

3. april 2000

SL-papir om kvalitetsarbejde på det socialpædagogiske arbejdsområde

Formål

- Oplæg til diskussion i hovedbestyrelsen om SL's overordnede syn på arbejdet med kvalitet i socialpædagogisk arbejde
-

Disposition:

1. Indledning.
 2. Lidt om kvalitetsbegrebet og tænkningen indenfor kvalitet
 3. SL's holdninger i arbejdet med kvalitet
 4. Hvad betyder det konkret for SL's indsats?
-

1. Indledning

Kvalitet og kvalitetsbegreberne har vundet indtog. Der er forskel på, hvordan det gribes an – men ingen vil ikke gerne kunne sige "*vi arbejder også med kvalitet*". Nogle steder er arbejdet med kvalitet symbolsk og foregår mere på snakkeplanet og i de strategiske planers fine ord end i praksis. Andre steder er dét at arbejde med kvalitet noget man gør systematisk og som en integreret del af dagligdagen. Imellem de to yderpositioner findes ligeså mange forskellige måder at gribe det an på, som der findes arbejdspladser. Det skyldes bl.a., at de socialpædagogiske tilbud er på forskelligt udviklingsstrin og at hver enkelt organisation har sit eget særpræg – og det er godt.

I SL ønsker vi, at vore medlemmer i deres dagligdag ikke bare forholder sig til kvalitet som et abstrakt og u håndgribeligt modefænomen. Vi mener, at SL som forbund skal forholde sig offensivt til kvalitetsudvikling. Vi mener, at arbejdet med kvalitet vil styrke det socialpædagogiske arbejde, forbedre indsatsen overfor de brugere vi betjener, styrke faget og arbejdsglæden. Det er imidlertid afgørende for at dagsordenen ”kvalitetsudvikling” indløser de positive potentialer, at vi ikke passivt afventer, at omgivelserne definerer kvalitet i socialpædagogisk arbejde. Tværtimod skal vi i SL gå aktivt ind og bearbejde de kendte kvalitetsredskaber, således at de kan udgøre en forlængelse af vore hidtidige bestræbelser på at forbedre kvaliteten i det socialpædagogiske arbejde. Vi tror med andre ord på, at arbejdet med kvalitet i praksis er til gavn for både medarbejdere og brugere og at det bidrager konstruktivt til samarbejdet mellem de socialpædagogiske tilbud og samarbejdspartnere. Derfor ønsker vi at være i front, når det handler om at arbejde med kvalitet.

2. Lidt om kvalitetsbegrebet og tænkningen indenfor kvalitet

Vi bruger i dag ordet kvalitet i mange sammenhænge – og ofte uden at definere det nærmere. Der er i samfundet i dag en generel opfattelse af, at kvalitet er noget godt. Men hvad er kvalitet? Hvordan kan det bestemmes? I hvilke sammenhænge er arbejdet med kvalitet relevant?

Når vi arbejder med kvalitet i de socialpædagogiske tilbud i dag, tager vi udgangspunkt i, at vi kan påvirke kvalitet. Kvalitet er noget den enkelte socialpædagog kan vurdere og have en holdning til. Men kvalitet er også noget, som brugeren oplever. Vi står med jævne mellemrum i en diskussion om, hvem der egentligt skal definere kvalitet: Er det fagpersonen – eller er det brugeren? For SL er det klart, at kvalitet skal defineres som den af brugerne oplevede kvalitet. Men brugernes oplevelse af kvalitet kan ikke erstatte den faglige vurdering og samfundets omsorgsforpligtigelse. Man kan være nødt til at vælge en faglighed, som brugerne ikke ønsker. At sætte fokus på brugernes oplevelse af kvalitet må ikke blive det samme som bevidstløst at løbe efter brugernes ønsker.

Desværre er den aktuelle kvalitetsdiskussion svær at forholde sig til, da det vrirler med forskellige begreber om kvalitet – og ofte uden at de defineres nærmere. Der tales om kvalitetskontrol, kvalitets sikring og kvalitetsforbedringer m.v.. I dette papir vil vi ikke gå nærmere ind på en konkret definition af alle termerne, men alene slå fast, at i vores definition af kvalitet opfatter vi begrebet kvalitetsudvikling som samlebegrebet for det, vi lægger vægt på: Kvalitet i dagligdagen som igen er næsten synonym med faglig udvikling.

I dagens diskussion er der ligeledes blevet en tilbøjelighed til at sidestille kvalitetsarbejde med standarder og målinger. Og disse ting har da også noget med kvalitet at gøre. Men kvalitet er ikke lig med resultatmåling. Målinger er en god ting i mange sammenhænge: Indsamling af data kan være med til at forbedre den socialpædagogiske indsats, da vi bliver i stand til at kortlægge, hvad der virker – og hvad der måske ikke virker. Men kvalitetsarbejde er andet og mere end det. Kvalitetsarbejde beskæftiger sig med både processer og resultater, og det er ikke en regel, at det kun kan handle om det endelige ”produkt”. Det løbende arbejde med behandlingsplaner, udvikling i samarbejdet på arbejdspladsen mv. kan også behandles indenfor kvalitetsdefinitionerne. En forudsætning for at arbejde med kvalitet er dog, at man som arbejdsplads véd og kan sætte ord på, hvad man står for – med andre ord, at man arbejder med sit værdigrundlag.

Det er vigtigt for SL, at der bag den øgede fokus på kvalitetsarbejde ikke primært er et ønske om kontrol. For SL er kvalitetsarbejde lig med udvikling og læring: Vi ønsker gennem en stadig forbedring af det socialpædagogiske arbejde at skabe udvikling eller livskvalitet hos den enkelte bruger samt at skabe et udviklende arbejdsmiljø for vores medlemmer. Samtidig kan den øgede fokus på kvalitet – og de deraf følgende evalueringer af arbejdet – dog også være med til at synliggøre det vigtige arbejde, der gøres indenfor det socialpædagogiske område. Herved bliver beslutningstagerne bedre i stand til konstatere, at det socialpædagogiske arbejde gør en forskel.

3. SL's holdninger i arbejdet med kvalitet

Når der tales om kvalitetsudvikling handler det ikke om at sætte spørgsmål ved den socialpædagogiske faglighed. Som udgangspunkt vil vi fastholde, at pædagogikken er i orden, men at den naturligvis kan udvikles videre. Den socialpædagogiske handlekompetence er grundlæggende god – og vores basale pædagogiske holdninger vedrørende brugerne er vigtige at fastholde i diskussionen om kvalitet.

Hermed er alt dog ikke sagt. Som pædagoger er vi os nemlig bevidst om, at ikke alt det arbejde, der udføres, er af lige høj kvalitet. Det handler derfor om løbende at ændre arbejdspladserne, så de udvikler sig i forhold til at øge brugernes oplevelse af kvalitet. Arbejdspladserne skal sættes i stand til at sikre en målrettet indsats i retning af at styrke de værdier, der ligger bag socialpædagogikken. Det betyder eksempelvis, at SL skal markere nogle holdninger til, hvordan brugerne skal have indflydelse på dagligdagen. Vi skal give nogle bud på, hvordan vi i dagligdagen kan sikre, at vi tager brugerne ved hånden – og hvordan vi kan vise politikerne, at vi gør det.

I SL vil vi også sætte fokus på de rammer, man har for arbejdet: Det er en svær situation at arbejde med kvalitetsudvikling, hvis man har meget dårlige rammer for udførelsen af den socialpædagogiske praksis. Vi ønsker derfor at fastholde, at der er en sammenhæng mellem ressourcer, kvantitet og kvalitet.

For SL er det derfor vigtigt at være med til at markere den faglige udvikling. Vi skal være med til at vise omverdenen, hvad god faglighed er. Og vi skal være villige til at dokumentere det i forhold til politikere og administratorer i kommuner og amter.

I vores synliggørelse af kvalitet ønsker vi at tage udgangspunkt i fire elementer:

- den faglige kvalitet (forstået som den konkrete faglige praksis, den faglige metodeudvikling m.v.)
- den organisatoriske kvalitet (forstået som arbejdsprocesser, samarbejdsrelationer, dokumentationer af det daglige arbejde m.v.)
- den brugeroplevede kvalitet (forstået som brugernes mulighed for indflydelse og dialog, inddragelse i egen behandling, inddragelse i evaluering m.v.)
- den personlige kvalitet – eller handlekompetence (forstået som den personlige, professionelle tilgang til opgaven, menneskesyn, holdninger og værdier m.v.).

I det følgende vil vi opdele kvalitetsdiskussionen i noget, der handler om fagpolitik – og noget der handler om kvalitet generelt.

Den fagpolitiske dimension:

SL's fagpolitiske holdninger handler både om forhold, der relaterer sig til selve arbejdet som socialpædagog, og om forhold, der knytter sig til det at være ansat.

Som socialpædagog er det vigtigt:

- At kunne hjælpe og støtte brugeren til et liv med kvalitet
- At bidrage til en samfundsmæssig opmærksomhed overfor samfundets svageste
- At kunne anvende og udvikle sine socialpædagogiske kvalifikationer

For SL starter og slutter kvalitet med brugerne. Det er barnet, den unge eller den voksne handicappede arbejdet retter sig imod. Det er her, vi skal finde svaret på spørgsmålet: Gjorde vi en forskel? Var vores arbejde udslagsgivende i menneskers liv?

Det betyder samtidig, at menneskesynet og en diskussion af værdier og mål for arbejdet bliver meget centrale i en kvalitetsdiskussion: Det må stå klart for os, hvad vi ønsker at bidrage med – og hvad vi håber at opnå med vores arbejde. For SL er holdningen, at vi altid ser det enkelte menneske som unikt og kompetent. Det er samtidig forhold, der er af stor betydning for, hvordan man kan arbejde med evalueringer, målinger og standarder. Evalueringen må holdes op mod målet for det socialpædagogiske arbejde.

SL forventer, at anvendelsen af kvalitetsredskaberne skaber større indsigt i de svageste gruppers problemer og dermed kan være med til at øge forståelse for den socialpædagogiske indsats i forhold til dem.

Fagpolitik handler dog også om det at være ansat. Det handler derfor om:

- Lønforhold
- Medbestemmelse
- Indflydelse på egen arbejdssituation
- Arbejdsmiljø
- Arbejdsglæde

SL's holdninger er her:

- At arbejdet med kvalitet bør foregå i et koordineret samspil mellem det enkelte tilbud og den anbringende myndighed, så der opnås helhed og sammenhæng, eksempelvis vedr. handleplaner.
- At arbejdet med kvalitet bør betragtes som en del af medlemmernes løbende opkvalificering. Arbejdet med kvalitet skal være med til at give medlemmerne en øget indflydelse på egen arbejdssituation og være med til at støtte medarbejderen i udviklingen af egne faglige kvalifikationer og pædagogisk praksis.
- At ”ny løn” er ét af redskaberne til kvalitetsudvikling. For SL er ”ny løn” ikke alene et spørgsmål om ”mer løn”. Vi ser løndannelsen som en mulighed for at fremme det pædagogiske arbejde – det arbejde, der er årsagen til, at man er socialpædagog. Dette kan bl.a. ske ved, at løndannelsen tager sit udgangspunkt i værdier og pædagogiske mål på arbejdspladsen. Ideen med ”drejebogen” om ny løn, er netop at bearbejde ”ny løn”, således at kollektive pædagogiske værdier bibeholdes og fremmes – og således at kvaliteten af arbejdet udvikles. SL ønsker således, at der udvikles en tættere sammenhæng mellem kvalitetsredskaber og ”ny løn”.
- At samarbejdet med socialministeriet, uddannelsesinstitutioner mv. bør intensiveres for at sikre, at SL har indflydelse på, hvilke kvalitetsredskaber, der anvendes på det

socialpædagogiske område. SL ønsker endvidere, at kvalitetstænkningen får en øget opmærksomhed i uddannelsesforløbet.

Generelt om kvalitetstænkningen:

SL mener:

- At arbejdet med kvalitet i socialpædagogisk arbejde er en udfordring – ikke en umulighed. De særegne forhold skal dog naturligvis tilgodeses. Der er ikke tale om en traditionel vareproduktion, men om et stykke pædagogisk arbejde.
- At arbejdet med kvalitet ikke kun vedrører brugerkontakten. Samspelet mellem ledelsesform og ledelsesfilosofi, de organisatoriske forhold, mulighed for videreuddannelse, arbejdsforhold mv. påvirker alt sammen kvaliteten i kerneydelsen og bør derfor inddrages i overvejelserne om, hvordan man skaber bedst mulig kvalitet i det socialpædagogiske arbejde.
- At formålet med kvalitetsarbejde er udvikling og læring frem for kontrol. SL er bevidst om, at den øgede fokus på kvalitet også kan bruges i et kontrolperspektiv. Dette skal dog ikke forhindre os i at arbejde aktivt med udviklings- og læringsperspektivet.
- At kvalitetsarbejde ikke kun er måling af effektivitet. Der er således ikke tale om, at den pædagogiske faglighed erstattes af målinger. Kvalitetsarbejde er meget, meget mere: faglig snak, indsigt i egen praksis, dokumentation mv.
- At kvalitetsarbejdet er for alle og forudsætter alles aktive deltagelse
- At kvalitetsarbejde er ligeså meget et redskab til lokal faglig udvikling som for at tilgodese krav fra omgivelserne
- At kvalitetsarbejdet skal ses som udtryk for en bevidst ledelsesfilosofi – herunder værdibaseret ledelse og systematisk opsamling og anvendelse af akkumulerede erfaringer i organisationen (også kaldet den lærende organisation).
- At kvalitetsarbejde består af en lang række aktiviteter, som udgør fundamentet i en løbende udviklingsproces
- At de forskellige redskaber, som knyttes til arbejdet med kvalitet, ikke skal være “noget ekstra”, men arbejdsredskaber på linie med de øvrige, ofte mere fagligt baserede, redskaber, der anvendes i det daglige arbejde
- At kvalitetsarbejde er en fortløbende proces, hvor processen er ligeså væsentlig som resultatet. Det forudsætter, at der er fleksible redskaber, som kan tilpasses den enkelte institutions udviklingsbehov og ønsker

4. Hvad betyder det konkret for SL's indsats?

Ovenstående SL holdninger har nogle konsekvenser:

SL vil bl.a.:

- Gå i front for at etablere forsøg med nye evalueringsmetoder baseret på en grundholdning om, at
 - måling og evaluering er systematiske iagttagelser, der
 - skal belyse, men ikke erstatte den socialfaglige vurdering, og som
 - sætter brugeren i centrum og styrker brugerens rolle som aktør, samt
 - åbner for udviklingsmuligheder.

Arbejdet skal resultere i et eller flere redskaber til at dokumentere pædagogisk kvalitet på den enkelte arbejdsplads. Vi tror på, at dokumentationen skaber bevidsthed om arbejdet og arbejdets indre logik – og denne bevidsthed sikrer kvalitet. Vi tror endvidere på, at synlighed og dokumentation er vigtig i forhold til det politisk/administrative niveau.

- Aktivt påvirke socialministeriet til at iværksætte forskningsprojekter
- Se kvalitetsudvikling som en led af den faglige strategi – som skal understøtte eksempelvis den fortsatte udvikling af arbejdspladsen, herunder løn- og ansættelsesvilkår.
- Indtænke kvalitetstankegangen i uddannelsessystemet
- Se kvalitetstankegangen som en integreret del af den løbende kompetenceudvikling
- Medvirke til at udvikle normer og standarder for udvikling af socialpædagogisk kvalitet. Vi skal turde sætte ord på, hvad god kvalitet er.