

FORENINGEN AKKREDITERING DANMARKS OFFICIELLE VEJLEDNING

- RAMMER FOR CERTIFICERING VIA FORENINGEN AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

Vejledningen er for tilbud som samarbejder med Foreningen Akkreditering Danmark. Vejledningen udgør den formelle ramme omkring det at blive certificeret i henhold til Foreningen Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel.

I vejledningen kan I få indblik hvad Foreningen Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel og certificering er, hvordan man som leverandør på det sociale område bliver certificeret, hvordan bedømmelsen foregår og de formelle rammer for processen udi at opnå certificering.

Nærværende dokument er ikke en manual i, hvordan man som tilbud med fordel kan arbejde med modellen – en slags brugsanvisning, men et officielt dokument som fastsætter rammerne for et tilbuds samarbejde med Foreningen Akkreditering Danmark. Der henvises iøvrigt til www.akkreditering.dk.



INDHOLDSFORTEGNELSE

• FORENINGEN AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL	3
Medlemskab af Foreningen Akkreditering Danmark	3
Køreplan for indmeldelse og certificering	4
Kvalitetsnetværk.....	5
• AT ARBEJDE MED KVALITET I ET SOCIALT TILBUD.....	6
• KVALITETSMODELLENS OPBYGNING	7
• STANDARDENS OPBYGNING	8
• LOVGIVNING OG TILBUDSPORTAL	8
• CERTIFICERINGSPROCESSEN.....	9
• ARBEJDET MED KVALITETSMODELLEN.....	9
Trin 1 – Aftale om certificering.....	9
Trin 2 – Udarbejdelse af Kvalitetsbeskrivelsen	10
• BEDØMMELSE AF TILBUDETS KVALITETSBESKRIVELSE.....	12
Trin 3 – Certificeringsaudit	12
Trin 4 – Certificeringsnævnet.....	17
Trin 5 – Certificering.....	18
• CERTIFICERINGSPERIODEN.....	19
Systematik og løbende dokumentation.....	19
Trin 6 - Vedligeholdelsesaudits	20
Intern Audit	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
• KVALITETSNETVÆRKET	21
• FASTHOLDELSE AF CERTIFICERINGEN.....	21
• KLAGER OG INDSIGELSER	22

● FORENINGEN AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

Foreningen Akkreditering Danmark blev etableret i 2014 med det formål at fremme kvaliteten af socialt arbejde i Danmark, både i offentlige og private tilbud. Foreningen Akkreditering Danmark er ejer af en kvalitetsmodel, der henvender sig til sociale tilbud, der ønsker at integrere en reflekterende og resultatorienteret kultur, og som ønsker at arbejde med dokumentation, kvalificering og udvikling af egen praksis. Kvalitetsmodellen indebærer driften af en certificeringsordning for tilbud på det sociale område og ved at drive kvalitetsnetværk. Såvel certificeringsordningen som kvalitetsnetværk skal styrke den løbende forretnings- og kvalitetsudvikling af de sociale tilbud, så medlemmernes tilbud præsenterer det ypperste niveau inden for socialt arbejde.

Samtidig skal ordningerne bidrage til, at det bliver nemmere for medlemmerne at leve op til offentlige krav på området, herunder til socialtilsynets krav.

Tanken er, at certificeringsordningen skal være så dynamisk som muligt, hvorfor der lægges vægt på, at medlemmerne til stadighed inddrages i udvikling af systemerne til kvalitetssikring og kvalitetsudvikling med henblik på at sikre ejerskab og engagement.

Selve driften af certificeringsordningen er overdraget til Bureau Veritas.

Medlemskab af Foreningen Akkreditering Danmark

Forudsætningen for at blive certificeret er, at tilbuddet er medlem af foreningen. Som medlemmer kan optages alle offentlige og private tilbud, der arbejder på det sociale område og umiddelbart tilgrænsende områder, for eksempel beskæftigelsesområdet, herunder døgninstitutioner, behandlingsinstitutioner, opholdssteder, specialskoler, væresteder, dagtilbud, beskyttet beskæftigelse og aktivitetstilbud.

Forudsætningen for medlemskab er at tilbuddet kan støtte op om foreningens formål, acceptere dens vedtægter og som er aktiv i - eller påbegynder en certificeringsproces ved indmeldelse.

Det er en forudsætning for medlemskab, at tilbuddet deltager aktivt i foreningens aktiviteter, særligt certificeringsordning og kvalitetsnetværk.

Indmeldelse sker ved henvendelse til foreningen via mail. Efter indmeldelse forpligter medlemmer sig til at indgå i certificeringsordningen med de økonomiske forpligtelser der

følger heraf. Anvendelse af certificeringslogo med videre forudsætter medlemskab af foreningen og at tilbuddet til enhver tid er godkendt som certificeret tilbud.

Der henvises i øvrigt til foreningens vedtægter.

Køreplan for indmeldelse og certificering

Indmeldelse i Foreningen Akkreditering Danmark sker ved direkte henvendelse til foreningen, typisk via mail til info@akkreditering.dk, hvor tilbuddet anmoder om medlemskab. Oplysninger om foreningen findes i øvrigt på foreningens hjemmeside: www.akkreditering.dk

Efter indbetaling af foreningskontingent sendes en mail til foreningen, hvor man bestiller hvilke standarder tilbuddet ønsker at blive certificeret i forhold til. FADK har tilbudsspecifikke standarder for følgende:

- Botilbud for voksne
- Døgntilbud for børn og unge
- Dagtilbud, beskyttet beskæftigelse og STU
- Skoletilbud
- Væresteder

FADK har derudover en organisatorisk standard, der indgår som en obligatorisk del af kvalitetsmodellen uanset om man certificeres efter én eller flere tilbudsspecifikke standarder.

Man kan vælge at få certificeret alle afdelinger i tilbuddet, som der findes standarder for, eller man kan vælge kun at blive certificeret i forhold til nogle af afdelingerne. Såfremt tilbuddet kun certificeres på nogle af afdelingerne, er tilbuddet forpligtet til på hjemmeside og i diverse materiale at tydeliggøre, hvilke afdelinger der er henholdsvis certificerede og ikke certificerede, jævnfør neden for.

Foreningen fremsender de bestilte standarder i en pdf med navn på sted og FADK's logo på hver af de bestilte standarder. Standarderne er forbeholdt tilbuddet og må ikke kopieres til uvedkommende uden for tilbuddet. Hver standard har en éngangspris, som faktureres af foreningen. Den organisatoriske standard er uden beregning. Endvidere fremsendes vejledningen samt et særskilt inspirationshæfte, der giver en mere udførlig beskrivelse af, hvad de enkelte kriterier i standarden indebærer.

Efter levering af de bestilte standarder bliver tilbuddet kontaktet af Bureau Veritas eller tilbuddet kan kontakte Bureau Veritas, der fremsender samarbejdskontrakt mellem tilbuddet og Bureau Veritas. Kontrakten indeholder en beskrivelse af processen, honorering og vilkår for certificeringen. Der betales et opstartgebyr til Bureau Veritas og derefter et årligt gebyr, der dækker audits med videre. Dernæst udarbejdes der i fællesskab mellem tilbuddet og Bureau Veritas en foreløbig aftale om, hvornår tilbuddet forventer at have udarbejdet kvalitetsbeskrivelse og hvornår der afholdes certificeringsaudit.

Processen omkring udarbejdelse af kvalitetsbeskrivelse og audit er beskrevet nedenfor.

Når tilbuddet er certificeret sender Bureau Veritas et certifikat. FADK's logo og certifikater udstedes til én eller flere juridiske enheder, men der kan og skal på certifikatet anføres, hvilke afdelinger der konkret er omfattet af certifikatet. Akkrediteringen er således alene gældende for disse specifikke afdelinger. De afdelinger, der er omfattet af certificeringen, kan få udstedt eget certifikat, hvis dette er aftalt med Bureau Veritas.

Udover synliggørelse af certificeringen på tilbuddets hjemmeside med mere, anbefales det at synliggøre certificeringen på tilbudsportalen.

Kvalitetsnetværk

Når man bliver certificeret, bliver man samtidig en del af Foreningen Akkreditering Danmarks Kvalitetsnetværk – et netværk med obligatorisk deltagelse for alle de tilbud, der enten er påbegyndt arbejdet eller allerede er certificeret efter Foreningen Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel. Netværket lægger op til faglig sparring og vidensdeling, og fungerer samtidig som en vigtig aktør i den løbende udvikling af Foreningen Akkreditering Danmarks certificeringsordning.

Foreningen afholder årligt ca. to netværksmøder, der tager forskellige relevante temaer op, som medvirker til at fremme kvalitetsarbejdet blandt medlemmerne.

● AT ARBEJDE MED KVALITET I ET SOCIALT TILBUD

I de første versioner af kvalitetsmodellen var der stor fokus på dokumentation, blandt andet fordi dette havde høj prioritet i den politiske dagsorden og fordi der ikke har været udpræget tradition for dokumentation på det sociale område. I forlængelse af etablering af det nye socialtilsyn er vægten øget på "den levede kvalitet" i hverdagen og på at understøtte den generelle forretningsudvikling. Samtidig skal modellen fortsat medvirke til at understøtte den løbende refleksion over pædagogisk praksis og på resultater af den konkrete indsats.

Modellen er et værktøj, der bidrager til:

- at se praksis efter i sømmene ved at man forholder sig reflekterende og analytisk til den pædagogiske praksis, og derved sikre løbende udvikling
- at sikre fælles forståelse af værdier, mål og metoder
- at arbejde med meningsfuld dokumentation af både den overordnede sociale indsats, den daglige praksis og af resultater således, at det bidrager til kvalificering og udvikling.
- at arbejde med nye erkendelser, læring og forståelse af, hvordan og hvorfor tilbuddets indsats virker.
- at sikre løbende udvikling af kompetencer, både på ledelses- og medarbejderniveau, og på målrettet strategisk udvikling af tilbuddet
- at øge kontinuiteten og sammenhængen i tilbuddet.

Et tilbud, som ønsker at blive certificeret, skal kunne beskrive sin indsats inden for kvalitetsmodellens ramme, men indholdet af denne beskrivelse vil variere fra tilbud til tilbud.

Centralt for modellen er:

- *at borgeren er i centrum,*
- *at tilbuddet arbejder værdiorienteret,*
- *at tilbuddet har fokus på åbenhed internt og eksternt*
- *at skrevne ord og opfattelser kan genfindes i praksis.*

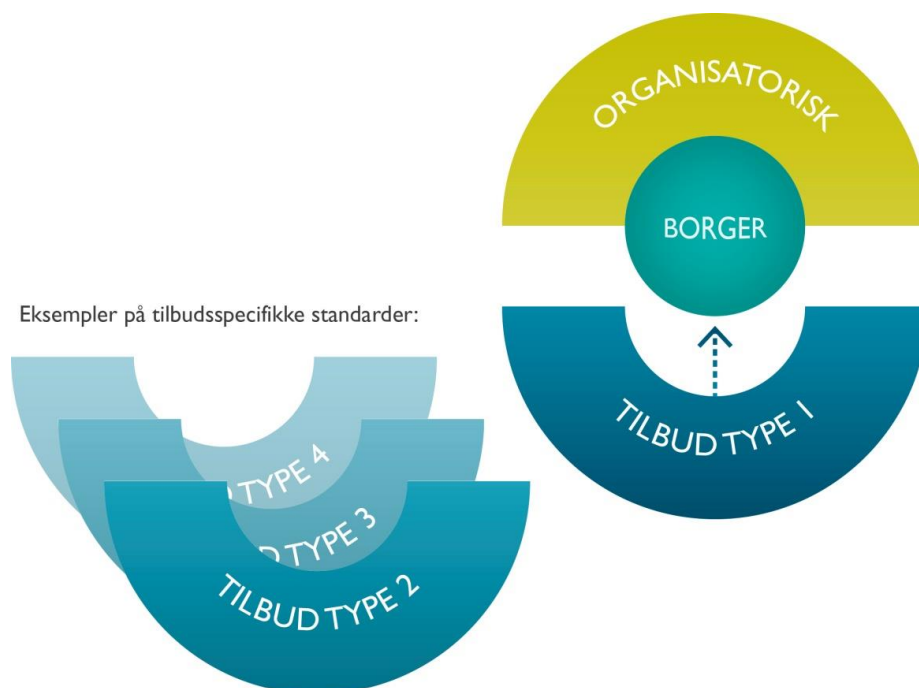
For Foreningen Akkreditering Danmark er det afgørende, at Kvalitetsmodellen giver mening for de mennesker, der skal arbejde med den. Derfor er modellen udviklet i tæt

samarbejde med praktikere og bygger på refleksioner gjort i praksis om hvad godt socialt arbejde er.

Kvalitetsmodellen modtager løbende nødvendige input fra praktikere, som er afgørende for, at de formulerede krav forbliver målrettede og relevante.

● KVALITETSMODELLENS OPBYGNING

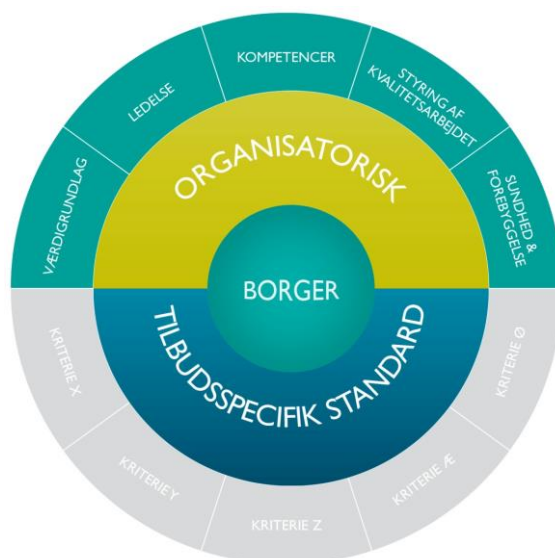
Foreningen Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel tilbyder standarder indenfor forskellige områder af socialt arbejde. Modellen tilbyder én generel organisatorisk standard, og et antal tilbudsspecifikke standarder for hver af de tilbudstyper, som Kvalitetsmodellen favner. Alle typer tilbud bliver således certificeret efter en *fælles* organisationsstandard *samt* en eller flere af de tilbudsspecifikke standarder, der fokuserer på netop deres type af tilbud. Se nedenstående illustration:



Et tilbud med flere typer tilbud (ex. døgntilbud for voksne med tilhørende dagtilbud) skal således ansøge om certificering ved at udarbejde en samlet beskrivelse af sine organisatoriske forhold, og særskilte beskrivelser af praksis i de enkelte afdelinger..

● STANDARDENS OPBYGNING

Alle Foreningen Akkreditering Danmarks Standarder er opbygget som illustreret neden for. Dog kan antal og titel på kriterierne i de tilbudsspecifikke standarder variere. Dette er for at sikre deres relevans i forhold til netop et givent tilbudsområde.



De forskellige emner som standarden beskæftiger sig med kaldes kriterier. Det er disse kriterier, der punkt for punkt beskriver, hvad man som tilbud skal beskrive, dokumentere og reflektere over, når man ønsker at blive certificeret efter Foreningen Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel.

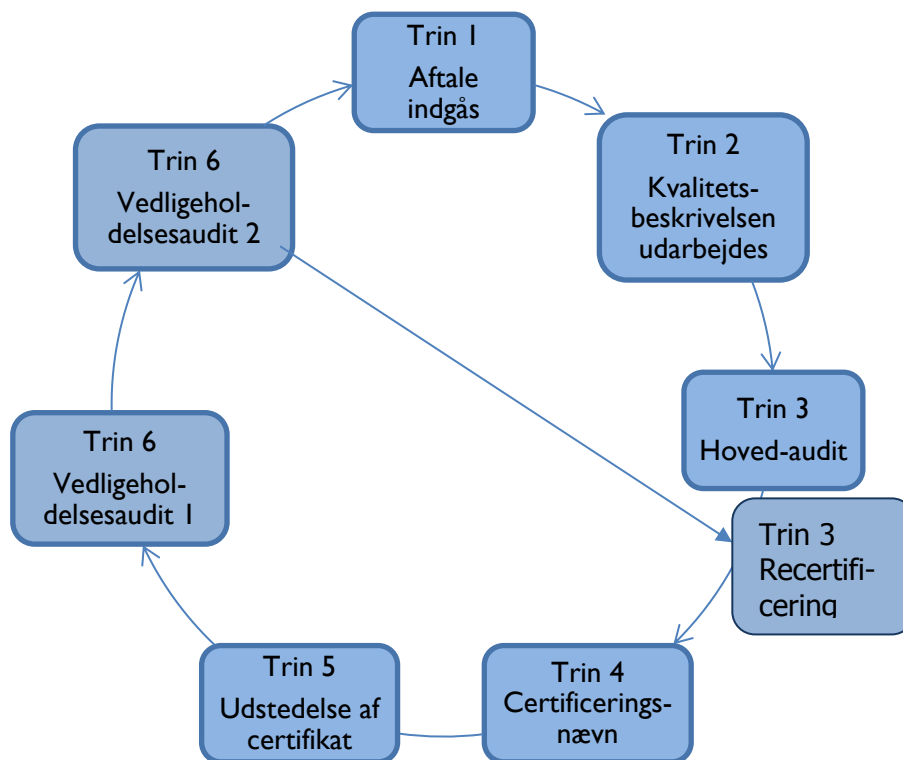
● LOVGIVNING OG TILBUDSPORTAL

For at blive certificeret efter Foreningen Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel, er det en forudsætning, at tilbuddet er godkendt af udøvende tilsynsmyndighed samt overholder almindelig dansk lovgivning. Er tilbuddet leverandør på det specialiserede socialområde forventes i tillæg til ovenstående, at det er opført og beskrevet på Tilbudsportalen.

Det er ikke Foreningen Akkreditering Danmarks opgave at undersøge, hvorvidt lovgivningen overholdes, men hvis Foreningen Akkreditering Danmark bliver opmærksom på overtrædelser, gøres tilbuddet opmærksom på dette. Såfremt det skønnes relevant kræves dokumentation for, at relevant myndighed er orienteret, og har taget handling. I tilfælde hvor det skønnes, at et certificeret tilbud ikke længere lever op til sit kvalitetsstempel, har Bureau Veritas eller Foreningen Akkreditering Danmark mulighed for at stille et certifikat i bero mens sagen undersøges, eller i yderste tilfælde tilbagekalde et certifikat.

● CERTIFICERINGSPROCESSEN

Certificeringsprocessen kan deles op i seks trin, hvor det sjette trin gennemføres to gange. Herunder ses en trinvis figur af arbejdet med Foreningen Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel – certificeringsprocessens seks trin:



De seks trin er beskrevet på de følgende sider.

● ARBEJDET MED KVALITETSMODELLEN

Trin 1 – Aftale om certificering

Ledelsen og/eller bestyrelsen på tilbuddet overvejer og træffer beslutning om at påbegynde arbejdet med at blive certificeret efter Foreningen Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel. Det er vigtigt for at få succes med kvalitetsarbejdet i tilbuddet, at der er ejerskab og tages ansvar på ledelsesniveau, og at der eventuelt er tale om en bestyrelsesbeslutning, da certificering er et strategisk anliggende.

Der tages kontakt til Foreningen Akkreditering Danmark med henblik på at købe standarder.

Foreningen aftaler medlemskab med tilbuddet og fremsender de standarder, som tilbuddet ønsket blive certificeret efter. Tilbuddet forpligter sig på overholdelse af Foreningen Akkreditering Danmarks vedtægter og bestemmelser i øvrigt. Efterfølgende kontaktes tilbuddet af Bureau Veritas, der administrerer og håndterer selve certificeringsordningen. Alternativt kontakter tilbuddet Bureau Veritas direkte.

Bureau Veritas udarbejder en kontrakt vedr. certificering: Kontrakten tager bl.a. udgangspunkt i:

- Omfanget af tilbuddet (eller dele af tilbuddet), der ansøger om certificering, bl.a. tilbuddets størrelse, antal medarbejdere, antal og type af afdelinger
- samt hvilke standarder, der søges om certificering efter.

Når aftalen om certificering indgås afgiver tilbuddet forskellige oplysninger, herunder:

- At man forpligter sig til at arbejde aktivt for at opnå certificering efter gældende version
- At man har læst og accepteret betingelserne i kontrakten med Bureau Veritas

Derudover anbefales det at have læst og er indstillet på at følge denne vejledning.

Når aftalen er indgået ved underskrift af både Bureau Veritas og tilbuddets tegningsberettigede, aftaler tilbuddet i samarbejde med Bureau Veritas, hvordan tilbuddet vil organisere dets arbejde med kvalitetsmodellen samt den forventede tidshorisont.

Trin 2 – Udarbejdelse af Kvalitetsbeskrivelsen

Kvalitetsbeskrivelsen er betegnelsen for den dokumentation, hvori tilbuddet beskriver, hvordan de lever op til standardens kriterier og krav. Arbejdet består i at beskrive, udvikle og dokumentere den samlede indsats på tilbuddet, så tilbuddet lever op til standardernes krav, og trinvist kan vise, at kriterierne mødes i det daglige arbejde. Det betyder også, at det kan være nødvendigt at udvikle tilbuddet og praksis (arbejdsgange, dokumentationspraksis el. lign) for at leve op til standarden.

Udarbejdelsen af kvalitetsbeskrivelsen er central i hele modellen, fordi dette giver anledning til refleksioner og drøftelser i medarbejdergruppen. Det er i denne proces

man opnår afklaringer og fælles forståelse af de enkelte temaer og rammer. Det har derfor stor betydning at inddrage alle ledere og medarbejdere i denne proces. Samtidig er det vigtigt at tage stilling til, hvordan udarbejdelsen af kvalitetsbeskrivelsen organiseres bedst muligt, så tidsplanen overholdes, og så der opnås sammenhæng i kvalitetsbeskrivelsen.

Udarbejdelsen af kvalitetsbeskrivelsen udgør skønsmæssigt op mod 90 % af de samlede ressourcer, tilbuddet skal bruge på at blive certificeret.

Tilbuddet kan vælge at rekvirere ekstern bistand til at udarbejde kvalitetsbeskrivelsen, men det er stadig vigtigt, at der skabes ejerskab i medarbejdergruppen til såvel kvalitetsbeskrivelsen som til at den udleveres i praksis.

Hele kvalitetsmodellen kerne er som nævnt, at modellen skal skabe grundlag for refleksion, læring og udvikling af organisationen og af den pædagogiske praksis.

Der er ikke noget eksplicit krav til omfanget af kvalitetsbeskrivelsen. En for kortfattet kvalitetsbeskrivelse kan være udtryk for, at der er et forholdsvis "tyndt grundlag" for tilbuddet. Omvendt kan en meget omfattende kvalitetsbeskrivelse være svær for medarbejderne at huske, og kan derfor være svær at implementere i praksis. Et omfang på 15-25 sider vil ofte være passende. Der er ingen grund til at gentage beskrivelser i kvalitetsbeskrivelser, som i forvejen er formuleret i diverse brochurer, hjemmesider, håndbøger, politikker eller andet. Det er i kvalitetsbeskrivelsen tilladt at henvise til sådanne beskrivelser. Vedrørende kriterier, hvor der ikke eksplicit kræves skriftlighed, er dette ikke nødvendigt, blot skal man kunne dokumentere, at kriteriet er opfyldt i praksis.

Dokumentation og genfindelse

Det er en præmis for kvalitetsmodellen, at opfyldelsen af kriterierne i kvalitetsmodellen kan genfindes i det daglige arbejde på tilbuddet. Det kan fx være i form af skriftlig og/eller elektronisk dokumentation, være den levede praksis, eller som italesættelse og redegørelse fra medarbejdere, ledere og borgere.

For alle kriterier er der krav om, at tilbuddet kan dokumentere det, de gør, og skriver det de gør. I kvalitetsbeskrivelsen og under audit skal tilbuddet kunne dokumentere deres arbejde med dato og årstal for seneste gennemgang og revision, samt have en plan for, hvordan de fremadrettet planlægger at gøre det, fx ved at henvise til årshjul.

Hvis der er enkelte krav i kvalitetsmodellen som tilbuddet ikke har mulighed for at efterleve, skal der gives en begrundelse herfor.

Kvalitetsmodellen kriterier skal være implementeret i praksis, før tilbuddet kan blive certificeret!

● **BEDØMMELSE AF TILBUDETS KVALITETSBEKRIVELSE**

Trin 3 – Hovedaudit

Når kvalitetsbeskrivelsen er udarbejdet og implementeret, indsender tilbuddet den endelige kvalitetsbeskrivelse til Bureau Veritas. Denne dokumentation vil danne grundlaget for bedømmelsen af, om tilbuddet møder standardens krav, og kan blive certificeret. Når et tilbud har indsendt kvalitetsbeskrivelsen, går bedømmelsesapparatet i gang.

To elementer i bedømmelsen

Certificering defineres som en tredjepartsbedømmelse af ansøgerstedets overensstemmelse med et defineret kravgrundlag, her i form af en kvalitetsstandard. Der er to instanser i bedømmelsesarbejdet:

- Bureau Veritas` Officielle Auditorkorps
- Foreningen Akkreditering Danmarks Certificeringsnævn.

Bureau Veritas udpeger et unikt auditorteam, og der fastsættes en dato for audit på tilbuddet, og audit udføres efter aftale.

Inden endelig certificering bliver auditrapporten fremlagt for Certificeringsnævnet, som træffer beslutning om certificering.

Auditoroppgaven

Auditoroppgaven består i at:

- bedømme om tilbuddet lever op til samtlige kriterier i standarden /standarderne,

- identificere, hvorvidt tilbuddet lever op til egen beskrivelse af praksis på tilbuddet, samt
- følge op på eventuelle afvigelser.

Alle auditorer i Bureau Veritas` auditorkorps har gennemført og bestået en godkendt auditoruddannelse. Auditorerne har kompetencer indenfor ledelse og organisation, interviewteknik og rapportskrivning. Desuden har de et grundigt kendskab til social- og specialpædagogisk arbejde, samt tilbuddenes mange målgrupper.

Bureau Veritas udpeger til hvert enkelt audit et auditorteam med én ledende auditor og eventuelt supplerende auditorer afhængigt af tilbuddets størrelse og antal standarder. Auditorteamet bliver matchet specifikt til tilbuddet og dets målgruppe, for at opnå størst mulig grundighed og mulighed for udvikling.

Datoen for audit

Dato for audit planlægges ud fra datoer, som både tilbuddet og auditorteam kan.

Tidsrammen for audit afhænger dels af hvilken tilbudsspecifik standard, der er tale om, dels hvor stort tilbuddet er, dvs. om der er stor geografisk spredning og/eller flere typer afdelinger. Varigheden af audit svinger fra 2 – 6 dage for et certificeringsaudit, afhængigt af tilbuddets størrelse og antal standarder.

Når endelige dato(er) for audit er fastlagt, modtager tilbuddet en mail fra Bureau Veritas, hvori dato og processen frem mod audit er beskrevet. Auditorteamet modtager tilsvarende mail, samt får tilsendt tilbuddets kvalitetsbeskrivelse.

Hvis tilbuddet er blevet certificeret tidligere sendes endvidere tidligere auditorrapport og eventuelle uoverensstemmelsesrapporter samt rapporter fra vedligeholdelsesaudits (se senere).

Auditorernes forberedelse

Auditorerne modtager og gennemlæser tilbuddets kvalitetsbeskrivelse. Auditorteamet afklarer internt hvilke punkter, de gerne vil have belyst under audit, og udarbejder på denne baggrund et program hvoraf det fremgår,

- hvilke personer (fx leder, medarbejdere, brugere) auditorerne vil tale med under audit,

- hvilke emner, der ønskes belyst
- evt. hvilke dokumenter auditorerne ønsker forevist under audit. Auditorerne vil ikke nødvendigvis meddele dette på forhånd, men vil anmode om forskellig dokumentation under selve audit.

Programmet fremsendes til tilbuddet forud for audit.

Alle auditorer har i deres ansættelseskontrakt med Bureau Veritas underskrevet en tavsheds og habilitetserklæring. De er dermed omfattet af udvidet tavshedspligt, og kan under audit se dokumentation, som ikke er anonymiseret for personfølsomme oplysninger. Habilitetserklæringen sikrer, at ingen af de udvalgte auditorer hverken har familiemæssige, økonomiske eller andre ansvarsmæssige relationer til personer tilknyttet tilbuddet, der kan betvivle deres bedømmelse, indstilling og habilitet i forbindelse med udførelsen af audit på tilbuddet.

Audit

Auditorteamet besøger tilbuddet på den aftalte dato, og gennemfører audit i henhold til det fremsendte program.

Auditorteamet gennemgår tilbuddet i forhold til standardens kriterier og tilbuddets kvalitetsbeskrivelse. Generelt baseres audit på stikprøver.

Audit drejer sig om at undersøge, om auditorerne i praksis kan genfinde de forhold, tilbuddet har beskrevet i Kvalitetsbeskrivelsen eller som standarden i øvrigt kræver.

Audit består af et mix af:

- A) interviews (medarbejdere, ledelse, beboere/brugere, evt. pårørende),
- B) rundtur i Tilbuddets faciliteter (med behørig respekt for beboerens privatsfære) og
- C) gennemgang af generel og konkret dokumentation (kvalitetsbeskrivelsen, journaler, udviklingsplaner, myndighedsgodkendelser, mødereferater, kompetenceplaner, beredskabsplaner, APV, medicinregistreringer, registrering af magtanvendelse, træningsplaner for nye medarbejdere/vikarer m.v.).

På denne baggrund vurderer og konkluderer auditor:

Er der sammenhæng og overensstemmelse mellem A, B og C?

Er kvalitetsbeskrivelsen implementeret i praksis?

Er der overensstemmelse mellem kvalitetsbeskrivelsen og praksis?

Er standardens punkter implementeret i kvalitetsbeskrivelsen og i praksis?

I tråd med hele tankegangen i arbejdet med kvalitetsmodellen skal audit betragtes som en anledning til at få en uvildig bedømmelse af tilbuddet og det pædagogiske arbejde, og dermed som grundlag for en fortsat kvalificering af tilbuddets praksis.

Auditorteamet kan derfor komme med ideer og anbefalinger. Auditorteamets tilgang er, at audit skal bekræfte at tilbuddet lever op til kvalitetsstandard og til kvalitetsbeskrivelsen. Der er ikke tale om en fejlfindertilgang, selv om auditorteamet naturligvis skal påpege de uoverensstemmelser, der måtte vise sig, jævnfør følgende afsnit.

Afvielser under audit

Auditorerne identificerer under audit, hvorvidt der er overensstemmelse mellem standarden, kvalitetsbeskrivelsen og praksis. Hvis der er *afvigelse fra standarden eller fra kvalitetsbeskrivelsen*, udarbejdes en *afvigelsesrapport*. Vær opmærksom på, at tilbuddet godt kan blive certificeret selvom auditorerne identificerer afvielser. Der skal dog *altid* tages handling på en identificeret afvigelse, således at der genoprettes overensstemmelse med en given procedure eller lignende. At auditorerne finder afvielser er ikke nogen hindring for at blive certificeret, dog skal alle afvielser være clearede før der udstedes certifikat.

Afvielser gradueres ud fra følgende kategorier:

– **Større afvielser – kvaliteten trues alvorligt:**

Afvielsen bedømmes at være af en sådan karakter, at der er *stor* forskel mellem standarden og/eller kvalitetsbeskrivelsen, og det der konstateres i praksis, og at det er noget tilbuddet skal rette op på med det samme. Der er tale om en større afvigelse hvis et helt standardkrav eller et meget tungtvægtende del-standardkrav ikke er opfyldt, eller et for tilbuddet relevant lovgivningskrav ikke er opfyldt.

– **Mindre afvigelse – kvaliteten trues:**

Afvigelse bedømmes at være af en sådan karakter, at der er *noget* forskel mellem standarden og/eller kvalitetsbeskrivelsen, og det der konstateres i praksis, og det er noget tilbuddet skal rette op på hurtigst muligt. Der er tale om en mindre afvigelse, hvis mindre dele af et standardkrav ikke er opfyldt.

– **Anbefalinger:**

Anbefalinger gives ved forhold, der ikke umiddelbart har indflydelse på bedømmelse af graden af overensstemmelse mellem standarden, kvalitetsbeskrivelsen og praksis. anbefalinger kan være udtryk for at der kan ligge en mulighed for udvikling/forbedring af tilbuddet i henhold til standarden, *eller* en risiko for at området senere udvikler sig til at blive en mindre afvigelse, hvis der ikke gribes ind. Men anbefalinger kan også blot være udtryk for ideer eller forslag fra auditorteamets side. Det er frivilligt om tilbuddet vil følge anbefalingerne.

- **Best practice**

Hvis der er områder, hvor tilbuddet har en højere kvalitet end forventeligt, rapporteres det i auditorrapporten.

Ved afslutning af audit formidler auditorteamet deres observationer og konklusioner til tilbuddet. Tilbuddet har derved mulighed for at spørge ind til dem og få en større forståelse for deres baggrund såvel som for løsnings- og udviklingsmuligheder. Tilbuddet aftaler med auditorteamet, hvornår der skal være foretaget en såkaldt korrigerende handling, så afvigelsen fjernes. Max tidsramme for gennemførelse af den korrigerende handling er 3 måneder.

Clearing af korrigerende handlinger

Når tilbuddet har foretaget den eller de korrigerende handlinger, skal tilbuddet udfylde afvigelsesrapporten med en kort beskrivelse af årsag til afvigelsen, hvilken korrigerende handling der er foretaget og hvornår den korrigerende handling er implementeret. Clearing af korrigerende handlinger vil som udgangspunkt oftest ske på skriftlig grundlag. Tilbuddet sender dokumentation for den gennemførte korrigerende handling (eks.v. mødereferater, opdaterede procedurer, anonymiserede udviklingsplaner, gennemført træningplan, foto etc.) til Bureau Veritas som videre

sender dem til auditoren. Auditoren gennemgår dokumentationen for den gennemførte korrigerende handling og dokumenterer accept/non-accept af den korrigerende handlingens evne til at sikre mod gentagelse af afvigelsen. Evt. kan Tilbuddet kontaktes af auditoren for yderligere afklaring/fremsendelse af ekstra dokumentation.

Enkelte større afvigelser vil kun kunne klare ved at der gennemføres et opfølgingsbesøg. Afgørelsen påhviler Bureau Veritas i samarbejde med Certificeringsnævnet. Ofte vil der ske en opfølgning på gennemførte korrigerende handlinger på først kommende audit bl.a. for at sikre, at den korrigerende handling er tilstrækkelig til at sikre mod gentagelse.

En del mindre afvigelser vil kunne rettes undervejs i auditten on site (f.eks. tilføjelse af en medarbejder på en kompetence oversigt). Men hvis der er tydelige tegn på, at det er et systematisk problem, vil der altid skulle rejses en mindre afvigelse for blandt andet at sikre gennemførelse af en reel tilbundsgående korrigerende handling, der sikrer at afvigelsen ikke gentager sig.

Auditorrapporten

Efter endt audit udarbejder auditorteamet en rapport, hvori de redegør for audit, herunder hvordan de har gennemgået kriterierne under audit, eventuelle afvigelser samt forløbet af audit. Auditorrapporten og cleared afvigelsesrapporter (der blev identificeret og udarbejdet under audit) fremsendes til Bureau Veritas, og udgør en del af Certificeringsnævnets endelige beslutningsgrundlag. Auditorteamet angiver i rapporten en indstilling til Certificeringsnævnet om hvorvidt tilbuddet indstilles til certificering eller ej.

Tilbuddet får rapporten tilsendt, når Bureau Veritas har valideret rapporten fra auditorteamet.

Trin 4 – Certificeringsnævnet

Certificeringsnævnet består af 4 personer. Medlemmer af Certificeringsnævnet besidder tilsammen kompetencer af både socialfaglig, bedømmelsesfaglig og kvalitetsfaglig karakter. Til certificering af det enkelte tilbud udvælger Bureau Veritas

to medlemmer af certificeringsnævnet, som får tilsendt auditrapport og de clearede uoverens-stemmelsesrapporter. De to nævnsmedlemmer konfererer med hinanden og træffer endelig beslutning om, hvorvidt tilbuddet kan certificeres.

Behandling om certificering foregår således løbende.

Der er to mulige udfald af bedømmelsen:

Certificeret:

Tilbuddet lever op til standarden, og certificeres for en 3-årig periode.

Tilbuddet placeres på en liste over certificerede tilbud på www.akkreditering.dk.

Endvidere giver en certificering ret til at anvende det officielle logo.

Ej certificeret:

Tilbuddet vurderes ikke i tilstrækkeligt omfang at leve op til standarderne og/eller der er meget stor uoverensstemmelse mellem kvalitetsbeskrivelsen og praksis. Dermed kan tilbuddet ikke certificeres efter Foreningen Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel.

Det står tilbuddet frit for, hvorvidt de ønsker at forsøge igen. I et sådant tilfælde skal en ny aftale om certificering indgås.

Trin 5 – Udstedelse af certifikat

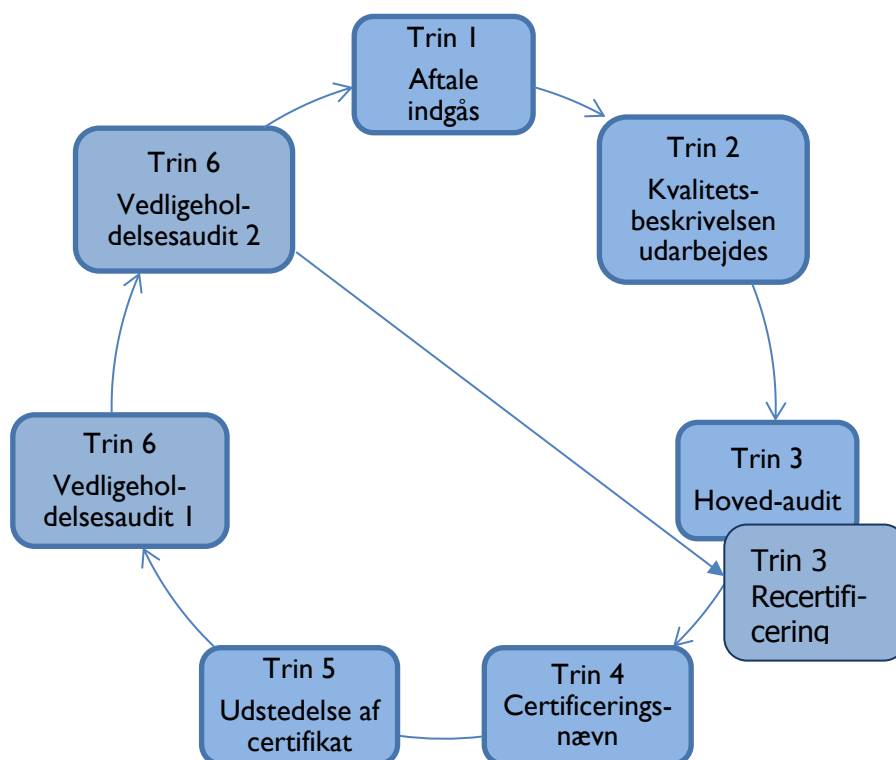
Når Certificeringsnævnet har truffet en beslutning, meddeler Bureau Veritas det enkelte tilbud Certificeringsnævnets beslutning, og fremsender gældende certifikat og logo. Herefter er tilbuddet certificeret efter Foreningen Akkreditering Danmark kvalitetsstandard, hvori tilbuddet har forpligtet sig til at leve op til standardens krav, systematik og dokumentation, herunder at deltage i vedligeholdelsesaudit (se nedenfor) og kvalitetsnetværk.

● CERTIFICERINGSPERIODEN

Certificeringen gælder så længe tilbuddet ønsker at deltage i ordningen, hvilket betyder, at tilbuddene aktivt skal arbejde med kvalitetsmodellen, herunder følge planlagte kvalitetsaktiviteter i form af årlige revisioner og gennemgange, systematisk dokumentation, resultatdokumentation o.lign. Endvidere anbefales det at gennemføre jævnlige interne audits, jævnfør neden for. Tilpasning til og udvikling af den levede hverdag er selvfølgelig nødvendige og velkomne, og modellen rummer fleksibiliteten til dette.

Hvert år (år to og tre) gennemfører Bureau Veritas et vedligeholdelsesaudit (trin 6 i modellen).

Hvert tredje år gennemføres et såkaldt recertificering. Forud herfor indsendes en opdateret kvalitetsbeskrivelse til Bureau Veritas, hvis der er foretaget væsentlige ændringer.



Systematik og løbende dokumentation

Det er et væsentligt element i Foreningen Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel, at tilbud løbende systematisk dokumenterer deres indsats. Systematik i det

pædagogiske arbejde og udvikling er netop noget af det, der kendetegner et certificeret tilbud. Tilbuddet skal derfor holde fast i de planer, de har beskrevet i deres kvalitetsbeskrivelse og dermed for deres daglige arbejde. Arbejdet med kvalitetsmodellen er ikke en ekstra opgave, men systematik og dokumentation tilbuddet alligevel skal indføre.

Trin 6 - Vedligeholdelsesaudits

De følgende to år efter certificering gennemfører Bureau Veritas via auditorkorpset såkaldte vedligeholdelsesaudit én gang årligt. Processen omkring vedligeholdelsesaudit svarer til et certificeringsaudit med udsendelse af dagsorden med videre, men med mindre tidsforbrug. Vedligeholdelsesaudit kan dog være mindre formelt, dagsordenen kan være lidt mindre struktureret, der gennemføres ikke audits på samtlige kriterier men kun på udvalgte kriterier, og tilbuddet kan have en dialog med auditorteamet om, hvad der ønskes fokus på i audit, hvis der er bestemte dele af kvalitetsmodellen som tilbuddet særligt vil have en ekstern og uvildig bedømmelse af. Ligeledes vil der blive fuldt op på forhold, hvor der i tidligere audits har været uoverensstemmelser. På samme måde som ved certificeringsaudit udarbejdes en auditrapport og der udarbejdes afgivelsesrapporter med efterfølgende clearing på samme måde som ved certificeringsaudit.

Medmindre der skulle være tale om særligt grove afvigelser stilles der ikke spørgsmålstegn ved tilbuddets certificering. Der skal således ikke ske en efterfølgende behandling og godkendelse i certificeringsnævnet. Tilbuddet er dog forpligtet til at foretage korrigerende handlinger på samme måde som efter certificeringsaudits.

Certificeringsnævnet modtage stikprøvevise eksempler fra vedligeholdelsesaudits for at sikre en ensartet fortolkning af kvalitetsmodellen, men dette har ingen konsekvenser for de enkelte tilbud.

Interne kvalitetstjek

Der er ikke noget krav om at der gennemføres intern kvalitetstjek, men det anbefales at tilbuddets kvalitetsansvarlige regelmæssigt foretager interne tjek af kvalitetsarbejdet for at sikre det løbende og systematiske arbejde med kvalitetsmodellen. Det interne kvalitetstjek er ledelsens eller den kvalitetsansvarliges opsamling på, om tilbuddet har fulgt planlagte aktiviteter i henhold til standarder og kvalitets-

beskrivelsen, hvilke ændringer, de eventuelt har foretaget, og om dette er dokumenteret.

Intern kvalitetstjek er et internt arbejdsredskab for tilbuddet, idet det giver anledning til at samle op på det forgangne år og justere beskrivelser, procedurer, politikker osv., samt følge op på om dokumentationen og resultatdokumentationen er i orden.

● KVALITETSNETVÆRKET

Som medlem af Foreningen Akkreditering Danmark er tilbuddet medlem af Kvalitetsnetværket. Det er et netværk for de tilbud, der arbejder forpligtende med kvalitetsmodellen.

Kvalitetsnetværket mødes normalt to gange årligt. På disse dage sættes fokus på kvalitetsmodellen, udvikling på det sociale område og på kvalitetsområdet, faglig udvikling og brug af hinanden som netværk.

Det er en vigtig del af det at være certificeret, at man som tilbud deltager aktivt i Kvalitetsnetværket, idet det er her, man får ny viden om kvalitetsmodellen og dens værktøjer, samt yderligere input til en forsat kvalificering af tilbuddet. Læring på tværs af de certificerede tilbud er afgørende for, at man som tilbud kan holde sig opdateret.

● FASTHOLDELSE AF CERTIFICERINGEN

Når først man er certificeret skal man ikke ansøge flere gange, så længe man fastholder medlemskabet af Foreningen Akkreditering Danmark og overholder aftalerne med såvel foreningen som med Bureau Veritas.

Efter certificering afholdes der hvert tredje år et **recertificeringsaudit**. Rapporten fra hovedaudits forelægges certificeringsnævnet, som godkender at tilbuddet fortsat er certificeret.

I forhold til modellen springer man således i princippet fra trin 6 til trin 3, eventuelt til trin 2, hvis der er behov for en opdatering af kvalitetsbeskrivelsen.

I forbindelse med hovedaudits vil auditorteamet få tilsendt rapport fra foregående vedligeholdelsesaudits samt clearede afvigelsesrapporter samt kvalitetsbeskrivelsen ved væsentlige ændringer.

● **KLAGER OG INDSIGELSER**

Under udarbejdelse