



# Akkreditering i SOF 2014-2015



# Akkreditering i SOF - baggrund

I 2010 fik Socialudvalget den idé, at vi skal arbejde med akkreditering i Socialforvaltningen.

Det blev besluttet, at Socialforvaltningen skulle udvikle og pilotteste en kvalitets- og akkrediteringsmodel, der omfatter alle botilbud for voksne.

Efterfølgende blev det besluttet, at implementere akkreditering på alle voksentilbud, og i 2012-13 gennemførte tilbud og centre den første akkrediteringsrunde.

Akkreditering er udviklet af medarbejdere og ledere i Socialforvaltningen.

På dagtilbudsområdet træder akkreditering fra 2014 i stedet for det driftsorienterede tilsyn.

På døgnområdet er akkreditering fortsat et kvalitetsudviklingsredskab. Samtidig er akkreditering et godt redskab til at forberede sig til Socialtilsynet.

# Akkreditering i SOF - formål

Vi arbejder med akkreditering, fordi vi har en ambition om at være en organisation, hvor vi sammen udvikler tilbud af høj kvalitet.

Kvalitetsmodellen skal være med til at formidle og give overblik, over de rammer og den lovgivning Københavns Kommune og Socialudvalget opstiller, for det sociale arbejde og de faglige krav vi i SOF stiller til os selv og hinanden .

Arbejdet med kvalitetsmodellen og audit skal bidrage til kvalificerede, faglige refleksioner, som kan fremme læring og udvikling på tværs af organisationen.

Akkrediteringsprocessen skal fremme videndeling og sammenhæng i Socialforvaltningen, og understøtte at tillidsreformen og Vision 2017 tænkes sammen, med det borgernære arbejde.

# Akkreditering består af:

1. En kvalitetsmodel med kvalitets- og udviklingskrav til det borgernære arbejde samt henvisninger til rammer og regler for arbejdet
2. En lokal udviklingsproces, understøttet af workshops og videndeling på tværs
3. En kvalitetsbeskrivelse, hvor tilbuddene beskriver deres udvikling af kerneydelsen indenfor de ni kriterier
4. Audit: Et læringsbesøg hvor tilbuddene får stillet refleksionsspørgsmål til egen praksis
5. En auditrapport med feedback på praksis og kvalitetsbeskrivelsen
6. Opsamling og læring, hvor viden og erfaringer deles i akkrediteringsdatabasen og diverse arrangementer



Kvalitetsmodellen



Forberedelse



Kvalitetsbeskrivelse



**Akkrediterings-  
processen**



Opfølgning og læring

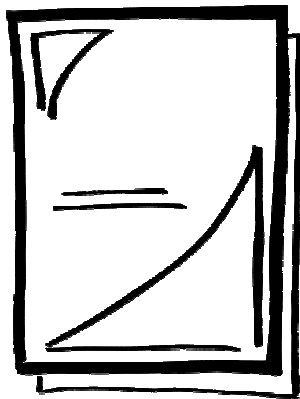


Auditrapport



Audit

# Kvalitetsmodel



Socialforvaltningens Kvalitetsmodel version 2.0 er udviklet af os selv til os selv. Modellen formidler de krav lovgivningen stiller for arbejdet i bo- og dagtilbud, de politisk besluttede krav og rammer for det sociale arbejde i Københavns Kommune, det vi i Socialforvaltningen har valgt at sætte fokus på, og de krav medarbejdere og ledere stiller til sig selv og hinanden.

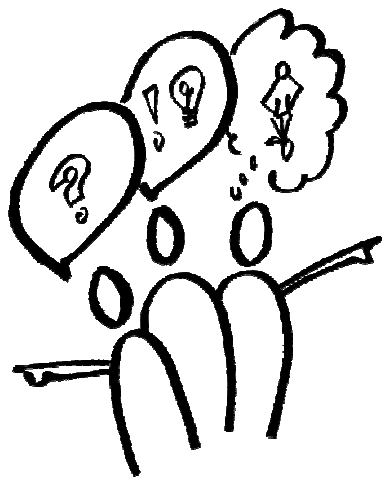
Kvalitetsmodellen indeholder desuden råd og vejledning til arbejdet, inspirationsspørgsmål og information om, hvor akkreditering og socialtilsyn gensidigt kan understøtte hinanden.

# Kvalitetsmodel

Kvalitetsmodellen består af 9 kriterier, der dækker det borgernære arbejde:

1. Værdier
2. Ledelse
3. Viden og kompetence
4. Målgruppe, metoder, tilgange og ydelser
5. Planer og dokumentation
6. Sundhed
7. Samarbejde med borgere og pårørende
8. Samarbejde med andre parter
9. Fysiske rammer

# Forberedelse

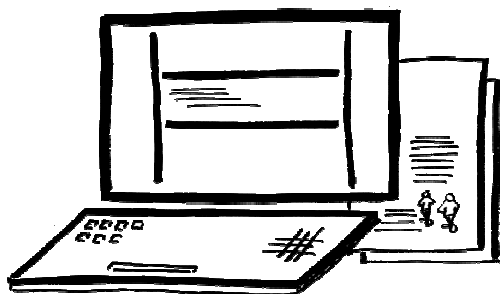


For at få et stort udbytte af akkreditering , er det afgørende, at borgere (hvor muligt) og medarbejdere sammen reflekterer over praksis. Fælles refleksioner danner grundlag for en velfunderet praksis og faglig udvikling.

Akkrediteringssekretariatet står til rådighed med vejledning og inviterer til workshops om de forskellige kriterier i modellen fra november 2014 til marts 2015.



# Kvalitetsbeskrivelse



Tilbuddene beskriver, hvordan de arbejder med og efterlever kvalitetsmodellens krav i overensstemmelse med egen målgruppe og organisation.

I arbejdet med kvalitetsbeskrivelsen kan tilbud og centre til enhver tid få vejledning fra Akkrediteringssekretariatet. Kvalitetsbeskrivelsen udfyldes i akkrediteringsdatabasen.

Man kan benytte links eller henvisninger i sin beskrivelse, hvis man allerede har - eller hellere vil have – beskrivelsen et andet sted. Fx på sin hjemmeside eller på tilbudsportalen.

# Audit



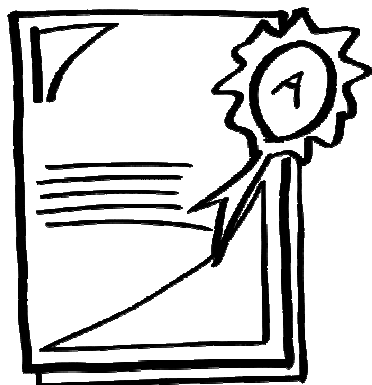
Audit er et besøg i tilbuddet, hvor tilbuddet får faglig feedback fra to af socialforvaltningens auditorer. Før besøget har auditorerne læst tilbuddets kvalitetsbeskrivelse.

Under audit interviewer auditorerne lederen, nogle af medarbejderne og om muligt enkelte beboere og pårørende.

Auditorerne undersøger, om den beskrevne praksis synes velfunderet i praksis og om medarbejdere og borgerne oplever, at den virker, som den er tiltænkt.

For at sikre udbytte og læring af audit vil auditorerne få hjælp fra en række fagkonsulenter. Fagkonsulenterne sikrer, at tilbuddene får relevant feedback på de problemstillinger tilbuddene aktuelt arbejder med.

# Auditrapport

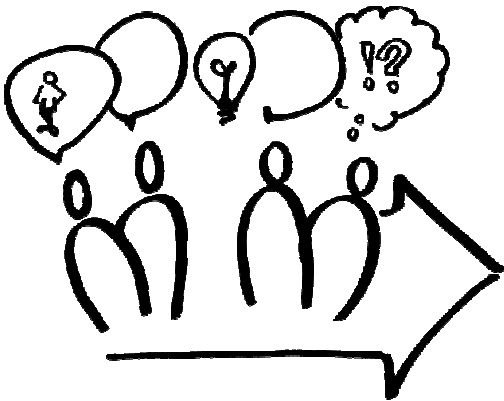


Efter audit udarbejder auditorerne en auditrapport med feedback og en bedømmelse af, om tilbuddet lever op til kvalitetsmodellen. Auditrapporten sendes i høring i tilbuddet. Når rapporten er endelig, offentliggøres den på kommunens hjemmeside.

Efter audit på alle tilbud i et center samles centerledelsen til fælles tilbagemelding fra auditorerne og en konsulent med særlig viden inden for et arbejdsområde, som centeret vælger at sætte særligt fokus på.

DU kontoret har ansvaret for at sikre, at der følges op på rapporten. Akkrediteringssekretariatet bidrager med oplysninger om, hvor og hvordan man kan finde inspiration til det videre arbejde.

# Opfølgning og læring



I akkrediteringsdatabasen findes resultaterne af audit i første akkrediteringsrunde.

Databasen har dannet grundlag for udvikling af temamøder med deling af viden og erfaringer inden for arbejdsområder, der har været udfordrende i forbindelse med første akkrediteringsrunde.

Som eksempler på opfølgning og læring kan ud over det lokale arbejde og samarbejdet på tværs nævnes Akkrediteringsbazaren i marts 2014, Procesdagen i november 2014 og Metodebazaren i december 2014.

# Akkreditering i SOF -før og i fremtiden...

## Akkreditering 2012-2013

**Fokus på:**  
kvalitetsudvikling  
kvalitetskontrol  
overblik  
sammenhængskraft  
forenkling

**Krav til:**  
strategier, planer, procedurer,  
processer, formidling,  
inddragelse, kendskab,  
genfindelse, revision og  
opfølgning

**Audit:**  
Gennemgang af  
dokumentation for at man  
lever op til hele KVM.  
Feedback på processer,  
produkter og genfindelse.

## Baggrund for udvikling

**Erfaring, Evaluering og  
høringer**

**Tillidsprincipper**  
hvad > hvordan  
lokalt ledelsesrum  
feedback og læring  
tæt på borgeren  
risiko og regler

**Vision og ledelsesgrundlag**  
Viden  
Ambition  
Sammenhæng  
Sammen med borgeren  
Tillid og resultater

**Socialtilsyn**

## Akkreditering 2014-2015

**Fokus på:**  
kvalitetsudvikling  
overblik  
sammenhængskraft  
forenkling  
synergi med socialtilsynet

**Krav til:**  
refleksion over egen praksis  
og genfindelse under audit

**Audit:**  
Fokus på (audit på ?) udvalgte  
kriterier. Fagkonsulenter og  
auditorer sparer og giver  
feedback på refleksioner og  
praksis

## Socialtilsyn 2014→

Kvalitetskontrol  
Tilsyn og indberetning  
Krav til resultater for borgerne  
Samme krav til alle målgrupper  
og tilbud

# Akkrediteringssekretariatet

akkreditering@sof.kk.dk

Ann-Sofie Bech von Hielmcrone  
E-mail: [yu83@sof.kk.dk](mailto:yu83@sof.kk.dk)  
Telefon 26774699  
Sekretariatsleder

Stine G. Page  
E-mail: [wg40@sof.kk.dk](mailto:wg40@sof.kk.dk)  
Telefon: 24929756  
Handicap

Karin Holst Kristensen  
E-mail: [c84l@sof.kk.dk](mailto:c84l@sof.kk.dk)  
Telefon: 24945288  
Kommunikation

Fælles mail  
[akkreditering@sof.kk.dk](mailto:akkreditering@sof.kk.dk)

Pernille Hviid  
Email: [a11n@sof.kk.dk](mailto:a11n@sof.kk.dk)  
Telefon : 40494199  
Proces og koordinering

Robin Vickery  
E-mail: [bh18@sof.kk.dk](mailto:bh18@sof.kk.dk)  
Telefon: 24973261  
Udsatte

Britta Krog  
E-mail: [ta46@sof.kk.dk](mailto:ta46@sof.kk.dk)  
Telefon: 44378864  
Psykiatri

Læs mere på:  
<http://sof.kkintra.kk.dk/indhold/akkreditering-0>

RÅD OG VEJLEDNING I HELE PROCESSEN ”