

Ackreditering som GPS inom socialt arbete

Lars Harrysson slår ett slag för Jane Swansons modell för kvalitetssäkring.

För att nå förändring och förbättring. Allt kvalitetssäkras och utvärderas. Men vad kollas? Det som behöver utföras? Eller det som går att mäta?

Och för vems skull?

Och vem kollar revisorerna? Deras kompetens, integritet och oberoende.

Text: Lars Harrysson | Bild: Will Swanson | [Prenumerera](#) | Debatt i [SocialPolitik nr 4 2009](#)

Att tala om kvalitetssäkring är inne. Det sker i ord som att vi ska försäkra konsumenten, patienten, klienten, brukaren bästa tänkbara lösning. Men står inte intressen i konflikt med varandra? Hur egennyttiga är egentligen parterna i det sociala arbetet? Vem avgör vad som är god kvalitet? Och att den är säkerställd? Frågorna är många och kvalitet som begrepp svårt att fånga.

Att bedriva högkvalitativ verksamhet innebär dock rimligen att utmana existerande och invanda strukturer, att se till att det som ska göras faktiskt görs, att man vet hur det görs och varför, samt att det sker på ett så bra sätt som möjligt till förmån för och tillsammans med dem det är tänkt att göras.

Jag skulle vilja slå ett slag för en fristående ackreditering.

Den kan ge nya verktyg till förändring och förbättring. Inspiration hämtar jag från Jane Swanson, professor emerita i socialt arbete vid Grand Valley State University i Michigan. Hon har lång erfarenhet från såväl praktiskt socialt arbete som ackreditering – de senaste 15 åren för The Council of

Accreditation i Chicago. Hon har också arbetat med licensiering (att jämföra med våra länsstyrelser).

Jane Swansons inledande intresse var frågan om hur socialarbetare och de organisationer de verkar i utför sitt arbete. Vad gör dem duktiga? Jane ville arbeta med innovativa människor med ambition att nå bästa tänkbara resultat. Ett sådant arbetssätt innebär att "det finns alltid något bättre att sträva mot" och endast de "bästa" verksamheterna klarar det. Hon var snart djupt involverad i att försöka bidra till att fler antog utmaningen om en strävan till det bättre.

Ackreditering ger stöd till yrkesverksamma att göra ett bra jobb. Medan licensiering är föreskrivande, ett utstakande av en given väg och i många fall en fråga om minimikrav för att överhuvudtaget få bedriva verksamhet, så är ackreditering ett värdesystem som därtill fokuserar på att uppnå mål och driva kraven uppåt, inte om vägen till dem. En metod förespråkas alltså inte före en annan, utan snarare på hur valet av metod leder till att uppsatta mål nås. Tre grundläggande teman ser hon som basen:

- en utarbetad verksamhetsplan för såväl kort- som långsiktig måluppfyllelse.
- ett dynamiskt förhållningssätt till krislösning.
- en verksamhet som genererar tillit och som utvecklar och använder verktyg för självvärdering.

Ingen organisation blir ackrediterad om där saknas väl utvecklade verktyg för bedömning av hur uppsatta mål nås med hög kvalitet. Kvalitet är direkt förknippad med de kunskaper utövare har för det arbete de förväntas utföra och måste fortlöpande uppdateras från en solid bas av kunnande, teoretiskt och erfarenhetsbaserat.

En ackrediteringsprocess inleds när en organisation ansöker om att bli ackrediterad eller om att få sin tidigare ackreditering förlängd. Det första som görs är en omfattande självvärdering, men storleken på organisationen har givetvis betydelse för hur omfattande den kan bli. Det är skillnad

mellan en behandlingsverksamhet med några få anställda och till exempel City of Chicago med flera tusen anställda. Självvärderingen bildar underlag för nästa steg där ett värderingsteam besöker verksamheten och studerar hur arbetet verkligen går till. Teamet diskuterar sin bedömning, som utgår från självvärdering, besök och framarbetade värderingskriterier. Dessa kriterier utvecklas kontinuerligt för att ligga så nära "best practice" som möjligt utifrån rådande kunskapsläge. Teamet ger ett förslag vilket organisationen kan kommentera. Därefter fattar The Council of Accreditation beslut om ackreditering för tre år. Eller om ett fördröjt förfarande där organisationen ges möjlighet att göra justeringar. Eller om ett nej till ny eller förlängd ackreditering.

Syftet med ackrediteringsbesöket är att förstå verksamheten. En medlem i teamet måste kontrollera vad som görs och stämma av mot de kriterier som finns. Teamet måste erkännas som experter, objektiva och trovärdiga, annars är det ingen mening, anser Jane. Alla hon arbetat med i olika ackrediteringsgrupper – hon arbetar sällan med samma grupp – har någon gång varit chefer i en verksamhet. Medlemmarna måste kunna ställa de rätta och tuffa frågorna och identifiera avgörande problem: Om du inte har verktygen att nå dit du ska, vad har du då gjort åt det? Vem har du diskuterat frågan med? Hur använder du de resurser som finns?

Inte allt fungerar. En del insatser lever inte upp till vad de anger och förväntas göra. Varför? Behövs mer pengar? Ska de ha det, eller ska tillgängliga medel gå till ett nytt och lovande initiativ istället? Det krävs, anser Jane, att fokus läggs på att finna alternativ för bättre resultat. Det kan innebära omdisponeringar av de resurser som finns. Att vara ackrediterad ger en signal om att det som görs är av hög kvalitet, och kan leda till att resurser omfördelas dit.

Jane anser att en ackrediteringsorganisation bör vara oberoende och frivillig samt bygga på volontärinsatser för att uppnå högsta tänkbara legitimitet.

Organiseringen av ackrediteringen ska drivas med förbättring som ideal – för dem insatserna är riktade till. För klienterna. I USA talas det om konsumenter som ska företräddas. Det handlar om att skapa arenor där klientens röst kan bli hörd och betydelsefull. Från sin långa erfarenhet som verksam socialarbetare pekar Jane på, att i de situationer som styrelser för verksamheter (och nämnder i Sverige) representeras av alla parter som är berörda och som har ansvar för verksamhetens arbete, måste de vara aktiva i verksamhetens dagliga arbete. Styrelsemedlemmarna måste ta och ges utrymme att bidra med det de kan. Hennes erfarenhet är att de verksamheter som lyckas bäst är de som har en konkret arbetande styrelse. För den yrkesverksamme är styrelsens sammansättning viktig för att samarbetet ska fungera väl. Kort sagt, styrelsen ska så långt som möjligt komplettera med kompetenser som är viktiga för verksamheten.

Ackreditering sätter fokus på hur verksamheter företräder dem de säger sig arbeta för. Hur väl resurserna används. Många gånger framhålls av yrkesverksamma i socialt arbete att resurserna inte räcker till – brist på tid, för många ärenden. Ackreditering ställer krav på fullständighet, att jobbet avslutas. Jane pekar på att det är vanligt att uppföljning inte genomförs i brist på pengar, uppsatta mål ska vara rimliga i relation till de resurser som finns tillgängliga.

I Sverige finns olika former för kvalitetssäkring. En del är professionsbundna och kretsar kring legitimering, till exempel inom vård, juridik, utbildning, psykologi och socialt arbete. Dessa syftar till gränsdragning.

Andra handlar om kvalitetssäkring genom utvärdering med skiftande ambitioner och kriterier, till exempel av utbildningsprogram. De syftar till kontroll och godkännande med fokus på minimikrav. Licensiering är ytterligare ett sådant förfarande.

Alla former, även ackreditering, figurerar i sitt sammanhang. Ackreditering syftar till förbättring genom ständigt pågående förändring, baserat på fördjupade och förnyade kunskaper om

verksamheten.

– Ackreditering är, enligt Jane, en pågående process. Utan slut. De mål och delmål du strävar mot förändras. Så snart du nått dem, sätts nya mål. I ett nästa steg.

Sverige kan inte kopiera amerikanska kriterier, utan bör utveckla egna. Ett exempel på ett sådant initiativ är ett projekt om lärande som startats i samarbete mellan Lunds universitet och Helsingborgs kommun. Öppenheten mellan parterna är avgörande och möjligheten till ifrågasättande av lärandeformer primär. Praktiker i socialt arbete ska studera oss utbildare och våra lärandeprocesser medan vi ska studera socialarbetare och hur lärande sker i kommunala verksamheter. Ur ett ackrediteringsperspektiv avgörande processer för möjlighet till förbättring.

Det spelar ingen roll om en verksamhet är offentlig, privat, kooperativ, vinstgivande eller inte för att en ackreditering ska kunna göras. I princip handlar det om att varje organisation ska visa på medvetenhet om hur just deras form kan användas på bästa sätt. Jane anser att det oftast handlar om att göra det bästa av situationen, då formen för huvudmannaskap sällan är det avgörande skälet till bra eller dåliga resultat. Vissa verksamheter kräver en viss form av huvudmannaskap till följd av gällande regler. I linje med att själv kunna leva upp till ställda krav, bör ackreditering ske i såväl offentliga som privata verksamheter. Chicago är ett exempel som kan fungera som inspirationskälla ifråga om offentliga verksamheter.

Ackreditering betyder samhällsekonomiska vinster, men inte per definition lägre kostnader.

Revision har blivit populärt i västvärlden. Allt ska revideras, utvärderas, prövas. Revision framställs som medborgarnas, medlemmarnas, ägarnas och andras objektiva metod för kontroll av dem som fått eller tagit på sig uppdraget att utföra något. Men vem skapar förutsättningarna för revisionen? Hur objektiva är egentligen kriterierna som ligger till grund

för provningar och utvärderingar? Vem kollar revisorerna?

I det sociala arbetets verksamhetsfält finns flera verksamma professioner. Flera av dem njuter professionell status via legitimation eller medlemskap i respektive yrkesförbund. Kraven för tillträde i sådana sammanhang präglas av internt kontrollerade regler ofta framställda som etiskt grundade. Att formulera sina egna regler och dessutom stå för kontrollen av dem kan ifrågasättas. Ordningen kan nämligen syfta till att i första hand skydda professionen.

Även då professionen hävdar att den är till för att skydda dem som utsätts för professionens gärningar.

Ur ett sådant perspektiv framstår ackreditering via en obunden inte vinstdrivande organisation som en väg att motverka specialistkontroll utan att äventyra vikten av kunskap och fokus på klienters behov.

Min andra reflektion är kring myndigheter och offentliganställda tjänstemän. I egenskap av upprätthållare av demokratins grundläggande principer är offentliganställda i socialt arbete skyldiga att se till medborgarnas bästa och till deras lika möjligheter inför myndigheten. Det är en komplicerad uppgift för tjänstemannen, att gemensamt med en hjälpsökande, bringa reda i mötet mellan omgivningens och den hjälpsökandes behov eller krav, eftersom mycket socialt arbete är individbaserat. Genomförandet är kopplat till en persons position som medborgare med rättigheter och skyldigheter. Det är svårt att kräva samhällsansvar av en enskild person, tjänsteman såväl som hjälpsökande, likaväl som det är svårt att framställa sociala rättigheter och skyldigheter som individuella.

I grunden är det förmodligen sättet personer bemöts på som utgör vattendelaren: Hur går det till när en person med sociala behov möter dem som finns där för att med det gemensammas resurser bidra med insatser? Hur skapas likabehandling utan kränkning? Hur skiljs bärandet av ett problem från att bäraren är problemet? Hur undviker vi att göra sociala problem till personliga?

Frågorna är många och envisa.

Ackreditering åtminstone i Jane Swansons tappning, syftar till att driva organisationer till medvetenhet och ansvar – för att de insatser som görs är väl motiverade och utförs och följs upp på bästa tänkbara sätt i relation till existerande kunskapsläge. Eftersom kunskapsläget är föränderligt måste även insatserna vara det.

Sett i ett svenskt perspektiv finns ett behov att diskutera kopplingen mellan var beslut fattas om åtgärder, vem som har kontroll över resurserna och hur den förknippas med ansvaret för insatsen som helhet.

Socialt arbete måste utföras. Ackreditering kräver att insatser slutförs och utvecklas. Förbättring är förändring. Ibland finns resurserna, ibland måste de skaffas. En verksamhet behöver kompetens till såväl genomförandet av insatser som uppbackandet av dem.

Finns inte resurserna, skaffa dem eller tänk om. Det är giltigt förfall att inte kunna göra allt, men gör det som utlovas på bästa tänkbara sätt!

[lars.harrysson\[at\]soch.lu.se](mailto:lars.harrysson@soch.lu.se)

Lars Harrysson är universitetslektor vid Socialhögskolan, Lunds universitet.