

Trine Kokholm & Mette Munch-Petersen

Specialkonsulent & Kvalitetskonsulent

CAKU - Center for Akkreditering og KvalitetsUdvikling



Erfaringer med

akkreditering af socialt arbejde

Akkreditering vinder i disse år frem som styringsredskab inden for både den regionale og kommunale sektor. Den Danske Kvalitetsmodel er i gang med at blive implementeret inden for sundhedsområdet, og regionerne arbejder med Den Sociale Kvalitetsmodel inden for det sociale område. I denne artikel vil vi beskrive arbejdet med akkreditering blandt døgninstitutioner og specialskoler landet over gennem vores erfaringer med Akkreditering Danmarks kvalitetsmodel – en model som i dag anvendes af ca. 200 sociale tilbud landet over, kommunale såvel som private.

Akkreditering Danmarks kvalitetsmodel

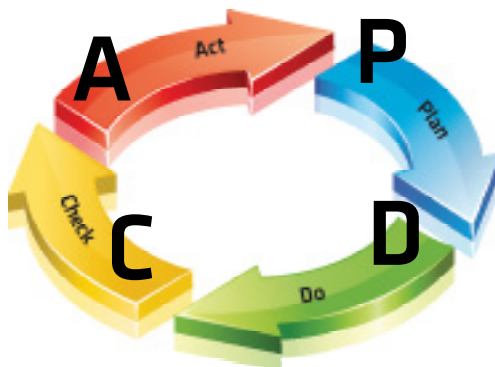
Akkreditering Danmark er en kvalitetsmodel, som er målrettet leverandører af sociale ydelser, dvs. døgninstitutioner for anbragte børn og unge, botilbud for voksne med fysiske handicap eller psykiatriske problemstillinger, specialskoler, væresteder m.m. Modellen har været i drift siden 2007 og er anvendt af mere end 200 leverandører af sociale ydelser.

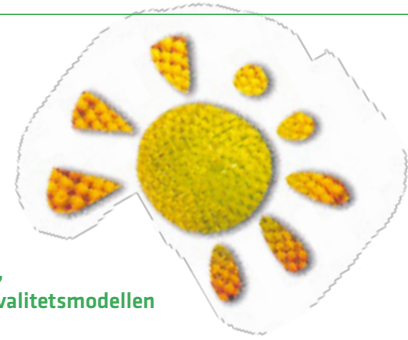
Modellen tilbyder rammestandarder med en akkrediteringsoverbygning, hvilket vil sige, at den tilbyder kvalitetsstandarder inden for hvert enkelt specialområde. Standarderne sætter rammer for specifikke fokusområder, såsom udviklingsplaner og sundhed, inden for hvilke stedet skal beskrive, hvad de gør, herunder hvordan arbejdet udføres. Akkrediteringsoverbygningen tilbyder stederne en bedømmelse af kvaliteten, hvor eksterne specialuddannede auditorer besøger stedet og gennemgår de daglige arbejdsgange for at støtte stedet i medarbejdernes arbejde med kvalitet og udvikling.

At kvalitetsteste sin praksis

Et socialt tilbud kan anvende kvalitetsmodellen, til at der internt på stedet skabes en opmærksomhed og bevidsthed omkring, hvorfor man gør, som man gør i sin praksis, og hvordan det virker, samtidig med at stedet synliggør sin indsats og sine ydelser i forhold til eksterne samarbejdspartnere. Arbejdet med modellen har fokus på kvalitetssikring og kvalitetsudvikling. *Kvalitetssikring*, fordi der i modellen er et mål om at få et kvalitetsstempel. Dermed kommer der en intern bevågenhed på overensstemmelser mellem det tilbuddet siger, man gør, og det, man faktisk gør. *Kvalitetsudvikling*, fordi man i processen med at blive akkrediteret arbejder med at beskrive egen praksis, og dermed bliver bevidst om den. Det åbner op for udvikling af organisationen.

Man søger om akkreditering hvert tredje år, og i de mellemtiliggende perioder arbejder man løbende med dokumentation og udvikling. Tilbuddet, ydelserne, målgruppen og medarbejdersammensætningen kan ændre sig, og modellen sigter mod at indfange denne konstante udvikling. Hvert år skal den enkelte leverandør af sociale ydelser udføre en selvevaluering, hvor stedet gennemgår sine indsatser, procedurer, politikker og evalueringer.





Tilgangen til arbejdet med akkreditering er at få implementeret den såkaldte PDCA-cirkel. PDCA blev gjort populær af Dr. W. Edwards Deming, der af mange anses for at være faderen til moderne kvalitetskontrol.

De sociale tilbud skal gennem arbejdet med akkreditering styrke deres evne til at 'kvalitetsteste' deres egen praksis ved løbende at tjekke (Check) deres indsatsområder og handle (Act) på eventuelle u hensigtsmæssigheder. Stedets interne arbejde med PDCA-cirklen bliver løbende støttet, ved at eksterne auditorer besøger stedet, og gennemgår, hvorvidt medarbejderne på stedet gør, som de siger, de gør, og om stedet har dokumentation for dette.

Et eksempel på anvendelse af PDCA-tænkningen ses i akkrediteringsmodellens krav om, at stedets ydelsesbeskrivelser hvert år skal gennemgås med medarbejdergruppen. Gennemgangen kan eksempelvis ske via pædagogiske dage, personaleseminar osv. og kan anvendes som et servicetjek til at se, om målgruppen har ændret sig, om metoder, teorier og værktøjer fortsat er de samme, eller om indsatsen har ændret sig i en anden retning eksempelvis qua de erfaringer, man har gjort sig undervejs. Samtidig vil en fælles gennemgang kunne øge medarbejdernes ejerskab til den indsats, der dagligt udføres på tilbuddet, ved at de får et indgående kendskab til indholdet og baggrunden for denne. Der skabes en fælles organisatorisk hukommelse.

Det reflektive, selvkritiske og cykliske blik ind i organisationen er også et opmærksomhedspunkt i ordningen. Det kan kræve ressourcer at implementere denne løbende 'egenkontrol' af praksis, der er afgørende for at få mest muligt ud af arbejdet med akkrediteringen.

Akkreditering Danmarks definition af at blive akkrediteret

Frivilligt søge om at få en eksternt, professionel og uafhængig bedømmelse af, om et socialt tilbud gør det, det siger, det gør – set ud fra kendte faglige og kvalitetsmæssige krav defineret i områdets kvalitetsstandard.

Erfaringer fra steder, som arbejder med kvalitetsmodellen

Bostedet Søholm på Midtsjælland

Akkreditering på Bostedet Søholm på Midtsjælland har betydet, at medarbejderne i dag tager mere ansvar for at gennemføre pædagogikken.

"Vi har ikke ændret vores pædagogik. Men akkrediteringen har betydet, at folk tager mere ansvar. De er mere klare på, hvad vores tilgang er. De er gået dybere ind i pædagogikken, og det har været en styrke," siger forstander Søren Olsen.

Søholm er et bosted for 12 udviklingshæmmede. Stedet blev akkrediteret første gang i 2007 og arbejder fortsat med kvalitetsmodellen. Medarbejdernes første modtagelse af begrebet akkreditering var ellers præget af skepsis. *"Vi tænkte: Hvad er det? Hvad kan man bruge det til,"* siger pædagog Morten Larsen. Efterhånden blev holdningen til akkrediteringen mere positiv.

"Det at forholde sig til sin egen praksis på skrift, det giver en anden indsigt og forståelse. Det er, som om det faglige niveau bliver højnet. Vi har fået nogle fælles begreber, fordi vi har siddet sammen og gennemterpet det," siger Morten Larsen. *"Men det betyder også, at vi nu ved, hvad vi skal gøre i forskellige situationer. Det giver en ro og en tryghed. Vi har været i alle hjørner og vendt hver en sten."*

Tryghed kommer ifølge Morten Larsen af, at der er vedtaget nogle faste procedurer.

"Vi har fået en helt klar procedure omkring medicinering, og vi har også fået en klar procedure for, hvordan vi forvalter beboernes egne penge. Det er der også en løbende kontrol med, så det er der bare styr på."

Akkrediteringen har ført til, at Søholm har fået udarbejdet en beredskabsplan i tilfælde af ulykker. Der er også vedtaget en medicin håndteringspolitik. I den forbindelse har Søholm holdt kurser for samtlige medarbejdere i førstehjælp og medicin håndtering.

Desuden er der lavet en tilfredshedsundersøgelse blandt stedets kunder.

“Det har været en rigtig god investering. Alt er blevet endevendt. Jeg kan varmt anbefale det. Vi mente, at vi var en god og professionel organisation før, men der var sandelig mange steder, hvor vi måtte ændre og forbedre os” siger forstander Søren Olsen.

Søren Olsen synes, at akkrediteringen stiller Søholm stærkere, når bostedet skal præsentere sig for omverdenen.

“I dag kan vi dokumentere, at det, vi siger, det gør vi også. Der er faktisk nogle udefrakommende folk, der har målt og vejret det, vi gør. Så vi tør lægge hovedet på blokken og sige, at det her står vi inde for,” siger han.

Søholm

Bostedet Søholm ligger ved landsbyen Kirke Såby mellem Roskilde og Holbæk. Det huser 12 voksne udviklingshæmmede, som alle bor i toværelses lejligheder. Ud over bostedet er der også et aktivitetssted for udviklingshæmmede. Der er 16 medarbejdere ansat på bostedet og seks på aktivitetsstedet, fortrinsvist pædagoger.

Opholdsstedet Plantagen i Guldborgsund

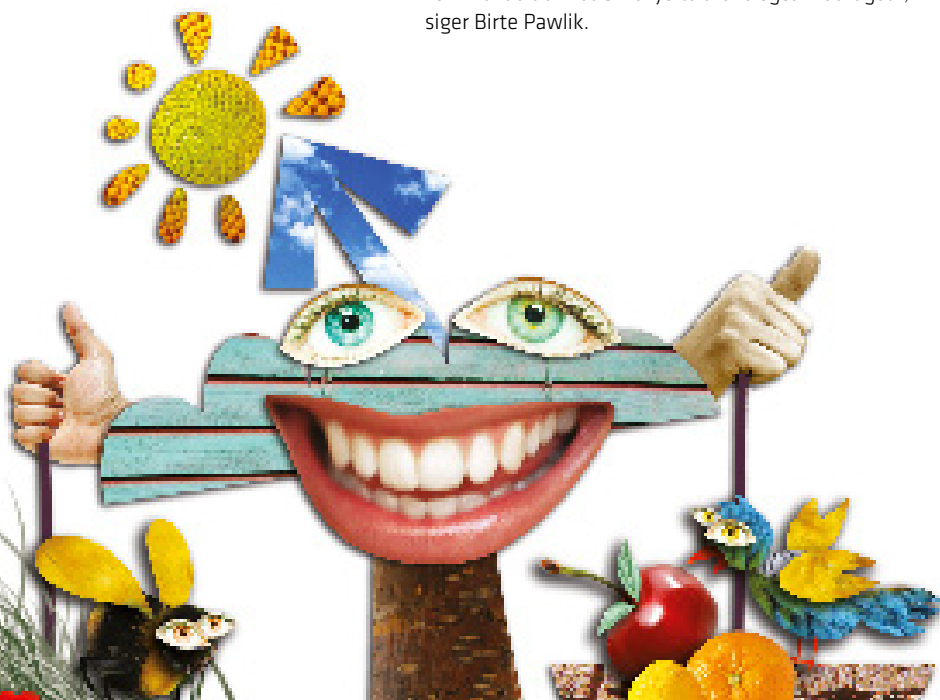
De 11 ansatte på Opholdsstedet Plantagen i Guldborgsund er blevet mere tydelige, når de diskuterer pædagogik, efter at stedet blev akkrediteret første gang i slutningen af 2007.

“Vi er blevet bedre til i vores dagbog at være informative frem for snakkende. Før skrev vi: “Jesper har haft en god dag.” I dag er bedre til at beskrive, hvad der har været godt. Dermed kommer der mere information i det skrevne,” siger Birte Pawlik, leder af Plantagen.

Akkrediteringen har tvunget medarbejderne på Plantagen til at sætte ord på det, som er pædagogisk praksis på stedet.

“Vi har siddet og diskuteret det i fællesskab, og det betyder, at man klæder begreberne af og finder ud af, hvad begreberne dækker. At man laver et fælles sprog. Så vi har fået et mere fælles sprog end før,” siger Birte Pawlik.

“Akkrediteringen har gjort, at vi nu helt planmæssigt holder udviklingssamtaler med de unge tre gange årligt. Her finder vi ud af, hvad barnet eller den unge har brug for, og vi fastlægger nogle fokuspunkter for den kommende tid. Det bliver forældrene også inddraget i,” siger Birte Pawlik.



I dag er akkreditering indarbejdet i Plantagens møder. Medarbejderne drøfter to af fokusområderne på hvert personalemøde og holder således debatten varm. Nye medarbejdere på Plantagen bliver præsenteret for akkrediteringsmappen, og de kommer blandt andet ind i begreberne ved at deltage i debatten på personale-møderne.

Plantagen

Opholdsstedet Plantagen ligger ved Guldborg på Lolland. Stedet har syv anbragte børn og unge mellem 11 og 17 år i døgnpleje. Desuden har stedet en intern skole, Mobilux. På skole og opholdssted er der ansat 11 personer, pædagoger, lærere, socialrådgivere og håndværkere.

Blå Kors Pensionat i Taastrup

På Blå Kors Pensionat Taastrup har arbejdet med kvalitetsmodellen været en samlet proces i personalegruppen, som har givet anledning til faglige diskussioner og givet en større klarhed omkring det daglige arbejde. Leder Ole Hjuler udtaler:

"Personalet har fået en god selvfølelse. Det, at nogen udefra er kommet og har bekræftet dem i, at de rent faktisk gør det, de siger, de gør, har givet personalet anerkendelse og stolthed."

Yderligere fortæller Ole Hjuler, at akkrediteringsarbejdet har givet en mere klar organisatorisk struktur. Rammerne omkring, hvornår en bestemt ting skal gennemgås og fornyes, er nu endnu mere fastlagte og strukturerede.

Processen med at blive akkrediteret beskriver Ole Hjuler som en spændende arbejdsproces. Gennem årene har de på Blå Kors Pensionat Taastrup, skrevet meget ned omkring deres procedurer, hvilket blot skulle tilpasses akkrediteringsordningen. Men på nogle områder er der blevet lavet helt nye beskrivelser af den daglige procedure. For eksempel på området omkring pårørende og netværk.

"Mange af vores brugere har intet netværk, men vi har selvfølgelig altid været åbne for at gå i dialog med de pårørende, hvis beboerne har ønsket det. Gennem ak-

krediteringsarbejdet har vi nu fået sat mere fokus på området, og personalet er derfor automatisk blevet mere bevidste om at få skabt kontakten til de pårørende. Det tror jeg, betyder meget for beboerne" fortæller Ole Hjuler.

Blå Kors Pensionat Taastrup

Blå Kors Pensionat Taastrup blev oprettet 1. juli 1984. Botilbuddet har 17 døgnpladser, og derudover er der en del tidligere beboere, som kommer i dagtimerne. Blå Kors Pensionat Taastrup har 12 medarbejdere tilknyttet.

At få en organisatorisk hukommelse

Man kan på mange måde betragte det systematiske dokumentationsarbejde som 'stedets organisatoriske hukommelse', idet arbejdet med modellen giver fælles sprog og tvinger organisationen til at få 'viden ud af hovedet' om, hvad vi gør hvornår og hvorfor. Ambitionen med akkreditering må være, at det skal lette hverdagen, via klare retningslinjer for det daglige arbejde, og 'fælles fodslaw' i den udstukne kurs for organisationen.

Akkreditering kan ikke alene sikre kvaliteten i socialt arbejde, men det er også en ramme for organisationen til at styre efter, både for ledelsen og den enkelte medarbejder. Derudover bidrager akkreditering til at skabe en gennemsigtighed i de sociale ydelser, således at muligheden for en bedre matchning af borger og tilbud er til stede, idet stedet via akkreditering bliver præcise på, hvad de tilbyder. Tankegangen fra PDCA-cirklen åbner ydermere om for en lyst til at have fokus på: *Gør vi det, vi siger, vi gør, og virker det?*

Hvem er Akkreditering Danmark?

Akkreditering Danmark har regi i en selvstændig socialøkonomisk fond, som har til formål at give sociale tilbud en mulighed for at arbejde med kvalitet på en relevant og berigende måde. For mere information eller kontakt: info@akkreditering.dk eller på 70 23 77 88 eller på www.akkreditering.dk