

Vidensbaseret arbejde nr.3



af Knud Ramian til brug for Psykiatriafdelingen Vejle Kommune 29. sep 2007

Hvad er en audit?

Audit er en metode til kvalitetsudvikling: På et udvalgt område og på baggrund af kvalitetskrav indsamler fagpersoner et antal systematiske forløbsbeskrivelser som gennemgås med henblik på at vurdere og udvikle den faglige kvalitet.



Kvalitetsauditmetoden Metoden

Bearbejdet uddrag fra "Unge i døgnanbringelse – indsats- og resultatdokumentation"
Jill Mehlbye, Peter Rhode, Januar 2004

Det engelske ord audit betyder direkte oversat fra engelsk revision eller høring. Kvalitetsaudit er en særlig metode til revision, høring, vurdering og evaluering. Det er en kvalitativ metode, og metoden anvendes i mange forskellige sammenhænge, især i sundhedssektoren (Blomhøj og Mainz 2000) Kvalitetsaudit tager udgangspunkt i at vurdere helt konkrete forløb eller hændelser. Fagfolk sætter sig sammen og vurderer det konkrete forløb med henblik på at vurdere kvaliteten i den specifikke socialpædagogiske indsats, de konkrete aktiviteter osv. Metoden kan også anvendes til at vurdere flere forskellige forløb og hændelser med henblik på herigennem at få en mere kvalificeret og systematisk vurdering af specifikke metoders anvendelse og resultater i den sociale og socialpædagogiske praksis.

Her gives en kort introduktion til metoden. I en bearbejdet form tages der udgangspunkt i et materiale, der er udarbejdet med henblik på målrettet anvendelse af auditmetoden på det sociale og socialpædagogiske område (Rhode 2001). Herudover har metoden været anvendt på revalideringsområdet gennem flere år. Metoden har været anvendt på det socialpædagogiske område, i forbindelse med en systematisk kvalitativ vurdering og dokumentation af forløb og hændelser omkring magtanvendelsessager på en børneinstitution.

Kvalitetsauditmetoden har til formål at skabe formelle, faglige rammer omkring en konkret faglig vurdering blandt faglige kolleger omkring et konkret tema.

Metoden bygger på, at fagfolk kollegialt vurderer konkrete forløb med hinanden – ud fra opstillede rammer, mål og kriterier.



En audit foregår retrospektivt. Det vil sige, at det der er i fokus, er situationer og hændelser, der har fundet sted. De forløb, der vurderes, kan være sagsforløb, konfliktforløb,

visitationsforløb, udslusnings-forløb osv. Målet er at få afdækket årsagssammenhænge og væsentlige faktorer, der har haft betydning for udfaldet. At lære af fejl eller utilsigtede hændelser eller metodeanvendelser og at lære af de gode eksempler fra praksis.

I en audit gennemgås et eller flere konkrete forløb. Relevante data og dokumentation indgår i arbejdet, og målet er en kvalitativ vurdering af kvaliteten i den konkrete indsats. Ved valg af de konkrete forløb kan der både tages udgangspunkt i at udvælge forløb, der ikke har været tilfredsstillende, og i de eksemplariske gode forløb. Nogle gange lærer vi mest ved at se på det, der ikke gik godt – andre gange lærer vi mere ved at sætte fokus på det, der gik godt. Det afhænger af tid, sted, opgave og indhold.

Rammen omkring en audit kan være forskellig. Før de konkrete sager, hændelser eller forløb vurderes, fastlægges selve rammen for kvalitetsvurderingen. Der kan være forskellige tilgange. Den mest hensigtsmæssige tilgang er faktabaseret: At kvalitetsvurderingen sker på grundlag af klare og tydelige opstillede mål og rammer. Her vurderes et forløb på baggrund af de fastlagte mål og rammer for kvaliteten. Auditprocessen vil her have til formål at spejle og vurdere de konkrete forløb: Gør vi det, vi siger, vi gør?

Den faglige vurdering må i videst muligt omfang tage udgangspunkt i en bestemt faglig ramme, således at vurderingen ikke hviler på et tilfældigt grundlag. Den vurdering og de overvejelser, fagfolk vil have til den konkrete praksis, må udspringe af en fælles ramme eller forståelighed for den faglighed, der ligger bag de konkrete forløb, der vurderes.

Kvalitetsaudit bygger primært på den dokumentation, der foreligger i form af registreringer, dagbogsoplysninger, behandlingsplaner mv. – og er også afhængig af denne dokumentation, for at metoden kan anvendes.

Tre former

Der kan skitseres tre forskellige former for gennemførelse af kvalitetsaudit:

- En intern kvalitetsaudit, hvor metoden anvendes internt i et team, en afdeling eller en institution som en

intern læringsproces mellem kolleger og ledelsen.

- En interkollegial kvalitetsaudit, hvor metoden anvendes på tværs af team, afdelinger og institutioner.
- En ekstern kvalitetsaudit, hvor uafhængige fagfolk på et uafhængigt og neutralt grundlag vurderer en konkret praksis. Denne metode vil især være hensigtsmæssig i forbindelse med kritiske forløb eller hændelser, hvor netop en udefrakommende uafhængig vurdering af en konkret praksis er hensigtsmæssig.

Kvalitetsaudit kan tage udgangspunkt i forskellige dele af et forløb: Det faglige indhold i den sociale eller socialpædagogiske praksis, det organisatoriske forløb omkring samarbejdsrelationer og overgange i et forløb eller den brugeroplevede kvalitet. Endelig kan metoden naturligvis også anvendes til en samlet vurdering af alle elementerne.

De sager, forløb eller hændelser, der indgår i kvalitetsaudit, kan udvælges efter forskellige kriterier. Det kan være helt tilfældigt, eller – som det ofte vil være tilfældet – udvælges helt konkrete forløb på grund af særlige kritiske faktorer eller problemer, eller "stjerneforløb", hvor der er et ønske om at vurdere "best practice".

Metoden har ikke til hensigt at udpege skyldnere, men at fokusere på det faglige, og den fælles læringsproces.

Arbejdsprocessen

Der etableres et auditpanel på 5-10 personer. Et antal fagfolk med viden og indsigt – gerne med forskellig fag- og erfaringsbaggrund med henblik på at sikre bredde, nuancer og flere forskellige vinkler i en kvalitetsvurdering. Det vil ofte være en god idé med en udefrakommende mødeleder til at lede auditforløbet.

Der kan nedsættes ad hoc-auditpaneler, eller der kan være et udpeget panel over en periode – afhængig af opgave, indhold osv.

Panelet fastlægger rammer, mål og kriterier for vurderingerne. Der udarbejdes et skema som et fælles vurderingsredskab. Forløbsemnet, der er i fokus, opdeles i relevante delforløb og specifikke enkeltstående hændelser.

Vurderingskriterierne fastlægges – typisk med en vurderingsskala på fem dimensioner fra det ikke tilfredsstillende til det eksemplariske.

De konkrete sager kopieres til alle deltagere (naturligvis anonymt, så hverken bruger eller fagperson kan identificeres) og de enkelte deltagere gennemlæser og vurderer den enkelte sag individuelt.

Efterfølgende samles auditpanelet og gennemgår hver enkelt hændelse og den enkelte auditdeltagers konkrete vurdering.

Den faglige fælles drøftelse munder efterfølgende ud i en fælles vurdering.

Auditmetoden er ikke en "styrkeprøve" om at få ret – men en metode til systematisk afdækning af forløb og fagfolks individuelle refleksioner og vurderinger – der efterfølgende drøftes i en dialog med andre fagfolk. Af og til kan der naturligvis forekomme særstandpunkter – og de tages naturligvis med.

De fælles vurderinger registreres. Supplerende kommentarer og bemærkninger dokumenteres i et kort referat.

Det fælles udfyldte skema, suppleret med kommentarer og en samlet vurdering, udgør således dokumentationen.

Se også

www.fokus-net.dk/media/1030_4.pdf

www.vfb.dk/files/Forandring%20til%20det%20bedre.pdf

<http://knudramian.pbwiki.com/Vidensbaseret+arbejde>