Manual til koncept for kvalitetsovervågning på trin 3 samt for kvalitetsforbedring på trin 4 for de organisatoriske standarder

Indledning

I denne manual introduceres det koncept, som er udviklet til kvalitetsovervågning til de tre eksisterende organisatoriske standarder[1], samt en trin for trin guide til den der er ansvarlig for kvalitetsovervågningen på trin 3. Herudover vedlægges et vurderingsskema med tilhørende vejledning. Konceptet for kvalitetsovervågning for de organisatoriske standarder kan tænkes ind i de allerede eksisterende fora for at sikre, at der ikke sker dobbeltarbejde.

Formålet med boformernes arbejde på trin 3 (kvalitetsovervågning) er, at boformerne selv skal følge udviklingen i arbejdet med standarderne. Boformerne evaluerer/vurderer det arbejde, der pågår og kan samtidig på denne baggrund skabe læring og danne udgangspunkt for kvalitetsforbedring (trin 4). På trin 4 er formålet at sikre, at kvalitetsovervågningens resultater og konklusioner omsættes i en plan for opfølgning og iværksættelse af konkrete tiltag for fremadrettede kvalitetsforbedringer.

I Dansk kvalitetsmodel på det sociale område gennemføres kvalitetsovervågning:

- På hver boform mindst en gang årligt for hver standard. De tre eksisterende organisatoriske standarder kan vurderes på samme møde.
- På det niveau og i det forum på boformen, hvor det giver mening.

Manualen har følgende formål

- At støtte boformerne i deres gennemførelse af kvalitetsovervågning
- At sikre at systematikken i konceptet for kvalitetsovervågning følges
- At beskrive minimumskrav til konceptet for kvalitetsovervågning, som sikrer, at opgaven kan løses med færrest mulige ressourcer

Beskrivelse af koncept for kvalitetsovervågning på trin 3

I Dansk kvalitetsmodel på det sociale område foregår kvalitetsovervågning af de nuværende organisatoriske standarder (2.1Kompetenceudvikling, 2.2 Arbejdsmiljø og 2.3 Ledelse) ved audit.

Definition på audit?

Audit udgør en særlig metodisk ramme til vurdering og udvikling af en udvalgt praksis. Ved audit opnås læring og afsæt for udvikling ved, at udvalgte fagprofessionelle systematisk gennemgår et eller flere eksempler på den udvalgte praksis.

Audit er i Kvalitetsmodellen organiseret på den måde vedr. de organisatoriske standarder, at vurderingerne og drøftelserne kan foregå i allerede eksisterende fora, for at undgå dobbeltarbejde. Dog er det vigtigt, at systematikken for kvalitetsovervågning på trin 3 hol-

[1] 2.1 Kompetenceudvikling, 2.2 Arbejdsmiljø og 2.3 Ledelse

des, således at der foregår en konkret vurdering på baggrund af relevant dokumentationsmateriale. I sammenhæng med de organisatoriske standarder kan MED-udvalget nedsættes som auditpanel. Auditpanelet vurderer en række spørgsmål, som på forhånd er defineret i standarderne.

Sammensætning af auditpanel

Den ansvarlige for kvalitetsovervågningen udpeger i samarbejde med ledelsen et auditpanel. Auditten kan foregå i allerede eksisterende organisatoriske fora, som f.eks. MED-udvalg mv. Auditpanelet skal dog som minimum bestå af:

- 1 ledelsesrepræsentant
- 2 medarbejdere (som evt. kan bestå af en sikkerhedsrepræsentant og/eller en tillidsrepræsentant)
- 1 mødeleder
- 1 referent

Boformen kan inddrage flere medarbejdere eller ledelsespersoner i auditpanelet. Det anbefales dog, at auditpanelet ikke bliver for stort. Mange deltagere kvalificerer ikke nødvendigvis drøftelserne set i forhold til ressourceforbrug, og mange deltagere kan vanskeliggøre styring af processen for mødeleder og referent.

Vurderingsskema

Der anvendes et vurderingsskema, der som minimum indeholder de spørgsmål, som er defineret i standardernes rubrik 9, som beskriver indikatorer for kvalitetsovervågning på trin 3.
Vurderingsskema med spørgsmål samt vejledning kan ses sidst i denne manual.
Boformen kan frit inkludere flere spørgsmål i vurderingsskemaet.

Dokumentationsmateriale

Boformens arbejde med den enkelte standard vurderes på baggrund af skriftligt dokumentationsmateriale i form af de regionale/lokale retningsgivende dokumenter samt materiale, som kan dokumentere, om retningslinjerne er blevet fulgt. Dokumentationsmaterialet skal bestå af følgende:

Kompetenceudvikling:

- Regionale/lokale retningsgivende dokumenter vedrørende standarden
- Strategiplan eller anden dokumentation for afdækning af, hvilke kompetencer der skal være til stede for, at boformen kan løse sine opgaver.
- Materiale vedrørende MUS-samtaler

Arbejdsmiljø:

- Regionale/lokale retningsgivende dokumenter vedrørende standarden
- APV-handleplaner
- Dokumentation for gennemførte trivselsmålinger (samt opfølgning herpå)

Ledelse:

- Regionale/lokale retningsgivende dokumenter vedrørende standarden
- Dokumentation for, at medarbejderne introduceres til boformens værdier
- Dokumentation for, at boformens værdier omsættes til faglig praksis

For alle tre standarder gælder det, at der inddrages evt. andet dokumentationsmateriale, som vurderes relevant af boformen med udgangspunkt i de krav, der beskrives i de retningsgivende dokumenter, herunder for eksempel eventuelle optællinger mv.

Individuel forberedelse

Auditpanelet skal forberede sig **individuelt** til auditmødet. Den individuelle forberedelse er vigtig for udbyttet af auditmødet. Forberedelsen danner baggrund for deltagernes præsentation af de forskellige perspektiver, som panelet tilsammen repræsenterer.

Forberedelsen indebærer:

- Gennemlæsning af dokumentationsmateriale
- Udfyldelse af vurderingsskema

Der skal påregnes ca. 3 timer til individuel forberedelse.

Auditmødet

Auditmødet for de tre organisatoriske standarder anbefales at have en varighed på ca. 2-3 timer.

Auditmødet afholdes efter en fast struktur, som sikrer:

- At hver af de tre standarder gennemgås systematisk
- Hver auditpaneldeltager kommer til orde, så de fælles faglige drøftelser kan folde sig ud

Struktur for mødet:

- Hver standard vurderes og drøftes for sig ved gennemgang af hvert spørgsmål i vurderingsskemaet

- Først tages en runde, hvor **hver deltager kort præsenterer sin forhåndsvurdering** af det konkrete vurderingsspørgsmål **og en kort begrundelse herfor**. Her får deltagerne hurtigt et overblik over de perspektiver, der er repræsenteret i gruppen.

- Dernæst lukkes op for **uddybelse af deltagernes vurderinger og argumentationer og fælles faglig drøftelse**. Her udforskes og afklares perspektiver, begreber, sammenhænge med videre vedrørende det konkrete spørgsmål. Diskussionen kan også føre til mere generelle konklusioner. Efterhånden som drøftelserne foldes ud, kan deltagerne ændre deres oprindelige vurderinger.

- Til sidst **konkluderes på baggrund af den faglige drøftelse i gruppen**. Der er ikke et krav, at gruppen når til konsensus. Det præciseres dog, hvilke perspektiver og tilgange gruppen repræsenterer.

Mødeleder og referent sikrer, at strukturen for auditmødet holdes, og at mødet får en undersøgende og lærende tilgang, hvor deltagerne udviser en venlig nysgerrighed og gensidig respekt.

Resultat af kvalitetsovervågningen på trin 3

Der skal udarbejdes et referat med panelets vurderinger af det eksisterende arbejde med standarderne og anbefalinger til det videre kvalitetsarbejde. Referatet skal udarbejdes i en referatskabelon[2].

Referatet skal bruges som udgangspunkt for den plan, der efterfølgende skal udarbejdes i forhold til kvalitetsforbedringer på trin 4.

Kvalitetsforbedring på trin 4

På baggrund af referatet fra kvalitetsovervågningen på trin 3 udarbejder ledelsen en plan for opfølgning og iværksættelse af konkrete tiltag for kvalitetsforbedringer. Planen skal som minimum indeholde:

- De af ledelsen udpegede fokusområder for kvalitetsudviklingen, dvs. konkrete kvalitetsforbedringstiltag samt konkrete mål for kvalitetsforbedringstiltagene
- Hvordan og hvornår de konkrete tiltag for kvalitetsforbedringer skal iværksættes
- Hvem der er ansvarlig for udførelse af planen
- Hvem der er ansvarlig for opfølgning på indsatsen

Trin 3 og 4 i den eksterne evaluering

Den eksterne evaluering følger op på, om boformerne har gennemført trin 3 og 4 mhp. at efterprøve, om boformen arbejder efter standardernes anvisninger på alle fire trin.

[2] Udarbejdes til ressourcepersonuddannelsen.

Auditforløbet trin for trin

Forberedelse af auditmødet (opgaver for den ansvarlige for kvalitetsovervågning på trin 3)

- Udarbejde tidsplan i samarbejde med ledelse
- Sammensætte auditpanel
- Finde dokumentationsmateriale
- Kopiere dokumentationsmateriale, et vurderingsskema samt relevante retningslinjer for de standarder, der skal auditeres. Der sendes et eksemplar til hver auditdeltager

Forberedelse af auditpanelet

- Den ansvarlige for kvalitetsovervågningen informerer auditdeltagerne om auditmødet, herunder deres rolle og konkrete opgaver samt formål med kvalitetsovervågning set i sammenhæng med kvalitetsmodellen. Det anbefales at afholde et informationsmøde på ca. 1 time med deltagerne (der udarbejdes senere en vejledning til den ansvarlige for kvalitetsovervågningen).
- Deltagerne gennemlæser **hver for sig** dokumentationsmateriale og udfylder et vurderingsskema. Forberedelsen er berammet til ca. 3 timer

Afholdelse af auditmødet

- Mødeleder og referent styrer mødet, sørger for, at strukturen følges og at der udarbejdes referat
- Mødet er berammet til ca. 2-3 timer

Resultat

- Udarbejdelse af referat fra auditmødet med panelets vurderinger af det eksisterende arbejde med standarderne og anbefalinger til det videre kvalitetsarbejde
- Referatet anvendes som udgangspunkt for den plan, der efterfølgende skal udarbejdes for opfølgning og iværksættelse af konkrete tiltag for kvalitetsforbedringer på trin 4.

Vurderingsskema til audit vedr. organisatoriske standarder [Botilbud] [Dato]

2.1 Kompetenceudvikling						
		Ja i høj grad	Ja i nogen grad	Nej kun i mindre grad	Nej slet ikke	Stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation
1.	Foreligger der, i overensstemmelse med de retningsgivende dokumenter en afdækning af, hvilke kompetencer, der skal være til stede for, at boformen kan løse sine opgaver?					
	Begrund dit svar:					
2.	Arbejder ledelse og medarbejdere aktivt med at bevare og udvikle medarbejdernes kompetencer, så medarbejderne kan levere en kvalificeret indsats?					
	Begrund dit svar:					

2.2 Arbejdsmiljø

		Ja i høj grad	Ja i nogen grad	Nej kun i mindre grad	Nej slet ikke	Stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation
1.	Er der arbejdet med de lovpligtige faser i en APV i overensstemmelse med de retningsgivende dokumenter, så medarbejdernes fysiske og psykiske arbejdsmiljø udvikles?					
	Begrund dit svar:					
2.	Er der arbejdet med trivselsmålinger i overensstemmelse med de retningsgivende dokumenter, så det fremmer medarbejdernes trivsel?					
	Begrund dit svar:					

2.3 Ledelse						
		Ja i høj grad	Ja i nogen grad	Nej kun i mindre grad	Nej slet ikke	Stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation
1.	Introduceres medarbejderne til boformens/institutionens værdier i overensstemmelse med de retningsgivende dokumenter?					
	Begrund dit svar:					
2.	Arbejdes der løbende med at omsætte boformens/institutionens værdier i medarbejdernes konkrete faglige praksis?					
	Begrund dit svar:					

Vejledning til vurderingsskemaet

Vurderingsskemaet

Vurderingsskemaet er bygget op som et spørgeskema med kommentarfelter. Meningen er, at auditdeltagerne bruger vurderingsskemaet til forberedelse og medbringer det til auditmødet, således at alle har et fælles udgangspunkt for drøftelserne. Vurderingsskemaet er udarbejdet med spørgsmål, som tager afsæt i de tre organisatoriske standarder, som er fokus for auditmødet.

Vurderingsskemaet indeholder fem svar kategorier: "Ja i høj grad", "Ja i nogen grad", "Nej kun i mindre grad", "Nej slet ikke" og "Stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation". De fire svarkategorier, "Ja i høj grad", "Ja i nogen grad", "Nej kun i mindre grad" og "Nej slet ikke" skal derfor kun anvendes til at vurdere et spørgsmål på baggrund af foreliggende dokumentation i dokumentationsmaterialet.

I de tilfælde, hvor et spørgsmål ikke kan vurderes, fordi der ikke foreligger dokumentation i sagen, sættes kryds i feltet "stillingtagen ikke mulig pga. manglende dokumentation". Hvis det vurderes, at dokumentationen burde foreligge, anføres dette i kommentarfeltet med en begrundelse, eksempelvis*: "Dokumentation mangler - men det burde fremgå, fordi boformen er forpligtet til at beskrive hvorledes der arbejdes med statistikker vedr. sygefravær og arbejdsulykker"* – hvis dette emne er beskrevet som et krav i retningslinjerne.

Spørgsmålene i auditvurderingsskemaet er formuleret sådan, at de lægger op til, at flere kriterier kan indgå i vurderingen af spørgsmålet. Dvs. at der kan være flere faktorer, der har indflydelse på, hvordan elementer i spørgsmålet vurderes. Det er meningen, at auditdeltagerne skal forsøge at give én vurdering af spørgsmålet(sætte ét kryds) ud fra en samlet vurdering. I kommentarfeltet beskrives den mere nuancerede vurdering, så denne kan fremlægges på mødet. Øvelsen med at foretage en samlet vurdering under forberedelsen giver den enkelte deltager anledning til ekstra refleksion over sin faglige vurdering og dermed bidrage til at skærpe og nuancere den fælles faglige diskussion på auditmødet. Det er derfor vigtigt, at alle auditdeltagere så vidt muligt skriver begrundelser til alle afgivne svar.