Kvalitetsmodel for tilbud

Socialtilsynene

NORD Midt HOVEDSTADEN Syd ØST

1. Vejledning til anvendelse af kvalitetsmodellen

Introduktion til kvalitetsmodellen

Kvalitetsmodellen anvendes som et fælles vurderingsgrundlag, der angiver de forhold, socialtilsynet skal belyse, for at vurdere om tilbud har den fornødne kvalitet. Kvalitetsmodellen er således ramme for socialtilsynets vurdering og understøtter det tilsynsfaglige skøn, der altid skal foretages i den konkrete vurdering af kvaliteten i det enkelte tilbud.

Kvalitetsmodellens struktur

Kvalitetsmodellen er opbygget ud fra de kvalitetstemaer, der fremgår i lov om socialtilsyn:

- Målgruppe, metode og resultater
- Sundhed og trivsel
- Organisation og ledelse
- Kompetencer
- Fysiske rammer

Hvert tema er yderligere konkretiseret i et antal **kvalitetskriterier**. Kvalitetskriterierne er konkrete mål for indsatsen i tilbuddene, og opfyldelsen heraf er udtryk for, om den kvalitet, som er udtrykt i kvalitetskriteriet, forekommer i praksis.

Kvalitetskriterierne er gældende for alle tilbud, der er omfattet af socialtilsynet.

Kvalitetsmodellens præmis

Som betingelse for at blive godkendt og beholde godkendelsen skal tilbud have den **fornødne kvalitet**.

Fornøden kvalitet vil sige, at tilbuddet opfylder alle kvalitetskriterierne indenfor hvert kvalitetstema. Det gælder både de temaer, som fremgår af kvalitetsmodellen, og temaet økonomi, som ikke fremgår af kvalitetsmodellen.

Er der ikke den fornødne kvalitet i tilbuddet, skal socialtilsynet **træffe afgørelse** om enten:

1. Afslag på godkendelse eller godkendelse med vilkår
2. Påbud, skærpet tilsyn, skærpet tilsyn med påbud eller ophør af godkendelsen

Typen af afgørelse afhænger af, om socialtilsynet vurderer, at tilbuddet inden for en kortere periode vil kunne opfylde det eller de ikke-opfyldte kvalitetskriterier. Er dette tilfældet, kan der træffes afgørelse om godkendelse med vilkår for ny-godkendelser og skærpet tilsyn og/eller påbud for allerede godkendte tilbud.

Den binære kvalitetsvurdering

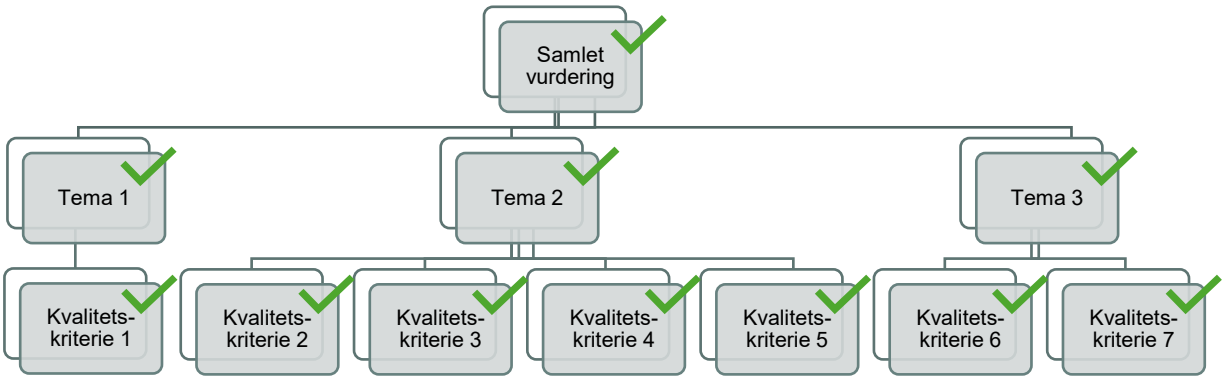
Vurderingen af den fornødne kvalitet foretages med afsæt i kvalitetsmodellen på baggrund af oplysninger om - og iagttagelse af – tilbuddets praksis. Oplysningerne indhenter socialtilsynet bl.a. ved tilsynsbesøg og dialogen med tilbuddet og øvrige kilder, ligesom socialtilsynet modtager oplysninger via whistleblowerordningen, underretninger og orientering fra andre myndigheder.

For at socialtilsynet ved det driftsorienterede tilsyn samlet kan **vurdere, at tilbuddet fortsat har den fornødne kvalitet, må ingen kvalitetskriterier vurderes som ikke-opfyldt**. For hvert kvalitetskriterie vurderer socialtilsynet derfor et af følgende:

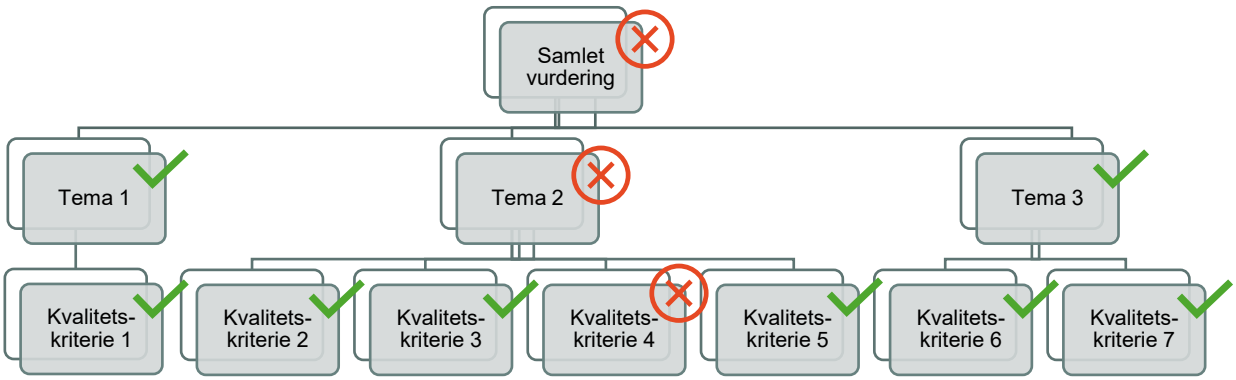
- Tilbuddet opfylder kvalitetskriteriet
- Tilbuddet opfylder ikke kvalitetskriteriet

Det vil sige, at socialtilsynet ikke laver en differentieret kvalitetsvurdering, men udelukkende foretager en **binær kvalitetsvurdering** i forhold til, om tilbuddet opfylder kvalitetskriterierne og derved har den fornødne kvalitet eller ej.

Eksempel 1 – fornøden kvalitet:



Eksempel 2 – ikke fornøden kvalitet:



Kvalitetsmodellens anvendelse

Kvalitetsmarkører

For at socialtilsynet kan vurdere, om et kvalitetskriterie er opfyldt eller ej, er hvert kvalitetskriterie operationaliseret yderligere i én eller flere **kvalitetsmarkører**.

Kvalitetsmarkørerne udtrykker samlet den fornødne kvalitet under et kvalitetskriterium med hensyntagen til tematekstens beskrivelse og kvalitetskriteriets ordlyd.

Socialtilsynet skal hertil vurdere alle kvalitetsmarkører i forhold til, om de er "til stede" eller "ikke tilstede". En kvalitetsmarkør kan også markeres "ikke aktuel" - dette gælder i de tilfælde, hvor kvalitetsmarkøren angiver forhold, der ikke er relevant jf. tilbudstype.

Afslutningsvist skal vurderingen af kvalitetsmarkørerne resultere i en samlet faglig vurdering af kvalitetskriteriet som værende "opfyldt" eller" ikke opfyldt". I den samlede vurdering af kvalitetskriteriet, skal socialtilsynet angive og begrunde, hvilken eller hvilke årsager, der ligger til grund for, at kvalitetskriteriet vurderes at være "opfyldt" eller" ikke opfyldt" – herunder anførelse af, hvorvidt kvalitetsmarkørerne ses at være "til stede", "ikke til stede" eller "ikke aktuel".

Hvis én eller flere kvalitetsmarkører ud fra et fagligt skøn vurderes "ikke til stede", kan kvalitetskriteriet samlet set ikke være opfyldt.

Eksempel 1 – Kvalitetskriteriet er opfyldt:

Kvalitetskriterie: Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne				
Samlet vurdering af kvalitetskriteriet: ☑ Opfyldt ☐ Ikke opfyldt		Faglig begrundelse for vurdering:		
Kvalitetsmarkører		Til stede	Ikke til stede	Ikke aktuelt
1	Tilbuddet har en tydelig målgruppebeskrivelse, kan redegøre herfor og arbejde hermed	✓		
2	Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er i overensstemmelse med målgruppens behov	✓		
3	Tilbuddet arbejder relevant med resultatdokumentation	✓		

Eksempel 2 – kvalitetskriteriet er ikke opfyldt:

Kvalitetskriterie: Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne				
Samlet vurdering af kvalitetskriteriet: ❑ Opfyldt ☒ Ikke opfyldt		Faglig begrundelse for vurdering:		
Kvalitetsmarkører		Til stede	Ikke til stede	Ikke aktuelt
1	Tilbuddet har en tydelig målgruppebeskrivelse, kan redegøre herfor og arbejde hermed	✓		
2	Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er i overensstemmelse med målgruppens behov		⊗	
3	Tilbuddet arbejder relevant med resultatdokumentation	✓		

Undersøgelsesdesign

Til brug for socialtilsynets vurdering af kvalitetsmarkørerne er der udarbejdet et undersøgelsesdesign til hver kvalitetsmarkør.

Undersøgelsesdesignet sætter rammen for den metodiske afdækning af kvalitetsmarkøren, herunder hvilke kilder, der skal anvendes til indhentelse af data. Undersøgelsesdesignet angiver altså det socialtilsynet skal gøre for at vurdere, om den givne kvalitetsmarkør er til stede eller ej.

Undersøgelsesdesignet er en minimums-model, hvilket betyder, at det er udviklet til tilbud i grøn risikokategori med afsæt i præmissen om et uanmeldt tilsyn.

Når der er indhentet data i overensstemmelse med undersøgelsesdesignet, foretages analyse og vægtning for vurdering af, om kvalitetsmarkøren er til stede eller ikke til stede.

Hvis der er behov for at undersøge kvalitetsmarkører yderligere end angivet i undersøgelsesdesignet, er det fordi socialtilsynet er i tvivl om eller bekymrede for, hvorvidt kvaliteten er fornøden. I så fald skal socialtilsynet risikokategorisere tilbuddet i gul risikokategori med henblik på nærmere undersøgelse indtil tvivlen er afklaret, hvilket i praksis betyder, at undersøgelsesdesignet udvides.

Undersøgelsesdesignets metoder

Når borgerperspektivet belyses, tilstræbes interview af borgerne. Hvis dette ikke er muligt, fordi tilsynsbesøget er uanmeldt eller fordi borgerne ikke ønsker/er i stand til at gennemføre interview, afdækkes borgerperspektivet ved observation af medarbejdernes samspil med borgerne/borgeren eller trianguleringsinterview med relevant kilde jf. undersøgelsesdesign.

Interview er som udgangspunkt det fysiske interview under tilsynsbesøget. Hvis dette ikke er muligt, kan telefonisk, virtuelt eller skriftligt interview gennemføres.

Dataindhentning og afdækning af kvalitetsmarkører

I tilbud, som vurderes at være i grøn risikokategori, belyses kvaliteten alene ud fra undersøgelsesdesignet på ét tilsynsbesøg (undtaget tilbud med flere afdelinger).

Hvis socialtilsynet ved ankomsten til tilbuddet straks vurderer, at det ikke er muligt at indhente størstedelen af de nødvendige data på grund af aktuelle forhold i tilbuddet på det pågældende tidspunkt, skal tilsynet afbrydes. Tilsynsbesøget tæller da ikke som et gennemført tilsyn.

Hvis socialtilsynet på tilsynsbesøget ikke lykkes med at indhente data i overensstemmelse med kvalitetsmarkørernes undersøgelsesdesign, skal manglende data indhentes efterfølgende – dog stadig i overensstemmelse med de metoder og kilder, der er anført i det pågældende undersøgelsesdesign.

Det skal tilstræbes at efterfølgende data-indhentelse kan ske uden gennemførelse af et ekstra tilsynsbesøg.

Socialtilsynet skal altså ikke undersøge mere eller andet end det angivne – medmindre socialtilsynet bliver i tvivl om kvaliteten og derfor skifter tilbuddet fra grøn til gul risikokategori. I dette tilfælde undersøger socialtilsynet det, der er behov for, indtil tvivlen er afdækket.

Kvalitetsmodellen som dokumentation

Dokumentation i kvalitetsmodellen har to overordnede formål:

- Det er dokumentation af socialtilsynets tilsynsmæssige aktiviteter og faglige vurderinger.
- Det er dokumentation til brug for afrapportering til tilbud

Ved dokumentation af kvalitetsmarkørerne angives vurdering ved at sætte kryds i ”til stede”, ”ikke til stede” eller ”ikke aktuelt”.

Ved dokumentation af kvalitetskriteriet skal socialtilsynet både angive, om kriteriet er ”opfyldt” eller ”ikke opfyldt”, og begrunde vurderingen i det omfang, som risikovurderingen tilsiger:

- Ved et **opfyldt kvalitetskriterium (grøn),** skal dokumentationen af undersøgelsesdesign, kilder og metoder beskrives kort, som begrundelse for vurderingen.
- Ved **tvivl om opfyldt kvalitetskriterium (gul),** skal dokumentationen af undersøgelsesdesign, kilder og metoder beskrives mere udførligt, som begrundelse for vurderingen/tvivlen.
- Ved et **ikke opfyldt kvalitetskriterium (rød),** skal dokumentation af undersøgelsesdesign, kilder og metoder beskrives grundigt og udførligt, som begrundelse for vurderingen.

2. Kvalitetsmodel for tilbud

TEMA 1: MÅLGRUPPE, METODER OG RESULTATER

Temabeskrivelse:

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at der er et klart formål med indsatsen og at tilbuddets faglige tilgange og 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 borgeres 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.

Kvalitetskriterier i temaet:

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

Kvalitetsmarkører og undersøgelsesdesign:

Kvalitetskriterium: Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne	
Kvalitetsmarkører	**Undersøgelsesdesign**
Tilbuddet har en tydelig målgruppebeskrivelse, kan redegøre herfor og arbejde hermed	Tilbudsportalen Ved godkendelse af indberetning sikre, at: • Indberetning af målgrupper på tilbudsportalen stemmer overens med tilbuddets godkendelse • Målgruppebeskrivelsen på TP anvendes relevant til beskrivelse af borgernes forventelige følgeproblematikker Dokumentanalyse af oversigt over indskrevne borgere *eller* interview af medarbejdere Afdækning af: • Om der er borgere udenfor målgruppen • Om medarbejderne kan redegøre for målgruppen
Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er i overensstemmelse med målgruppens behov	Tilbudsportalen Er indberettede faglige tilgange og metoder i overensstemmelse med målgruppens behov? Interview af medarbejdere Afdækning af: • om faglige tilgange og metoder er implementeret i praksis – herunder om det er afspejlet i fagmiljøet • om medarbejdere kan redegøre for anvendelse af metoder, fx med konkrete eksempler fra praksis • om og hvordan valgte metoder understøtter borgernes trivsel og udvikling

Tilbuddet arbejder relevant med resultatdokumentation	<u>Borgerperspektivet belyses</u> Interview med borgere tilstræbes. Hvis dette ikke er muligt, anvendes observation eller trianguleringsinterview med én anden kilde, fx pårørende, værge, handlekommune eller anden relevant professionel aktør. Afdækning af: • Om borgerne inddrages i formulering og justering af udviklingsmål <u>Interview af medarbejdere</u> Afdækning af: • Om og hvordan tilbuddet dokumenterer deres praksis • Om og hvordan medarbejdere har kendskab til og indsigt i borgernes udviklingsmål • Om og hvordan medarbejdere kan redegøre for den daglige understøttelse af borgernes udvikling • Om og hvordan tilbuddet arbejder med mål ift. opstilling af mål, evaluering af mål og justering af indsats for opnåelse af mål • Om og hvordan tilbuddet arbejder med inddragelse ift. mål <u>Dokumentanalyse af pædagogiske udviklingsplaner, handleplaner og dagbogsnotater</u> (Kan evt. gøres på selve tilsynsbesøget) Afdækning af: • Om der er sammenhæng mellem bestilling og indsats • Om der er systematik i den daglige indsats – hvordan arbejdes der på understøttelse af borgernes udviklingsmål og ses der hertil fælles faglig indsats <u>Trianguleringsinterview af anbringende/visiterende kommune</u> Afdækning af om tilbuddet leverer den bestilte indsats ift. borgernes behov og udviklingsmål – jf. det personrettede tilsyn.
Tilbuddet samarbejder relevant med eksterne aktører for understøttelse af tilbuddets indsats og målgruppens behov	<u>Interview af medarbejdere, ledelse eller dokumentanalyse af oversigt over samarbejder med eksterne aktører</u> Afdækning af: • hvilke formaliserede samarbejder tilbuddet har indgået med eksterne aktører • hvilke ad hoc samarbejder tilbuddet har med eksterne aktører

TEMA 2: SUNDHED OG TRIVSEL

Temabeskrivelse:

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 samt uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det kan også være i forhold til færden på sociale medier. 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.

Kvalitetskriterier i temaet:

- Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse
- Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel
- Tilbuddet forebygger magtanvendelser
- Tilbuddet forebygger vold og overgreb

Kvalitetsmarkører og undersøgelsesdesign:

Kvalitetskriterium: Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse	
Kvalitetsmarkører	**Undersøgelsesdesign**
Tilbuddet understøtter i hverdagens praksis borgernes inddragelse og selv- og medbestemmelse	<u>Borgerperspektivet belyses</u> Interview med borgere tilstræbes. Hvis dette ikke er muligt, anvendes observation eller trianguleringsinterview med én anden kilde, fx pårørende, værge, handlekommune eller anden relevant professionel aktør. Afdækning af: • Om borgerne kender deres muligheder for at træffe beslutninger om forhold, der vedrører deres eget liv • Om borgerne bliver inddraget i og har mulighed for at træffe beslutninger om forhold, der vedrører deres eget liv og hverdagen i tilbuddet • Om borgerne understøttes i deres ret til og mulighed for at kommunikere ønsker, behov og meninger • Om borgerne oplever sig set, hørt og respekteret <u>Interview af medarbejdere</u> Afdækning af: • Om medarbejderne har viden om borgernes rettigheder i forhold til selv- og medbestemmelse omkring forhold, der vedrører borgernes eget liv • Om og hvordan medarbejderne arbejder med, at borgerne kan ytre deres ønsker, meninger og behov i forhold til eget liv (fx omkring skole, beskæftigelse, fritid, samvær med familie og netværk, brug af digitale

	medier, tøj og personlig stil mv.) - opmærksomhed på alternativ, supplerende kommunikation • Om og hvordan medarbejderne arbejder med, at borgerne har mulighed for at blive inddraget i og træffe beslutninger om forhold, der vedrører borgernes eget liv, under hensyn til borgernes alder (, evt. modenhed) og funktionsniveau • Om og hvordan medarbejderne arbejder med dilemmaer mellem selv- og medbestemmelse og omsorgspligt

Kvalitetskriterium: Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel	
Kvalitetsmarkører	**Undersøgelsesdesign**
Tilbuddet understøtter borgernes mentale sundhed og trivsel	<u>Borgerperspektivet belyses</u> Interview med borgere tilstræbes. Hvis dette ikke er muligt, anvendes observation eller trianguleringsinterview med én anden kilde, fx pårørende, værge, handlekommune eller anden relevant professionel aktør. Afdækning af: • Om og hvordan tilbuddet støtter borgerne i at vedligeholde eller forbedre deres mentale sundhed og trivsel. • Om borgernes sociale liv understøttes <u>Interview af medarbejdere</u> Afdækning af: • Om medarbejdere har viden, der modsvarer målgruppens behov • Om og hvordan tilbuddet støtter borgerne i at vedligeholde eller forbedre deres mentale sundhed og trivsel – aktuelle tiltag og indsatser • Om medarbejderne har viden om tegn på mental trivsel/mistrivsel for den specifikke målgruppe • Om medarbejderne har indsigt i borgernes aktuelle, mentale trivsel. • Om og hvordan medarbejderne reagerer, hvis de ser tegn på mental mistrivsel hos borgerne • Om medarbejderne er lydhøre og respektfulde for borgernes integritet, forudsætninger og individuelle behov og ressourcer • Om medarbejderne støtter borgerne i etablering og vedligeholdelse af et socialt liv – herunder sociale medier • Om medarbejderne understøtter borgernes potentiale ift. Skole, uddannelse og beskæftigelse <u>Trianguleringsinterview med én anden kilde, fx pårørende, værge, handlekommune eller dagtilbud/skole/beskæftigelsestilbud (Gælder IKKE ambulante tilbud og krisecentre)</u> Afdækning af: • Om tilbuddet vedligeholder eller forbedrer borgernes mentale sundhed og trivsel, herunder om tilbuddet reagerer relevant og rettidigt på tegn på mistrivsel • Om tilbuddet samarbejder relevant om borgernes mentale trivsel

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske sundhed og trivsel	<u>Borgerperspektivet belyses</u> Interview med borgere tilstræbes. Hvis dette ikke er muligt, anvendes observation eller trianguleringsinterview med én anden kilde, fx pårørende, værge, handlekommune eller anden relevant professionel aktør. Afdækning af: • Om og hvordan tilbuddet støtter borgerne i at vedligeholde eller forbedre deres fysiske sundhed og trivsel • Om og hvordan tilbuddet støtter borgeren ift. seksualitet, herunder kønsidentitet <u>Interview af medarbejdere</u> Afdækning af: • Om medarbejderne har viden om tegn på fysisk sundhed og trivsel/mistrivsel for den specifikke målgruppe • Om medarbejderne har indsigt i borgernes aktuelle fysiske sundhed og trivsel • Om tilbuddet tilbyder relevante indsatser og tiltag i forhold til borgernes almene fysiske sundhed og trivsel (fx med fokus på sund ernæring og levevis, fysisk aktivitet, søvn, hensigtsmæssig døgnrytme, kropsfornemmelse, kønsidentitet, medicin, bivirkninger, rygning, uhensigtsmæssig brug af rusmidler) • Om og hvordan medarbejderne reagerer, hvis de ser tegn på fysisk mistrivsel hos borgerne • Om tilbuddet samarbejder relevant med eksterne aktører, fx læge <u>Trianguleringsinterview med én anden kilde (fx pårørende, værge, handlekommune eller dagtilbud/skole/beskæftigelsestilbud)</u> (Gælder IKKE ambulante tilbud og krisecentre) Afdækning af: • Om tilbuddet vedligeholder eller forbedrer borgernes fysiske sundhed og trivsel, herunder om tilbuddet reagerer relevant og rettidigt på tegn på fysisk mistrivsel • Om tilbuddet samarbejder relevant om borgernes fysiske sundhed og trivsel

Kvalitetskriterium: Tilbuddet forebygger magtanvendelser	
Kvalitetsmarkører	**Undersøgelsesdesign**
Tilbuddets pædagogiske praksis forebygger magtanvendelser	<u>Borgerperspektivet belyses</u> Interview med borgere tilstræbes. Hvis dette ikke er muligt, anvendes observation eller trianguleringsinterview med én anden kilde, fx pårørende, værge, handlekommune eller anden relevant professionel aktør. Afdækning af: • Om borgerne oplever sig trygge • Om borgerne oplever sig inddraget <u>Dokumentanalyse af magtanvendelsesindberetninger</u> Afdækning af: • Om og hvordan medarbejderne har anvendt mindst mulig indgribende magt og om indberetningen afspejler relevante refleksioner før, under og efter indgrebet • Om antallet af indberetninger er forventelige ift. Tilbuddets målgruppe • Om medarbejdere og ledelse har opmærksomhed på forråelse <u>Interview af medarbejdere</u> Afdækning af: • Om viden og færdigheder er opdateret og tilstrækkelig for forebyggelse af magtanvendelser • Om tilbuddet anvender metodiske valg ift. Konflikthåndtering og forebyggelse • Om tilbuddets anvendelse af risikovurdering • Om medarbejderne kan redegøre for, hvordan de i hverdagens praksis forebygger magtanvendelser • Om og hvordan medarbejderne og ledelsen tænker inddragelse i forebyggelse af magtanvendelser • Om medarbejderne har fokus på risiko for forråelse <u>Observation af fysiske rammer</u> Afdækning af: • Forhold i de fysiske rammer der kan bidrage til konflikteskalering Synlig magt i miljøet, fx låste døre
Tilbuddet har relevant praksis for dokumentation, håndtering og læring af magtanvendelser	<u>Dokumentanalyse af magtanvendelsesindberetninger</u> Afdækning af tilbuddets indberetningspraksis. <u>Interview af medarbejdere</u> Afdækning af: • Tilbuddets dokumentations- og indberetningspraksis • Strukturer for refleksion og faglige drøftelser • Om og hvordan medarbejderne understøtter læring og evt. Justering af praksis • Om og hvordan medarbejderne inddrager borgeren i dokumentation, håndtering og læring

	• Om medarbejderne har relevant viden om magtanvendelser og andre indgreb i selvbestemmelsesretten jf. Gældende lovgivning, aktuelle regler og arbejdsgange

Kvalitetskriterium: Tilbuddet forebygger vold og overgreb	
Kvalitetsmarkører	**Undersøgelsesdesign**
Tilbuddets pædagogiske praksis forebygger vold og overgreb	Borgerperspektivet belyses Interview med borgere tilstræbes. Hvis dette ikke er muligt, anvendes observation eller trianguleringsinterview med én anden kilde, fx pårørende, værge, handlekommune eller anden relevant professionel aktør. Afdækning af: • Om borgerne oplever sig trygge • Om borgerne oplever sig inddraget Interview af medarbejdere Afdækning af: • Om viden og færdigheder er opdateret og tilstrækkelig for forebyggelse af vold og overgreb, tilbuddets metodiske valg ift. Konflikthåndtering og tilbuddets anvendelse af risikovurdering • Om medarbejderne har viden om signaler, adfærdsændringer og borgernes kommunikationsform i relation til målgruppen • Om medarbejderne kan redegøre for, hvordan de i hverdagens praksis forebygger vold og overgreb samt hvordan valgte metoder understøtter dette • Om medarbejderne har tilstrækkelig viden til at handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb, herunder kendskab til tilbuddets procedure
Tilbuddet har en relevant praksis for registrering, håndtering og læring af episoder med vold og overgreb	Dokumentanalyse af procedure vedr. vold og overgreb, herunder overgrebspolitik Afdækning af: • Om der er lovpligtige retningslinjer for børneområdet • Om der er procedurer og om de afspejler systematik og faglighed • Om procedurer tager højde for inddragelse/underretning af relevante parter Interview af medarbejdere Afdækning af: • Om medarbejderne har kendskab til tilbuddets procedurer vedr. Vold og overgreb • Om medarbejderne har viden om registrering • Om medarbejderne har viden om, hvordan der skal handles i forbindelse med voldsomme episoder • Om tilbuddet har strukturer for refleksion og faglige drøftelser samt læring • Om medarbejderne har erfaringer med vold og overgreb – herunder håndtering heraf • Hvilken oplevelse medarbejderne har af tryghed og sikkerhed i arbejdet

TEMA 3: ORGANISATION OG LEDELSE

Temabeskrivelse:

En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse – forstået som daglig ledelse, direktion og bestyrelse, som har de faglige, økonomiske og organisatoriske kompetencer, der skal til for at drive den konkrete type af sociale tilbud. 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. Herunder er tilbuddets brug af ikke-fastansatte medarbejdere med borgerrelaterede opgaver et væsentligt element.

Kvalitetskriterier i temaet:

- Tilbuddet har en kompetent ledelse
- Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Kvalitetsmarkører og undersøgelsesdesign:

Kvalitetskriterium: Tilbuddet har en kompetent ledelse	
Kvalitetsmarkører	**Undersøgelsesdesign**
Tilbuddets ledelse udviser kompetent og ansvarlig faglig, strategisk og økonomisk ledelse af tilbuddet	Tilbudsportalen - lederes CV Afdækning af: • Kompetencer, viden og erfaring Interview af ledelse Afdækning af, fx: • Er der tydelig faglig retning, målsætning og vision • Er der relevant prioritering af ressourcer, herunder økonomi • Er der relevant kompetenceudvikling, som gennemføres i praksis • Er der relevant samarbejde med eksterne aktører • Er der relevant samarbejde mellem de forskellige dele af ledelsen (fx mellem daglig ledelse og bestyrelse/direktion) Interview af medarbejdere eller ledelse Afdækning af: • Om der er understøttende strukturer og aktiviteter såsom supervision, sparring, behandlingsmøder, personalemøder, overleveringsmøder mv. Kvalitetsmodellen Afdækning og analyse af, hvorvidt eventuelle kvalitetsudfordringer i øvrige temaer har direkte sammenhæng med ledelsens kompetencer.
Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse	Tilbudsportalen • Oversigt over bestyrelsesmedlemmer, herunder evt. ændringer siden sidste tilsyn • Kompetenceoversigt Dokumentanalyse af bestyrelsesreferater Afdækning af: • om bestyrelsen har relevant aktivitet • om bestyrelsen har relevant fokus på tilbuddets drift og udvikling, herunder daglige ledelse og økonomi • om bestyrelsen har relevant samarbejde med tilbuddets ledelse

Kvalitetskriterium: Tilbuddets daglige drift varetages kompetent	
Kvalitetsmarkører	**Undersøgelsesdesign**
Borgerne har tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer	<u>Borgerperspektivet belyses</u> Interview med borgere tilstræbes. Hvis dette ikke er muligt, anvendes observation eller trianguleringsinterview med én anden kilde, fx pårørende, værge, handlekommune eller anden relevant professionel aktør. Afdækning af: • Om normering er afstemt målgruppens behov og tilbuddets indsats • Om medarbejderne reagerer relevant på borgernes behov • Om borgerne får den nødvendige hjælp og støtte hele døgnet <u>Tilbudsportalen</u> Afdækning af: • Om normering stemmer overens med målgruppens behov • Om faggrupper stemmer overens med målgruppens behov • Om personalegennemstrømning kan have betydning for drift og kvalitet • Om der er stabilitet i kontaktpersoner/personer omkring borgeren • Om sygefravær kan have betydning for drift og kvalitet • Om brug af ikke-fastansatte kan have betydning for drift og kvalitet <u>Dokumentanalyse af medarbejderoversigt</u> Afdækning af: • Om fagligheder og samlet kompetenceniveau er i overensstemmelse med målgruppens behov
Tilbuddets ledelse sikrer en hensigtsmæssig organisering af kompetencer	Organisering af kompetencer undersøges *enten* ved dokumentanalyse *eller* interview. <u>Dokumentanalyse af arbejdsplaner og medarbejderoversigt</u> Afdækning af, hvorvidt organisering af kompetencer er forsvarligt og i overensstemmelse med målgruppens behov, fx: • Organisering og brug af ikke-fastansatte medarbejdere • Organisering af tværfagligheder • Alene-arbejde eller mulighed for sparring og skift i hverdagens praksis <u>Interview af ledelse eller medarbejdere</u> Afdækning af, hvorvidt organisering af kompetencer er forsvarlig og i overensstemmelse med målgruppens behov, fx: • Organisering og brug af ikke-fastansatte medarbejdere • Organisering af tværfagligheder • Alene-arbejde eller mulighed for sparring og skift i hverdagens praksis

TEMA 4: KOMPETENCER

Temabeskrivelse:

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere, herunder ikke-fastansatte 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 tryg hverdag og opvækst med nære og stabile relationer.

Med kompetencer menes relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og med tilbuddets metoder.

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 medarbejdernes kompetenceniveau afspejles i samspillet med borgerne og at medarbejderne, herunder ikke-fastansatte medarbejdere, møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

Kvalitetskriterier i temaet:

- Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder

Kvalitetsmarkører og undersøgelsesdesign:

Kvalitetskriterium: Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder	
Kvalitetsmarkører	**Undersøgelsesdesign**
Tilbuddets medarbejdere har samlet set faglige, relationelle og personlige kompetencer der matcher målgruppens aktuelle behov	<u>Borgerperspektivet belyses</u> Interview med borgere tilstræbes. Hvis dette ikke er muligt, anvendes observation eller trianguleringsinterview med én anden kilde, fx pårørende, værge, handlekommune eller anden relevant professionel aktør. Afdækning af: • Om borgerne kan få nødvendig og rette hjælp • Om borgerne oplever sig forstået • Om borgerne har tillid til og tryghed ved medarbejderne • Om borgerne grundlæggende er glade for de medarbejdere, der er omkring dem <u>Dokumentanalyse af medarbejderoversigt og kompetenceudviklingsplan</u> Afdækning af: • Fastansattes kompetencer, erfaring med og opdateret viden om målgruppen samt anciennitet • Ikke-fastansatte medarbejderes kompetencer og erfaring med og opdateret viden om målgruppen • Planlagt og gennemført kompetenceudvikling, herunder intern undervisning og kompetenceforløb

	Enten interview af medarbejdere *eller* observation af samspil I interview af medarbejdere skal der ske afdækning af: • Viden om og erfaring med målgruppen • Forståelse af og tilgang til målgruppens behov og forudsætninger • Anvendelse af valgte metoder (opmærksomhed på kvalitetsmarkør i tema 1) I observation af samspil mellem medarbejdere og borgere skal der ske afdækning af: • Forståelse af og tilgang til målgruppens behov og forudsætninger • Anvendelse af valgte metoder (opmærksomhed på kvalitetsmarkør i tema 1)
Medarbejderne møder borgerne med respekt og anerkendelse og understøtter deres retssikkerhed	Borgerperspektivet belyses Interview med borgere tilstræbes. Hvis dette ikke er muligt, anvendes observation eller trianguleringsinterview med én anden kilde, fx pårørende, værge eller handlekommune. Afdækning af: • Om borgerne orienteres om ret til og mulighed for klageadgang • Om medarbejderne har forståelse og respekt for borgernes ret til privatliv • Om medarbejderne har forståelse og respekt for borgernes selvbestemmelsesret

TEMA 5: FYSISKE RAMMER

Temabeskrivelse:

De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes hjem og 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 tryghed samt ret til privatliv.

Kvalitetskriterier i temaet:

- Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Kvalitetsmarkører og undersøgelsesdesign:

Kvalitetskriterium: Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel	
Kvalitetsmarkører	**Undersøgelsesdesign**
Tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen	Observation af fysiske rammer Afdækning af: • Om omgivelser er vedligeholdte • Om tilbuddets stand er rimelig og understøtter borgernes oplevelse af værdighed • Om indretning er i overensstemmelse med målgruppens behov • Om faciliteter er i overensstemmelse med målgruppens behov og tilbuddets indsats

Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes trivsel, mulighed for deltagelse i sociale fællesskaber og ret til privatliv	Borgerperspektivet belyses Interview med borgere tilstræbes. Hvis dette ikke er muligt, anvendes observation eller trianguleringsinterview med én anden kilde, fx pårørende, værge, handlekommune eller anden relevant professionel aktør. Afdækning af: • Borgernes aktivitetsmuligheder • Borgernes mulighed for gæster • Borgernes mulighed for privatliv • Borgernes mulighed for at være selvhjulpen Observation af fysiske rammer Afdækning af: • Borgernes mulighed for socialt samvær • Borgernes aktivitetsmuligheder • Borgernes mulighed for privatliv • Borgernes mulighed for at være selvhjulpne
Tilbuddets fysiske rammer understøtter tryghed og sikkerhed	Borgerperspektivet belyses Interview med borgere tilstræbes. Hvis dette ikke er muligt, anvendes observation eller trianguleringsinterview med én anden kilde, fx pårørende, værge, handlekommune eller anden relevant professionel aktør. Afdækning af: • Om borgerne oplever sig trygge Observation af fysiske rammer Afdækning af: • Tilbuddets sikkerhedsforanstaltninger

Socialtilsynene, 2025