

Vanliga frågor om ITE

ITE-metoden är ett enkelt och praktiskt inriktat verktyg för självvärdering och kvalitetsledning inom arbetsenheterna. Metoden har utvecklats och upprätthålls vid Kommunförbundet i samarbete med anställda inom social- och hälsovården och sakkunniga inom kvalitetsledning.

Är det fritt fram för vem som helst att använda ITE-metoden till exempel genom att skaffa boken och genomföra ITE-värdering?

Ja, det är fritt fram. Om man vill ha kvalitet i genomförandet lönar det sig ändå att läsa tipsen i till exempel publikationen ITE3:2010.

Kan man omformulera ITE-kriterierna enligt egna behov?

För att resultaten ska vara ens någorlunda jämförbara bör man inte ändra innehållet i värderingskriterierna. Om man gör det är det inte längre fråga om ITE-metoden. Det är ändå möjligt att precisera påståendena med "vad detta betyder i den egna verksamheten". Preciseringarna kan vid behov skrivas i slutet av varje påstående eller också kan ITE-arbetshäftet användas som stöd. I slutet av värderingskriterierna kan man skriva in egna frågor. I så fall måste den eventuella kalkyleringstabellen i Excel också ändras.

Varför ska alla händelser och omständigheter dokumenteras? I en liten arbetsenhet räcker det väl med att saker diskuteras? Och hur är det om man arbetar ensam – det är väl onödigt att skriva upp allt?

Egentligen kan man säga att ju mindre arbetsenhet det är fråga om, desto viktigare är det att hålla ordning på saker och ting också på papper/elektroniskt – inte bara i huvudet. Dokumentering minskar risken för slumpmässighet också när man arbetar ensam. När tjänster köps och konkurrensutsätts är noggrann dokumentering av verksamheten och tjänsterna en framgångsfaktor för företaget. I större organisationer ifrågasätts dokumentering i allmänhet inte – det är nödvändigt att informationen överförs på samma sätt till alla. Endast sådant som angetts skriftligt (planer, mål, kriterier) kan bedömas. När man arbetar utgående från muntlig information går det inte att övervaka att de gemensamma överenskommelserna följs.

Hur kan jag ge något värdet fyra, om det inte uttrycks direkt?

Det här är en av principerna i ITE-metoden. Man fastställer själv målnivån. I bedömningskriteriet 2.5 frågas det till exempel om mått. Här kan man precisera vad som är viktigt och värt att eftersträva med tanke på den egna verksamheten. Vilka mått som används eller borde användas baserar sig åtminstone på kundernas behov, arbetets innehåll och det grundläggande uppdraget. Måtten kan vara flera, men också ett eller två, om de utvisar det väsentliga.

Hur går man tillväga, om det finns många nya arbetstagare i enheten eller vikarier som just börjat. Ska också de delta i ITE-värderingen, trots att de inte ännu känner till hushets praxis?

Med tanke på enhetligheten känns det rätt att också vikarier deltar i ITE-värderingen.

Om det är fråga om en person som arbetat mindre än en månad, kan man låta bli att behandla hans eller hennes svar i sammandraget. Personen blir ändå en i gänget.

Kan olika värderingsresultat jämföras sinsemellan, då värderingen baserar sig på subjektiva åsikter? Vad händer om en arbetstagare gör en helt felaktig bedömning?

I ITE-metoden respekteras svarsgivarens åsikt även om den inte stämmer överens med verkligheten. Det finns inga rätta och felaktiga svar. ITE-värderingen ger en bild av hur svarsgivarna anser att olika saker har skötts. Jämförelser kan bäst göras inom den egna organisationen eller genom uppföljning av årliga trender. Det har ändå visat sig att svarsgivarnas uppskattningar rätt väl beskriver situationen inom kvalitetsledningen i organisationen. Det är också fråga om arbetsklimat och ledarskap, som är viktiga faktorer i kvalitetstänkandet.

Vi skulle vara intresserade av en extern utvärdering med ITE-metoden. Hurdana möjligheter finns det? Under de senaste åren har det gjorts försök med ITE-auditering. I något skede av kvalitetsutvecklingen behöver organisationen "utomstående ögon", eftersom betydelsen av utvärdering och kvalitetsledning har vuxit inom alla samhällssektorer. Omvärldsförändringarna, strukturomvandlingen och de nya alternativa sätten att organisera tjänsterna aktualiserar kvalitetsledningen och kvalitetssäkringen. Det är bra att förbereda sig på detta till exempel genom ITE-auditering. I den egna organisationen kan man mycket väl prova på egen kvalitetskontroll eller intern auditering med hjälp av till exempel ITE-arbetshäftet.