

Akkreditering – kvalitetsudvikling af praksis, i praksis, med praksis

Oplæg på konferencen
Den gode anbringelse
9. – 10. maj 2011

Trine Kokholm, specialkonsulent, Akkreditering Danmark og
Geert Jørgensen, direktør, LOS - Landsforeningen af opholdssteder,
botilbud og skolebehandlingstilbud



Indhold

- Kvalitetsudvikling i LOS
- Udviklingen af akkrediteringsmodellen
- Akkreditering Danmark
 - Standarder
 - Kriterier for døgntilbud til børn og unge
 - Akkrediteringsnævnet og auditorerne
- Hvad siger stederne
- Øvelse i grupper
 - Vurdering af autentisk ansøgningsmateriale i forhold til 2 af kriterierne
- Forstærket fokus på resultater og effekter



Akkreditering – kvalitetssikring af praksis, i praksis, med praksis



Kvalitetsudvikling i LOS

LOS blev stiftet i 1992

651 medlemmer, heraf ca.

Børn og unge – 427 opholdssteder, heraf 169 med intern skole

Voksne – 182 botilbud og familiebehandlingstilbud

Dagskoletilbud – 47 skolebehandlingstilbud

Andre sociale tilbud – 28

Under opstart - 85



Akkreditering – kvalitetssikring af praksis, i praksis, med praksis



Kvalitetsudvikling i LOS

Værdier

Mangfoldighed

Faglighed

Åbenhed

Troværdighed

Udvikling



Akkreditering – kvalitetssikring af praksis, i praksis, med praksis



Kvalitetsudvikling i LOS

Kvalitet i anbringelsen – sammen med KL

Standardbeskrivelse af det pædagogiske tilbud

Forebyggelse af seksuelt misbrug

Unge misbrugere

Metoder til integration af psykisk syge

Akkreditering

Forstærket fokus på resultater og effekter



Akkreditering – kvalitetssikring af praksis, i praksis, med praksis



Kvalitetsudvikling i LOS

Baggrund for akkrediteringsprojektet

Certificeringsgruppe → Akkrediteringsudvalg (CAU)

Drøftelser med medlemmer af Folketingets
Socialudvalg

Ansøgning til SATS-puljen

Bevilling 7,5 mill. kr. 2005 – 2007

Implementering 6 mill. kr. 2008 – 2010

Væresteder 2,8 mill. kr. 2008 - 2010



Akkreditering – kvalitetssikring af praksis, i praksis, med praksis



Kvalitetsudvikling i LOS

Styregruppe

- CAU – Det centrale akkrediteringsudvalg
- (Repræsentanter for bestyrelse, medlemmer, sekretariat)

Følgegruppe

- Baglandet – tidligere anbragte
- SIND - psykiatribrugere
- FBU – Forældrelandsforeningen
- Styrelsen for Social Service
- Undervisningsministeriet
- KL
- ARF
- LOS – bestyrelse, CAU og sekretariat

Udviklingen af akkrediteringsmodellen

Fase 1 Kriterium/god praksis (*marts 2005-september 2005*)

Fase 2 Indikatorer (*september 2005-december 2005*)

Fase 3 Akkrediteringsstandarder (*december 2005-juni 2006*)

Fase 4 Selvtester (*fra juni 2006 →*)

Fase 5 Afprøvning af akkrediteringsmodellen (*juni 2006-september 2007*)

Fase 6 Tilretning af akkrediteringsmodellen (*maj 2007-nov.2007*)

Fase 7 Aflevering af akkrediteringsmodellen (*december 2007*)



Akkreditering – kvalitetssikring af praksis, i praksis, med praksis



Kvalitetsudvikling i LOS

Stiftelse af Fonden for kvalitetsudvikling, viden og dokumentation – november 2007

To selvstændige afdelinger:

Akkreditering Danmark
- Akkrediteringsordningerne

CAKU – Center for Akkreditering og KvalitetsUdvikling
- Udviklingsprojekter, konsulenttydelser, uddannelse, kurser



Akkreditering – kvalitetssikring af praksis, i praksis, med praksis



Udviklingen af akkrediteringsmodellen

Implementeringsfasen 2008 - 2010

Fortsat udbredelse af modellen blandt LOS-medlemmer

Udvikling af modellen til andre områder

Fortsat udvikling af modellerne – nu version 3

Udvikling af evaluerings- og dokumentationsaspektet
– Hvad virker



Akkreditering – kvalitetssikring af praksis, i praksis, med praksis



Akkreditering Danmark

Akkreditering er både **et mål** og **et værktøj**, som sociale tilbud og specialskoler kan anvende.



Akkreditering – kvalitetssikring af praksis, i praksis, med praksis



Et mål

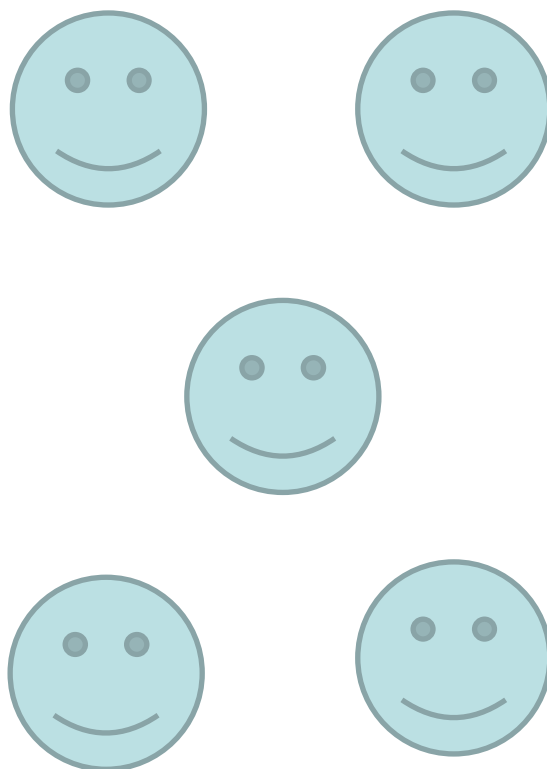
“Det her kan vi – og det kan vi garantere..”



- Certifikat & Logo tildeles for 3 år
- Øget dokumentation og gennemsigtighed af de ydelser, der modtager offentlig støtte.
- Synliggørelse af ydelser overfor potentielle kunder, myndigheder og brugere.

Et Værktøj

”En tydelig fælles forståelse af indholdet på vores arbejde.”



- Faglig relevans – rum for at udvikle ydelsen, og de ansatte
- Relevante fokusområder på vigtige dele af stedets virke
- Bedre dokumentation
- Rekruttering og fastholdelse
- Refleksion og evaluering

Akkrediteringsstandarder

- ❗ Døgntilbud til børn & unge
- ❗ Botilbud
- ❗ Skoletilbud
- ❗ Væresteder
- ❗ Dagbeskæftigelse; Støttet og Beskyttet Beskæftigelse, STU mfl.

Døgntilbud for Børn & Unge

Værdigrundlag

FAGLIG KVALITET

- Ydelsesbeskrivelser
- Udviklingsplaner *
- Visitation & Indslusning
- Udslusning & Efterværn
- Forebyggelse & Sundhed

BRUGEROPLEVET KVALITET

- Inddragelse af børn & unge *
- Pårørende og netværk *
- Samarbejdspartnere *

ORGANISATORISK KVALITET

- Ledelse, Vision og Strategi
- Kompetencer*
- Beredskabs planer

Et eksempel på et kriterie Ydelsesbeskrivelser

Døgntilbuddet skal:

- ! beskrive kerne- og delydelser
- ! beskrive målgruppen
- ! beskrive de sociale, - pædagogiske og / eller behandlingsmæssige teorier, metoder og værktøjer som anvendes

Et eksempel på et kriterie

Ydelsesbeskrivelser

- ❗ gøre ydelsesbeskrivelserne tilgængelige for børn/unge, forældre, samarbejdspartnere og potentielle nye brugere
- ❗ beskrive hvordan ydelsesbeskrivelserne minimum 1 gang årligt gennemgås med medarbejdergruppen

Arbejdet med akkreditering

Tilbuddet beskriver hvordan stedet arbejder og dokumenterer, samt hvordan stedet møder standardens krav.



Akkrediteringsnævnet og auditorerne

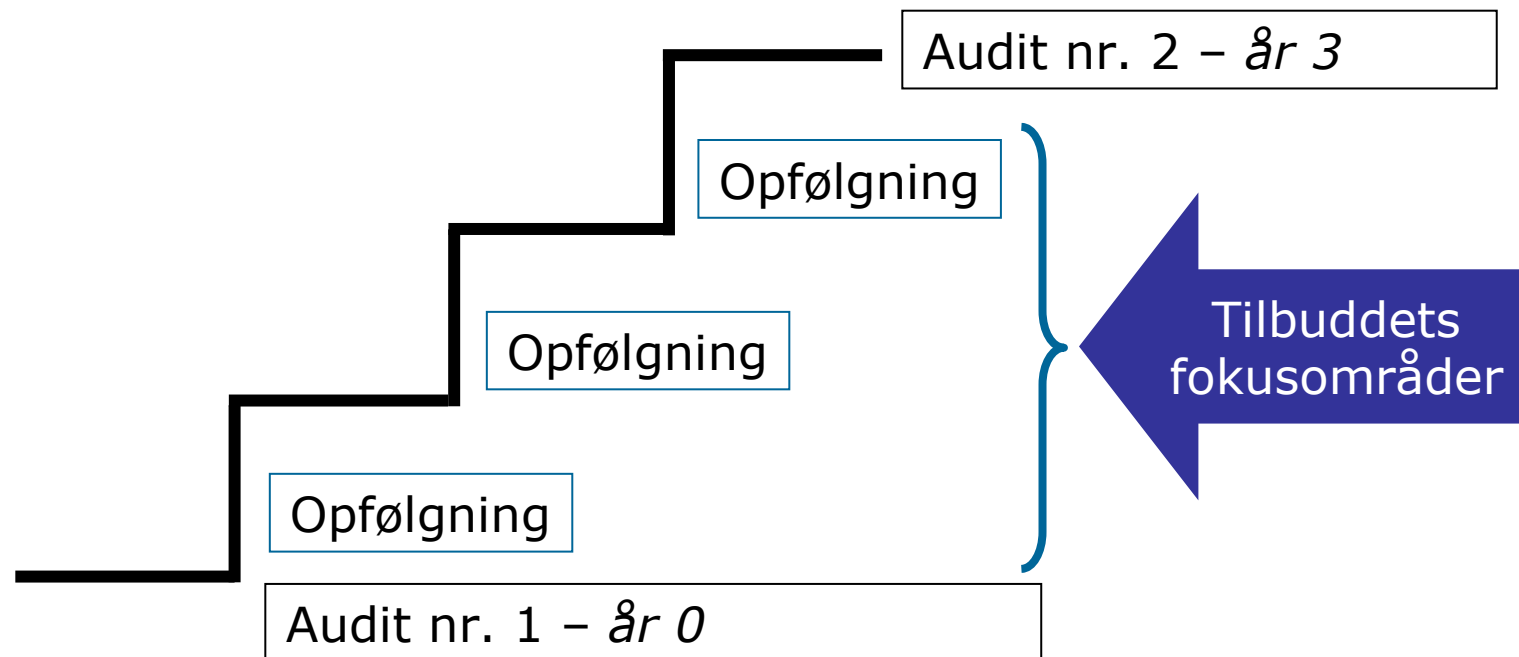
Auditorcorps

Kvalitetssekretariat

Akkrediteringsnævn

Efter tilbuddet er akkrediteret

Det fortløbende arbejde med at kvalitetssikre, samtidig med at tilbuddet kvalitetsudvikles



Hvad siger stederne

»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.«

Om kommunerne:

»I bund og grund tror jeg ikke, at de er klar over hvor meget det løfter kvalitet og faglighed«



Søren Olsen
Botilbuddet Søholm

Hvad siger stederne

»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 vi bedre til at beskrive, hvad der har været godt. Dermed kommer der mere information i det skrevne«

»De pædagogiske begreber er blevet mere fælles«

»Vi er blevet mere klare i målsætningerne, for vi diskuterer hele tiden tingene.«



Birthe Pawlik
Opholdsstedet Plantagen

Hvad siger stederne

»Fastlæggelse af et værdigrundlag for virksomheden medvirker til at holde en kurs i arbejdet – et fælles fodslag. I vores branche bliver det sværere at rekruttere arbejdskraft, så det gælder om at skabe et brand omkring et godt arbejdsmiljø«

»Når alt kommer til alt, handler det jo om kerneydelsen og et fokus på mennesker. Den ydelse forandrer sig løbende og fortjener et kontinuerligt fokus på kvalitet«



Michael Skak
Opholdsstedet Jabes

Hvad siger stederne

»Meget af kulturen vil blive nedskrevet. Det er et stempel, man får, men det er først og fremmest et udviklingsværktøj. Vi får en bedre værktøjskasse«.

»Alle skriver i journaler. Vi har afmystificeret formkravene til journalen, så har folk fundet ud af, at det ikke er så svært. I forbindelse med akkrediteringen arbejder vi nu på at blive bedre til at dokumentere arbejdet på fokusområder«



Søren Haubek
Opholdsstedet
Emmedsbo Mølle

Hvad siger stederne

»Akkrediteringen anskuet som en kvalificerende proces betinger således, at den styrker den enkeltes faglighed, såvel som den styrker samarbejdsrelationerne i personalegruppen.

Den betinger samtidig, at der etableres mere kontinuerlige evalueringer og revideringer af handlemønstre og ordninger, således at opholdsstedet bevarer sin spændstighed og hele tiden befinder sig i et udviklingsforløb. Sidst men ikke mindst har processen været personligt udfordrende – og afstedkommet ikke blot refleksion over fælles praksis, men også selvrefleksion over egen praksis«



Lars Kjeldmark
Opholdsstedet
Bryggergården

Hvad siger stederne

»Implementeringsprocessen har også været det mest udbytterige. Det blev først tydeligt til allersidst i den 2 årige proces, men fra at mange sagde »Hvad kan vi bruge det til, hvad vedkommer det os i det daglige arbejde«, blev det de sidste 14 dage/måned til: »Kan vores gruppe ikke komme i krydsild? – så skal auditorerne nok få at vide, hvad vi kan og vil«. Der blev generelt udtrykt en stolthed over det arbejde vi laver og over, at vi faktisk også kan beskrive det «



Pia Skov
Himmerlands
Rådgivningscenter

Hvad siger stederne

Alle har nu en gejst til at arbejde videre – ikke med selve akkrediteringsansøgningen, men med indholdet.

De kan nu se værdien i at være meget bevidst om holdninger og normer. Evaluering kommer til at fylde meget hos os den kommende tid.«



Pia Skov
Himmerlands
Rådgivningscenter

Øvelse i grupper

Vurdering af autentisk ansøgningsmateriale i forhold til 2 af kriterierne

- ❗ I får udleveret et tilbuds beskrivelse af hvordan stedet møder kvalitetsstandardens krav.
- ❗ I går sammen i grupper på 3-5 personer.
- ❗ I starter med at læse det udleverede materiale, hvorefter I i gruppen diskuterer, hvorvidt stedet møder kriteriets krav, samt om der er gennemsigtighed i ydelsen ?
- ❗ Vi vender Jeres drøftelser i plenum

Forstærket fokus på resultater og effekter

HVAD VIRKER?



Akkreditering – kvalitetssikring af praksis, i praksis, med praksis



Forstærket fokus på resultater og effekter

De fem søjler

1. Bygge bro mellem forskning og praksis
2. Udvikle de medvirkende tilbuds praksis gennem større vidensbasering af deres indsats
3. Udbygge akkrediteringsmodellen
4. Udvikle redskaber til vidensbasering af indsatser og dokumentation og formidling af resultater og effekter
5. Afklare nødvendige uddannelses-, kvalifikations- og samarbejdsinitiativer på uddannelsesområdet

Forstærket fokus på resultater og effekter

Søjle 2

- Segment 1, de der er tæt på mål. Her skal aktionsforskning og anden forskning ske.
- Segment 2, de der vil forpligte sig mod segment 1. De har egen-verificering gennem spejling eller andre metoder. De kan basere en stor del af deres ydelser på begrundet praksis.
- Segment 3, Har typisk identificeret udviklings- og forbedringsområder. De vil arbejde med. Forpligter sig på at gennemføre spejlingen

Forstærket fokus på resultater og effekter

Hvad er ifølge forskerne de vigtigste udfordringer

Tilknytning og sociale relationer
Anbringelse som løsning i sig selv
Anerkendende inddragelse
Sammenbrud i anbringelser
Politiske vinde
Økonomi
Evidens og effekt

Forstærket fokus på resultater og effekter

Forslag fra forskerne

Måling af resultater og effekter

- Implementering af måling i hverdagen
- Standardiserede måleværktøjer
- Konkrete målbare mål med foranstaltninger
- Personalet skal kunne formulere deres praksis og teorien bag
- Arbejde ud fra anerkendte teorier

Forstærket fokus på resultater og effekter

Forslag fra forskerne

Forslag til konkrete fokusområder

- Forskellige anbringelsesformer skal undersøges nærmere
- Målrettet arbejde på at etablere tilknytningsadfærd blandt de voksne
- Relationsdiagrammer
- Marte Meo
- Brugerorienteret evaluering – Hvordan har det påvirket mit liv

Forstærket fokus på resultater og effekter

Forskernes bud på relevante teorier

- Tilknytnings- og relationsteorier
- Bronfenbrenners økologiske udviklingsteori
- Den nye barndomssociologi
- Narrativ teori
- Luhmanns systemteori

Dog problemer med at metoder, der bygger på særlige teorier ikke er tilstrækkeligt evalueret

Forstærket fokus på resultater og effekter

Forskernes bud på relevante metoder

På trods af problemet med at metoder, der bygger på særlige teorier ikke er tilstrækkeligt evalueret, nævnes dog:

- MTFC
- Multifunc
- LP-modellen
- Marte Meo
- Inddragelse, anerkendelse og relationsorienterede metoder

Forstærket fokus på resultater og effekter

Forventet outcome

- konkrete forbedringer af de enkelte sociale tilbuds refleksive praksis gennem opkvalificering af deres faglige, pædagogiske og behandlingsmæssige kompetencer
- at få stærkere og dybere viden om hvad der er, der kan flytte de børn, unge og voksne, der er på de deltagende sociale tilbud, og dermed også understøtte tilbuddets evne til at kunne opnå resultater
- udbrede kendskabet til og anvendelsen af vidensbaserede teorier, metoder og indsatser



Akkreditering – kvalitetssikring af praksis, i praksis, med praksis



Forstærket fokus på resultater og effekter

Forventet outcome

- at få udviklet kriterier og dele af kriterier indenfor resultatdokumentation og effekter i kvalitets- og akkrediteringsmodellen
- få lavet en webportal, der efter udvikling kan anvendes til egenbedømmelse af sociale tilbuds indsatser, resultater og graden af videnskæssig forankring (kaldet "Spejlet"), samt til at indsamle, systematisere og ikke mindst formidle viden om hvad der virker

Forstærket fokus på resultater og effekter

Forventet outcome

- at få etableret et sæt af værktøjer og inspirationsmaterialer til at øge de sociale tilbuds kapacitet til at dokumentere og formidle resultater og effekter af deres indsatser
- at få kortlagt hvilke initiativer, der kan laves i samarbejde med uddannelses- og forskningsinstitutioner for at få identificeret og implementeret kvalifikationer, og få projektet forankret i disse miljøer
- at få etableret særlige understøttende undervisnings- og andre forløb for de deltagende sociale tilbud, der kan understøtte deres deltagelse og udbytte af projektet

Akkreditering – kvalitetsudvikling af praksis, i praksis, med praksis

Tak for jeres opmærksomhed

For yderligere information kontakt:

Trine Kokholm, Akkreditering Danmark

tk@kvalitetssekretariatet.dk - www.akkreditering.dk

Geert Jørgensen, LOS

gj@los.dk - www.los.dk



Akkreditering – kvalitetssikring af praksis, i praksis, med praksis

