

## SOSU Nords Kvalitetsudviklingssystem

### Målsætninger med kvalitetsarbejdet

SOSU Nord arbejder med kvalitet i alle skolens uddannelser jf. bekendtgørelse nr. 22 af 12. januar 2010 samt bekendtgørelse nr. 802 af 22. september 2003 om arbejdsmarkedsuddannelser.

På SOSU Nord skal Kvalitetsudvikling handler om at gøre læring systematisk, hvilket betyder at:

- Organisationer arbejder løbende med udvikling og evaluering
- Udviklingen og evalueringen sker på et underbygget grundlag
- Udvikling og evaluering sker på alle områder i organisationen
- Selvevaluering gennemføres systematisk

Kvalitetsudvikling skal handle om at bringe fornuft ind i det, der foregår på skolen, så alle kan se, at der er en mening med det, der skal ske, og at det giver resultater for skolen, dens brugere og skolens samarbejdspartnere.

Kvalitet ændrer sig over tid, fordi muligheder og krav ændres. Det betyder i praksis, at SOSU Nord for at få et godt udgangspunkt at arbejde med kvalitetsudvikling, løbende må drøfte de politiske rammer og vilkår for organisationen, den faglige udvikling samt systematisk drøfte med brugerne, hvordan deres behov og ønsker forandrer sig over tid.

SOSU Nord vil derfor tilstræbe løbende at spørge hinanden internt i organisationen, brugerne og andre interesseaktører følgende spørgsmål:

- Hvad er det vi vil?
- hvad er det, vi skal?
- og hvad det, der er vigtigt for os?
- Og ikke mindst: Når vi vores mål?

Den overordnede målsætning med kvalitetsarbejdet på SOSU Nord er

- At sikre et ledelsesmæssigt fokus på og fælles strategisk målsætning for kvalitetsudvikling både for uddannelsesområdet og det administrative område
- at sikre, at skolen får etableret og videreudviklet en kvalitetskultur blandt alle medarbejdere og skabe en øget bevidsthed om kvalitetsbegrebet i alt, hvad vi foretager os. Vi skal derigennem have etableret et fælles sprog omkring kvalitetsbegrebet, herunder at alle løbende stiller spørgsmålet "hvornår er en forandring en forbedring? Og hvordan måler vi det?"

### **Principperne for kvalitetsarbejdet**

SOSU Nord arbejder målrettet og systematisk med kvalitetsudvikling for således at kunne bidrage til en realisering af skolens vision, mission og værdier.

#### **Skolens mission**

- at motivere og afklare unge og voksne til uddannelse indenfor social- og sundhedsområdet samt det pædagogiske område
- at uddanne til beskæftigelse indenfor social- og sundhedsområdet og det pædagogiske område samt medvirke til uddannelse indenfor relaterede områder
- at efteruddanne og være kompetencepartner i overensstemmelse med arbejdsmarkedets behov og bidrage til den enkeltes kompetenceudvikling
- at videreuddanne til og med niveauet for korte videregående uddannelser

#### **Skolens vision**

- at SOSU Nord er et attraktivt og professionelt læringssted og kompetencecenter indenfor sundhed, omsorg og pædagogik
- at SOSU Nord medvirker til at skabe faglig stolthed og lyst til livslang læring
- at SOSU Nord's ansatte er veluddannede, dynamiske og udviklingsorienterede

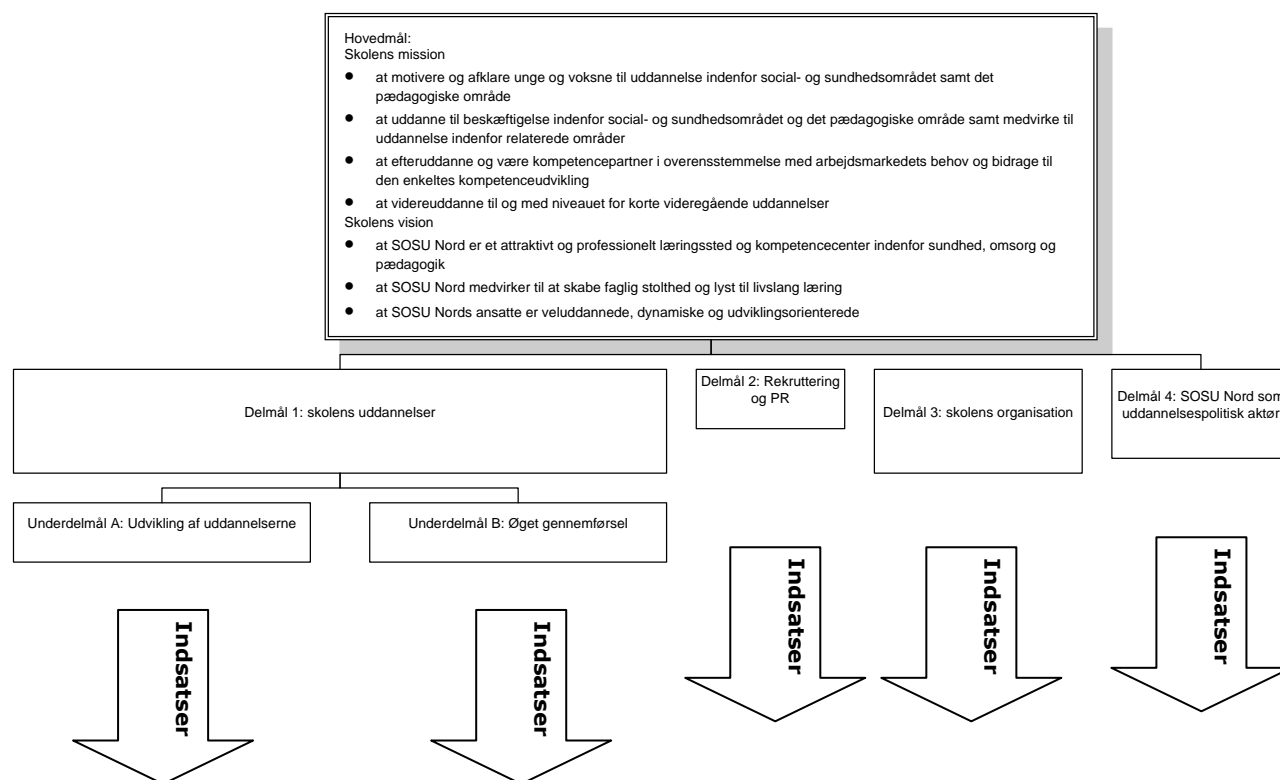
## Skolens værdigrundlag

Vi tilstræber at have et åbent og kreativt miljø, præget af samarbejde og fleksibilitet, hvor de centrale værdier er:

- respekt
- troværdighed
- dialog
- kompetence

## Kvalitetsarbejdet og skolens strategiske indsatsområder

For at sikre sammenhæng mellem skolens værdier, de strategiske indsatsområder og kvalitetsarbejdet, har SOSU Nord udarbejdet en aktivitets- og indsatsoversigt, hvor der er opsat hovedmål og delmål for skolens arbejde og til hver underliggende indsats anvendes kvalitetscirklen.



Under hvert delmål er der således beskrevet strategiske indsatsområder, hvor hvert område har fået en ansvarlig leder, som er tovholder for processen (se bilag 1). I henhold til at sikre, at der sker en kvalitetssikring af hvert

indsatsområde arbejder ledergruppen med kvalitetscirklen, som er blevet udviklet til en projektskabelon (se bilag 2). Ved at anvende denne projektskabelon sikres det, at der følges op på både gamle og nye "skibe i søen".

Ved anvendelse af denne opstilling bliver skolens indsatsområder hele tiden holdt op imod skolens hovedmål og delmål dvs. der sikres ved både igangsættelse samt ved evalueringer af indsatser et overblik over hvorvidt de harmonerer med skolens mission og vision. Endvidere bidrager opstillingen til, at både ledere og medarbejdere kan se resultatet af og meningen med alle indsatsområderne.

Kvalitetscirkelns faser:



Ved anvendelse af kvalitetscirklen har SOSU Nord således udarbejdet nogle retningslinjer for hvordan kvalitetsarbejdet i forhold til de enkelte indsatsområder skal foregå, herunder bl.a. at følgende spørgsmål altid stilles:

- Hvem er målgruppen

• KVALITETSCIRKLEN - EN TJEKLISTE FOR UDVIKLINGSARBEJDE

- den skaber afsæt for både læring og projektstyring

Kvalitetsudvikling forløber i en cirkelbevægelse i følgende faser:

1. Plan – kan oversættes til "planlægge – tænke" hvad vil vi? I dette trin identificeres området eller problemet der ønskes forbedret. Det planlægges hvordan dette vil gøres, hvilke erfaringer kan der trækkes på og hvad målene er med planen.
2. DO – kan oversættes til "Udføre – handle" hvad gør vi? Med dette menes der udføre planen samt teste og måle.
3. CHECK – kan oversættes til "tjekke resultater" hvor langt nåede vi? Her tjekkes om der er blevet gjort som planlagt, samt hvilke resultater der blev opnået.
4. ACT – kan oversættes til "Erfare – tilpasse" hvad skal vi gøre anderledes?

Evaluering - af eget udviklingsarbejde. Hvordan fandt vi ud af det vi ville? Spurgte vi om det rigtige i vores måling? Målte vi det, der var relevant? Fik vi brugt resultaterne til at udvikle mål og aktiviteter?

5. Her undersøges om resultaterne levede op til målene, om fremgangsmåden skal forbedres, hvad der kan læres af forløbet, om der skal gøres noget helt andet næste gang eller om der er brug for en omgang mere i kvalitetscirklen.

- Hvem er med i indsatsen (ud fra viden og færdigheder)
- Hvad skal der til, for at opgaven bliver en succes?
- Hvilke risici kan der være i processen?
- Hvordan formidles projektet – internt og eksternt?
- Hvem gør hvad – hvornår og hvordan?

Når projektskabelonerne til de enkelte indsatsområder er beskrevet lægges de ud på skolens personaleintra, hvorved alle medarbejdere har mulighed for at følge med i processen. Endvidere er projektskabelonen tilgængelig for alle medarbejdere til brug ved enhver indsats af større eller mindre karakter.

At gøre SOSU Nords hovedmål og delmål samt arbejdet i de enkelte indsatsområder synlige er led i at omsætte skolens værdigrundlag i praksis, hvilket betyder, at udøve troværdighed, respekt og dialog imellem ledelsen og medarbejderne i det daglige kvalitetsarbejde.

Med udgangspunkt i kvalitetscirklen og dens systematiske tilgang til arbejde med forbedringer, er målet at alle medarbejdere efterhånden indarbejder rutiner for, hvordan opgaver planlægges, gennemføres, måles, evalueres og anvendes til videre udvikling. Således bliver "kompetence", som en del af skolens værdigrundlag omdrejningspunktet i kvalitetsarbejdet.

### Tilrettelæggelsen af kvalitetsarbejdet

Tilrettelæggelsen af kvalitetsarbejdet på SOSU Nord vedrører både procedurer for løbende informationsindsamling samt procedurer for en årlig selvevaluering samt de vigtigste led i arbejdet med opfølgingsplaner.

### Elementerne i den løbende informationsindsamling

Løbende informationsindsamling omfatter alle data, som enten tilgår skolen eller som skolen selv indhenter. Informationerne danner grundlag for selvevaluering og sammenligning med andre erhvervsskoler og bidrager herved til at danne et billede af, hvilke styrker og forbedringsområder, skolen har. Den løbende informationsindsamling på SOSU Nord består af følgende oplysninger fordelt på følgende områder:

### Organisationen:

Type:	Centralt bestemt	Ansvar:	Tidspunkt:	Informations-leverandør/informationsbe- arbejdning:	Modtager (hvem skal se det?):
Virksomhedstilfredsheds-undersøgelse (VTU)		Direktør/ Ledelses sekretari	Gennemføres hvert andet år med start i		

		atet	2010		
Arbejdspladsvurdering (APV)	X	Direktør/ Sikkerhedsudvalget	Hvert tredje år (sidste gang i 2008)		
Årsstatistik		Direktør/ Ledelsessekretariatet	Hvert år	Administrationen leverer oplysninger til ledelsessekretariatet	Ledergruppen Bestyrelsen SU LUU Alle medarbejdere På hjemmesiden
Årsrapport	X	Økonomi chef/Direktør	Hvert år	Indberettes via regnskabsportalen	Fremlægges på førstkomende bestyrelsesmøde
Aktivitets- og indsatsoversigt		Direktionen	Løbende tilretning + hvert andet år i forbindelse med udviklingsplanen	Direktionen med udgangspunkt i udviklingsplanen.	Løbende opdatering på personaleintra. Indsættes i beskrivelsen af kvalitetsarbejdet.
Udviklingsplan		Direktionen	Hvert andet år	Direktionen	Ledergruppen Bestyrelsen SU LUU Alle medarbejdere På hjemmesiden
Medarbejderudviklingssamtaler	X	Ledergruppen	En gang om året		
Sygefravær (personale)	Under udarbejdelse				
Lærernes kompetencer	Under udarbejdelse				
KVIK-selvevaluering  (Som ledelsesmæssigt kvalitetsudviklingsværktøj anvender skolen KVIK - modellen. Modellen skal tjene som værktøj til indsamling af viden og fokuseret og målrettet bevidsthed omkring skolens styrker og forbedringspunkter. Evalueringen danner bl.a. baggrund for prioriteringen af indsatsområderne i skolens udviklingsplan.)		Direktøren/vicedirektøren	Evalueringen foretages hvert 3. år (sidste gang 2009)		

## Erhvervsuddannelserne:

Type:	Centralt bestemt	Ansvar:	Tidspunkt:	Informationsleverandør/informationsbehandling:	Modtager (hvem skal se det?):
Undersøgelse af elevernes undervisningsmiljø/Elevtilfredshedsundersøgelse (ETU)	X	Afdelingsledere/ledelsessekretariatet	Hvert andet år (2009, 2011, 2013 mv.)	Afdelingsledere → undervisere → eleverne  Innova leverer samlede resultater  Ledergruppen drøfter	Ledergruppen SU Alle medarbejdere Bestyrelsen LUU

				<p>resultaterne.</p> <p>Afdelingslederne arbejder med resultaterne sammen med de enkelte underviserteams.</p>	
Slutevaluering efter endt uddannelse		Ledergruppen/Ledelsessekretariatet/Annette	Foretages ved slutningen af hvert optag.	<p>Afdelingsledere → undervisere → eleverne</p> <p>Ledelsessekretariatet afleverer løbende resultater til afdelingslederne.</p> <p>Ultimo året udarbejder ledelsessekretariatet samlet resultatoversigt til ledergruppen til anvendelse i udviklingsplanen.</p> <p>Afdelingslederne arbejder løbende med resultaterne sammen med de enkelte underviserteams.</p>	På hjemmesiden Ledermøde ultimo året Bestyrelsen ultimo året SU ultimo året LUU ultimo året
Forløbsstatistikker (Frafaldsstatistikanalyse af indberettede data til Danmarks statistik).	X	Uddannelseschef/Ledelsessekretariatet	Omhandler elevers frafald med eller uden omvalg fra det foregående år. UNI-C sender en opgørelse én gang om året, primo januar. Analysen indeholder oplysninger om køn, etnicitet og alder og kan opgøres pr. afdeling samt for hele skolen.	<p>Elevadministrationen levere oplysninger til ledelsessekretariatet</p> <p>Ledelsessekretariatet levere resultatrapport til Uddannelseschefen.</p> <p>Uddannelseschefen arbejder videre med resultaterne med afdelingslederne.</p> <p>Afdelingslederne arbejder videre med resultaterne sammen med de enkelte underviserteams.</p>	<p>Resultatrapporten gennemgås på LUU-møder primo året.</p> <p>Resultatrapporten indgår som del af handleplan for øget gennemførelse.</p>
Frafaldsstatistikanalyse af de enkelte hold efter hver skoleperiode/praktikperiode samt samlet for det enkelte hold efter endt uddannelse.		Uddannelseschef & afdelingsledere/Ledelsessekretariatet	Efter hver skoleperiode og praktikperiode for alle grunduddannelser.	<p>Elevadministrationen levere løbende oplysninger til ledelsessekretariatet.</p> <p>Ledelsessekretariatet levere løbende resultatrapporter til Uddannelseschefen.</p> <p>Uddannelseschefen arbejder med resultaterne løbende sammen med afdelingslederne.</p> <p>Afdelingslederne arbejder løbende med resultaterne sammen med de enkelte underviserteams.</p>	<p>Resultatrapporterne gennemgås på LUU-og SU-møder.</p> <p>Resultatrapporten indgår som del af handleplan for øget gennemførelse.</p>
Censorrapporten	X	Vicedirektør/Uddannelseschef	Under udarbejdelse		

Karakter	X		(LBK. Nr. 880) Under udarbejdelse	Elevadministrationssystemet	På hjemmesiden
Fravær	Under udarbejdelse				
Opfølgingsplan/handleplan for øget gennemførelse	X	Uddannelseschef/ledelsessekretariat	En gang om året	administrationssystemet	Ledergruppen Bestyrelsen SU LUU Alle medarbejdere På hjemmesiden

### Arbejdsmarkedsuddannelserne:

Type:	Centralt bestemt	Ansvar:	Tidspunkt:	Informationsleverandør/informationsbehandling:	Modtager (hvem skal se det?):
Slutevaluering – kursister	X	Kursus- og udviklingsschef, uddannelseskonsulenter	Efter afslutning på hvert AMJU-forløb	VisKvalitet (UVM)	Undervisere, uddannelseskonsulenter og kursus- og udviklingschef.  I rapportform til rekvirenter (arbejdsgivere) og LUU/bestyrelse
Slutevaluering – virksomheder	X	Kursus- og udviklingsschef, kursusadministration	En gang årligt på hvert udbudt AMU-mål	Vis åKvslitet (UVM)	Undervisere, uddannelseskonsulenter og kursus- og udviklingschef.  I rapportform til rekvirenter (arbejdsgivere) og LUU/bestyrelse

I forbindelse med den løbende informationsindsamling deltager SOSU Nord endvidere som pilotinstitution i UVMs pilotprojekt om udvikling af et Ressourceregnskab (RR). RR er et afbureaukratiseringsprojekt, som gerne skulle mindske indberetningskravene for institutionerne og mindske og aktualisere data mængden for UVM.

### Formål:

- At styrke informationsgrundlaget for styring af uddannelsernes kvalitet både centralt og decentralt
- sikre øget åbenhed og gennemsigtighed om institutionernes interne økonomiske prioriteringer og ressourceanvendelse
- Gøre det muligt at sammenligne resultater på tværs af institutionerne
- Udgøre et beslutningsgrundlag for politiske prioriteringer
- Danne grundlag for det centrale tilsyn med institutionernes kvalitet
- Styrke ledelsesinformationen på institutionerne

- Give øget mulighed for aktiv inddragelse af interessenter, herunder brugere og aftagere af institutionernes ydelser.

### Anvendelse:

Ressourceregnskabet indgår i bestyrelsernes strategiske beslutningsgrundlag i sammenhæng med årsregnskabet

- ved i foråret at indgå som grundlag for bestyrelsens arbejde med at evaluere det afsluttede år
- ved i foråret at indgå som grundlag for det årlige topmøde mellem lederforeninger og den øverste ledelse i UVM i samspil med det finanslovforberedende arbejde
- ved hen over sommeren at indgå i institutionens interne evaluering af sidste års forbrug i sammenhæng med resultater og påbegyndelse af drøftelser af næste års strategi
- ved fra august at indgå i institutionens budgetdrøftelser og fastlæggelse af budget i december

### Ressourceregnskabets 20 indikatorer:

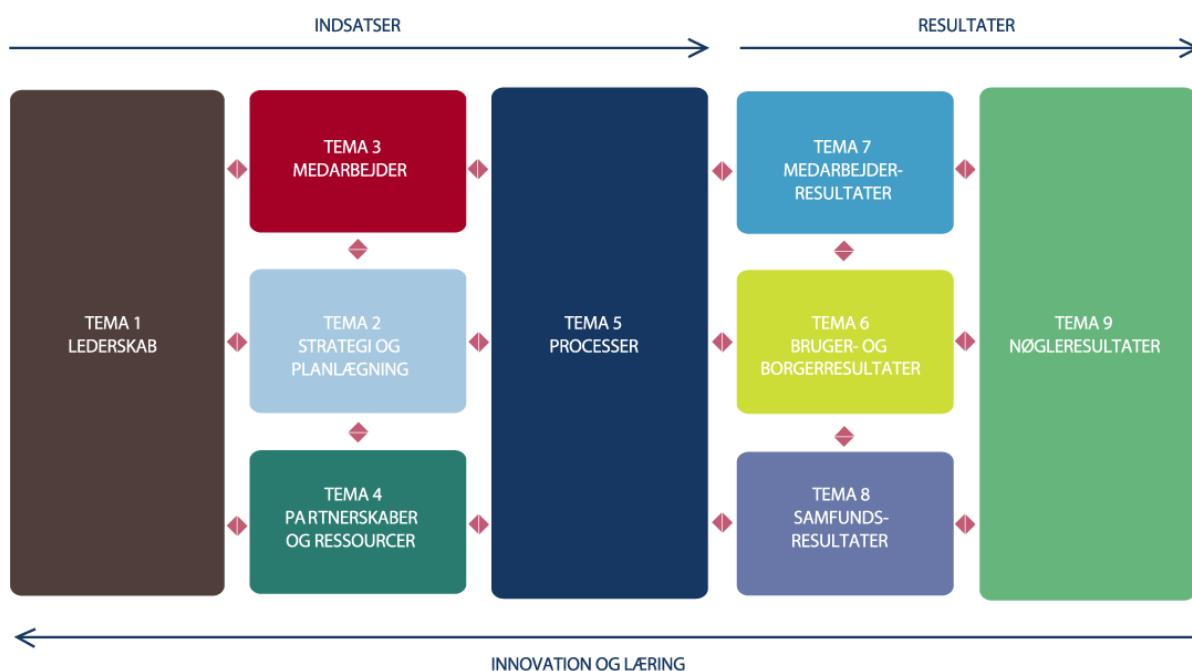
RR består af 20 indikatorer, som er fordelt på fire målsætninger. De 20 indikatorer er opdelt i henholdsvis resultatindikatorer og forklaringsvariable og fordeler sig således:

Indikatorer	Uddannelsesområder								Samlet for institutionen	Skal udarbejdes med tal fra 2007	Skal udarbejdes med tal fra 1. halvår 2008
			SOSU					AMU			
<b>Målsætning: Høj faglig kvalitet</b>											
1. Eksamensresultater			x					X		X	
2. Brugertilfredshed			x					X			
3. Elev/lærerratio			x					X		X	
4. Fordeling af lærernes arbejdstid			x					X		X	
5. Lærernes kompetencer			x					X			X
<b>Målsætning: Uddannelse til flere</b>											
6. Tilgang			x					X			

7. Fuldførelses-, omvalgs og afbrudsfrekvens			x						X			
8. Praktik												X
9. Opsøgende arbejde i forhold til virksomheder									X			X
10. Særlige indsatser for øget gennemførelse			x									X
11. Elevers deltagelse og fravær (*)			x									X
<b>Målsætning: Udviklingsorienterede institutioner</b>												
12. Kompetenceudvikling										x		X
13. Uddannelsesophold i udlandet			x									X
14. Udviklingsprojekter og eksterne samarbejder										x		X
<b>Målsætning: Effektiv institutionsdrift</b>												
15. Uddannelsesomkostninger (produktivitet)			x						X		X	
16. Finansielle nøgletal										x	X	
17. Fordeling af omkostninger										x	X	
18. Medarbejdertrivsel										x		
19. Personaleomsætning										x	X	
20. Sygefravær										X	X	
<b>Antal indikatorer i alt</b>			1						9	7		

### Rammerne for de årlige selvevalueringer

Skolen har i forhold til udvælgelse af de årlige selvevalueringer valgt at tage udgangspunkt i KVIK-modellen, som er udarbejdet af Statens Center for kvalitets- og kompetenceudvikling (se nedenstående figur). KVIK er en selvevalueringssmodel, som sikrer et bevidst fokus på alle områder af organisationens virke til gavn for kerneydelsen: uddannelse og undervisning.



Det betyder, at SOSU Nords procedure for selvevaluering er bygget op omkring udvælgelse af forskellige projekter i forskellige indsats- og resultattemaer. Til hvert indsats- og resultattema kan der være forskellige delprojekter se nedenstående figur på eksempler fra KVIK:

## Indsatser

### TEMA 1 LEDERSKAB

- 1.1 Give retning for institutionen ved at udvikle mission, vision og værdier
- 1.2 Udvikle og anvende systemer til at organisere, målstyre og forandre
- 1.3 Motivere og støtte medarbejderne og optræde som rollemodel
- 1.4 Udvikle samarbejdet med politikere og andre interessenter for at sikre fælles ansvarlighed og ejerskab

### TEMA 2 STRATEGI OG PLANLÆGNING

- 2.1 Indsamle information om interessenteres nuværende og fremtidige behov
- 2.2 Udvikle, evaluere og revidere strategi og mål ud fra politiske og økonomiske rammer
- 2.3 Gennemføre strategi og handlingsplaner i hele organisationen
- 2.4 Planlægge, gennemføre og tilpasse moderniserings- og innovationstiltag

### TEMA 3 MEDARBEJDERE

- 3.1 Planlægge og udvikle medarbejderressourcer på åben vis i forhold til den valgte strategi
- 3.2 Afdække, udvikle og vedligeholde medarbejdernes kompetencer og balancere medarbejdernes og arbejdspladsens mål
- 3.3 Inddrage medarbejderne gennem dialog og medindflydelse

### TEMA 4 PARTNERSKABER OG RESSOURCER

- 4.1 Etablere og løbende udvikle partnerskabs- og samarbejdsrelationer
- 4.2 Udvikle og understøtte samarbejdet med brugere/borgere
- 4.3 Gennemføre økonomisk styring
- 4.4 Håndtere information og viden
- 4.5 Håndtere teknologisk udvikling
- 4.6 Håndtere og vedligeholde bygninger, materiel og udstyr

### TEMA 5 PROCESSER

- 5.1 Kortlægge, designe, styre og løbende forbedre processer
- 5.2 Udvikle og levere ydelser og service baseret på brugernes behov
- 5.3 Inddrage brugere og borgere i at forny processer

## Resultater

### TEMA 6 BRUGER- OG BORGERRESULTATER

- 6.1 Resultater af tilfredshedsmålinger blandt brugere og borgere
- 6.2 Indikatorer på bruger- og borgertilfredshed

### TEMA 7 MEDARBEJDERRESULTATER

- 7.1 Resultater af målinger af medarbejdertilfredshed og motivation
- 7.2 Indikatorer på medarbejdertilfredshed og motivation

### TEMA 8 SAMFUNDSRESULTATER

- 8.1 Samfundsmæssige resultater som de opfattes af interessenterne
- 8.2 Indikatorer for samfundsmæssige resultater formuleret af institutionen

### TEMA 9 NØGLERESULTATER

- 9.1 Eksterne resultater
- 9.2 Interne resultater

På baggrund af de udvalgte selvevalueringer udarbejder skolen en opfølgingsplan. En del af opfølgingsplanen er bl.a. handlingsplan for øget gennemførelse.

Det er afgørende for et velfungerende kvalitetssystem, at kvalitetstiltagene og herunder ministeriets krav omkring selvevalueringen reelt skaber forbedring og udvikling i praksis, herunder sikring af sammenhængen mellem skoledelen og praktikdelen.

For at sikre dette er både skolens medarbejdere, men også brugere og samarbejdspartnere inddraget i selvevalueringerne og i arbejdet med planer for opfølgning i nødvendigt og tilstrækkeligt omfang. Dette sker bl.a. via

bestyrelsesmøder, SU-møder, lokale uddannelsesudvalgsmøder, møder med de uddannelsesansvarlige i praktikken, afdelingsmøder, teammøder og elevsamrådsmøder.

Sammenhængen mellem strategiplanerne og de forskellige aktørniveauer sikres bl.a. via aktivitets- og indsatsoversigten, hvor kvalitetscirklen anvendes som styringsredskab. Således bliver både ansvarsfordelingen samt aktørinddragelse angivet i forhold til de enkelte handleplaner/strategiplaner. Det er selvfølgelig ikke ensbetydende med, at det kun er ansvarshavende, der udfører opgaverne omkring udarbejdelse af handleplanerne. Det er op til ansvarshavende at vurdere, hvem det er relevant at inddrage i arbejdet.

**Bilag 1:**

Aktivitets- og indsatsoversigt

