man behöver hjälp. Fastän hon bara är biträde verkar hon veta allt om både stort och smått. Om hörapparater, rullstolar, blöjor, socialtjänstlagen, tvättmaskiner, hjälpmedel, mediciner, brandlarm, mobiltelefoner, såromläggning, förflyttningsteknik, gubbar som inte vill duscha, näringsdrycker, telefonväxeln, sökarsystemet, portkodsbyten, Parkinsons sjukdom, distriktssköterskans arbetstider...

Hon kan det hemliga numret till vårdcentralen utantill och när hon ringer, då gör doktorn till och med hembesök. Hon assisterar sjukgymnasten när någon skall gångträna, hon vet när man skall ringa efter ambulans, och hon vet när man inte skall göra det.

*- Nej, det är fredag eftermiddag, då blir han bara liggande i korridoren på akuten, vi ringer tidigt imorgon istället. Se till att han dricker, jag rapporterar till sjuksköterskan.*

Hon får tanter som vägrar att tvätta sig att med nöje komma till badet, där lägger hon deras hår på gammaldagsvis, klipper naglar och tar diskret bort besvärande hårväxt. Hon vet att Elsa vill ha två sockerbitar i kaffet, att Bengt vill ha en sackett, och att Rolf vill ha mycket grädde men det får han inte för sin diabetes.

*- Nej vet du, Rolf, det blir inte blir någon grädde. Du kan få två osötade hallongrottor istället.*

Hon kan skoja med dem som tycker om det och hon är allvarlig när det behövs. Hon vet varifrån alla pensionärerna kommer, hur de växte upp, vad de har arbetat med, hur många barn de har och var de hade sitt sommarnöje. Hon kan göra en sommarbh av ett par nätbyxor, hon kan prova ut blöjor och hon vet hur man sköter en tandprotes. Hon kan ringa biståndshandläggaren på fredag eftermiddag och få ett beslut om utökad hjälp på telefon.

*– Kylskåpet var tomt, badrummet smutsigt och hon verkar gå ner i vikt, blusen börjar hänga på henne. Det verkar som att hon glömmet äta.*

Hon hjälper blinda Emma att röka, hon matar Astrids katter, fastän hon hatar dem och hon hjälper Roy att spela på Dagens Dubbel, fast det är emot hennes principer. Hon far runt som en virvelvind och sprider lugn och trygghet var hon än är. Gardiner byts i bara farten och det behövs aldrig någon extra tid för att hon ska hinna. När Berta hade sängrokt gick hon ensam in och bar ut henne, trots att rummet var rökfyllt och hon borde väntat på brandkåren. När Eva bröt handleden behövdes det två vikarier för att täcka upp hennes schema.

#### KVALITETSREVISORN

Ja, nu minns jag. Hon var ju verkligen multikompetent kan man säga. Vad hände med henne sen? Jobbar hon kvar?

VERKSAMHETSCHEFEN

När hon gick i pension och då... ööh... omvandlades hennes tjänst till en rapportörsbefattning istället.

KVALITETSREVISORN

Rapportörs... vaddå?

VERKSAMHETSCHEFEN

Ja, vi har valt att lägga ansvaret för all inrapportering av data på en och samma person. Då vet man att det blir ordentligt gjort och att informationen vi lämnar när vi loggar in i de olika registren, som vi arbetar med, inte färgas av olika personligheter och uppfattningar.

KVALITETSREVISORN

Hur menar du då?

VERKSAMHETSCHEFEN

Vi håller rapportörsbefattningen skiljd från övrig verksamhet. Den som rapporterar in i registren gör bara det och behöver inte beblanda sig med övrig verksamhet. Helt enligt anvisningarna...

*(läser innantill)*

»Data hjälper enheterna att kartlägga och initiera förbättringsarbete, monitorera och detektera fel i vårdprocessen samt stimulerar enheterna till gränsöverskridande förbättringsarbete. Data hjälper styrgruppen och användarna att gemensamt hitta målnivåer samt vidareutveckla kvalitetsindikatorerna.»



KVALITETSREVISORN

Men Eva då? Är det ingen som saknar henne – och allt det hon gjorde?

VERKSAMHETSCHEFEN

Nja, nu gick hon ju i pension, det var ju en naturlig avgång så att säga. Det fanns inget att göra åt det. Men man kan väl säga att det inte direkt syns i våra mätningar, att hon skulle saknas eller så. Vi arbetar ju evidensbaserat nu och då kommer man bort ifrån det där personliga. Nu fokuserar vi på det som instruktionen säger »nytta, risker och kostnads-effektivitet» istället.

KVALITETSREVISORN

*(bläddrar i sina papper)*

Och när det gäller kompetensen...

VERKSAMHETSCHEFEN

Jag kan med gott samvete säga att idag uppfyller vi kraven för formell kompetens när det gäller medarbetarna. Jag är faktiskt ganska tryggt förvissad om att ni inte kommer att hitta något att anmärka på när det gäller den delen av vår redovisning.

*(räcker över stor pappershög med staplar och diagram)*

KVALITETSREVISORN

*(förvånad)*

Ojdå, ja det här ser ju gediget ut måste jag säga. Här måste ni ha lagt ner mycket krut. Kan man kanske få en kopp kaffe nu?

UNDERSKÖTERSKAN

Du

ville inte äta  
eller dricka

Vi

lockade med glass  
näringsdryck och pytteportioner

Men du

vände ditt vita ansikte från oss  
och log sorgset.

Droppet du fick

genom CVK-n  
saktades ner

för att du skulle känna  
lite hunger eller törst.

När du

tog emot  
ett par skedar majsvälling  
spetsad

med grädde och honung  
var vi

oerhört stolta.

Vi lovade

sårläkning, permission  
ja, nästan bättring.

När du

satt på sängkanten  
och åt din lilla portion  
med potatismos

före första permissionen

var vi  
upprymda av glädje.<sup>5</sup>

#### UNDERSKÖTERSKAN

Arbetet krävde så mycket och jag krävde mycket av mig själv. Familj, släkt och vänner blev tidvis försummade av brist på tid och kraft. Jag kommer väl ihåg hur min arga tonårskrisande dotter skrek: »Jag har aldrig kunnat komma till dig med mina problem. De verkade så futtiga när du hade så många tanter att tänka på.» Mina dåliga samveten skaver fortfarande. Jag kan se hur min man hänger upp min jacka från hallmattan och ställer mina skor under hatthyllan när jag kommer hem trött och upprörd.

Det är så sant det min dotter sa den gången. All min kraft gick åt till »tanterna». Under min arbetsverkssamma tid hände det ofta att nattsömnen blev både kort och lätt. En glömt glas vatten eller en otömd stomipåse kunde ta mig ur sängen för att ringa nattsköterskan och sedan var det svårt att somna.

Jag minns hur jag lärde om diskborstar, hjässans fåror och blodets bana genom kroppen och mycket, mycket annat under min utbildning. Men det var först hos patienterna jag fann den kunskap som gjorde mig till en kännande undersköterska.

Jag känner sorg, tomhet och saknad. Dels efter arbetskamraterna och naturligtvis efter patienterna. Men jag är ändå glad över att förtidspensioneringen är klar. Jag tänker på vad doktorn på Hälsan sa när jag

var där senast. Han tyckte det var bra att jag beslutat mig för att lämna mitt arbete. Han trodde också att det var ett väl genomtänkt beslut. Förmodligen är det så.<sup>4</sup>

### AKT III

KVALITETSREVISORN

Jaha, då börjar vi närma oss finalen. Vi har väl bara nöjdhetsindex kvar och de siffrorna har ni ju redan rapporterat in ser jag.

VERKSAMHETSCHEFEN

Ja, att NKI-registret lanserades på nätet måste jag säga var en välsignelse. Nu kan vi gå in flera gånger per dag och jämföra oss med konkurrenterna.

KVALITETSREVISORN

Det har ju funnits viss kritik mot registret, vissa har tyckt att det blir för mycket information att logga in och registrera tre gånger om dagen.

VERKSAMHETSCHEFEN

Det är ingen kritik vi delar. Vi ser fördelarna med att vara hundra procentigt uppdaterad. Det där är inga problem om man bara är flexibel. Vi har lagt om våra morgonrutiner och tagit bort de interna rapporterna mellan personalgrupperna och nu flyter det smidigt.

KVALITETSREVISORN

Hur menar du då, tagit bort interna rapporter?

VERKSAMHETSCHEFEN

Jo men det är ju så uppenbart, att när all information finns tillgänglig för oss på nätet, då behöver vi inte ha personalmöten i samma utsträckning. Var och en loggar ju in och får informationen i sin fickdator innan man går på sitt arbetspass.

KVALITETSREVISORN

Men behöver personalen inte träffas ändå? Allt kan man väl inte rapportera in i systemet, där klickar man ju bara i rutor, ja eller nej, eller hur många procent...

VERKSAMHETSCHEFEN

Vi har nog kommit fram till att man måste välja det ena eller andra arbetssättet. Den tiden finns inte att både arbeta med systemen och ha en massa möten och intern kommunikation IRL, in real life alltså. Och vi har fått mycket fin respons på vårt arbete, det måste jag nog få säga.

KVALITETSREVISORN

Vad för sorts respons menar du?

VERKSAMHETSCHEFEN

Vi har ju omnämnts i vår branschtidning som en föregångare vilket lett till att vi idag har en omfattande studiebesöksverksamhet. Som till och med ger litet klirr i kassan får jag erkänna...

KVALITETSREVISORN

*(knappar på mobiltelefonen, läser ett sms)*

VERKSAMHETSCHEFEN

Vi tar ju emot ganska många studiebesök. I år kommer fem grupper från Japan och två sällskap från Thailand för att titta på oss.

*(kvalitetsrevisorn fortfarande upptagen med mobiltelefonen)*

KVALITETSREVISORN

Ja, då börjar vi väl närma oss avslutningen här. Har du fyllt i kvalitetsmanualen...?

VERKSAMHETSCHEFEN

*(överräcker en DVD inslagen med presentband)*

Ja, här har vi fyllt i alla uppgifterna och sammanställt vår presentation. I eftermiddag lägger vi ut materialet på hemsidan enligt anvisningarna. Total öppenhet och transparens, som sagt.

KVALITETSREVISORN

Om du inte har något mer att tillägga...?

VERKSAMHETSCHEFEN:

Nej. This is it.

KVALITETSREVISORN

Då är jag formellt skyldig att upplysa om att ni inte kan tillföra er redovisning ytterligare information efter att den ligger ute på nätet. Ni får en automatisk kvittens till den e-postadress ni angivit

VERKSAMHETSCHEFEN

Just det. Och i nästa vecka lägger ni ut resultaten på er hemsida. Det ska bli så spännande. Nu har vi ju liksom blivit varma i kläderna och kommit in i arbetssättet. Det finns stora förväntningar på hur vi högt vi kommer att rankas i år.

KVALITETSREVISORN

Man kanske inte ska överdriva betydelsen av systemet för att...

VERKSAMHETSCHEFEN

Oss emellan kan jag ju berätta att vi har satsat stort på det här. Det är ett uttalat mål i vår vision att vi skall ligga bland de tre bästa enheterna inom tre år. Så därför blir det extra spännande i år att se hur långt våra ansträngningar når.

KVALITETSREVISORN

Det jag tänkte säga var att hela systemet kommer att göras om från och med nästa år. Det finns redan ett färdigt förslag.

VERKSAMHETSCHEFEN

Göras om? Hur menar du då? Vi har ju investerat enormt mycket tid och engagemang i det här. Och det var inte det lättaste att få alla medarbetare med på den resan...

KVALITETSREVISORN

Nu går jag kanske händelserna litet i förväg. Men det finns flera utvärderingar som pekar på att... vad ska man kalla det... öh, det praktiska kunnandet har betydelse trots allt.

VERKSAMHETSCHEFEN

Och vad betyder det menar du? Vad är det man kommer att göra om?

KVALITETSREVISORN

Det man har sett, är att allt det här som vi inte kunnat mäta tydligen ändå spelar roll. Jamen du vet väl, fingertoppskänsla, eller kalla det erfarenhet, handlag, magkänsla, intuition...

VERKSAMHETSCHEFEN

Och konkret, vad kommer de här plötsliga insikterna att leda till?

KVALITETSREVISORN

Alla detaljer är inte klara, men det finns en arbetsgrupp som har i uppgift att ta fram metoder att förstärka de områden som handlar om – människokänedom kan man säga. Oops, nu ringer det här. Ursäkta mig men jag måste ta det.

SLUT