▪ Dansk kvalitetsmodel på det sociale område ▪ Olof Palmes Allé 15 ▪ 8200 Aarhus N ▪

Standardprogram
- Trin for trin

Standardprogrammet:

Denne folder henvender sig til regionale og kommunale, sociale tilbud, der påbegynder arbejdet med standarder i Dansk kvalitetsmodel på det sociale område. Målet er at forklare arbejdet, som Standardprogrammet indebærer for tilbuddet, trin for trin.

Yderligere information om Standardprogrammet kan findes på www.socialkvalitetsmodel.dk
På hjemmesiden kan du i øvrigt holde dig opdateret om de gældende standarder. Du kan også orientere dig om de øvrige programmer, der er del af Dansk kvalitetsmodel på det sociale område, nemlig de sociale indikatorprogrammer (SIP) samt bruger- og pårørendeundersøgelser. Du er naturligvis altid velkommen til at kontakte sekretariatet for Dansk kvalitetsmodel på det sociale område på tlf. 7841 4052.

Gevinster for tilbuddet:

Erfaringen fra de deltagende tilbud er, at man med Standardprogrammet:

- Får øget overblik over arbejdet i den sociale praksis
- Får sat fokus på faglig udvikling og læring blandt medarbejderne
- Kan sikre dokumentation for de indsatser, der udøves
- Kan identificere områder, hvor der med fordel kan kvalitetsudvikles i en positiv spiral i det tempo, der passer det enkelte tilbud
- Kan skabe synlighed og gennemsigtighed omkring arbejdet. Det bliver nemmere for brugere, pårørende, medarbejdere og offentligheden at finde ud af, hvordan der arbejdes med kvaliteten på de temaområder, som standarderne beskæftiger sig med på de sociale tilbud

Hvad er en standard:

En standard angiver rammerne for et specifikt område i det sociale arbejde. Den enkelte standards navn, formål og mål er ensartet fra tilbud til tilbud. En standard er beskrivelsen af en række opgaver, som det enkelte tilbud skal uddybe lokalt samt at beskrive, hvordan disse opgaver bliver løst i arbejdet på tilbuddet. I den enkelte standard får tilbuddet altså til opgave at formulere de arbejdsgange og opgaver, som tilbuddet stiller sig selv i arbejdet. Opgaverne eller kravene kan ses som løfter over for de borgere, der bor på tilbuddet samt borgerens pårørende. Opgaverne, der skrives ned, er et direkte udtryk for den praksis, som der udøves på et tilbud. Standarder drejer sig om procedurer omkring eller rammer for arbejdet. Indirekte drejer standarderne sig om kerneydelsen på tilbuddet, netop fordi tilbuddet stiller en række krav til deres egen praksis. Men fordi tilbuddet selv stiller krav og selv skal beskrive,

hvordan de opfylder de givne krav, er der altså ikke på et overordnet niveau påbud om fx metodevalg eller andre forhold, der rammer ind i kerneydelsen[1]. Områderne for standarderne er organisatoriske (fx ledelse), ydelsesspecifikke (fx individuelle planer) samt rammestandarder (fx utilsigtede hændelser). Hvordan man i standardudviklingen er nået til enighed om standardernes indhold, kan du læse på www.socialkvalitetsmodel.dk . Her kan du også downloade de enkelte standarder.

Hvorfor er der kvalitetsudvikling i at nedskrive arbejdsgange?

Man har ofte en forestilling om, at ens kolleger har samme opfattelse af arbejdsgange og rutiner, som man selv har. På den baggrund kan det opfattes som banalt, at man skal nedskrive sine arbejdsgange. Erfaringen viser, at man, når man skal i gang med arbejdet, alligevel ikke havde den samme opfattelse af virkeligheden, man var nødsaget til at redefinere ens arbejdsgange – skriftligt, så alle, selv vikaren eller nattevagten ved, hvordan og hvorfor man gør, som man gør. Det er væsentligt, at man på boformen eller institutionen har en ensartet opfattelse af, hvad man gør og hvorfor man gør det på de områder, der ligger inden for standarderne. Det nedskrevne skal selvsagt ikke være et statisk dokument. Kvalitetsudviklingen skal være en fortløbende proces, hvor man bestandigt forholder sig til sin praksis. Se nærmere under beskrivelsen af de fire trin.

Ressourcepersoner:

Forud for arbejdet med standarderne, udvælges der på tilbuddet mindst to ressourcepersoner, som har til opgave at facilitere de opgaver, som standardarbejdet kræver på tilbuddet. Ressourcepersonerne er tilbuddets ambassadører og tovholdere i arbejdet med Standardprogrammet og sørger i samarbejde med ledelsen for varetagelse af en række generelle opgaver, såsom:

- at formidle viden om samt motivere og involvere medarbejderne i arbejdet medimplementering af kvalitetsmodellens standarder
- at udfylde en central rolle i forbindelse med planlægning, gennemførelse og opfølgning
- på de årlige selvevalueringer/audits og de eksterne evalueringer.
- at være kontaktperson for de regionale/ kommunale koordinatorer

Ressourcepersonen bliver løbende uddannet af sekretariatet for Dansk kvalitetsmodel på det sociale område.

[1] Internt i en region kan der dog stilles mere specifikke krav til udførelsen af arbejdet, metoder, frekvenser etc.

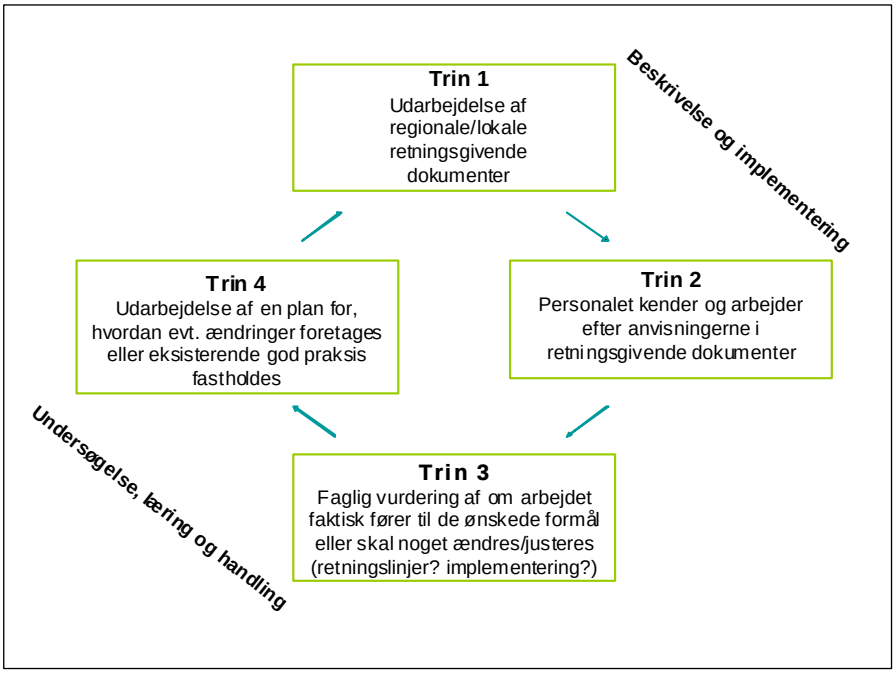
Standardarbejdet på tilbuddet:

Tilbuddets opgave er i første omgang at udarbejde retningsgivende dokumenter, som er beskrivelse af arbejdsgange og er de lokale krav, tilbuddet stiller til sig selv. Tilbud, der skal i gang med denne proces, kan have stor gavn af at skele til andre tilbuds retningsgivende dokumenter, der kan downloades fra www.socialkvalitetsmodel.dk Man kan også have gavn af fra starten at tænke i en organisering, der tjener processen og det endelige resultat bedst. Det kan eksempelvis være godt at gøre sig forestillinger om det efterfølgende implementeringsarbejde og i den forbindelse medarbejdernes ejerskab til standardarbejdet. Derfor er det væsentligt at gøre sig overvejelser om, om *alle* medarbejdere, *enkelte* medarbejderrepræsentanter, LMU-medlemmer, ressourcepersoner eller andre skal udarbejde retningsgivende dokumenter. Ud over *sammensætningen* af arbejdsgruppe til udarbejdelse af de retningsgivende dokumenter, bør mødeformen overvejes nøje.

Følgende spørgsmål overvejes:

- Hvem skal medvirke til at udarbejde de retningsgivende dokumenter – hvad giver den største fordel for tilbuddet? (fx mange eller få medvirkende, forskellige personer udvikler forskellige standarder)
- Hvilken arbejdsform og hvilke fora skal de medvirkende organiseres i? (fx brainstorm på stormøder, endelige diskussioner på korte, kontinuerlige møder eller døgninternater, hvor man kan arbejde koncentreret?)

Standardarbejdet trin for trin:



I modellen ovenfor ses kvalitetscirklen (PDSA), som Standardprogrammet følger. PDSA er en effektiv metode til at implementere ændringer i praksis. Ideen er, at man planlægger en ændring og udfører den i praksis. Derefter følger man løbende, om ændringen har den ønskede effekt. Hvis det ikke er tilfældet, handler man ved at ændre udførelsen i praksis eller ved at indføre en anden praksis, der er mere hensigtsmæssig, hvorefter processen starter igen. De forskellige trin angiver de fortløbende opgaver, der er forbundet med kvalitetsudvikling, nemlig: trin 1: **P**lan (planlæg), trin 2: **D**o (udfør), trin 3: **S**tudy (undersøg) og trin 4: **A**ct (handle).

Trin 1

Boformen eller institutionen skal sikre sig, at der udarbejdes de beskrivelser af fremgangsmåder, som den enkelte standard foreskriver. Det kan sagtens være, at beskrivelserne allerede foreligger og at de blot skal justeres til standardarbejdet. I standarden for individuelle planer kan det for eksempel være spørgsmålet: Hvordan sikrer vi på vores tilbud, at borgernes ønsker, mål og behov indgår i vores individuelle planer?

Boformen eller institutionen skal altså med afsæt i denne type spørgsmål beskrive de arbejdsgange, procedurer, instrukser, der er forbundet hermed. Det kan for eksempel være en beskrivelse af, hvordan og hvornår og i hvilket omfang, borgeren medvirker til udarbejdelsen af den individuelle plan.

Trin 2

Opgaven i trin 2 er, at de fremgangsmåder, som er beskrevet under trin 1 integreres i den daglige praksis, dvs. at de arbejdsgange, der er beskrevet, er blevet implementeret. Man skal således sikre sig, at alle medarbejdere på boformen er klar over, hvordan arbejdsgangene er omkring arbejdet. Det handler ikke om, at medarbejderne skal stå skoleret og kunne udsige beskrivelserne af arbejdsgangene ordret. Det, der er mest relevant, er, om alle medarbejdere kender til de måder, man arbejder på boformen eller institutionen, at alle de medarbejdere, der er tilknyttet tilbuddet for eksempel er klar over, hvor ofte delmålene i de individuelle planer skal opdateres og hvornår den enkelte skal involveres i arbejdet. Dette er selvfølgelig væsentligt for at man kan udføre sit arbejde bedst muligt.

Trin 3

Arbejdet med standarderne skal kvalitetsovervåges. Denne ”overvågning” er en fordybelse i egen praksis, som botilbuddet selv foretager. En metode, der anvendes til denne overvågning, er audit

som kan beskrives som en struktureret faglig drøftelse, hvor man ser på, om 'vi gør det vi siger, vi gør', og "er det, vi siger, vi gør, godt nok i forhold til at nå vores mål". Den strukturerede metode gør, at man har et godt afsæt for at undersøge sig selv, hvad der ellers kan være vanskeligt. Det er ligeledes en mulighed for at finde ud af, om arbejdet på boformen eller institutionen faktisk fører til, at vi opfylder det mål, der er formuleret med standarden og i sidste instans, om det løfte, som vi giver borgeren eller den pårørende i standarden således opfyldes.

Trin 4

På baggrund af kvalitetsovervågningen på trin 3 skal tilbuddet prioritere de anbefalinger for det videre arbejde, der er et resultat heraf. Måske var arbejdsgangene ikke helt implementerede, så borgeren eksempelvis ikke i tilstrækkelig grad deltog i udarbejdelsen af den individuelle plan ifølge hensigten. Det kunne også sagtens være, at de krav, man havde stillet sig selv i de retningsgivende dokumenter, var upassende i forhold til praksis og de retningsgivende dokumenter på den baggrund skulle justeres. Der udarbejdes således en plan for opfølgning og iværksættelse af konkrete tiltag for kvalitetsforbedringer, som man efterfølgende skal forbedre. Der stilles krav om, at planen er konkret og handlingsorienteret, så tilbuddet kan følge op på planen.

Planen skal som minimum indeholde:

- De af ledelsen udpegede fokusområder for kvalitetsudviklingen, dvs. konkrete kvalitetsforbedringstiltag samt 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

Planen bruges som dokumentation i den eksterne evaluering.

Evaluering, der ligger uden for trinene

I den metodik, som Dansk kvalitetsmodel på det sociale område skriver sig ind i, bliver "systemet" evalueret af en ekstern instans for at se, hvordan boformen eller institutionen formår at arbejde med standarderne. Dette er også tilfældet for Dansk kvalitetsmodel på det sociale område, hvor eksterne evaluatorer besøger boformerne og institutionerne, der deltager i standardprogrammet for at se på, hvordan man klarer sig på de fire trin. Der er i sagens natur afgørende forskel på, om man ser på sig selv eller om andre gør det. Der er kvalitetsudvikling i begge dele, men eksterne parter kan få øje på forhold, som man måske var blevet "hjemmeblind" for. Derved er der basis for, at organisationen kan forbedre sig yderligere.

Afrunding og info

Hvis du har yderligere spørgsmål vedrørende standardprogrammet og Dansk kvalitetsmodel på det sociale område i det hele taget, se vores hjemmeside www.socialkvalitetsmodel.dk eller kontakt sekretariatet, der er en del af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N, tlf. 7841 4052.