

Kvalitetsmodel for tilbud

Bilag

Socialtilsynene



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: 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	<p>Borgeren inddrages ikke relevant i spørgsmål vedr. borgerens egen hverdag.</p> <p>Ledelsen og medarbejderne kender ikke borgernes rettigheder i forhold til selv- og medbestemmelse.</p> <p>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.</p> <p>Tilbuddet arbejder ikke med kommunikation ift. målgruppens forudsætninger.</p> <p>Tilbuddet arbejder ikke med reel inddragelse i hverdagen.</p> <p>Borgerne har ikke reel medbestemmelse men kun mulighed for valg imellem de af tilbuddet valgte muligheder.</p> <p>Borgere kender ikke deres rettigheder til selv- og medbestemmelse og er usikre på, om de må sige fra eller foreslå ændringer.</p> <p>Tilbuddet har ikke faste strukturer for inddragelse og medbestemmelse, fx beboermøder, kontaktperson-møder mv.</p>

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

<p>Tilbuddet understøtter borgernes fysiske sundhed og trivsel</p>	<p>Borgerne trives ikke, udvikler sig ikke alderssvarende eller udvikler/bibeholder ikke deres funktionsniveau.</p> <p>Borgerne giver direkte eller indirekte udtryk for fysisk mistrivsel.</p> <p>Tilbuddet har ikke systematisk fokus på borgernes fysiske sundhed og trivsel.</p> <p>Tilbuddet har praksis for samarbejde med almene sundhedsydelse, fx læge og tandlæge.</p> <p>Tilbuddet har ikke relevant samarbejde med eksterne aktører, der modsvarer målgruppens behov, fx rusmiddelbehandling, fysioterapi.</p> <p>Borgerne modtager ikke relevant støtte til kontakt med nødvendige sundhedsydelse.</p> <p>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.</p> <p>Der er eksempler på alvorlig sundhedsmæssig fare for borgerne.</p>
--	--

Kvalitetskriterie: Tilbuddet forebygger magtanvendelser

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

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

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

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

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	<p>Medarbejderne har ikke tilstrækkelig viden om målgruppens aktuelle behov.</p> <p>Medarbejdernes viden om borgernes behov afspejles ikke i den udmøntede praksis.</p> <p>Medarbejderne kan ikke redegøre for tilbuddets faglige tilgange og metoder.</p> <p>Tilbuddet har ikke nogen medarbejdere, som er uddannet ift. de valgte metoder.</p> <p>Tilbuddet har ikke overblik over medarbejdernes kompetencer.</p>

	<p>Kompetenceudviklingen tager ikke afsæt i målgruppens nødvendige behov.</p> <p>Kompetenceudvikling er ikke målrettet viden om målgruppen eller tilbuddets valgte metoder.</p> <p>Medarbejderne taler nedsættende til og om borgerne</p>
<p>Medarbejderne møder borgerne med respekt og anerkendelse og understøtter deres retssikkerhed</p>	<p>Medarbejderne understøtter ikke borgernes mulighed for klageadgang</p> <p>Medarbejderne udviser ikke forståelse eller respekt for borgernes ret til privatliv</p>

TEMA 5: FYSISKE RAMMER

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

