



# DEFACTUMs erfaringer med den casebaserede auditmetode 2017

**DEFACTUMs erfaringer med den casebaserede auditmetode 2017**

©DEFACTUM®, Region Midtjylland, 2017

For yderligere oplysninger rettes henvendelse til:

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Aarhus N

[www.defactum.dk](http://www.defactum.dk)

Konsulent Marianne S. Balleby

Tlf. 7841 4073

E-mail: [marianne.balleby@stab.rm.dk](mailto:marianne.balleby@stab.rm.dk)

Rapporten kan downloades fra [www.defactum.dk](http://www.defactum.dk) under udgivelser

# Indholdsfortegnelse

<b>INDLEDNING</b>	<b>1</b>
<b>DEFACTUMS CASEBASEREDE AUDITMETODE</b>	<b>3</b>
Auditpanel	3
Vurderingsskema	3
Sagsmateriale	4
Deltagernes individuelle forberedelse	4
Auditmøde	4
Afrapportering	5
<b>INSPIRATION OG TEORETISK GRUNDLAG</b>	<b>7</b>
Afsæt i sundhedsvæsenets auditmetoder	7
En kvalitativ metode til evaluering og faglig udvikling	7
En anvendelsesorienteret evalueringsmetode	8
<b>MANGE VARIATIONSMULIGHEDER</b>	<b>9</b>
Kritisk hændelse	9
Internt eller eksternt auditpanel	9
Fokus på dokumentationspraksis	10
Kvalitetssikring gennem audit	10
Tværfaglig og tværsektoriel audit	10
Journalanalyse af et omfattende sagsmateriale	11
Borgerperspektivet	11
Audit light?	12
<b>LITTERATUR</b>	<b>13</b>
<b>BILAG: DEFACTUMS BRUG AF CASEBASERET AUDIT</b>	<b>15</b>



## Indledning

I DEFACTUM betragter vi den casebaserede auditmetode som et frugtbart evaluerings- og kvalitetsudviklingsredskab. Metoden består af en systematisk gennemgang af konkrete eksempler på fagpraksis. Gennem metoden udpeges og kvalificeres faglige udviklingsmuligheder. En casebaseret audit kan omhandle såvel den faglige kvalitet (fagpersonernes indsats), den organisatoriske kvalitet (sammenhæng og koordination) som den brugeroplevede kvalitet (borgernes perspektiver).

DEFACTUMs udgave af metoden blev beskrevet i en udgivelse om auditmetoden i 2009 (Isager 2009, udgivet af det daværende Center for Kvalitetsudvikling). Vi har siden da gjort os flere erfaringer med metoden, blandt andet i forhold til tværsektorielt samarbejde. På nuværende tidspunkt har vi erfaringer med metoden fra mere end 80 projekter. Baggrunden for denne rapport er at samle op på disse erfaringer.

Rapporten indeholder:

- en kort beskrivelse af elementerne i DEFACTUMs udgave af den casebaserede auditmetode,
- inspiration og teoretisk afsæt for denne form for casebaseret audit og
- overvejelser om metodens variationsmuligheder.

I et bilag præsenterer vi en kronologisk oversigt over de projekter, hvor vi har anvendt den casebaserede auditmetode.



## DEFACTUMs casebaserede auditmetode

DEFACTUMs udgave af audit er en systematisk drøftelse af et afgrænset emne gennem faglig vurdering af et eller flere udvalgte eksempler på konkret fagpraksis. Metoden synliggør forskellige perspektiver på den pågældende fagpraksis. Denne udgave af auditmetoden er kvalitativ. Ved at gå i dybden med få sager og se et forløb i sin helhed, får auditpanelet et praksisnært indtryk af de faglige handlinger. Gennemgangen af blot et eksempel på fagpraksis, en enkelt case, kan skabe et stærkt afsæt for nye erkendelser om behovet for styrkelse eller ændring af fagpraksis. I auditforløbets ligeværdige ramme udvikles virkelighedsnære anbefalinger. Der er stort læringspotentiale i en velgennemført audit, hvad enten det er succesfulde eller kritiske hændelser, der auditeres.

En række elementer karakteriserer DEFACTUMs casebaserede auditmetode:

### Centrale elementer i DEFACTUMs casebaserede audit:

1. Et velvalgt auditpanel
2. Et temaopdelt vurderingsskema med spørgsmål, svarkategorier og kommentarfelter
3. Sagsmateriale i form af skriftlig eller anden dokumentation, der illustrerer casen(e).
4. Hver paneldeltagers individuelle forberedelse: besvarelse af vurderingsspørgsmålene og begrundelse for hvert svar
5. Et auditmøde med en særlig struktur, hvor den enkeltes perspektiv synliggøres forud for en fælles drøftelse af hvert spørgsmål eller tema
6. En afrapportering, der rummer panelets anbefalinger til det fremtidige arbejde

### Auditpanel

Auditpanelet kan bestå af fagpersoner og ledelsesrepræsentanter fra de arbejdspladser, der har spillet en rolle i den eller de cases, der auditeres. Det kan også bestå af udefrakommende fagpersoner eller særlige videnspersoner. Og endelig kan der også sammensættes et panel med en kombination af såkaldt interne og eksterne deltagere i forhold til den eller de auditerede cases (se mere herom i afsnittet om variationsmuligheder). Deltagerne i auditpanelet vil hver især bidrage til auditforløbet med deres særlige viden, indsigt og erfaringer. Auditpanelet skal udvælges med omhu. Panelet udgør kernen i auditforløbet, da de så at sige fungerer som evalueringspartnere i en kollaborativ proces faciliteret af DEFACTUM.

### Vurderingsskema

Deltagerne i auditpanelet foretager deres vurderinger af den eller de auditerede cases ud fra på forhånd fastlagte temaer og spørgsmål, som er skrevet ind i et vurderingsskema. Ledelsespersoner, auditpanelet eller andre videnspersoner deltager i udviklingen af vurderingsskemaet, så det sikres, at audit omhandler de forhold, man vurderer er vigtige. Definition og fælles forståelse af vurderingsspørgsmålene kan kræve et formøde med panelet. Eksplícitte kvalitetsmål såsom tidsfrister og lignende kan indgå, men hovedvægten vil ofte være på spørgsmål, som lægger op til deltagernes individuelle vurderinger og efterfølgende dialog. Spørgsmålene kan udvikles ud fra bedste praksis-

beskrivelser (forløbsprogram, referenceprogram, retningslinje eller lignende), såvel som ud fra erfaringsbaserede kriterier for god faglig kvalitet. Der kan tillige stilles åbne udviklingsspørgsmål af mere udforskende karakter til den samlede case.

## **Sagsmateriale**

Paneldeltagerne får udleveret skriftlig eller anden form for dokumentation af det eller de pågældende sagsforløb eller hændelser. I mange tilfælde vil det skriftlige materiale, som er journaliseret på de udvalgte sager, indgå som sagsmateriale. Materialet kan også omfatte udskrifter eller lydoptagelser fra interview, fotos eller andet. Deltagerne i auditpanelet gennemgår dette materiale forud for auditmødet. I de tilfælde, hvor panelet omfatter personer, som ikke på forhånd kender til det sagsforløb eller den hændelse, der auditeres, skal det sikres, at sagsmaterialet er tilstrækkeligt fyldestgørende til, at panelet kan foretage deres vurderinger af, hvad der konkret er foregået.

Sagsmaterialet kan suppleres med relevant baggrundsmateriale som for eksempel lovgivning, retningslinjer, politiker, planer, skemaer eller andet om det faglige område eller det tema, som auditeres.

## **Deltagernes individuelle forberedelse**

Hver deltager i auditpanelet forpligter sig på - inden auditmødet - at have foretaget sin egen vurdering af den eller de cases, der auditeres. Det vil sige, at hver deltager møder op til auditmødet med et udfyldt vurderingsskema (og hvis der er flere cases, et skema for hver af de cases, der auditeres). Den individuelle forberedelse er en af grundstenene i den casebaserede audit. Herigennem sikres, at deltagerne har sat sig grundigt ind i casen eller casene, og at den enkelte har gjort sig overvejelser om vedkommendes eget perspektiv på de faglige områder, der indgår. Konkret beder DEFACTUM paneldeltagerne om at besvare hvert vurderingsspørgsmål samt at notere en begrundelse for hvert svar. De begrundelser og overvejelser, deltagerne gør sig hjemmefra, tydeliggør, hvilke kriterier den enkeltes vurdering baserer sig på.

Notater, som deltagerne gør sig under forberedelsen, er vigtige, for at de kan huske deres egne refleksioner, når de skal fremlægge dem på auditmødet. Vi lægger op til, at deltagerne kan tage noter i den form, det passer dem, elektronisk eller på papir. Begrundelser og overvejelser i forhold til vurderingerne kan sagtens fremstå i stikordsform, da deltagerne selv fremlægger deres svar på mødet.

## **Auditmøde**

Konsulenter fra DEFACTUM styrer processen og varetager som regel rollerne som henholdsvis mødeleder og referent på auditmødet. De på forhånd udvalgte temaer og spørgsmål sikrer en fokuseret dialog på auditmødet, som bygges op omkring paneldeltagernes vurderinger. Ved hvert spørgsmål i vurderingsskemaet fremlægger hver paneldeltager sit svar og begrundelsen for svaret, hvorefter der for hvert spørgsmål er en fælles dialog. Af runden og dialogen udledes anbefalinger for fremtidig praksis. Auditmødet er karakteriseret ved disse runder, og er derfor en tidskrævende mødeform. Et auditmøde kan meget vel strække sig over en hel dag, alt afhængig af sagernes kompleksitet.



Den indgående gennemgang af en eller få cases, som alle har taget grundigt stilling til, fører til synliggørelse af perspektiver og virkelighedsnære anbefalinger til fagpraksis. Paneldeltagerne trækker på deres erfaringer fra andre sagsforløb og deres generelle viden, når de vurderer og begrundet et enkelt sagsforløb, og panelets gennemgang af ét forløb kan bidrage til læring og fremadrettede anbefalinger, som ofte har generel karakter.

## **Afreportering**

De faglige drøftelser og auditpanelets vurderinger dokumenteres undervejs. Svarene, der gives af paneldeltagerne i et auditforløb, lader sig ikke rapportere som en optælling. Rapporteringen af en audit kommer i visse tilfælde til at minde om rapporteringen af et fokusgruppeinterview, men adskiller sig ved afsættet i de konkrete cases og mødets systematik, hvor deltagernes vurderinger og kriterier for disse vurderinger får særlig plads.

Der sigtes ikke mod konsensus i afreporteringen af en audit. Deltagerne behøver med andre ord ikke blive enige om en fælles vurdering. En eventuel uenighed kan omvendt være væsentlig at få med som en del af resultatet. Det skal sikres, at auditpanelet står inde for, hvordan de drøftelser, der har været på auditmødet, fremlægges i afreporteringen, og hvordan anbefalingerne formuleres. Rapporten sendes derfor i høring hos panelet, og der kan afholdes et opfølgende møde, hvor rapporten og anbefalingerne gennemgås af det samlede auditpanel.



## **Inspiration og teoretisk grundlag**

Inspirationen til udviklingen af DEFACTUMs udgave af auditmetoden stammer fra flere strømninger inden for sundhedsområdet og samfundsvidenskaberne, fra evalueringsfeltet og fra systemisk tænkning.

### **Afsæt i sundhedsvæsenets auditmetoder**

De første afprøvninger af audit, som skulle udvikle sig til DEFACTUMs casebaserede audit, skete i det tidligere Service- og kvalitetskontor i Århus Amt omkring år 2000. Med afsæt i sundhedsvæsenets audittankegang blev metoden overført til det sociale arbejdes felt, blandt andet børne- ungeområdet og revalideringsområdet (Rhode 2001). I sundhedsvæsenet er der ud over en skelnen mellem kvantitativ audit af monitoreringsdata og kvalitativ audit af enkeltsager (jf. Blomhøj og Mainz 2000) en lang række udgaver af audit til kvalitetsovervågning, patientsikkerhedsarbejde og til kvalitetsudvikling (se fx Ammentorp og Rørmann 2008).

Mange typer af audit inden for sundhedsvæsenet sker med henblik på overvågning af målopnåelse i forhold til eksplicite mål, som fastsættes for den ønskede praksis. Inden for sundhedsvæsenet ses dog også en erkendelse af, at hovedparten af en sundhedspersons faglige valg træffes på baggrund af en lang række implicite kriterier for god praksis, hvorfor der er behov for, at fagpersoner foretager bagudskuende, faglige vurderinger med henblik på læring (Blomhøj m.fl. 2001; Mainz og Blomhøj 2002). Det er en kvalitativ og udviklingsorienteret form for audit, som DEFACTUM har specialiseret sig i i det mangeårige arbejde med metoden.

### **En kvalitativ metode til evaluering og faglig udvikling**

DEFACTUMs udgave af audit er som nævnt en kvalitativ metode. Resultaterne af den casebaserede audit lader sig ikke generalisere statistisk. Resultaterne kan styrkes af gode vurderingsspørgsmål, et oplysende sagsmateriale og et vidende auditpanel. Rækkevidden af resultaterne af en audit, og hvorvidt anbefalingerne har generel karakter, skal ses i lyset af den eller de cases, der er auditeret, de kriterier, de er valgt ud fra, og hvem der har deltaget i audit.

I DEFACTUMs casebaserede audit sættes fokus på paneldeltagernes vurderinger af faglige handlinger, der har fundet sted, hvorved deres kriterier, herunder implicite kriterier for god kvalitet, tydeliggøres. Vi er opmærksomme på, at fagpersoners perspektiver kan være forskellige. I forskelligheden ligger potentiale for nuancerede vurderinger af casene, for konstruktive drøftelser af fagpraksis og for udvikling af fremadrettede anbefalinger for fagpraksis. DEFACTUMs auditmetode baserer sig på en socialkonstruktivistisk forståelse af, at verden så at sige fremtræder forskelligt for forskellige beskuere. I evalueringssammenhæng er tænkningen blandt andet kommet til udtryk som interessentevaluering (Guba og Lincoln 1989).

Inspirationen til videreudviklingen af auditmetoden i DEFACTUM har paralleller i den systemiske tilgang. At verden skabes og genskabes i samspil mellem mennesker er grundlag for den casebaserede audit, hvor vi arbejder ud fra at anerkende forskellige perspektiver. I den systemiske tilgang henvises ofte til idéen om autopoiesis; en teori introduceret af de chilenske neurobiologer Humberto Maturana og Francisco Varela i

1970'erne om, at levende systemer er lukkede, selvskabende og selvrefererende. Disse autopoetiske systemer skal – for at der kan ske udvikling – udsættes for en tilpas forstyrrelse, for at man kan koble sig til hinandens forskellige verdensbilleder. Tom Andersen og hans ideer om, at opnåelse af nye indsigter sker gennem en ligeværdig dialog kan i den forbindelse nævnes (2005). Tankegangen hos Tom Andersen er, at reflektive processer opstår, når man bevidst adskiller tale- og lyttepositioner, hvilket i audit udspiller sig i de nævnte runder, hvor alle kommer til orde uden at blive afbrudt.

Auditmetoden tager højde for, at der kan være forskellige værdier eller målestokke, ud fra hvilken paneldeltagerne foretager deres vurderinger af en given sag eller hændelse. Disse forskelligheder bringes aktivt i spil på auditmødet gennem paneldeltagernes individuelle vurderinger og de efterfølgende drøftelser. Auditprocessen favner således de forskellige relevante perspektiver på, hvordan fagpraksis bedst udvikles.

### **En anvendelsesorienteret evalueringsmetode**

DEFACTUMs udgave af audit spiller sammen med DEFACTUMs evalueringstænkning, som henter inspiration fra Michael Quinn Pattons tilgang til evaluering som anvendelses- og udviklingsorienteret (Patton 2008 og 2011). Udpegning af sager til audit, indhentning af sagsmateriale og udvikling af vurderingsspørgsmål sker i samarbejde med videnspersoner på feltet, ofte rekvirenten eller deltagerne i auditpanelet. Resultaterne af en casebaseret audit har afsæt i hændelser, der konkret har fundet sted, og anbefalingerne bliver derved virkelighedsnære.

## Mange variationsmuligheder

Der er mange muligheder for at skrue på de elementer, en casebaseret audit består af. En justering af et af elementerne får betydning for resten af audit-forløbets design og resultat. Designet af den enkelte audit afhænger af formålet. Vi arbejder således med flere variationer af den casebaserede audit, og vi udvikler hele tiden metoden. Af de mere overordnede variationer kan nævnes audit af den kritiske sag samt tværsektoriel audit, hvor der lægges særlig vægt på kvaliteten (faglig, organisatorisk og brugeroplevet) i forhold til snitflader og overgange mellem sektorer. I kapitlet her gennemgås nogle af de metodemæssige variationer, samt vores overvejelser om metodens udviklingsmuligheder.

De auditprojekter, der nævnes som eksempler i nedenstående, kan via årstallet genfindes på listen over DEFACTUMs auditforløb (se bilag).

## Kritisk hændelse

Vi har gennemført audit i forhold til adskillige kritiske forløb og hændelser, herunder audit af to dødsfald blandt beboere i kommunale socialpsykiatriske botilbud (2009) og audit af et kritisk behandlingsforløb i børne- og ungdomspsykiatrien i Region Midtjylland (2007). En af de mere kendte kritiske hændelser er muligvis den såkaldte "Mads-sag", hvor audit blev brugt som løftestang for tværsektorielle og tværfaglige drøftelser blandt de implicerede parter, der alle havde haft noget at gøre med den kritiske børnesag fra Aarhus Kommune (2008).

## Internt eller eksternt auditpanel

Et auditpanel kan som nævnt sammensættes på mange måder; det kan være eksternt, internt eller en kombination. De interne paneldeltagere kan i mange tilfælde give dybere indsigt i den auditerede case og inddrage viden, som ikke er nedfældet. Deltagere, som kommer fra de involverede arbejdspladser vil kunne formulere anvendelsesorienterede anbefalinger til ændringer, som giver mening og er mulige i deres hverdag. For et internt panel kan audit af et kritisk hændelsesforløb også bidrage til en fælles psykologisk efterbearbejdning. Eksterne paneldeltagere kan omvendt løfte analysen med et udefrakommende perspektiv på den eller de auditerede cases. Udefrakommende paneldeltagere kan supplere auditforløbet med ekspertviden. Det skete for eksempel i en række auditforløb på ADHD-området, hvor paneler af fagpersoner fra de sociale specialinstitutioner blev suppleret af en psykolog fra behandlingspsykiatrien med særlig ADHD-ekspertise (2008).

Den ovennævnte audit af "Mads-sagen" kan betegnes som en intern audit. Det vil sige, at panelet bestod af paneldeltagere, som havde været inddraget i forløbet. Sådanne audit stiller krav om etiske hensyn i auditprocessen. Der må være opmærksomhed på håndteringen af deltagernes eventuelle uoverensstemmelser og på de konsekvenser, resultaterne af auditten kan have for implicerede medarbejdere.

Et eksempel på et rent eksternt ekspertauditpanel blev afprøvet i forbindelse med en kritisk hændelse i Region Midtjyllands psykiatri. I 2012 nedsatte Region Midtjylland en eksternt undersøgelseskommission til at undersøge forløbet frem mod, at en beboer i socialpsykiatrien dræbte sin kontaktperson på bostedet (den såkaldte "Blåkærgårdsag"). DEFACTUM fungerede som sekretariat og anvendte auditmetoden som ramme for

kommissionens vurderinger og analyse af sagen. Ekspertpanelet var sammensat af erfarne fagpersoner med baggrunde i jura, sygepleje, psykiatri, psykologi, socialt arbejde og ledelse. Panelet (kommissionen) var karakteriseret ved at skulle fungere som udefrakommende eksperter. Sagen skulle belyses indgående, og sagsmaterialet bestod blandt andet af skriftligt materiale og interview med fagpersoner, der på tværs af sektorer havde været involveret i drabsmandens behandling og støtte frem mod den kritiske hændelse (2012).

### **Fokus på dokumentationspraksis**

Auditpanelet får ofte et unikt indblik i journaler og notater og en fornemmelse af, hvordan og hvorvidt dokumentationen hænger sammen og bruges i et givent forløb. Ofte vil nogle af panelets anbefalinger omhandle kvaliteten af dokumentationen. Et eksempel er en række audit på tværs af kommunerne i Region Midtjylland om kommunernes indsats over for borgere med hjerneskade. Her fik paneldeltagerne et lærerigt indblik i den forskelligartede dokumentationspraksis i kommunerne og mellem kommunernes fagområder (2013). I nogle auditprojekter udnyttedes det, at metoden sætter fokus på den skriftlige dokumentation. Flere casebaserede auditprojekter har specifikt haft fokus på udvikling af dokumentationspraksis, for eksempel: Hedensted Kommunes handleplansprojekt på børne- og ungeområdet (2008), et auditforløb om handleplaner i Psykiatridelingen i Vejle Kommune (2008) og et auditforløb om kvalificering af Randers Kommunes handleplaner på socialområdet (2012).

### **Kvalitetssikring gennem audit**

I DEFACTUMs arbejde med Dansk kvalitetsmodel på det sociale område arbejdes hen imod en form for audit, som fagpersonerne selv kan varetage som led i den løbende opfølgning på standarderne (2011).

I et længerevarende samarbejde mellem DEFACTUM og Videns- og Specialrådgivningsorganisationen i Socialstyrelsen (VISO) er afprøvet forskellige variationer af audit af specialrådgivningsforløb i kommunerne. Der er foretaget en række enkeltssagsaudit, som har inddraget henvender (en repræsentant fra kommunen eller institutionen, som modtager rådgivningen), VISOs konsulenter og specialister (som yder specialrådgivningen). Der har i mange tilfælde været deltagelse af specialister, som havde haft med det pågældende rådgivningsforløb at gøre (interne), samt specialister, som ikke havde forudgående kendskab til det auditerede rådgivningsforløb, og altså var eksterne i den henseende (2011-2016).

### **Tværfaglig og tværsektoriel audit**

En casebaseret audit tager udgangspunkt i helheden i et givent forløb eller en hændelse. Derfor vil audit ofte omhandle indsatser, der går på tværs af sektorer, arbejdspladser og faggrupper. Auditmetoden vægter paneldeltagernes perspektiver på fagpraksis og skaber ofte en grundig og nuanceret analyse af casen ved netop at inddrage flere faglige og tværsektorielle perspektiver. Metoden er velegnet til kvalitetsudvikling af arbejdet med komplekse indsatser, hvor samarbejde, koordinering, kommunikation og dokumentation er af afgørende betydning, og hvor der optræder snitfladeproblematikker. DEFACTUM satte særligt fokus på det tværsektorielle tema i auditforløbene i samarbejde med Silkeborgklyngen i Region Midtjylland, som havde til formål at understøtte

implementeringen af forløbsprogrammerne for borgere med kroniske sygdomme (AKS, KOL eller diabetes) (2011).<sup>1</sup> Metoden kan i sådanne tilfælde synliggøre, hvor der er forbedringspotentiale og ved at mødes omkring det samme bord kunne samarbejdsrelationerne forbedres, fordi deltagerne fik indblik i - og forståelse for hinandens perspektiver (se også Nielsen 2012). Som et andet eksempel kan nævnes, hvordan det tværsektorielle samarbejde omkring henvisninger dannede afsæt for en række auditforløb imellem kommuner og børne- og ungdomspsykiatrien i Region Midtjylland (2012).

## **Journalanalyse af et omfattende sagsmateriale**

Journalanalyse er et supplement til den casebaserede auditmetode, som er blevet udviklet i forbindelse med en række kommunale auditprojekter om udvikling af kriminalitetsforebyggende politikker over for unge (2011, 2012, 2013, 2014). I disse projekter har DEFACTUM foretaget en kronologisk fremstilling, en såkaldt journalanalyse, af de ofte omfattende sager eller hændelsesforløb, som har indgået i de casebaserede audit. DEFACTUMs journalanalyse udføres ved hjælp af et registreringsinstrument med felter til sagsopsummering samt en kortfattet beskrivelse af den unges individuelle, familiemæssige og øvrige baggrund med særlig vægt på risikofaktorer og beskyttelsesmekanismer. Derudover rummer instrumentet felter til korte, daterede notater vedrørende alle dokumenterede hændelser, tiltag med mere, som er væsentlige for forståelsen og vurderingen af sagsforløbet. I kraft af journalanalysen har paneldeltagerne kunnet foretage en mere fokuseret forberedelse til auditmødet, end hvis de hver især skulle have siddet med et omfattende sagsmateriale om særligt komplicerede og nogle gange mangeårige sagsforløb med kriminalitetstruede børn og unge.

## **Borgerperspektivet**

Den brugeroplevede kvalitet er central for DEFACTUMs tilgang til kvalitetsudvikling og evaluering. I auditprojekterne inddrager DEFACTUM ofte referater af interview med patienten/brugeren og pårørende som en del af auditsagsmaterialet. I de ovennævnte auditprojekter om kriminalitetsforebyggelse, indgik for eksempel også interview med de unge og deres familier.

Vi har i DEFACTUM et ønske om at gennemføre auditprojekter, hvor borgerperspektivet inddrages endnu mere aktivt. Vi ser et potentiale i at bringe borgeren med ind i planlægningen og gennemførelsen af audit. Det kan være, at den borger, hvis sag auditeres, selv sidder med i auditpanelet. Alternativt kan inviteres en udefrakommende borger/patient, eventuelt en borger, der er udpeget af en patient- eller brugerorganisation. I en audit af udvalgte Åben-Dialog-forløb var der en ekstern paneldeltager med, som havde brugerbaggrund fra psykiatrien (2017). I et projekt om implementering af brugerindflydelse i socialpsykiatrien deltog beboere fra nogle af botilbuddene i auditpanelet (2006). I forbindelse med det tidligere nævnte samarbejde med VISO om audit

---

<sup>1</sup> Her kan du se en video, hvor deltagerne i projektet om KOL, Diabetes og AKS fortæller om deres erfaringer med auditmetoden:  
<http://www.defactum.dk/aktuelt/nyheder/nyhedsarkiv/nyheder-2012/audit-skaber-samarbejde-om-patientforlob/>

af VISOs rådgivningsforløb blev også afprøvet at have en forælder med i et af auditpanelerne (2013). Vi håber på også fremover at finde samarbejdspartnere, der har mod på at inddrage borgere i auditprojekter. Borgernes vurderinger af hændelser, af den faglige indsats og deres anbefalinger til fremtidig praksis vil derved kunne indgå ligeværdigt med de fagprofessionelle paneldeltageres vurderinger og anbefalinger. Der er en række forhold af etisk, juridisk og metodisk karakter, der skal overvejes, når borgere indgår i auditpanelet, men vi mener også, at der er mange gevinster ved at lade borgere deltage i den faglige udvikling på denne måde.

### **Audit light?**

Den casebaserede auditmetode er krævende at planlægge, facilitere og afrapportere. Metoden kræver en del konsulenttimer, og rekvirent og paneldeltagere skal afsætte tid til at fremskaffe sagsmateriale, udvikle vurderingsspørgsmål, planlægge, forberede og deltage i auditmødet. Ofte efterspørges en "light-version" af audit. Vi har afprøvet forskellige modeller for justering af deltagernes tidsforbrug, herunder journalanalysen beskrevet ovenfor. Journalanalysen minimerer paneldeltagernes forberedelsestid, til gengæld bruges konsulenttimer til den forudgående analyse. I en audit om medicintjek blev vurderingsspørgsmål og sagsmateriale tilskåret en afgrænset del af problemstillingerne, hvorved tidsforbruget blev nedbragt (2016). I undervisningssammenhæng har vi for øvelsens skyld bedt kursister afprøve forskellige typer "miniaudit". Vi oplever imidlertid, at der er udfordringer ved at nedjustere de elementer, der karakteriserer den casebaserede audit. Den detaljerede gennemgang af enkeltsager i deres helhed, hvor der afsættes tid til deltagernes individuelle vurderinger, og en mødeform, hvor alle kommer til orde, synes afgørende for udbyttet af metoden. Det skal således altid overvejes, hvor meget der kan gives køb på elementerne i metoden, uden at man mister det, der gør den casebaserede auditmetode til et frugtbart evaluerings- og kvalitetsudviklingsredskab.



## Litteratur

Ammentorp, J. og Rørmann, D. (2008): Audit i sundhedsvæsenet. En håndbog i metoden og dens anvendelse i klinisk praksis. Books on demand GmbH

Andersen, T. (2005): Reflekterende processer – samtaler og samtaler om samtalerne. Dansk Psykologisk Forlag

Blomhøj, G. & Mainz, J. (2000): Audit. En metode til kvalitetsudvikling I klinisk praksis. Ugeskrift for læger. Klaringsrapport nr. 9

Blomhøj, G., Kjærgaard, J., Mainz, J. og Vitting-Andersen, K. V. (2001): Audit. I: Kjærgaard, J., Mainz J., Jørgensen, T. og Willaing, I. (red.): Kvalitetsudvikling i sundhedsvæsenet. Munksgaard, pp. 107-130

Gergen K. J. (1991): "The social constructionist movement in modern psychology". American Psychologist, 40, pp. 266-275

Guba, E. G. og Lincoln, Y. S. (1989): Fourth Generation Evaluation. London: SAGE Publications

Isager, A. K. (2009): Om Audit – En metode til læring og kvalitetsudvikling i fagpraksis. Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland.

Maturana, H. R. og Varela, F. J. (1980): Autopoiesis and Cognition. The Realization of the Living. Dordrecht: Reidel

Mainz, J. og Blomhøj, G. (2002): Audit – en metode til kvalitetsudvikling. I: Jørgensen, P., Mainz, J. og Rosenberg, R. (red.): Psykiatri, forskning, teknologivurdering og kvalitetsudvikling. Munksgaard, pp. 201-215

Nielsen, P. B. (2012): "Tværsektoriel audit skaber samarbejde om svingdørspatienter og klarhed over, hvem der gør hvad i forhold til patienten". *Tidsskrift for Dansk Sundhedsvæsen*, årg. 88, nr. 4, s. 31-34.

Patton, M. Q. (2008). Utilization-Focused Evaluation, 4<sup>th</sup> Edition. Thousand Oaks: Sage

Patton, M. Q (2011): "Developmental Evaluation. Applying Complexity Concepts to Enhance Innovation and Use. New York: Guilford

Rhode, Peter (2001): Om audit-metoden I den sociale praksis. Arbejdspapirer – Kopi af overheads, Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt



## **Bilag: DEFACTUMs brug af casebaseret audit**

Nedenstående projekter er gennemført af DEFACTUMs medarbejdere. Nogle af projekterne har været gennemført i regi af det tidligere CFK i Region Midtjylland, Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland, Service- og Kvalitetskontoret i Århus Amt og Center for evaluering i Århus Amt.

2017: Audit i forbindelse med evaluering af Åben Dialog i projektet Kvalitet i den kommunale indsats for borgere med svære psykiske lidelser. Mett Marri Lægsgaard Madsen og Marianne S. Balleby

2017: Audit i forbindelse med projekt Familie-Fokus, Institut for Kommunikation og Handicap, Region Midtjylland. Jens Hansen

2016: Audit i forbindelse med forløbskoordinering for den ældre medicinske patient. I samarbejde med Vestklyngen, Region Midtjylland. Pernille Bjørnholt Nielsen og Jesper Buchholdt Gjørup

2016: Audit om medicintjek i praksis, Region Midtjylland. Pernille Bjørnholt Nielsen

2016: Enkeltstatsaudit af kritisk hændelse, voksenområdet, anonym kommune. Kirsten Overgaard og Mette Gubi Axelsen

2016: Enkeltstatsaudit af kritisk hændelse, børneområdet, anonym kommune. Jens Hansen og Dorte Laursen Stigaard

2016: VISO-audit (13) af VISO-sag om udredning på børneområdet. En del af Kvalitetssikring og -udvikling af VISOs specialitydelser via auditmetoden. Marianne S. Balleby og Mette Gubi Axelsen

2016: Audit i forbindelse med evaluering af Thisted Kommunes projekt Hånd Om Egen Familie. Mette Gubi Axelsen og Jakob Sevelsted

2015: Audit i forbindelse med evaluering af Thisted Kommunes projekt Hånd Om Egen Familie. Marianne S. Balleby og Signe Andrén Thrane

2015: Casebaseret audit i forbindelse med undersøgelse af kontinensområdet. I Samarbejde med Odense Kommune. Ghita Ølsgaard og Peder Hau Lyng

2015: Audit i forbindelse med evaluering af gruppebehandling for børn/unge, der har været udsat for seksuelle overgreb. Mett Marri Lægsgaard Madsen og Kirsten Overgaard

2015: Enkeltstatsaudit af voldsepisode på botilbud som led i Socialstyrelsens projekt om vold og vold med døden til følge på botilbud og forsorgshjem (1). Jens Hansen og Kirsten Overgaard. Resultaterne af denne og de ni øvrige audit er i 2016 sammenskrevet i en tværgående analyse af Kirsten Overgaard og Anette Stamer Ørsted

2015: Enkeltstatsaudit af voldsepisode på botilbud som led i Socialstyrelsens projekt om vold og vold med døden til følge på botilbud og forsorgshjem (2). Pernille Bjørnholt Nielsen

2015: Enkeltssagsaudit af voldsepisode på botilbud som led i Socialstyrelsens projekt om vold og vold med døden til følge på botilbud og forsorgshjem (3). Marianne S. Balleby

2015: Enkeltssagsaudit af voldsepisode på botilbud som led i Socialstyrelsens projekt om vold og vold med døden til følge på botilbud og forsorgshjem (4). Mette Gubi Axelsen

2015: Enkeltssagsaudit af voldsepisode på botilbud som led i Socialstyrelsens projekt om vold og vold med døden til følge på botilbud og forsorgshjem (5). Kirsten Overgaard

2015: Enkeltssagsaudit af voldsepisode på botilbud som led i Socialstyrelsens projekt om vold og vold med døden til følge på botilbud og forsorgshjem (6). Anette Stamer Ørsted

2015: Enkeltssagsaudit af voldsepisode på forsorgshjem som led i Socialstyrelsens projekt om vold og vold med døden til følge på botilbud og forsorgshjem (7). Anette Stamer Ørsted

2015: Enkeltssagsaudit af voldsepisode på botilbud som led i Socialstyrelsens projekt om vold og vold med døden til følge på botilbud og forsorgshjem (8). Jens Hansen og Mette Gubi Axelsen

2015: Enkeltssagsaudit af voldsepisode på forsorgshjem som led i Socialstyrelsens projekt om vold og vold med døden til følge på botilbud og forsorgshjem (9). Kirsten Overgaard

2015: Enkeltssagsaudit af voldsepisode på botilbud som led i Socialstyrelsens projekt om vold og vold med døden til følge på botilbud og forsorgshjem (10). Mette Gubi Axelsen

2015: VISO-audit (12) af VISO-sag om skolevægning. Mette Gubi Axelsen og Marianne S. Balleby. En del af Kvalitetssikring og -udvikling af VISOs specialistydelser via auditmetoden

2014-2015: Telemedicinsk sårsvurdering i Region Midtjylland. To auditforløb med den casebaserede tilgang. Pernille Bjørnholt Nielsen, Ghita Ølsgaard og Lone Flarup

2014: Auditforløb med gennemgang af to enkeltssager som led i rådgivningsforløb omkring kriminalitetsforebyggelse i samarbejde med Albertslund Kommune. Anette Stamer Ørsted

2014: VISO-audit (11) af VISO-sag på børnehandicapområdet. Mette Gubi Axelsen og Kirsten Overgaard

2014: VISO-audit (10) af VISO-sag om magtanvendelser på døgninstitution for børn og unge. Mette Gubi Axelsen og Kirsten Overgaard

2014: Auditforløb med gennemgang af behandlingsforløb for mennesker med kognitive funktionsnedsættelser, udsat for seksuelle overgreb. Indgår som led i en større evaluering af en metodemanual. Kirsten Overgaard

2014: VISO-audit (9) af VISO-sag om botilbud og uddannelsesstøtte til ung med autismespektrumforstyrrelse. Marianne S. Balleby og Mette Gubi Axelsen

2014: VISO-audit (8) af VISO-sag om funktionsnedsættelse samt æresrelaterede og kulturelle problemstillinger. Kirsten Overgaard

2013-2014: Udvikling af Best Practice på organdonationsområdet. En undersøgelse på tværs af landets hospitaler med udvikling af anbefalinger til god fagpraksis i organdonationsforløb. I samarbejde med Dansk Center for Organdonation. Ghita Ølsgaard og Pernille Bjørnholt Nielsen

2013: Auditforløb i forbindelse med tværkommunal undersøgelse af kommunernes indsats over for borgere med hjerneskade. I samarbejde med DASSOS, Den Administrative Styregruppe for Social- og Specialundervisningsområdet i de midtjyske kommuner. Marianne S. Balleby og Kirsten Overgaard

2013: Auditforløb med gennemgang af to enkeltsager som led i udarbejdelsen af kommunale kriminalitetsforebyggende planer. I samarbejde med Sønderborg Kommune. Anette Stamer Ørsted og Camilla Bak Kristensen

2013: Auditforløb med gennemgang af to enkeltsager som led i udarbejdelsen af kommunale kriminalitetsforebyggende planer. I samarbejde med Ishøj Kommune. Anette Stamer Ørsted og Mette Gubi Axelsen

2013: VISO-audit (7) af VISO-sag om ung person med autisme. Marianne S. Balleby

2012: Auditforløb med gennemgang af to enkeltsager som led i udarbejdelsen af kommunale kriminalitetsforebyggende planer. I samarbejde med Herlev Kommune. Anette Stamer Ørsted

2012: Auditforløb af Det Sociale Indikator Program for socialpsykiatrien i Danmark. Anne-Mette K. Isager og Karen Sophie Pilegaard

2012: Auditforløb af Det Sociale Indikator Program for sikrede institutioner i Danmark. Anne-Mette K. Isager og Camilla Bak Kristensen

2012: Enkeltsagsaudit af en kritisk børnesag som metode til udvikling af anbefalinger vedr. tværsektorielt samarbejde mellem involverede parter. Socialforvaltningen, anonym kommune. Jens Hansen og Kirsten Overgaard

2012: Enkeltsagsaudit af en kritisk hændelse i psykiatrien i Region Midtjylland – resultater fra en ekstern undersøgelseskommision. Anette Stamer Ørsted og Marianne S. Balleby (sekretariat)

2012: Auditforløb med gennemgang af en kritisk enkeltsag som led i udarbejdelsen af kommunale kriminalitetsforebyggende planer. I samarbejde med Vejle kommune. Anette Stamer Ørsted

2012: Auditforløb til undersøgelse af det tværsektorielle samarbejde i børne- og ungdomspsykiatrien, Region Midtjylland. Kirsten Overgaard, Helle Høgh og Anne-Mette K. Isager

2012: Auditforløb i myndighedsafdelingen om kvalificering af § 140- og § 141-handleplaner på socialområdet i Randers Kommune. Kirsten Overgaard og Christiane Bundegaard Pedersen

2012: VISO-audit (6) af VISO-sag om hjælpemidler. Marianne S. Balleby

2012: VISO-audit (5) af VISO-sag om ung med Aspergers syndrom. Kirsten Overgaard og Anne-Mette Kamper Isager

2011: VISO-audit (4) af VISO-sag om foranstaltninger i familie. Mette Marri Lægsgaard

2011: VISO-audit (3) af VISO-sager på demensområdet. Mette Marri Lægsgaard Madsen og Kirsten Overgaard

2011: VISO-audit (2) af VISO-sager om inklusion i folkeskolen. Marianne S. Balleby og Pernille Bjørnholt Nielsen

2011: VISO-audit (1) af VISO-sager om autisme. En del af projekt Udvikling af model for løbende kvalitetsaudit af VISO-sagsforløb. I samarbejde med Socialstyrelsen og Den Nationale Videns- og Specialrådgivningsorganisation (VISO). Mette Marri Lægsgaard Madsen og Marianne S. Balleby

2011: Tre auditforløb som led i undersøgelse af auditmetoden til styrkelse af det tværsektorielle sundhedssamarbejde for borgere med kronisk sygdom. I samarbejde med Silkeborgklyngen, Region Midtjylland. Pernille Bjørnholt Nielsen og Lisbeth Ørtenblad.

2011: Seks auditforløb til pilottest af audit som metode til kvalitetsovervågning i Dansk kvalitetsmodel på det sociale område. Kirsten Overgaard suppleret af Jette Dalsgaard, Mette Gubi Axelsen, Tina Willemann og Anne-Mette K. Isager

2011: Auditforløb med gennemgang af to enkeltsager som led i udarbejdelsen af kommunale kriminalitetsforebyggende planer. I samarbejde med Holbæk kommune. Anette Stamer Ørsted

2011: Auditforløb med gennemgang af to enkeltsager som led i udarbejdelsen af kommunale kriminalitetsforebyggende planer. I samarbejde med Billund kommune. Anette Stamer Ørsted

2010: Ni auditforløb i myndighedsenheden på voksenhandicap-, psykiatri og ældreområdet. I samarbejde med Vejle Kommune. Kirsten Overgaard

2010: Auditforløb i myndighedsenheden på voksen- og ældreområdet. I samarbejde med Ringsted Kommune. Mette Marri Lægsgaard Madsen og Anne-Mette K. Isager

2010: Auditforløb af Det Sociale Indikator Program for sikrede institutioner i Danmark. Anette Stamer Ørsted og Lise Marie Witt Udsen

2009: Auditforløb vedrørende to dødsfald i socialpsykiatriske botilbud. I samarbejde med Aarhus Kommune. Jens Hansen og Marianne S. Balleby

2009: Auditforløb i forbindelse med Projekt Pædagogisk Massage rettet mod unge med psykiatriske lidelser. I samarbejde med Ungdomshjemmet Holmstrupgård, Region Midtjylland. Christina Laugesen og Anne-Mette K. Isager

2009: To auditforløb om behandlingsindsatsen over for selvskadende børn og unge på specialinstitutioner i Region Midtjylland. I samarbejde med Center for Børn, Unge og Specialrådgivning, Region Midtjylland. Anne-Mette K. Isager og Birgitte Orheim

2009: Auditforløb om behandlingsindsatsen over for seksuelt krænkede børn og unge på specialinstitutioner i Region Midtjylland. I samarbejde med Center for Børn, Unge og Specialrådgivning, Region Midtjylland. Birgitte Orheim og Simon Østergaard Møller

2009: Enkeltsagsaudit i forbindelse med kommunal sagsbehandling af kriminalitetstruede børn og unge. I samarbejde med Københavns Kommune og VISO, Servicestyrelsen. Simon Østergaard Møller og Helle Berg Arvesen

2008: Auditforløb i forbindelse med udviklingsprojekt om problemskabende adfærd på bostederne Granbakken, Nørholm Kollegiet og Møgelkjærvej. Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland. Jens Hansen og Anne-Mette K. Isager

2008: Auditforløb i forbindelse med ADHD-behandling på specialinstitutioner for børn og unge. Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland. Anne-Mette K. Isager og Jens Hansen

2008: To auditforløb i forbindelse med evaluering af den forstærkede indsats over for kriminelle og kriminalitetstruede unge på sikrede institutioner. I samarbejde med Servicestyrelsen. Anette Stamer Ørsted og Birgitte Ahlgreen

2008: Auditforløb i forbindelse med handleplansprojekt. I samarbejde med Psykiatridelingen, Vejle Kommune. Knud Ramian

2008: Audit af handleplaner på børne- og ungeområdet. I samarbejde med Hedensted Kommune. Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland. Christina Laugesen og Jens Hansen

2008: Enkeltsagsaudit i forbindelse med kritisk forløb på småbørnsområdet. I samarbejde med Århus Kommune. Jens Hansen og Mett Marri Lægsgaard Madsen

2007-2008: Udvikling af auditkoncept i forbindelse med implementering af Det Sociale Indikator Program på åbne døgninstitutioner i Oslo Kommune (SIP-åben). Peter Rhode og Christina Laugesen

2007: Enkeltsagsaudit i forbindelse med kritisk behandlingsforløb i børne- og ungdomspsykiatrien, Region Midtjylland. Anne-Mette K. Isager og Peter Rhode

2007: Audit af handleplaner i Oslo Kommune på børne- og ungeområdet. Christina Laugesen

2007: Enkeltsagsaudit i forbindelse med kritisk hændelse på ungeområdet. I samarbejde med Århus Kommune.

2006: Auditforløb i forbindelse med projekt om ungdomssanktion. I samarbejde med Århus Kommune. Kvalitetsafdelingen, Århus Amt. Jens Hansen

2006: Auditforløb i forbindelse med projekt om implementering af brugerindflydelse i socialpsykiatrien. I samarbejde med Fyns, Ringkjøbing og Århus Amter. Center for evaluering, Århus Amt, 2004-2006. Marianne S. Balleby og Jens Erik Thygesen

2005: Tværsektoriel enkeltsagsaudit i forbindelse med kritisk patientforløb, Århus Amt. Lars Rasmussen

2005: Auditforløb i forbindelse med evaluering af substitutionsbehandlingen i Ringkjøbing Amt. I samarbejde med Stofbehandlingen, Ringkjøbing Amt. Marianne S. Balleby

2004: Auditforløb i forbindelse med evalueringen af "Somatiseringsprojektet" på Jobcenter Randers – Center for revalidering og beskæftigelse. Jobcenter Randers, Århus Amt og Den Europæiske Socialfond. Hans Knudsen

2004: Auditforløb i forbindelse med udviklingsprojekt på voksenhandicapområdet om visitationer til fysisk handicappede. Økonomisk Afdeling, Århus Amt og Det Regionale Sociale Udviklingsråd, Århus Amt. Anette Stamer Ørsted

2001: Auditforløb i forbindelse med projekt om magtanvendelser. I samarbejde med Børn- og Unge-afdelingen i Århus Amt og Børneinstitutionen Glarbjerghus. Service- og Kvalitetskontoret, Århus Amt

2001: Auditforløb i forbindelse med kvalitetssikring af revalideringssager. I samarbejde med Uddannelses- og Arbejdsmarkedsafdelingen i Århus Amt. Service- og Kvalitetskontoret. Peter Rhode

2000: Ekstern kvalitetsundersøgelse af anæstesi/intensiv-afdeling på Grenaa Centralsygehus. Auditforløb på baggrund af patientklager. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. Lars Rasmussen og Peter Rhode





