

Tracer på det sociale område

Regionernes eksterne evaluering



metodebeskrivelse

Regionernes eksterne evaluering – Tracer på det sociale område

Baggrund

Socialdirektørerne i de fem regioner har valgt at igangsætte tracer som en del af det fælles arbejde med kvalitetsmodellen. Socialdirektørerne har prioriteret uddannelse af surveyorkorpset med henblik på at opnå en mere kvalificeret og mere ensartet gennemførelse af tracerbesøgene på det regionale socialområde. Som et led i dette er denne skrivelse blevet udarbejdet. Den er et skridt af flere i retning mod øget klarhed om tracermetoden på tværs af surveyorne.

Formål

Formålet med tracer er at kaste lys på tilbuddets arbejde relateret til standarderne i Dansk kvalitetsmodel på det sociale område. Tracer på socialområdet er designet til at "trace" den indsats, som en borger berøres af, mens han eller hun er på tilbuddet. I en tracer analyserer surveyorne tilbuddets måde at udøve sin kerneydelse på. Et borgerforløb er dermed omdrejningspunkt for en tracer, når tilbuddets arbejde med kvalitetsmodellens standarder belyses.

Tracer har til formål at inspirere tilbuddene til, hvordan arbejdet med standarderne vil kunne blive endnu bedre fremover. Tracer forestås af såkaldte surveyors, som er eksterne medarbejdere med erfaring med udvikling og implementering af kvalitetsarbejde. Muligheden for at opnå læring og inspiration til kvalitetsarbejdet opstår i dialog mellem tilbud og surveyorne. Surveyorne har ikke altid svar, men har mange spørgsmål. I spørgsmålene kan der ligge mange erkendelser om arbejdet for de medarbejdere og ledere, der er i dialog med surveyorne. Surveyornes "opdagelser" kan både handle om at udvikle og fastholde arbejdet på områder relateret til standarderne. Med dette afsæt kan der også være en god forberedelse for tilbuddet i forhold til omverdenens krav, forskellige tilsyn m.v., som tilbuddene bestandigt bliver mødt af.

Tracermetoden

At "trace" betyder at "spore" eller at finde frem til ved at følge et spor. I traceren på det sociale område tages der udgangspunkt i en borgers individuelle plan. Planen udgør en central del af indsatsen for borgeren og beskriver borgerens ressourcer og udfordringer samt behov for støtte.

På baggrund af planen vurderer surveyorne, om der er spor, der bør belyses nærmere. Indholdet i kvalitetsmodellens standarder danner grundlag for vurderingen af hvilke spor, der er relevante at forfølge. Det kan både være særligt positive forhold, der udgør et spor til nærmere undersøgelse, eller det kan være forhold, der umiddelbart fremstår mangelfulde. Med planen som udgangspunkt har undersøgelsen dermed et meget konkret afsæt. Men surveyornes fokus er den generelle praksis i tilbuddet og ikke kun den enkelte borger.

Surveyorne udvælger ud fra den konkrete plan hvilke *standarder*, planen giver anledning til at undersøge nærmere. Alle standarder er i udgangspunktet vigtige for arbejdet med borgere på det sociale botilbud. Men i traceren med den konkrete plan som afsæt, er det

formodentlig ikke alle standarder, der vil blive berørt. Med andre ord er der i traceren ikke et krav om, at alle standarder undersøges systematisk. Surveyorne forholder sig dog til alle standarder i gennemgangen af den konkrete plan og vurderer, om der er anledning til at undersøge arbejdet nærmere. Surveyorne har en opmærksomhed på at få øje på eventuelle spor i relation til organisatoriske standarder, der ikke umiddelbart indgår i borgerens plan for indsatsen, men som har stor betydning for den indsats, der ydes for borgeren.

I tracer anvendes kvalitativ metode som tilgang. Dermed arbejdes efter den præmis, at der undersøges et øjebliksbillede, der kunne se anderledes ud, hvis man spurgte en anden afdeling, borger etc. Surveyorne undersøger praksis på tilbuddet gennem interview med borgere og medarbejdere, observation og dokumentgennemgang. Men afsæt i en konkret plan er der anledning til at gå i dybden, snarere end i bredden. Erfaringer med metoden viser, at der i det konkrete er en overførbarhed, som medarbejderne og lederne sagtens kan se og relatere til arbejdet generelt.

Surveyorne

Surveyorkorpset består af ca. 20 regionale medarbejdere med erfaringer inden for det sociale område og inden for kvalitetsudvikling i regi af Dansk kvalitetsmodel på det sociale område. Surveyorne har et solidt standardkendskab.

Surveyorne arbejder sammen to og to. På hvert besøg, der er af syv timers varighed, deltager en surveyor fra egen region og en surveyor fra en anden region.

De to surveyors styrer dagen og aftaler i dialog med tilbuddet, hvordan besøget praktisk skal gennemføres. Surveyorne ønsker at gå så meget som muligt i dialog med tilbuddet ud fra en antagelse om, at der sker mest mulig læring, når man sætter ord på de overvejelser, man gør sig. Der er faste tidspunkter på dagen, hvor surveyorne helliger sig *afklaring* og *afrapportering*, men størstedelen af dagen foregår "for åben dør".

Det konkrete tracerforløb

Der er af gode grunde ikke opstillet en konkret manual for, hvordan tracer skal forløbe. Ved et tracerforløb er det spor i borgerens individuelle plan, der sætter rammen for, hvordan forløbet helt konkret designes og tilrettelægges. Der er imidlertid en række grundelementer, som vil være til stede på tværs af alle tracerforløb. Disse grundelementer kan siges at udgøre det metodiske fundament i undersøgelsen. Der er altid en forberedende fase i tracer, en afsøgende fase, hvor spor identificeres, en undersøgende fase, hvor spor undersøges i praksis og en afrunding og feedback på tracerforløbet, som er både mundtlig og skriftlig. Dette uddybes i det følgende.

Forberedelse til tracerbesøget

Sekretariatet hos DEFACTUM tilrettelægger tracerbesøgene i samarbejde med tilbud og surveyorne. Tilbuddet modtager information om tracerbesøget ca. 4 uger før besøget og kan til enhver tid kontakte sekretariatet ved spørgsmål og tvivl.

Tilbuddet bliver bedt om at printe en individuel plan fra en udvalgt borger samt nogle få øvrige dokumenter. Derudover bedes tilbuddet have en pc med adgang til internet og til

regionens it-fagsystem. Endelig bliver tilbuddet bedt om at have en medarbejder til rådighed i løbet af besøget, en såkaldt stifinder, som kan hjælpe surveyorne.

Surveyorne forbereder sig ved at læse tilbuddets hjemmeside, drøfte erfaringer med tracermetoden og koordinere roller og ansvar ved med den anden surveyor.

Tracerbesøget

Åbningsmøde:

Tracerbesøget indledes med et kort åbningsmøde for tilbudsledelse, ressourcepersoner og surveyorne. På åbningsmødet drøftes formål, praktik, forbehold og tilbuddets overvejelser om tracerbesøget.

Afsøgningsfase:

Efter åbningsmødet læser surveyorne den individuelle plan grundigt igennem. Under læsningen har surveyors alle kvalitetsmodellens standarder i baghovedet og overvejer, om der er spor, der bør belyses nærmere. Det er altid både de enkelte standarder og arbejdet med kvalitetscirkelns 4 trin, der er interessant.

På baggrund af læsningen drøfter surveyors forskellige perspektiver og bliver enige om, hvilke standarder der skal arbejdes videre med og undersøges nærmere.

Refleksion med tilbuddet:

Derpå mødes surveyorne igen med tilbudsrepræsentanterne. Surveyorne fortæller, hvad gennemlæsningen af planen har givet anledning til, og hvad de indtil nu har tænkt sig at gå videre med. Surveyorne faciliterer en dialog med tilbuddet om de foreløbige overvejelser. På den måde delagtiggøres tilbuddet i tracerforløbet, og surveyorne opnår yderligere viden om de spor, der er fokus på.

I forlængelse af dialogen planlægger surveyorne sammen med tilbuddet, hvordan sporene kan undersøges nærmere. Måske er interview eller andet allerede aftalt med tilbuddet af praktiske grunde. Vigtigt er det ligeledes, at surveyorne kan finde ud af nye forhold, der er relevante at undersøge i løbet af dagen.

Undersøgelsesfase:

Undersøgelsesfasen er der, hvor de identificerede spor undersøges nærmere. Denne fase kan antage forskellige former alt efter tilbud, borgergruppe og problemstillinger, der undersøges. Typisk vil der indgå interview med borgere, observation, rundgang med interview, dokumentgennemgang i it-fagsystemet med hjælp fra stifinder, hvor der foretages "stikprøver" i andre borgeres planer (fx for at se, om dennes delmål har samme karakter el. lign.) Gennemsigtighed er vigtigt for surveyorne, idet tilbuddet skal have så meget ud af tracerbesøget som muligt. Det betyder, at tilbuddet enten deltager eller orienteres om, hvad der foregår og hvorfor i denne fase.

Afrapportering:

Hen imod slutningen af dagen bruger surveyorne igen tid alene. De sammenfatter og beskriver, hvad de har set og hørt. Dette kan både omhandle forhold, hvor tilbuddet

udmærker sig og forhold, hvor surveyorne ser, at der kan være udfordringer. Surveyorne udarbejder en kortfattet, elektronisk rapport, som de færdiggør på dagen.

Afsluttende dialog:

Dagen afrundes med surveyors feed back til tilbuddet, hvor surveyorne formidler, hvad de har set, hørt og undersøgt i løbet af dagen. Der lægges op til spørgsmål fra tilbuddet og dialog om feed backen, og hvad den umiddelbart giver anledning til.

Efter tracerbesøget

Tilbuddet modtager i løbet af en uge efter tracerbesøget en kortfattet rapport. Rapporten peger både på positive forhold ved tilbuddets praksis og på udviklingspunkter i det videre arbejde med kvalitetsmodellens standarder. Rapporten sendes også til det regionale medlem af 'Temagruppen for kvalitet'.

Rapporten er udarbejdet af surveyorne, men bearbejdes sprogligt og udsendes af sekretariatet for Dansk kvalitetsmodel på det sociale område.

