

Kvalitetsmodel: Temaer, kriterier og indikatorer for tilbud

Indledning

I det følgende beskrives kvalitetsmodellen, som socialtilsynet skal anvende ved vurdering af kvaliteten i sociale tilbud ved godkendelse og ved driftsorienteret tilsyn.

Dialog mellem socialtilsynet og tilbuddene er et afgørende element i socialtilsynets godkendelses- og tilsynsvirksomhed. Kvalitetsmodellen er et centralt dialogredskab, som skal give et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet.

Et grundlæggende udgangspunkt er, at kvaliteten af et tilbud skal være kendetegnet ved, i hvor høj grad formålet med indsatsen, jf. lov om social service (serviceloven), realiseres og bidrager til, at borgerne trives.

Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, stk. 2, nr. 1-6 og 8, i lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er konkrete mål for indsatsen i tilbuddene. For hvert kriterium er fastlagt en eller flere kvalitetsindikatorer. Indikatorerne er tegn på, om den kvalitet, som er udtrykt i kriteriet, forekommer i praksis.

Indikatorerne og kriterierne er gældende for alle de tilbudstyper, der er omfattet af socialtilsynet, med mindre andet specifikt er angivet.

Enkelte indikatorer gælder alene specifikke tilbud, f.eks. tilbud til børn og unge. Disse indikatorer supplerer de øvrige indikatorer.

Begrebet ”borgere” bruges som samlet betegnelse for alle de forskellige målgrupper, der opholder sig i tilbud, der er omfattet af socialtilsynet, herunder børn og unge.

Kvalitetsvurdering

Vurderingen af, om et tilbud har fornøden kvalitet, sker ud fra en samlet, faglig vurdering under hensyn til tilbuddets karakter og målgruppe.

Kriterierne og indikatorerne under hvert tema angiver forhold, som socialtilsynet *skal* vurdere kvaliteten i tilbuddet ud fra. Bedømmelsen af indikatorerne og kriterier skal understøtte socialtilsynets vurdering af tilbuddets kvalitet. Socialtilsynet *kan* inddrage andre forhold i kvalitetsvurderingen, som vurderes at være relevante for kvaliteten inden for rammerne af temaet.

Socialtilsynet skal ved godkendelse foretage en bedømmelse af *alle* indikatorer i kvalitetsmodellen og skal på den baggrund kunne stå inde for, at tilbuddet har den fornødne kvalitet i forhold til alle temaer, men fastlægger selv, efter en konkret vurdering i forhold til det enkelte tilbud, hvornår og hvor tit tilbuddet skal bedømmes i forhold til de enkelte indikatorer.

Ved *godkendelse* af tilbud skal socialtilsynet tage stilling til, om det er sandsynligt, at tilbuddet vil kunne levere den fornødne kvalitet i indsatsen. Ved *driftsorienteret tilsyn* skal socialtilsynet vurdere, om kvaliteten i tilbuddet i praksis er tilstrækkelig. Der anvendes derfor forskellige systematikker for, hvordan indikatorer og kriterier bedømmes ved henholdsvis godkendelse og driftsorienteret tilsyn.

Der er ingen automatik i forhold til, hvilke følger eventuelt lav opfyldelse på enkelte områder skal have, ligesom der ikke er fastsat en grænseværdi for fornøden kvalitet.

Bedømmelse af kvalitetsmodellens indikatorer og kriterier ved godkendelse

Ved godkendelse af tilbud skal socialtilsynet vurdere, om det er sandsynligt, at tilbuddet vil kunne levere den fornødne kvalitet i indsatsen inden for temaerne. Dette gøres på baggrund af en vurdering af tilbuddets forudsætninger for og forventede evne til at opfylde kvalitetsmodellens indikatorer og kriterier.

Socialtilsynet skal foretage en bedømmelse af alle indikatorer i kvalitetsmodellen. For hver indikator bedømmes ved socialtilsynets godkendelse af tilbuddet et af følgende:

- Tilbuddet forventes at kunne opfylde indikatoren.
- Tilbuddet forventes ikke at kunne opfylde indikatoren.

Bedømmelsen af indikatorerne understøtter vurderingen af kriterierne, hvilket resulterer i en skriftlig vurdering for hvert tema.

Kvalitetsvurderingen på temaniveau offentliggøres på Tilbudsportalen, hvis tilbuddet godkendes.

Bedømmelse af kvalitetsmodellens indikatorer og kriterier ved driftsorienteret tilsyn

Ved det driftsorienterede tilsyn skal socialtilsynet vurdere, om tilbuddet fortsat har fornøden kvalitet. Her skal eksisterende praksis og konkrete resultater for borgerne indgå i socialtilsynets vurdering af kvaliteten i tilbuddet.

Ved det driftsorienterede tilsyn bedømmes indikatorerne efter følgende skala:

I meget høj grad opfyldt	(5)
I høj grad opfyldt	(4)
I middel grad opfyldt	(3)
I lav grad opfyldt	(2)
I meget lav grad opfyldt	(1)

Bedømmelsen af indikatorerne understøtter vurderingen af kriterierne, hvilket resulterer i en samlet, skriftlig kvalitetsvurdering for hvert tema.

Hver indikator gives i forlængelse af den skriftlige bedømmelse en værdi (score) for opfyldelsesgraden. Ud fra den værdi, som indikatorerne er givet, udregnes der automatisk en samlet værdi for opfyldelsesgraden for henholdsvis hvert kriterium og hvert tema. Værdien udregnes som et gennemsnit af henholdsvis indikatorernes og kriteriernes værdier. Det samlede resultat af denne talmæssige bedømmelse udtrykkes grafisk i form af et ”spindelvæv”.

Den skriftlige kvalitetsvurdering på temaniveau offentliggøres på Tilbudsportalen.

Spindelvævet offentliggøres ikke på Tilbudsportalen. Det giver overblik over kvalitetsbedømmelsen inden for hvert tema og bruges i dialogen med tilbuddet om at fastholde og udvikle kvaliteten fremadrettet.

Temaer, kriterier og indikatorer beskrives nærmere i det følgende.

Tema: Uddannelse og beskæftigelse

Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og/eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte paratheden og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne. Uddannelse og beskæftigelse omfatter såvel ordi-

nær grundskole, uddannelse og beskæftigelse som forskellige former for særlige grundskole-, uddannelses- og beskæftigelsestilbud eller samværs- og aktivitetstilbud. For børn under den skolepligtige alder er dagtilbud et væsentligt element i forhold til barnets udvikling og læring.

Det er desuden vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.

Kriterium 1: Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse

Indikator 1.a: Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.

Indikator 1.b. gælder ikke:

- *Efterskoler, frie fagskoler og frie grundskoler med kostafdeling, der er oprettet som anbringelsessteder oprettet efter servicelovens § 66, stk. 1, nr. 7.*

Indikator 1.b: Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.

Indikator 1.c: Udgået.

Indikator 1.d. gælder kun anbringelsessteder for børn og unge oprettet efter servicelovens § 66, stk. 1, nr. 5 og 6 samt efterskoler, frie fagskoler og frie grundskoler med kostafdeling oprettet efter servicelovens § 66, stk. 1, nr. 7.

Indikator 1.d: Børnene/de unge i tilbuddet har et stabilt fremmøde i deres dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelsestilbud eller beskæftigelse.

Tema: Selvstændighed og relationer

Et centralt mål med den sociale indsats er at understøtte, at borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov.

Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk, herunder at tilbuddet understøtter børnene og/eller de unge i at deltage i fritidsaktiviteter. Det er vigtigt, at tilbuddet medvirker til, at borgerne opnår de kompetencer, som dette kræver, og opnår færdigheder, der kan lette den daglige tilværelse, forbedre borgernes livskvalitet og fremme de enkelte borgeres mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv. For børn og/eller de unge gælder det, at tilbuddet forbereder dem til et selvstændigt voksenliv.

Det er væsentligt, at tilbuddets indsats og aktiviteter er rettet imod disse mål, og at det afspejles i tilbuddets åbenhed mod samt involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund.

Det er ligeledes centralt for borgernes selvstændighed og relationer, at tilbuddet understøtter borgerne i deres relationer til familie og øvrige netværk. For børn og unge er det væsentligt, at tilbuddet har opmærksomhed på at understøtte gode relationer til eventuelle søskende og til venner. Det er desuden centralt, at børnene og/eller de unge har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv.

Kriterium 2: Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed

Indikator 2.a: Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.

Indikator 2.b. gælder ikke sikrede døgninstitutioner oprettet efter servicelovens § 66, stk. 1, nr. 6.

Indikator 2.b: Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.

Indikator 2.c. gælder ikke:

- *Ambulant alkoholbehandling efter sundhedslovens § 141.*
- *Ambulant stofmisbrugsbehandling efter servicelovens § 101 og § 101 a.*
- *Anbringelsessteder oprettet efter servicelovens § 66, stk. 1, nr. 5 og 6, der alene er godkendt til at have borgere i aflastning efter servicelovens § 52, stk. 3, nr. 5.*

Indikator 2.c: Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.

Indikator 2.d: Udgået.

Indikator 2.e: Udgået.

Indikator 2.f. gælder kun opholdssteder for børn og unge, døgninstitutioner, herunder delvis lukkede døgninstitutioner og delvis lukkede afdelinger og døgninstitutioner og efterskoler, frie fagskoler og frie grundskoler med kostafdeling oprettet efter servicelovens § 66, stk. 1, nr. 5, 6 og 7.

Indikator 2.f: Børnene og/eller de unge har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv.

Tema: Målgruppe, metoder og resultater

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at der er et klart formål med indsatsen, og at tilbuddets metoder medvirker til at sikre borgernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for borgerne.

Det er derfor væsentligt, at tilbuddet kan redegøre for dets målsætning, målgruppe(r) og metoder. Herunder er det vigtigt, at tilbuddet kan redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de konkrete mål, som tilbuddet i samarbejde med borgerne sætter for de enkelte borgers udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med de mål, der er opstillet fra de anbringende eller visiterende kommuner.

Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.

Kriterium 3: Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne

Indikator 3.a: Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.

Indikator 3.b: Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.

Indikator 3.c. gælder ikke:

- *Ambulante alkoholbehandlingstilbud efter sundhedslovens § 141.*
- *Ambulante stofmisbrugsbehandlingstilbud efter servicelovens § 101 og § 101 a.*

- *Krisecentre oprettet efter servicelovens § 109.*
- *Forsorgshjem oprettet efter servicelovens § 110.*

Indikator 3.c: Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.

Indikator 3.d: Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.

Tema: Sundhed og trivsel

Det er afgørende for kvaliteten, at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at tilbuddets viden og indsats i forhold til borgernes sundhed og trivsel modsvarer målgruppens behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost, motion, rygning og uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det er endvidere vigtigt, at tilbuddet respekterer borgernes værdighed, autonomi og integritet og herunder sikrer borgernes medinddragelse samt selv- og medbestemmelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet.

Et væsentligt led heri er, at tilbuddet i sin pædagogiske indsats har fokus på at forebygge magtanvendelser, herunder dokumenterer og anvender viden fra eventuelle magtanvendelser til løbende læring og forbedring af indsatsen.

Desuden er det væsentligt, at tilbuddet forebygger vold og overgreb. Herunder er det vigtigt, at tilbuddets medarbejdere både har relevant faglig viden om forebyggelse af vold og overgreb set i forhold til tilbuddets målgruppe, og at de kan handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb.

Kriterium 4: Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse

Indikator 4.a: Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Indikator 4.b: Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.

Kriterium 5: Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Indikator 5 a: Borgerne trives i tilbuddet.

Indikator 5.b. gælder ikke:

- *Anbringelsessteder oprettet efter servicelovens § 66, stk. 1, nr. 5 og 6, der alene er godkendt til at have borgere i aflastning efter servicelovens § 52, stk. 3, nr. 5.*

Indikator 5.b: Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.

Indikator 5.c: Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed modsvarer borgernes behov.

Kriterium 6: Tilbuddet forebygger magtanvendelser

Indikator 6.a. gælder ikke:

- *Ambulante alkoholbehandlingstilbud efter sundhedslovens § 141.*
- *Ambulante stofmisbrugsbehandlingstilbud efter servicelovens § 101 og § 101 a.*
- *Krisecentre oprettet efter servicelovens § 109.*
- *Forsorgshjem oprettet efter servicelovens § 110.*

- *Efterskoler, frie fagskoler og frie grundskoler med kostafdeling, der er oprettet som anbringelsessteder efter servicelovens § 66, stk. 1, nr. 7.*

Indikator 6.a: Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.

Indikator 6.b. gælder ikke:

- *Ambulante alkoholbehandlingstilbud efter sundhedslovens § 141.*
- *Ambulante stofmisbrugsbehandlingstilbud efter servicelovens § 101 og § 101 a.*
- *Krisecentre oprettet efter servicelovens § 109.*
- *Forsorgshjem oprettet efter servicelovens § 110.*
- *Efterskoler, frie fagskoler og frie grundskoler med kostafdeling, der er oprettet som anbringelsessteder efter servicelovens § 66, stk. 1, nr. 7.*

Indikator 6.b: Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.

Kriterium 7: Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Indikator 7.a: Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.

Indikator 7.b: Udgået.

Temaet Organisation og ledelse gælder ikke for efterskoler, frie fagskoler og frie grundskoler med kostafdeling, der er oprettet som anbringelsessteder efter servicelovens § 66, stk. 1, nr. 7.

Tema: Organisation og ledelse

En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, sætte rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetage den daglige drift.

Kriterium 8: Tilbuddet har en kompetent ledelse

Indikator 8.a: Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Indikator 8.b: Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.

Indikator 8.c. gælder kun for private tilbud med en bestyrelse.

Indikator 8.c: Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.

Kriterium 9: Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Indikator 9.a: Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.

Indikator 9.b: Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

Indikator 9.c: Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

Tema: Kompetencer

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, de metoder tilbuddet anvender, samt borgernes aktuelle behov. Herunder skal børn og unge sikres en tryk hverdag og opvækst med nære og stabile relationer.

Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort som langt sigt, samt hvordan eventuelle specialistkompetencer kan tilvejebringes.

Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

Kriterium 10: Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder

Indikator 10.a: Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.

Indikator 10.b: Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.

Tema: Økonomi: Udgået

Kriterium 11: Udgået

Indikator 11.a: Udgået.

Indikator 11.b: Udgået.

Indikator 11.c: Udgået.

Kriterium 12: Udgået

Indikator 12.a: Udgået.

Kriterium 13: Udgået

Indikator 13a: Udgået.

Indikator 13.b: Udgået.

Tema: Fysiske rammer

De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes trivsel og tryk samt ret til privatliv.

Kriterium 14: Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Indikator 14.a: Borgerne trives i de fysiske rammer.

Indikator 14.b: De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.

Indikator 14.c. gælder ikke:

- Ambulante alkoholbehandlingstilbud efter sundhedslovens § 141.*
- Ambulante stofmisbrugsbehandlingstilbud efter servicelovens § 101 og § 101 a.*
- Krisecentre oprettet efter servicelovens § 109.*
- Forsorgshjem oprettet efter servicelovens § 110.*
- Sikrede døgninstitutioner oprettet efter servicelovens § 66, stk. 1, nr. 6.*
- Anbringelsessteder oprettet efter servicelovens § 66, stk. 1, nr. 5 og 6, der alene er godkendt til at have borgere i aflastning efter servicelovens § 52, stk. 3, nr. 5.*
- Efterskoler, frie fagskoler og frie grundskoler med kostafdeling, der er oprettet som anbringelsessteder efter servicelovens § 66, stk. 1, nr.7.*

Indikator 14.c: De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.