

# Kvalitetsmodel for socialtilsyn

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.

Kvalitetsmodellen er et dialogredskab, som skal give et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet.

Kvaliteten af et tilbud skal være kendetegnet ved, i hvor høj grad formålet med indsatsen jf. serviceloven realiseres og bidrager til, at borgerne trives.

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

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 et tilbuds kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til tilbuddets karakter og målgruppe.

Kriterierne og indikatorerne under hvert tema angiver forhold, som socialtilsynet *skal* bedømme kvaliteten i tilbuddet ud fra. Bedømmelsen af indikatorer og kriterier skal understøtte socialtilsynets samlede vurdering af, om tilbuddet har fornøden 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 løbende 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 skal socialtilsynet tage stilling til, om det er sandsynligt, at tilbuddet vil kunne levere den fornødne kvalitet i indsatsen. Ved det driftsorienterede tilsyn skal socialtilsynet vurdere, om kvaliteten i tilbuddet i praksis er tilstrækkelig, og om betingelserne for godkendelsen fortsat er opfyldt.

Der anvendes forskellige systematikker for, hvordan indikatorer og kriterier bedømmes ved henholdsvis godkendelse og det driftsorienterede tilsyn.

### **Bedømmelse af kvalitetsmodellens indikatorer og kriterier ved godkendelse**

Ved godkendelse skal socialtilsynet bedømme tilbuddets forudsætninger for og forventede evne til at opfylde indikatorer og kriterier.

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

- 1) Tilbuddet forventes at kunne opfylde indikatoren
- 0) Tilbuddet forventes ikke at kunne opfylde indikatoren

Scoringen af indikatorerne giver grundlag for bedømmelse af kriterierne og derudfra en samlet skriftlig bedømmelse indenfor hvert tema. Bedømmelsen indgår i den samlede vurdering af, hvorvidt tilbuddet forventes at kunne levere fornøden kvalitet.

### **Samlet vurdering af kvaliteten ved godkendelse**

Bedømmelsen af indikatorer og kriterier understøtter socialtilsynets samlede vurdering af, om det er sandsynligt, at tilbuddet vil kunne levere den fornødne kvalitet i indsatsen inden for temaerne.

I den samlede vurdering kan socialtilsynet inddrage yderligere forhold, der kan være relevante inden for de enkelte temaer, men som ikke er indeholdt i kvalitetsmodellens indikatorer og kriterier. Den samlede vurdering beskrives kvalitativt og vil være understøttet af den kvantitative scoring.

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

Kvalitetsvurderingen på temaniveau offentliggøres på Tilbudsportalen, hvis tilbuddet godkendes.

### **Bedømmelse af kvalitetsmodellens indikatorer og kriterier ved driftsorienteret tilsyn**

Ved det driftsorienterede tilsyn skal eksisterende praksis og konkrete resultater for borgerne indgå i bedømmelsen af kvaliteten i tilbuddet.

Socialtilsynet skal foretage en bedømmelse af alle indikatorer i kvalitetsmodellen. Indikatorerne bedømmes efter følgende skala:

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

Bedømmelsen af indikatorerne giver grundlag for bedømmelse af kriterierne og resulterer i en samlet, skriftlig bedømmelse for hvert tema.

Hver indikator gives samtidig en værdi (score). 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 kvantitative bedømmelse udtrykkes grafisk i form af et "spindelvæv".

Kvalitetsbedømmelsen indgår i den samlede vurdering af, hvorvidt tilbuddet har fornøden kvalitet.

### **Samlet vurdering af kvaliteten ved driftsorienteret tilsyn**

Såvel den kvalitative som den kvantitative bedømmelse føder ind til og understøtter socialtilsynets samlede vurdering af, om tilbuddet har fornøden kvalitet.

I den samlede vurdering kan socialtilsynet inddrage yderligere forhold, der kan være relevante inden for de enkelte temaer, men som ikke er indeholdt i kvalitetsmodellens indikatorer og kriterier.

Den samlede vurdering foretages skriftligt på temaniveau og offentliggøres på Tilbudsportalen.

Spindelvævet offentliggøres ikke på Tilbudsportalen. Det giver overblik over kvalitetsbedømmelsen indenfor hvert tema, og bruges i dialogen med tilbuddet eller plejefamilien 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 parathed og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne, herunder at tilbuddet i forhold til børn og unge understøtter, at de får en god skolegang socialt og fagligt. Desuden er det 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 uddannelse og beskæftigelse**

Indikator 1.a: Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete mål for borgernes skolegang, uddannelse eller beskæftigelse, og der følges op herpå

Indikator 1.b: Borgerne er i undervisningstilbud, uddannelse, beskæftigelse, beskyttet beskæftigelse, eller dagtilbud i form af aktivitets- og samværstilbud

*Gælder kun børn og unge:*

Indikator 1. c: Børnene/ de unge i tilbuddet i den undervisningspligtige alder opfylder undervisningspligten ved at gennemføre et grundskoletilbud med undervisning fra børnehaveklasse til 9. klasse.

Indikator 1.d: Børnene/de unge i tilbuddet har et stabilt fremmøde i deres undervisningstilbud, uddannelsestilbud eller beskæftigelse. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller undervisningstilbud.

## Tema: Selvstændighed og relationer



Et 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 fællesskaber, og at borgerne opnår de sociale kompetencer, som deltagelse i aktiviteter og sociale relationer og netværk kræver. Det er væsentligt, at tilbuddets indsats og aktiviteter er rettet imod dette mål, og at det afspejles i aktiviteter i dagligdagen, i personalets adfærd, i de metoder, der anvendes, og afspejles i tilbuddets åbenhed mod og involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund.

Det er ligeledes centralt for borgernes selvstændighed og relationer, at tilbuddet understøtter borgernes kontakt til og samvær med familie og netværk.

### **Kriterium 2: Tilbuddet styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed**

Indikator 2.a: Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål for borgernes sociale kompetencer og selvstændighed, og der følges op herpå.

Indikator 2.b: Borgerne indgår i sociale relationer, fællesskaber og netværk i det omgivende samfund.

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

*Gælder kun børn og unge:*

Indikator 2.d: Børnene/de unge deltager i fritidsaktiviteter uden for tilbuddet.

Indikator 2.e: Børnene/de unge har venskaber uden for tilbuddet.

Indikator 2.f: Børnene/de unge har mindst en fortrolig voksen.

## Tema: Målgruppe, metoder og resultater



Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at der er et klart formål med indsatsen, og at tilbuddets metode 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 mål, som i samarbejde med borgerne er sat for de enkelte borgeres udvikling og trivsel. Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt.

Tilbuddet skal som væsentlige overordnede elementer af kvaliteten respektere og sikre borgernes medinddragelse, medbestemmelse og indflydelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet. Tilbuddet skal understøtte borgernes fysiske og mentale sundhed samt forebygge magtanvendelser og overgreb.

### **Kriterium 3: Tilbuddet arbejder med afsæt i en klar 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 målgruppe.

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: Tilbuddet kan dokumentere positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, de visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.

#### **Kriterium 4: Tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet**

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

Indikator 4.b: Borgerne 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: Borgeren har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.

Indikator 5.c: Tilbuddet har i sin pædagogiske indsats fokus på forhold, som har betydning for borgernes fysiske og mentale sundhed.

#### **Kriterium 6: Tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser**

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

Indikator 6.b: Tilbuddet dokumenterer og følger op på eventuelle magtanvendelser med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.

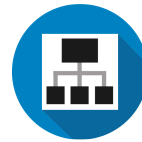
#### **Kriterium 7: Tilbuddet forebygger overgreb**

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

Indikator 7.b: Tilbuddets beredskab i forhold til at forebygge overgreb er tilpasset målgruppen og er kendt af medarbejderne.



# Tema: Organisation og ledelse



En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering og en kompetent og ansvarlig ledelse. En ledelse, der driver tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, og som både sætter rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetager den daglige ledelse.

## Kriterium 8: Tilbuddet har en faglig 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.

*Gælder kun for 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 kompetencer, det vil sige uddannelse, erfaring eller viden, 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 et strategisk fokus på, hvordan de nødvendige kompetencer sikres på såvel kort som langt sigt, samt hvordan eventuelle specialistkompetencer kan tilvejebringes.

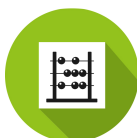
Det er et vigtigt aspekt af kvaliteten af et tilbud, at medarbejderne på en etisk måde forholder sig til og handler i forhold til borgerne. Herunder at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

### **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



Det er afgørende, at tilbuddene har en bæredygtig økonomi, da det har store konsekvenser for beboerne i døgntilbud, hvis tilbuddet må lukke af økonomiske grunde, fordi det kan betyde, at borgerne må flytte. Samtidig er det afgørende, at tilbuddet har økonomiske forudsætninger for fortløbende at kunne udvikle sig, og at der er sammenhæng mellem tilbuddets kvalitet og den fastsatte takst. Det skal derfor sikres, at der stilles relevante krav til tilbuddets økonomi, herunder med hensyn til gennemsigtighed i økonomien.

### **Kriterium 11: Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt**

Indikator 11.a: Tilbuddets revisor har ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger i erklæringen til tilbuddets regnskab og årsrapport.

Indikator 11.b: Der er et rimeligt forhold mellem tilbuddets forventede omsætning på den ene side og planlagte investeringer og dækningsgrad på den anden side, jf. tilbuddets budget.

*Gælder kun private tilbud*

Indikator 11.c: Tilbuddets soliditetsgrad (nøgletal) er rimelig set i forhold til tilbuddets alder og specialiseringsgrad.

### **Kriterium 12: Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og tilbuddets målgruppe**

Indikator 12.a: Tilbuddets budget afspejler tilbuddets målgruppe, metoder samt tilbuddets planer for faglig udvikling og større ændringer

### **Kriterium 13: Tilbuddets økonomi er gennemskuelig for socialtilsynet og for de visiterende kommuner**

Indikator 13a: Tilbuddets økonomiske nøgletal, som fremgår af tilbuddets årsrapport, er i overensstemmelse med regnskabet.

*Gælder kun private koncerner*

Indikator 13.b: Pengestrømmene mellem en koncerns enkelte virksomheder kan følges i budget og regnskab.

## 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, udformning, indretning, faciliteter og stand er velegnede samt hensigtsmæssige i forhold til tilbuddets målgruppe samt understøtter indsatsens formål og indhold. Det er vigtigt, at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes behov, interesser og rettigheder blandt andet i forhold til at sikre borgernes trivsel, ret til privatliv, udfoldelsesmuligheder og mulighed for at opretholde sociale netværk.

### **Kriterium 14: Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel**

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

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

*Gælder ikke ambulante stofmisbrugsbehandlingstilbud, kvindekrisecentre og forsorgshjem:*

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