

Socialtilsynene

Kvalitetsmodel



Indhold



Kvalitetsmodel for tilbud

1. Vejledning til anvendelse af kvalitetsmodellen 3
2. Kvalitetsmodel for tilbud. 8
- > Bilag: Praksiseksempler, der kan indikere, at kvalitetsmarkøren ikke er til stede . . . 20



Kvalitetsmodel for plejefamilier

1. Vejledning til anvendelse af kvalitetsmodellen 26
2. Kvalitetsmodel for plejefamilier. 31
- > Bilag: Praksiseksempler, der kan indikere, at kvalitetsmarkøren ikke er til stede . . . 38

Kvalitetsmodel for tilbud



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

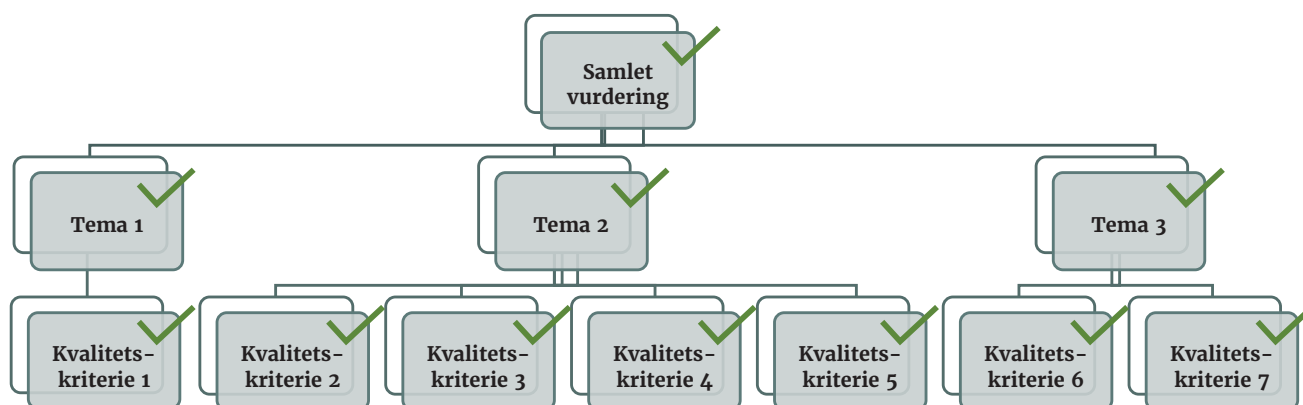
Vurderingen af den fornødne kvalitet foretages med afsæt i kvalitetsmodellen på baggrund af oplysninger om – og iagttagelse af – tilbuddets praksis. Oplysningerne indhenter socialtilsynet bl.a. ved tilsynsbesøg og dialogen med tilbuddet og øvrige kilder, ligesom socialtilsynet modtager oplysninger via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

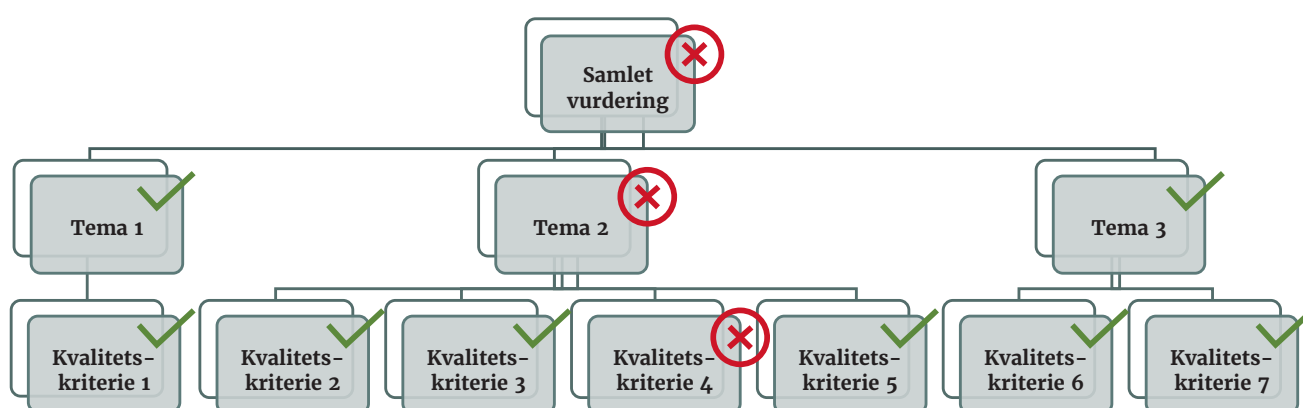
- Tilbuddet opfylder kvalitetskriteriet
- Tilbuddet opfylder ikke kvalitetskriteriet

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 til stede". 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** skal dokumentationen af **(grøn)**, 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 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.

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	<u>Tilbudsportalen</u> 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 <u>Dokumentanalyse af oversigt over indskrevne borgere eller interview af medarbejdere</u> 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	<u>Tilbudsportalen</u> Er indberettede faglige tilgange og metoder i overensstemmelse med målgruppens behov? <u>Interview af medarbejdere</u> 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	Undersøgellesdesign
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) (Gælder IKKE ambulante tilbud og krisecentre)</u> 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	Undersøgellesdesign
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	<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>Interview af medarbejdere</u> 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, adfædsændringer 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	<u>Dokumentanalyse af procedure vedr. vold og overgreb, herunder overgrebspolitik</u> 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 <u>Interview af medarbejdere</u> 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	<u>Tilbudsportalen – lederes CV</u> Afdækning af: ▪ Kompetencer, viden og erfaring <u>Interview af ledelse</u> 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) <u>Interview af medarbejdere eller ledelse</u> Afdækning af: ▪ Om der er understøttende strukturer og aktiviteter såsom supervision, sparring, behandlingsmøder, personalemøder, overleveringsmøder mv. <u>Kvalitetsmodellen</u> Afdækning og analyse af, hvorvidt eventuelle kvalitetsudfordringer i øvrige temaer har direkte sammenhæng med ledelsens kompetencer.
Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse	<u>Tilbudsportalen</u> ▪ Oversigt over bestyrelsesmedlemmer, herunder evt. ændringer siden sidste tilsyn ▪ Kompetenceoversigt <u>Dokumentanalyse af bestyrelsesreferater</u> 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 <i>enten</i> ved dokumentanalyse <i>eller</i> 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 tryk 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 medarbejders kompetencer og erfaring med og opdateret viden om målgruppen ▪ Planlagt og gennemført kompetenceudvikling, herunder intern undervisning og kompetenceforløb

	<u>Enten interview af medarbejdere eller observation af samspil</u> ▪ 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	<u>Borgerperspektivet belyses</u> 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	<u>Observation af fysiske rammer</u> 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	<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: ▪ Borgernes aktivitetsmuligheder ▪ Borgernes mulighed for gæster ▪ Borgernes mulighed for privatliv ▪ Borgernes mulighed for at være selvhjulpne <u>Observation af fysiske rammer</u> 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	<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 <u>Observation af fysiske rammer</u> Afdækning af: ▪ Tilbuddets sikkerhedsforanstaltninger

Kvalitetsmodel for tilbud

Bilag

Praksiseksempler, der kan indikere, at kvalitetsmarkøren ikke er til stede

Der er udarbejdet praksiseksempler, som beskriver, hvilke forhold der kan gøre sig gældende, når en kvalitetsmarkør ikke er til stede.

Praksiseksemplerne skal ses som understøttelse af en mere ensartet forståelse af kvalitetsmarkørerne og vurdering af den fornødne kvalitet.

Praksiseksemplerne er ikke udtryk for en udtømmende liste og skal alene ses som eksempler, der kan indikere, at kvalitetsmarkøren ikke er til stede. Hvorvidt kvalitetsmarkøren er til stede eller ej vil altid bero på en faglig, konkret vurdering.

TEMA 1: MÅLGRUPPE, METODER OG RESULTATER

Kvalitetskriterie: Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne	
Kvalitetsmarkører	Praksiseksempler på at kvalitetsmarkøren ikke er til stede
Tilbuddet har en tydelig målgruppebeskrivelse, kan redegøre herfor og arbejde hermed	Tilbuddet har indskrevet borgere udenfor godkendt målgruppe og uden dispensation hertil. Tilbuddet oplyser om målgrupper på Tilbudsportalen og i interview, der ikke er i overensstemmelse med godkendelsen.
Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er i overensstemmelse med målgruppens behov	Tilbuddet har indberettet metoder på Tilbudsportalen, som medarbejderne ikke kan redegøre for eller er uddannet/vedligeholdt i. Tilbuddet har indberettet faglige tilgange og metoder på Tilbudsportalen, som ikke ses afspejlet i tilbuddets praksis, herunder fagmiljø, sprog, dokumentation. Tilbuddet har indberettet metoder på Tilbudsportalen som ikke er målrettet til eller i overensstemmelse med målgruppens behov, og socialtilsynet kan ikke godkende metoderne.
Tilbuddet samarbejder relevant med eksterne aktører for understøttelse af tilbuddets indsats og målgruppens behov	Tilbuddet har ikke formaliseret samarbejde med lægehus og øvrige almene sundhedsydelser, fx tandlæge. Tilbuddet har ikke samarbejde med relevante specialistkompetencer i overensstemmelse med målgruppens aktuelle behov, fx rusmiddelcenter, psykiatri eller kommunikationscenter. Tilbuddet har ikke samarbejde med uddannelses- og beskæftigelsesaktører i overensstemmelse med målgruppens behov, fx UU-vejledning, praktikvejledning, beskæftigelsestilbud.

TEMA 2: SUNDHED OG TRIVSEL

Kvalitetskriterium: Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse	
Kvalitetsmarkører	Praksiseksempler på at kvalitetsmarkøren ikke er til stede
Tilbuddet understøtter i hverdagens praksis borgernes inddragelse og selv- og medbestemmelse	Borgeren inddrages ikke relevant i spørgsmål vedr. borgerens egen hverdag. Ledelsen og medarbejderne kender ikke borgernes rettigheder i forhold til selv- og medbestemmelse. Tilbuddet negligerer borgernes ønsker og meninger, og understøtter ikke borgernes muligheder for at træffe eller deltage i beslutninger, der vedrører deres eget liv, fx i forhold til mål for deres ophold i tilbuddet. Tilbuddet arbejder ikke med kommunikation ift. målgruppens forudsætninger. Tilbuddet arbejder ikke med reel inddragelse i hverdagen. Borgere har ikke reel medbestemmelse men kun mulighed for valg imellem de af tilbuddet valgte muligheder. Borgere kender ikke deres rettigheder til selv- og medbestemmelse og er usikre på, om de må sige fra eller foreslå ændringer. Tilbuddet har ikke faste strukturer for inddragelse og medbestemmelse, fx beboermøder, kontaktperson-møder mv.

Kvalitetskriterie: Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel	
Kvalitetsmarkører	Praksiseksempler på at kvalitetsmarkøren ikke er til stede
Tilbuddet understøtter borgernes mentale sundhed og trivsel	Borgere trives ikke, udvikler sig ikke alderssvarende eller udvikler/bibeholder ikke deres funktionsniveau. Borgere giver direkte eller indirekte udtryk for mistrivsel. Medarbejdere mangler viden om og kan ikke redegøre for, hvordan de arbejder med at understøtte borgernes mentale sundhed og trivsel. Tilbuddet indhenter ikke den nødvendige ekspertise ude fra. Tilbuddet har ikke relevante tiltag og indsatser ift. borgernes mentale trivsel. Borgere i tilbuddet giver udtryk for, at de ikke har en tryk relation til en medarbejder i tilbuddet. Tilbuddet hjælper ikke borgerne med behov for støtte til kontakt med relevante fagpersoner/ydelser (fx læge, psykiatri, PPR). Tilbuddet har ikke systematisk samarbejde med relevante eksterne aktører, fx psykiatri. Medarbejderne har ikke en ressourcefokuseret tilgang og understøtter ikke borgernes nærmeste udviklingszone. Tilbuddet kan ikke redegøre for, hvordan de understøtter sociale fællesskaber for borgere i og uden for tilbuddet eller på sociale medier.

Tilbuddet understøtter borgernes fysiske sundhed og trivsel	Borgerne trives ikke, udvikler sig ikke alderssvarende eller udvikler/bibeholder ikke deres funktionsniveau. Borgerne giver direkte eller indirekte udtryk for fysisk mistrivsel. Tilbuddet har ikke systematisk fokus på borgernes fysiske sundhed og trivsel. Tilbuddet har praksis for samarbejde med almene sundhedsydelser, fx læge og tandlæge. Tilbuddet har ikke relevant samarbejde med eksterne aktører, der modsvarer målgruppens behov, fx rusmiddelbehandling, fysioterapi. Borgerne modtager ikke relevant støtte til kontakt med nødvendige sundhedsydelser. Medarbejdere og ledelse mangler viden om og kan ikke redegøre for, hvordan de arbejder med at understøtte borgernes fysiske trivsel – og de indhenter ikke den nødvendige ekspertise ude fra. Der er eksempler på alvorlig sundhedsmæssig fare for borgerne.
---	--

Kvalitetskriterie: Tilbuddet forebygger magtanvendelser	
Kvalitetsmarkører	Praksiseksempler på at kvalitetsmarkøren ikke er til stede
Tilbuddets pædagogiske praksis forebygger magtanvendelser	Borgerne i tilbuddet oplever at være udsat for unødige eller ikke tilladte magtanvendelser. Medarbejderne har ikke nødvendig viden om reglerne om magtanvendelse. Medarbejdere kan ikke redegøre for, hvad magtanvendelse er, og om borgerne er i personkreds for magtanvendelse. Der forekommer magtanvendelse i tilbuddet, som tilbuddet ikke selv kategoriserer som magtanvendelse. Medarbejdere kan ikke redegøre for tilbuddets forebyggende tiltag og indsatser. Der forekommer (gentagne og evt. voldsomme) magtanvendelser i tilbuddet. Der forekommer magtanvendelser uden lovhjemmel. Tilbuddet har ikke systematisk praksis for indhentelse af borgernes perspektiv på magtanvendelsessituationen.
Tilbuddet har relevant praksis for dokumentation, håndtering og læring af magtanvendelser	Magtanvendelser indberettes ikke. Der sker ikke en systematisk opfølgning og refleksion over magtanvendelser i tilbuddet. Tilbuddet har ikke en systematisk praksis for læring og forbedring af indsatsen. Der er mange indberetninger om magtanvendelse, hvor det ikke fremgår, hvordan tilbuddet har draget læring af episoden. Tilbuddet praktiserer ledelsesmæssig opfølgning på magtanvendelser. Tilbuddet inddrager ikke borgerne i dokumentation og opfølgning.

Kvalitetskriterie: Tilbuddet forebygger vold og overgreb	
Kvalitetsmarkører	Praksiseksempler på at kvalitetsmarkøren ikke er til stede
Tilbuddets pædagogiske praksis forebygger vold og overgreb	Borgere udsættes for vold eller overgreb i tilbuddet. Tilbuddet har ikke (eller kun begrænset) fokus på forebyggelse af vold og overgreb og fokuserer i højere grad på brandslukning. Medarbejderne handler ureflekteret og uden reference til faglig viden om dilemmaer i forhold til forebyggelse af vold og overgreb. Borgere og/eller medarbejdere giver udtryk for utryghed.
Tilbuddet har en relevant praksis for registrering, håndtering og læring af episoder med vold og overgreb	Tilbuddet har ikke en overgrebspolitik. Tilbuddet har ikke en systematisk praksis for registrering af episoder med vold og overgreb. Tilbuddet har ikke en systematisk praksis for opfølgning på episoder eller "nærved-hændelser" med vold og overgreb med henblik på læring og forbedring af indsatsen. Der er ikke tilstrækkelig ledelsesmæssig opmærksomhed på risikoen for voldsomme episoder eller "nærved-hændelser". Tilbuddet inddrager ikke relevante parter ved vold og overgreb, når det er relevant, fx anmeldelse til Politiet eller underretning af myndighed.

TEMA 3: ORGANISATION OG LEDELSE

Kvalitetskriterium: Tilbuddet har en kompetent ledelse	
Kvalitetsmarkører	Praksiseksempler på at kvalitetsmarkøren ikke er til stede
Tilbuddets ledelse udviser kompetent og ansvarlig faglig, strategisk og økonomisk ledelse af tilbuddet	Tilbuddets ledelse udviser ikke relevante kompetencer der modsvarer tilbuddets formål, målsætning og indsats. Der er kvalitetsmangler på andre temaer. Der sker systematisk overtrædelse af rammer og lovgivning for tilbuddet. Oplysningspligten, herunder lovpligtig indberetning på Tilbudsportalen overholdes ikke, fx rettidig opdatering af oplysninger. Der mangler faste strukturer, møder og aktiviteter, som sikrer koordinering, refleksion og videndeling. Tilbuddet har ikke en hensigtsmæssig prioritering af ressourcer.
Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse	Bestyrelsens sammensætning opfylder ikke lovgivningens krav Bestyrelsen ses ikke at være aktiv Bestyrelsen ses ikke at være relevant eller tilstrækkeligt fokuseret på tilbuddets drift og udvikling, herunder daglig ledelse og økonomi

Kvalitetskriterium: Tilbuddets daglige drift varetages kompetent	
Kvalitetsmarkører	Praksiseksempler på at kvalitetsmarkøren ikke er til stede
Borgerne har tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer	Borgerne oplever ikke at få den fornødne støtte og omsorg. Der mangler medarbejdere med relevante kompetencer. Normeringen er for lav ift. målgruppen. Faglig sammensætning af personalegruppen hænger ikke sammen med målgruppens behov. Personalegennemstrømningen og sygefraværet er på højere niveau end på sammenlignelige arbejdspladser og dette resulterer i at borgerne ikke har tilstrækkelig kontakt til medarbejdere med relevante kompetencer. Borgerne oplever mange forskellige medarbejdere og manglende kendskab til deres behov og rutiner.
Tilbuddets ledelse sikrer en hensigtsmæssig organisering af kompetencer og funktioner	Organiseringen er ikke tydelig for medarbejdere og ledelse, hvilke medfører flere fejl, manglende vidensdeling og/eller forsinkelser, der går udover kvaliteten ift. borgerne. Medarbejdere, herunder ikke-fastansatte, bliver ikke introduceret til tilbuddets borgere, målgruppen, tilbuddets metodiske tilgang og tilbuddets organisering og struktur. Medarbejdere, herunder ikke-fastansatte, arbejder alene med opgaver, der forudsætter grundig viden og særlige kompetencer. Antal medarbejdere, der er på arbejde, modsvarer ikke borgernes behov. Fagligheder bliver ikke organiseret i overensstemmelse med opgaven. Der sker ikke relevant overdragelse af viden i forbindelse med dagens skift af medarbejdere. Der er usikkerhed blandt medarbejderne om, hvem der har ansvar for hvad – fx i forhold til sundhedsfaglige opgaver, opfølgning på handleplaner eller kontakt med pårørende.

TEMA 4: KOMPETENCER

Kvalitetskriterium: Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder	
Kvalitetsmarkører	Praksiseksempler på at kvalitetsmarkøren ikke er til stede
Tilbuddets medarbejdere har samlet set faglige, relationelle og personlige kompetencer der matcher målgruppens aktuelle behov	Medarbejderne har ikke tilstrækkelig viden om målgruppens aktuelle behov. Medarbejdernes viden om borgernes behov afspejles ikke i den udmøntede praksis. Medarbejderne kan ikke redegøre for tilbuddets faglige tilgange og metoder. Tilbuddet har ikke nogen medarbejdere, som er uddannet ift. de valgte metoder. Tilbuddet har ikke overblik over medarbejdernes kompetencer. Kompetenceudviklingen tager ikke afsæt i målgruppens nødvendige behov. Kompetenceudvikling er ikke målrettet viden om målgruppen eller tilbuddets valgte metoder. Medarbejderne taler nedsættende til og om borgerne
Medarbejderne møder borgerne med respekt og anerkendelse og understøtter deres retssikkerhed	Medarbejderne understøtter ikke borgernes mulighed for klageadgang Medarbejderne udviser ikke forståelse eller respekt for borgernes ret til privatliv

TEMA 5: FYSISKE RAMMER

Kvalitetskriterium: Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel	
Kvalitetsmarkører	Praksiseksempler på at kvalitetsmarkøren ikke er til stede
Tilbuddets omgivelser, indretning, faciliteter og stand understøtter målgruppens behov og formålet med indsatsen	Tilbuddets stand fremstår slidt og misvedligeholdet i en sådan grad, at det påvirker målgruppens trivsel og/eller tilbuddets indsats Flere borgere har svært ved at komme rundt i bygningerne på grund af trin, smalle døre eller manglende elevator. Badefaciliteterne er for små til, at hjælpemidler kan anvendes samtidig med støtte fra medarbejdere. Der mangler piktogrammer, strukturhjælpemidler og visuel støtte, selvom borgerne har kognitive vanskeligheder. Udearealerne er ikke tilgængelige for alle borgere, og enkelte borgere kommer derfor sjældent ud selvstændigt. Faciliteter er ikke afstemt formålet med indsatsen og målgruppens behov
Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes trivsel, mulighed for deltagelse i sociale fællesskaber og ret til privatliv	Borgerne trives ikke i de fysiske rammer. Fællesarealerne indbyder ikke til samvær og aktivitetsmuligheder. Tilbuddets aktivitetsmuligheder i de fysiske rammer er ikke målrettet borgernes alder, funktionsniveau interesser eller fysiske forudsætninger. Udearealerne bruges sjældent, fordi de ikke er indrettede, så borgerne reelt kan deltage. Borgerne har ikke mulighed for at trække sig eller finde ro på eget værelse/i egen lejlighed. Borgerne har ikke egen nøgle til værelse/lejlighed.
Tilbuddets fysiske rammer understøtter tryghed og sikkerhed	Det er svært at opsøge medarbejderne (personalerum ligger langt væk). Gangarealer og trapper er smalle, hvilket kan være konflikteskalerende. Hjælpemidler som kaldesystem og nøglechip fungerer ustabil. Alarm og døråbner fungerer ikke. Det er ikke muligt at skabe mindre rum for borgere i fællesskabet. Det er ikke muligt at skærme borgere ved konflikt.

Kvalitetsmodel for plejefamilier



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 plejefamilier har den fornødne kvalitet. Kvalitetsmodellen er således ramme for socialtilsynenes vurdering og understøtter det tilsynsfaglige skøn, der altid skal foretages i den konkrete vurdering af kvaliteten i den enkelte plejefamilie.

Kvalitetsmodellens struktur

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

- Målgruppe, metode og resultater
- Sundhed og trivsel
- Familiestruktur og familiedynamik
- Kompetencer
- Fysiske rammer

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

Kvalitetskriterierne er gældende for alle plejefamilier, som er omfattet af socialtilsynet.

Kvalitetsmodellens præmis

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

Fornøden kvalitet vil sige, at plejefamilien 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 plejefamilien, 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 plejefamilien inden for en kortere periode vil kunne opfylde det eller de ikke-opfyldte kvalitetskriterier. Er det tilfældet, kan der træffes afgørelse om godkendelse med vilkår for ny-godkendelser og skærpet tilsyn og/eller påbud for allerede godkendte plejefamilier.

Den binære kvalitetsvurdering

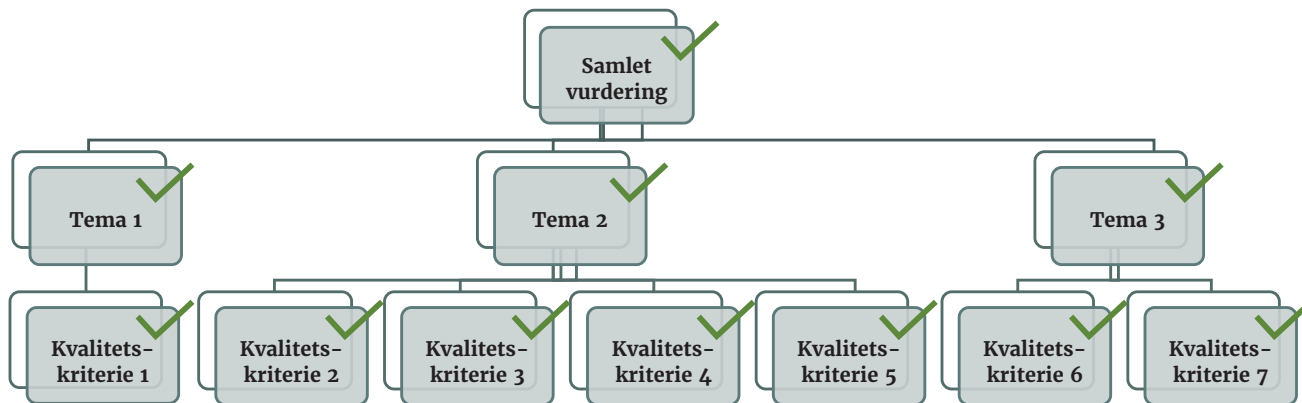
Vurderingen af den fornødne kvalitet foretages med afsæt i kvalitetsmodellen på baggrund af oplysninger om – og iagttagelse af – plejefamiliens praksis. Oplysningerne indhenter socialtilsynet bl.a. ved tilsynsbesøg og dialogen med plejefamilien og øvrige kilder, ligesom socialtilsynet modtager oplysninger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

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

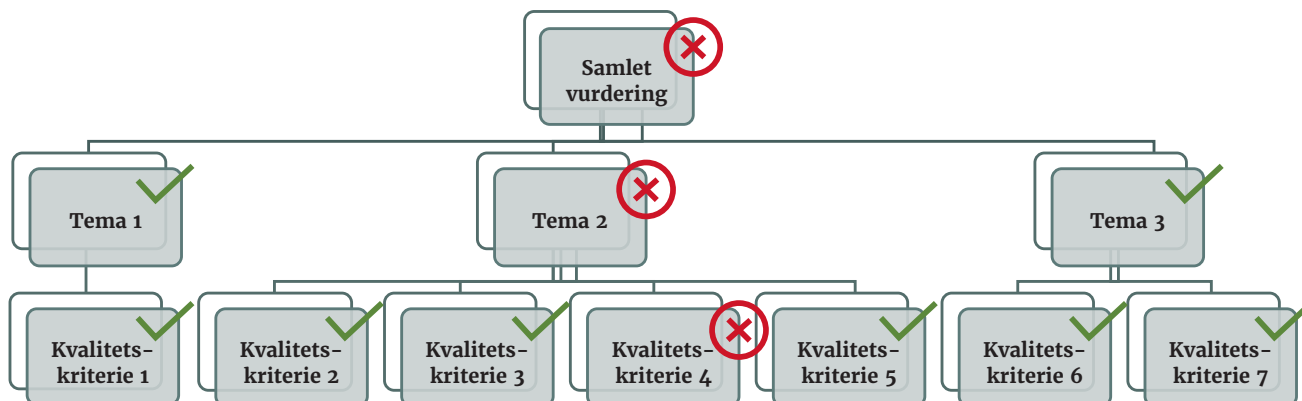
- Plejefamilien opfylder kvalitetskriteriet
- Plejefamilien opfylder ikke kvalitetskriteriet

Det vil sige, at socialtilsynet ikke laver en differentieret kvalitetsvurdering, men udelukkende foretager en **binær kvalitetsvurdering** i forhold til, om plejefamilier 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 kvalitetskriterium er opfyldt eller ej, er hvert kvalitetskriterium 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 til stede". En kvalitetsmarkør kan også markeres "ikke aktuel" – dette gælder i de tilfælde, hvor kvalitetsmarkøren angiver forhold, der ikke er relevant jf. typologi.

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: Plejefamilien har relevante kompetencer i forhold til at varetage opgaven som plejefamilie				
Samlet vurdering af kvalitetskriteriet: ☒ Opfyldt ☐ Ikke opfyldt		Faglig begrundelse for vurdering:		
Kvalitetsmarkører		Til stede	Ikke til stede	Ikke aktuelt
1	Plejefamilien kan drage omsorg for barnets individuelle behov og udvikling	✓		
2	Plejefamilien bidrager konstruktivt til samarbejdet med familie, netværk og professionelle	✓		
3	Plejefamilien opsøger og anvender viden med afsæt i barnets aktuelle behov	✓		

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	Plejefamilien kan drage omsorg for barnets individuelle behov og udvikling	✓		
2	Plejefamilien bidrager konstruktivt til samarbejdet med familie, netværk og professionelle		✗	
3	Plejefamilien opsøger og anvender viden med afsæt i barnets aktuelle behov	✓		

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 og plejefamilier 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 plejefamilien 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 børnene. Hvis dette ikke er muligt, fordi tilsynsbesøget er uanmeldt eller fordi børnene ikke ønsker/er i stand til at gennemføre interview, afdækkes borgerperspektivet ved observation af plejefamiliens samspil med børnene/barnet 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 plejefamilier, som vurderes at være i grøn risikokategori, belyses kvaliteten alene ud fra undersøgelsesdesignet på ét tilsynsbesøg.

Hvis socialtilsynet ved ankomsten til plejefamilien straks vurderer, at det ikke er muligt at indhente størstedelen af de nødvendige data på grund af aktuelle forhold i plejefamilien 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 plejefamilien 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 plejefamilien

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** skal dokumentationen af **(grøn)**, 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 plejefamilier

TEMA 1: MÅLGRUPPE, METODER OG RESULTATER

Temabeskrivelse:

Det er afgørende for kvaliteten i en plejefamilie, at plejefamiliens indsats medvirker til at sikre barnets trivsel, og resulterer i den ønskede udvikling for barnet. Det er derfor væsentligt, at plejefamilien imødekommer barnets behov og bidrager til, at de mål, der er opstillet i barnets plan eller ungeplanen for barnets udvikling og trivsel i plejefamilien, opnås.

Kvalitetskriterier i temaet:

Plejefamilien bidrager aktivt til at opnå de mål, der er for barnets ophold i plejefamilien

Kvalitetsmarkører og undersøgelsesdesign:

Kvalitetskriterium: Plejefamilien bidrager aktivt til at opnå de mål, der er for barnets ophold i plejefamilien	
Kvalitetsmarkører	Undersøgelsesdesign
Plejefamilien har kendskab til mål i barnets plan/ungeplan eller mål oplyst af anbringende kommune	<u>Interview af plejefamilien</u> Afdækning af: ▪ Om plejefamilien kan redegøre for de mål, der er opstillet for barnets anbringelse/støtteophold – har de kendskab til, viden om og indsigt i mål.
Plejefamiliens indsats medvirker til at sikre barnets trivsel og resulterer i den ønskede udvikling jf. mål	<u>Interview af plejefamilien</u> Afdækning af: ▪ Om plejefamilien kan redegøre for, hvordan de i hverdagen understøtter det enkelte mål. ▪ Om plejefamilien kan redegøre for, at der er sammenhæng mellem indsats og mål for anbringelsen. ▪ Om plejefamilien er bevidste i deres tilgang til barnet – kan de redegøre for, hvorfor de gør, som de gør i mødet med barnet. <u>Triangulering med anbringende kommune</u> Afdækning af: ▪ Om plejefamiliens indsats er relevant, afstemt opgaven og i overensstemmelse med plejefamiliens typologi

TEMA 2: SUNDHED OG TRIVSEL

Temabeskrivelse:

Et væsentligt element for barnets udvikling er, at plejefamilien understøtter barnets fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at plejefamiliens viden og indsats i forhold til barnets sundhed og trivsel modsvarer barnets alder og behov. Det kan for eksempel være i forhold til kost og motion, rygning og alkohol samt uhensigtsmæssig brug af rusmidler. Det kan også være i forhold til barnets færden på sociale medier. Derudover skal plejefamilien som væsentligt, overordnet element af kvaliteten respektere og sikre barnets medinddragelse, medbestemmelse og indflydelse i hverdagen i plejefamilien. Heri ligger blandt andet, at plejefamilien understøtter barnets selv værd og trivsel ved, at barnet føler sig hørt, respekteret og anerkendt som person og som en del af familien. For specialiserede plejefamilier gælder desuden, at de kan anvende fysisk guidning og afværgehjælp under hensyn til og med respekt for barnets ret til personlig integritet og selvbestemmelse, og at de følger op herpå med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.

Kvalitetskriterier i temaet:

- Plejefamilien understøtter barnets medbestemmelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i plejefamilien
- Plejefamilien understøtter barnets fysiske og mentale sundhed og trivsel

Kvalitetsmarkører og undersøgelsesdesign:

Kvalitetskriterium: Plejefamilien understøtter barnets medbestemmelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i plejefamilien	
Kvalitetsmarkører	Undersøgelsesdesign
Plejefamilien understøtter barnets inddragelse og selv- og medbestemmelse	<u>Barnets perspektiv belyses</u> Interview af barnet eller observation af plejefamiliens samspil med barnet tilstræbes. Hvis dette ikke er muligt, belyses barnets perspektiv ved triangulering med pårørende, rådgiver eller anden professionel omkring barnet eller dokumentanalyse af referat fra børnesamtaler. Afdækning af: ▪ Om barnet bliver inddraget i og har mulighed for at træffe beslutninger om forhold, der vedrører barnets eget liv og hverdagen i plejefamilien. ▪ Om barnet bliver hørt, respekteret og anerkendt. <u>Interview af plejefamilien</u> Afdækning af: ▪ Om plejefamilien har viden om barnets ret til selv- og medbestemmelse omkring forhold, der vedrører barnets eget liv. ▪ Om plejefamilien støtter barnet i at udtrykke sine ønsker/behov og træffe beslutninger om eget liv under hensyn til barnets alder, modenhed og udvikling (fx omkring skole, fritid, samvær med familie og netværk, brug af digitale medier, tøj og personlig stil mv.). ▪ Om plejefamilien støtter barnet i selv- og medbestemmelse i hverdagen i plejefamilien under hensyn til barnets alder, modenhed og udvikling (fx omkring regler i hjemmet, måltider, aktiviteter, ferier, traditioner mv.).

Kvalitetskriterium: Plejefamilien understøtter barnets fysiske og mentale sundhed og trivsel	
Kvalitetsmarkører	Undersøgelsesdesign
Plejefamilien understøtter barnets mentale sundhed og trivsel	<u>Barnets perspektiv belyses</u> Interview af barnet eller observation af plejefamiliens samspil med barnet tilstræbes. Hvis dette ikke er muligt, belyses barnets perspektiv ved triangulering med pårørende, rådgiver eller anden professionel omkring barnet eller dokumentanalyse af referat fra børnesamtaler. Afdækning af: ▪ Om barnet har en tryk og fortrolig relation til plejefamilien. ▪ Om barnet oplever, at plejefamilien hjælper og støtter, når der er noget, der er svært. ▪ Om plejefamilien støtter og hjælper barnet i forhold til at indgå i sociale relationer og venskaber i de arenaer, barnet færdes i. ▪ Om plejefamilien støtter barnet i at opnå selvstændighed. <u>Interview og/eller observation af plejefamilien</u> Afdækning af: ▪ Om plejefamilien understøtter barnets mentale sundhed og trivsel (fx med fokus på at håndtere svære følelser og situationer, at udvikle passende mestringsstrategier, at opdage og udvikle egne ressourcer og interesser samt at styrke selvværd og selvtillid). ▪ Om plejefamilien reagerer, hvis de ser tegn på mistrivsel hos barnet, herunder risikoadfærd. ▪ Om plejefamilien understøtter barnets sociale trivsel (fx med fokus på barnets sociale relationer og venskaber i de arenaer, barnet færdes i (dagtilbud, skole, fritidstilbud, familie mv.). ▪ Om plejefamilien understøtter praktiske færdigheder og valg, der forbereder barnet på et selvstændigt voksenliv). ▪ Om plejefamilien har indsigt i barnets brug af sociale medier, og hvordan plejefamilien guider barnet til at færdes trygt og hensigtsmæssigt på sociale medier. ▪ Om plejefamilien understøtter barnets potentiale ift. skole, uddannelse og beskæftigelse.

Plejefamilien understøtter barnets fysiske sundhed og trivsel	<u>Barnets perspektiv belyses</u> Interview af barnet eller observation af plejefamiliens samspil med barnet tilstræbes. Hvis dette ikke er muligt, belyses barnets perspektiv ved triangulering med pårørende, rådgiver eller anden professionel omkring barnet eller dokumentanalyse af referat fra børnesamtaler. Afdækning af: ▪ Hvordan plejefamilien understøtter barnet i forhold til en sund livsstil (KRAM-faktorer). ▪ Om plejefamilien snakker med barnet om rygning og brug rusmidler. ▪ Om plejefamilien støtter barnet ift. identitet og seksualitet (fx kønsidentitet). ▪ Hvilken sundhedstilstand barnet fremstår med <u>Interview af plejefamilien</u> Afdækning af: ▪ Om plejefamilien har viden om og understøtter barnets fysiske sundhed og trivsel (fx med fokus på sund ernæring, fysisk aktivitet, hensigtsmæssig døgnrytme, adgang til nødvendige sundhedsfaglige ydelser mv.). ▪ Om plejefamilien har eller opsøger viden om emner knyttet til børne- og ungdomslivet (fx vaccinationer, kønsidentitet, prævention, alkohol og euforiserende stoffer mv.), herunder risikoadfærd, og om plejefamilien støtter barnet/den unge relevant i forhold til disse emner.
Plejefamilien arbejder relevant med fysisk guidning og afværgehjælp (specialiserede plejefamilier)	<u>Interview af plejefamilien</u> Afdækning af: ▪ Om plejefamilien har kendskab til deres beføjelser mht. reglerne om fysisk guidning og afværgehjælp i lov om voksenansvar. ▪ Om plejefamilien arbejder med anvendelse af fysisk guidning og afværgehjælp under hensyn til og med respekt for barnets ret til personlig integritet og selvbestemmelse. ▪ Om plejefamilien reflekterer over episoder med anvendelse af fysisk guidning og afværgehjælp med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen. <u>Dokumentanalyse</u> Hvis der er magtindberetninger, medtages disse på tilsynsbesøg.

TEMA 3: FAMILIESTRUKTUR OG FAMILIEDYNAMIK

Temabeskrivelse:

Plejefamiliens familiestruktur og familiedynamik er væsentlig at have fokus på for at sikre, at familien kan og har overskud til at bidrage til at give barnet kontinuitet i opvæksten og mulighed for at vokse op i et trygt omsorgsmiljø. Plejefamiliens familiestruktur udgør de grundlæggende rammer for barnet. Familiestrukturer kan være meget forskellige. Det væsentlige er, at familiestrukturen understøtter barnets trivsel og behov. Familiestrukturer kan komme til udtryk ved for eksempel samlivsforhold, antal egne og sammenbragte børn, særlige forhold omkring egne børn, beskæftigelsesforhold, fritidsaktiviteter, plejefamiliens sundhedssituation samt støtte fra familie og nærmiljø. Familiedynamikken afspejles i det indbyrdes samspil i familien og er afgørende både for barnets trivsel og udviklingsbetingelser og for familiens trivsel og udvikling. Familiedynamik kan for eksempel komme til udtryk i samspil, relationer, kommunikation og refleksion over egen dagligdag.

Kvalitetskriterier i temaet:

- Plejefamilien tilbyder barnet trygge og stabile rammer

Kvalitetsmarkører og undersøgelsesdesign:

Kvalitetskriterium: Plejefamilien tilbyder barnet trygge og stabile rammer	
Kvalitetsmarkører	Undersøgelsesdesign
Plejefamiliens familiestruktur er hensigtsmæssig og medvirker til, at familien har overskud til at give barnet kontinuitet i opvæksten samt mulighed for at vokse op i et trygt og omsorgsfuldt miljø	<u>Interview med plejeforældre eller oplysningsskema</u> Afdækning af: ▪ Omfang af arbejde udenfor hjemmet og fritidsaktiviteter. ▪ Aktiviteter i weekenden/ferier. ▪ Brug af netværk (støtte fra familie og nærmiljø). ▪ Sundhedssituation. ▪ Om der er særlige forhold om egne børn, der har indvirkning på opgaven som plejefamilie. ▪ Hverdagens organisering og struktur Observation af: ▪ Plejefamiliens hjem/omgivelser. ▪ Husstandens medlemmer.
Plejefamiliens familiodynamik er hensigtsmæssig og medvirker til, at familien har overskud til at give barnet kontinuitet i opvæksten samt mulighed for at vokse op i et trygt og omsorgsfuldt miljø	<u>Barnets perspektiv belyses</u> Interview af barnet eller observation af plejefamiliens samspil med barnet tilstræbes. Hvis dette ikke er muligt, belyses barnets perspektiv ved triangulering med pårørende, rådgiver eller anden professionel omkring barnet eller dokumentanalyse af referat fra børnesamtaler. Afdækning af: ▪ Om barnet oplever at få trøst og omsorg, når der er behov herfor. ▪ Om barnet oplever at blive lyttet til. ▪ Hvordan barnet oplever, at konflikter håndteres. ▪ Om barnet oplever, at der er tid nok. <u>Interview af plejefamilien</u> Afdækning af: ▪ Om plejefamilien kan reflektere over egen hverdag. ▪ Om plejefamilien har en oplevelse af overskud, og bevidsthed om, hvordan de bevarer overskuddet, hvad der henholdsvis giver og udfordrer overskuddet. ▪ Om plejefamilien kan redegøre for egne børns samspil med barnet i pleje. ▪ Om plejefamilien kan redegøre for, hvordan de i familien håndterer udfordringer, uenigheder og konflikter på en hensigtsmæssig måde.

TEMA 4: KOMPETENCER

Temabeskrivelse:

Det er væsentligt for kvaliteten, at plejeforældre har de personlige, relationelle og faglige kompetencer, der er nødvendige for at sikre barnet en tryk hverdag og opvækst med nære og stabile relationer. Det omfatter blandt andet at kunne etablere tilknytning og at kunne opdrage samt give omsorg, der modsvarer barnets alder og særlige behov, herunder at kunne anerkende og rumme barnet med dets baggrund. Plejefamilien skal ligeledes kunne være en aktiv deltager i et samarbejde med andre, der er involveret omkring barnet og have fokus på kontinuerligt at udvikle de nødvendige kompetencer.

Kvalitetskriterier i temaet:

- Plejefamilien har relevante kompetencer i forhold til at varetage opgaven som plejefamilie

Kvalitetsmarkører og undersøgelsesdesign:

Kvalitetskriterium: Plejefamilien har relevante kompetencer i forhold til at varetage opgaven som plejefamilie	
Kvalitetsmarkører	Undersøgelsesdesign
Plejefamilien kan drage omsorg for barnets individuelle behov og udvikling	<u>Barnets perspektiv belyses</u> Interview af barnet eller observation af plejefamiliens samspil med barnet tilstræbes. Hvis dette ikke er muligt, belyses barnets perspektiv ved triangulering med pårørende, rådgiver eller anden professionel omkring barnet eller dokumentanalyse af referat fra børnesamtaler. Afdækning af: ▪ Om plejefamilien imødekommer barnets individuelle behov ▪ Om plejefamilien anerkender og rummer barnet ▪ Om plejefamilien tilbyder barnet en tryk og stabil relation og hverdag <u>Interview med plejefamilie</u> Afdækning af: ▪ Om plejefamilien kan redegøre for barnets individuelle behov og hvordan de imødekommer dem ▪ Om plejefamilien kan se bag om adfærd (mentaliseringsressourcer) ▪ Om plejefamilien anerkender og rummer barnet ▪ Om plejefamilien tilbyder barnet en tryk og stabil relation ▪ Om plejefamilien kan redegøre for barnets udvikling og deres indsats i forbindelse hermed
Plejefamilien bidrager konstruktivt til samarbejdet med familie, netværk og professionelle	<u>Triangulering med rådgiver eller andre relevante aktører omkring barnet</u> Afdækning af: ▪ Om plejefamilien samarbejder relevant og konstruktivt
Plejefamilien opsøger og anvender viden med afsæt i barnets aktuelle behov	<u>Interview med plejefamilie</u> Afdækning af: ▪ Om plejefamilien har fokus på at være opdateret på viden ift. barnets aktuelle behov og kan give eksempler herpå (kurser, litteratur, erfa-grupper mm.). ▪ Om plejefamilien deltager i tilbudt supervision og bidrager med emner og formår at omsætte det til praksis ▪ Om plejefamilien kan komme med eksempler på, hvordan viden omsættes til praksis

TEMA 5: FYSISKE RAMMER

Temabeskrivelse:

Plejefamiliens hjem udgør rammen om livet i plejefamilien. Det er derfor væsentligt, at omgivelser, indretning, faciliteter og boligens stand understøtter barnets trivsel, tryghed og sikkerhed, samt er velegnede i forhold til barnets ønsker og behov. Det er herunder vigtigt, at de fysiske rammer afspejler, at det også er barnets hjem. Endvidere at de fysiske rammer inde og ude understøtter barnets mulighed for at opretholde sociale relationer, giver barnet relevante udfoldelsesmuligheder og sikrer barnets ret til privatliv.

Kvalitetskriterier i temaet:

- De fysiske rammer understøtter barnets udvikling og trivsel

Kvalitetsmarkører og undersøgelsesdesign:

Kvalitetskriterium: De fysiske rammer understøtter barnets udvikling og trivsel	
Kvalitetsmarkører	Undersøgelsesdesign
Plejefamiliens hjem understøtter barnets trivsel, tryghed og sikkerhed	<u>Observation af fysiske rammer</u> Afdækning af: ▪ Om hjemmet er indrettet, så det er sikkert for barnet ▪ Om barnet færdes hjemmevant ▪ Om man kan se, at det er barnets hjem (ved anbringelser)
Plejefamiliens hjem og omgivelser er velegnet i forhold til barnets udfoldelsesmuligheder, ønsker og behov	<u>Interview af plejefamilien</u> Afdækning af: ▪ Om plejefamilien kan redegøre for, hvor i hjemmet man kan se, at boligen er indrettet ud fra barnets ønsker og behov ▪ Om plejefamilien kan redegøre for, hvordan hjemmet understøtter, at barnet kan opretholde sociale relationer ▪ Om plejefamilien kan redegøre for, hvordan hjemmet understøtter, at barnets ret til privatliv sikres. ▪ Om plejefamilien kan redegøre for, hvordan de bruger omgivelserne for at understøtte barnets ønsker og behov, fx nærmeste legeplads, bibliotek ▪ Observation af fysiske rammer ▪ Om ovenstående kan ses i praksis

Kvalitetsmodel for plejefamilier

Bilag

Praksiseksempler, der kan indikere, at kvalitetsmarkøren ikke er til stede

Der er udarbejdet praksiseksempler, som beskriver, hvilke forhold der kan gøre sig gældende, når en kvalitetsmarkør ikke er til stede.

Praksiseksemplerne skal ses som understøttelse af en mere ensartet forståelse af kvalitetsmarkørerne og vurdering af den fornødne kvalitet.

Praksiseksemplerne er ikke udtryk for en udtømmende liste og skal alene ses som eksempler, der kan indikere, at kvalitetsmarkøren ikke er til stede. Hvorvidt kvalitetsmarkøren er til stede eller ej vil altid bero på en faglig, konkret vurdering.

TEMA 1: MÅLGRUPPE, METODER OG RESULTATER

Kvalitetskriterie: Plejefamilien bidrager aktivt til at opnå de mål, der er for barnets ophold i plejefamilien	
Kvalitetsmarkører	Praksiseksempler på at kvalitetsmarkøren ikke er til stede
Plejefamilien har kendskab til mål i barnets plan/ungeplan eller mål oplyst af anbringende kommune	Plejefamilien har ikke viden om og indsigt i barnets udviklingsbehov jf. de opstillede mål i barnets handleplan/ungeplan eller jf. mål oplyst af anbringende kommune Plejefamilien har ikke kendskab til de mål, der er for barnets anbringelse (aftaler/ barnets plan/ungeplan). Plejefamilien forholder sig passivt i forhold til at få kendskab til, indsigt i og viden om målene for barnets anbringelse eller mål for støtteopholdet
Plejefamiliens indsats medvirker til at sikre barnets trivsel og resulterer i den ønskede udvikling jf. mål.	Plejefamilien har ikke viden om, indsigt i eller forståelse for barnets behov. Plejefamilien kan ikke redegøre for, hvordan de i hverdagens praksis understøtter barnets udvikling. Plejefamilien understøtter ikke aktivt barnets udvikling. Barnets udvikling er stagneret, eller barnet går tilbage i udvikling.

TEMA 2: SUNDHED OG TRIVSEL

Kvalitetskriterium: Plejefamilien understøtter barnets medbestemmelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i plejefamilien	
Kvalitetsmarkører	Praksiseksempler på at kvalitetsmarkøren ikke er til stede
Plejefamilien understøtter barnets inddragelse og selv- og medbestemmelse	Plejefamilien negligerer barnets ønsker og meninger og inddrager ikke barnet i beslutninger, der vedrører barnets eget liv. Plejefamilien har en dikterende, rigtigt rammesættende og/eller sanktionerende tilgang til barnet. Plejefamilien har et forældet børnesyn og mangler viden om børns rettigheder. Plejefamilien spørger ikke eller lytter ikke til barnets meninger, ønsker og behov i forhold til hverdagen i plejefamilien. Plejefamilien giver i praksis ikke barnet indflydelse på hverdagen i plejefamilien.

Kvalitetskriterium: Plejefamilien understøtter barnets fysiske og mentale sundhed og trivsel	
Kvalitetsmarkører	Praksiseksempler på at kvalitetsmarkøren ikke er til stede
Plejefamilien understøtter barnets mentale sundhed og trivsel	Plejefamilien tilbyder ikke barnet relevant støtte til mentale udfordringer og/eller griber ikke ind ved tegn på mistrivsel. Plejefamilien mangler viden om eller bagatelliserer barnets risikoadfærd og yder ikke en tilstrækkelig indsats i forhold hertil. Plejefamilien taler nedsættende til og om barnet og har overvejende fokus på det, som barnet gør forkert eller ikke kan. Plejefamilien ser ikke barnets ressourcer og potentialer og understøtter ikke barnets nærmeste udviklingszone. Plejefamilien følger ikke med i, hvordan barnet trives i de arenaer, barnet færdes i og er ikke med til at opbygge relevante arenaer, hvor barnet kan udfolde sig socialt. Plejefamilien følger ikke med i, hvad barnet foretager sig på sociale medier, og understøtter ikke barnet i at færdes sikkert på sociale medier.
Plejefamilien understøtter barnets fysiske sundhed og trivsel	Plejefamilien understøtter ikke en sund levevis for barnet. Plejefamilien sikrer ikke, at barnet får relevante undersøgelser og/eller deltager i nødvendig behandling. Plejefamilien mangler viden om eller bagatelliserer barnets tegn på manglende fysisk sundhed, risikoadfærd mv. og yder ikke en tilstrækkelig indsats i forhold hertil. Plejefamilien opsøger eller optager ikke ny viden om forhold, der knytter sig til ungdomslivet, og taler ikke med den unge om emner relateret til ungdomslivet.
Plejefamilien arbejder relevant med fysisk guidning og afværgehjælp (specialiserede plejefamilier).	Plejefamilien anvender unødigt fysisk guidning og afværgehjælp. Plejefamilien opsøger ikke viden og redskaber til at forebygge, at fysisk guidning og afværgehjælp bliver nødvendigt. Plejefamilien formår ikke at reflektere over andre handlemuligheder end magtanvendelser.

TEMA 3: FAMILIESTRUKTUR OG FAMILIEDYNAMIK

Kvalitetskriterium: Plejefamilien tilbyder barnet trygge og stabile rammer	
Kvalitetsmarkører	Praksiseksempler på at kvalitetsmarkøren ikke er til stede
Plejefamiliens familiestruktur er hensigtsmæssig og medvirker til, at familien har overskud til at give barnet kontinuitet i opvæksten samt mulighed for at vokse op i et trygt og omsorgsfuldt miljø	Barnet viser tegn på mistrivsel, som kan skyldes et eller flere forhold i familiestrukturen. Plejeforældrene eller andre i husstand/nær relation er syge i en grad, hvor plejefamilien ikke længere sikres et trygt omsorgsmiljø. Plejefamilien har arbejde udenfor hjemmet i en grad, der gør at barn i pleje ikke tilbydes trygge og stabile rammer i forhold til barnets behov. Plejefamilien har tidskrævende fritidsaktiviteter i en grad, der gør, at barn i pleje ikke tilbydes trygge og stabile rammer i forhold til barnets behov.
Plejefamiliens familiedynamik er hensigtsmæssig og medvirker til, at familien har overskud til at give barnet kontinuitet i opvæksten samt mulighed for at vokse op i et trygt og omsorgsfuldt miljø	Barnet viser tegn på mistrivsel, som kan skyldes et eller flere forhold i familiedynamikken (kan også være egne børn). Selvbeskyttelsesstrategier kommer i spil; Fight (andres skyld), "Flight" (opgaven opsiges), "Freeze" (mangel på handling/lader stå til). Plejefamilien evner ikke at regulere sig selv eller barnet i pleje. Der er hyppige mentaliseringssvigt i plejefamilien. Plejefamilien reflekterer ikke tilstrækkeligt. Der er et højt konfliktniveau i plejefamilien.

TEMA 4: KOMPETENCER

Kvalitetskriterium: Plejefamilien har relevante kompetencer i forhold til at varetage opgaven som plejefamilie	
Kvalitetsmarkører	Praksiseksempler på at kvalitetsmarkøren ikke er til stede
Plejefamilien kan drage omsorg for barnets individuelle behov og udvikling	Plejefamilien kan ikke redegøre for barnets særlige behov. Plejefamilien udviser ikke rummelighed over for barnets (kulturelle) baggrund, adfærd, seksualitet mm. Plejefamilien anerkender ikke barnet. Plejefamilien kan ikke skabe en tryk hverdag for barnet. Plejefamilien er ikke tilgængelig for barnet. Plejefamilien kan ikke stille relevante krav til barnet, fx ift. sengetider, sociale medier, madvaner, lektier, huslige pligter, sociale sammenhænge, fremtoning, hygiejne m.m. Barnet er gået tilbage i udvikling eller har i flere år ikke udviklet sig.
Plejefamilien bidrager konstruktivt til samarbejdet med familie, netværk og professionelle	Plejefamilien møder ofte ikke op til diverse møder. Plejefamilien bidrager ikke aktivt i samarbejdet. Plejefamilien overholder ikke oplysningspligten. Plejefamilien responderer ikke på anmodninger fra relevante myndigheder. Plejefamilien er i opposition til kommunens anvisninger. Plejefamilien følger ikke de gældende samværsaftaler.
Plejefamilien opsøger og anvender viden med afsæt i barnets aktuelle behov	Plejefamilien ønsker ikke at udvikle faglige kompetencer. Plejefamilien kan ikke redegøre for, hvordan de omsætter viden. Plejefamiliens viden og indsats modsvarer ikke barnets behov. Plejefamilien deltager ikke i tilbudt supervision eller obligatoriske kursusdage. Plejefamilien er ikke opsøgende på relevant viden ift. barnets aktuelle behov.

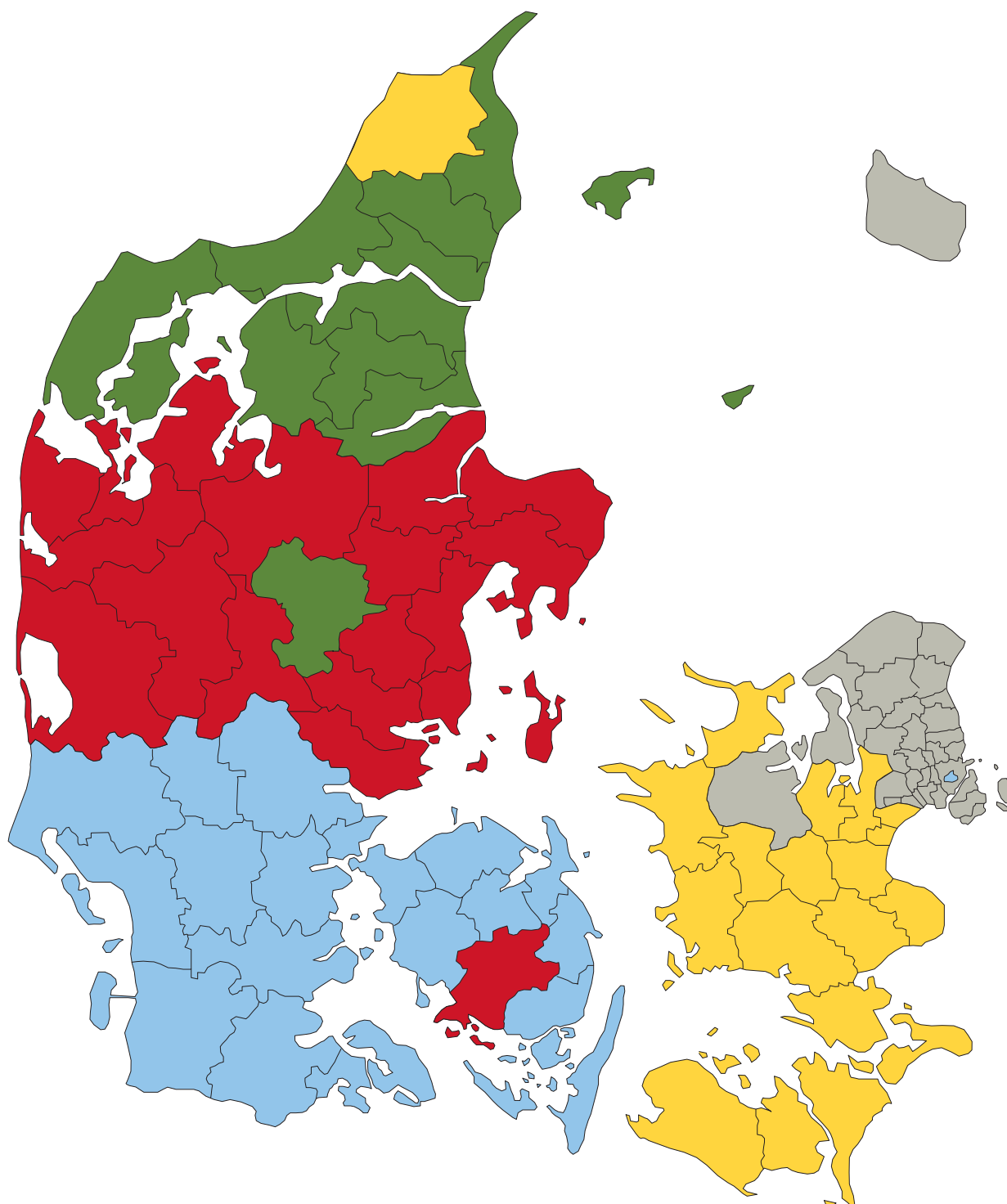
TEMA 5: FYSISKE RAMMER

Kvalitetskriterium: De fysiske rammer understøtter barnets udvikling og trivsel	
Kvalitetsmarkører	Praksiseksempler på at kvalitetsmarkøren ikke er til stede
Plejefamiliens hjem understøtter barnets trivsel, tryghed og sikkerhed	Plejefamiliens hjem fremstår uhygiejnisk. Plejefamiliens hjem fremstår farligt for et barn, fx ledninger ud af væggen, dybe huller m.m. Man kan ikke se, at det er barnets hjem. Barnet færdes som "gæst" i hjemmet. Barnets værelse er ikke godkendt til beboelse.
Plejefamiliens hjem og omgivelser er velegnet i forhold til barnets udfoldelsesmuligheder, ønsker og behov	Der er ikke plads til at have venner på besøg. Barnet har ikke mulighed for privatliv.

Socialtilsynene i Danmark

Socialtilsynene godkender og fører tilsyn med offentlige og private sociale tilbud og plejefamilier. Formålet er at sikre, at borgerne i tilbuddene og plejefamilierne ydes en indsats, der er i overensstemmelse med formålet i lov om social service, barnets lov og kapitel 40 i sundhedsloven.

For tilbud i drift skal socialtilsynene føre tilsyn med, at tilbuddene og plejefamilierne har den fornødne kvalitet. Udgangspunktet for denne vurdering er en kvalitetsmodel, som følger af bekendtgørelse om socialtilsyn.



Læs mere om
socialtilsynene her

