



# Kvalitetens beskaffenhed

---

Reykjavik

11. September 2009

Professor Peter Dahler-Larsen, PhD

Institut for Statskundskab

Syddansk Universitet, Odense



# disposition

---

- Kvalitet – aktualitet og begreb
- Kvalitetsperspektiver
- En tidstypisk udvikling?



# Kvalitet i vor tid

---

- allestedsnærværende
- offentlig
- organisatorisk



# kvalitetsbegrebet

---

- Objektivt – subjektivt
- Stof – ide
- Ekstraordinært - normalt



# Voksenuddannelse som objekt for kvalitetsvurdering

- Store samfundsmæssige forventninger
- Mange slags målsætninger
- Livslang "læring" er "up for grabs"



# FTFs lederundersøgelse

	Undv	Pæd	Sund
Høj grad dokumentere	79	81	94
Mere mere dok...2 år	54	62	45
Fagligt meningsfuldt	15	36	57
Positivt for kvalitet	13	36	44
Tager tid fra borgerne	46	70	65
Tid givet godt ud	9	20	21



# disposition

---

- Kvalitet – aktualitet og begreb
- *Kvalitetsperspektiver*
- En tidstypisk udvikling?



# Kvalitetsperspektiver

---

- Målbaseret
- Brugerorienteret
- Effekt
- Standard
- Organisatorisk system





# Brugerorienteret evaluering

---

- Hvem er brugeren?
- Brugeren er inkonsistent
- Brugerne er uenige
- Brugerne overser samfundsmæssige hensyn



# Kvalitetsperspektiver

---

- Målbaseret
- Brugerorienteret
- Effekt
- Standard
- Organisatorisk system



# Effekt på mindst tre måder

---

- Tale om input-proces-output-outcome
- Variansbaseret tilgang
- Procesbaseret tilgang



# Problemer ved outcomeindikatorer

- Ofte måles indikatorerne alligevel ikke!
- Måle, men ikke effektbestemme
- Det er relativt, hvad der er outcome
- Definition af outcome er åben
- Det, vi monitorerer, eller det, vi ønsker?



# Effekt på mindst tre måder

---

- Tale om input-proces-output-outcome
- Variansbaseret tilgang
- Procesbaseret tilgang



# Kvalitetsperspektiver

---

- Målbaseret
- Brugerorienteret
- Effekt
- Standard
- Organisatorisk system



# disposition

---

- Kvalitet – aktualitet og begreb
- Kvalitetsperspektiver
- *En tidstypisk udvikling?*



# Tidstypisk udvikling

---

- Fra refleksiv modernitet til
- "The Audit Society"





# Refleksiv modernitet

---

- Bieffekter
- Kontingens
- Multiple perspektiver

# Kvalitet i "den refleksive modernitet"



- Dagsordenen: gøre sig sensitiv!
- Brugerperspektiver
- Participatoriske processer
  - Demokratisering
  - Øget anvendelse
  - Organisatorisk læring

# Kritik af evaluering i reflektiv modernitet



- Uforudsigelig og personafhængig evaluering
- Ingen sammenfatning
- Ledelse mangler information



# Kvalitet i "The Audit Society"

- Dagsorden: ledelsesmæssig afrapportering og risikohåndtering
- Heldækkende, obligatorisk, kontinuert
- Evalueringsmaskiner:
  - Veldefineret procedure
  - Detaljeret overvågning pba dokumentation
  - Resultater opdeles på udførende enheder
  - Adskillelse af arbejde og evaluering
  - Høj datakoncentration
  - Evt: kontrol af kontrolsystemet



# diskussionspunkter:

- Ressourcer til kvalitetsdokumentation
- Defensiv kvalitet på bekostning af offensiv
- Mængden af information – hvad er relevant?
- Degradering af arbejdet
- Svigtende interesse for demokratisk begrundelse af kriterier
- Konstitutive virkninger

Odense Universitetshospital



Dit behandlingsbehov er  
vurderet til prioritet 4.

Det betyder at behandlingen  
tilstræbes påbegyndt indenfor  
3 timer

Behandlingen er påbegyndt, når du kaldes ind fra venteværelset.

Der kan opstå yderligere ventetid imellem de forskellige faser i behandlingen.

Denne ventetid er ikke medregnet i Skadestuens kvalitetsmål for ventetiden.



# Kompetenceudvikling inden for evaluering

---

- Masteruddannelse i evaluering på Syddansk Universitet
- næste deadline 1. maj 2011
- se [www.efteruddannelse.sdu.dk](http://www.efteruddannelse.sdu.dk)





# Litteratur:

---

- Peter Dahler-Larsen: Kvalitetens Beskaffenhed. Syddansk Universitetsforlag 2008.