| Enhed:  Kontor for Socialtilsyn og National Koordination  Dato:  15. juli 2021 |
| --- |

Inspirationsmateriale til kvalitetsvurdering af sociale tilbud, der søger om godkendelse

Bilag til delelement 2: Udfoldelse af indikatorens ordlyd

Nedenfor illustreres eksempler på, hvordan indikatorerne indenfor temaerne ”Målgruppe, metode og resultater” *(tabel 1)* og ”Kompetencer” *(tabel 2)* kan udfoldes og tilpasses godkendelsesopgaven. Socialtilsynet kan anvende dette som afsæt for afdækning og kvalitetsvurdering af tilbud, der søger om godkendelse.

# Temaet ”Målgruppe, metoder og resultater”

I temaet ”Målgruppe, metode og resultater” skal socialtilsynet tilvejebringe et vidensgrundlag, som gør det muligt at vurdere, om det er sandsynligt, at indsatsen og tilbuddets metoder medvirker til sikre borgernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling. Se den fulde tematekst i Bekendtgørelse om socialtilsyn, bilag 1.

Temaet omfatter i alt fire indikatorer (3.a, 3.b, 3.c og 3.d.), som understøtter vurderingen af, om det er sandsynligt, at tilbuddet, med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse, kan arbejde systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne (Kriterium 3).

***Tabel 1:*** *Skematisk oversigt for temaet ”Målgruppe, metode og resultater” med eksempler på, hvordan indikatorerne kan udfoldes, refleksionsspørgsmål og forhold, der kan vægtes.*

|  |
| --- |
| **Kriterium 3: Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne.**  Socialtilsynets bedømmelse af indikatorerne understøtter vurderingen af kriteriet.  Socialtilsynet kan også inddrage andre forhold i kvalitetsvurderingen, som vurderes at være relevante for kvaliteten. |

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

| **Udfoldet indhold i indikatoren:** | **Eksempler på refleksionsspørgsmål og forhold, der kan vægtes i bedømmelsen af indikatoren:** |
| --- | --- |
| *Ansøger kan redegøre for, at de beskrevne faglige tilgange og metoder er relevante i forhold til målgruppen/målgrupperne?* | Er der en beskrivelse af tilbuddets påtænkte indsats? Herunder om elementerne i indsatsen er beskrevet på en hjemmeside, i et internt dokument eller på Tilbudsportalen?  Hvordan er de beskrevne metoder og faglige tilgange relevante for den påtænkte målgruppes behov for støtte?  Er de påtænkte metoder og faglige tilgange:   * Baseret på én eller flere navngivne teorier eller metoder? * Baseret på erfaringer, som har vist, at metoden/metoderne er relevante netop ift. denne målgruppe?   Hvordan vil ansøger implementere de valgte faglige tilgange og metoder?[[1]](#footnote-2) |
| *Ansøger kan redegøre for, at de beskrevne faglige tilgange og metoder er relevante i forhold til tilbuddets målsætning?* | Er tilbuddets beskrivelse af målsætninger relevant og konkret ift. hvordan de påtænker at omsætte tilbuddets målsætninger i dagligdagen i samarbejde med borgerne og med afsæt i de enkelte borgeres behov for støtte?  Hvordan vil målsætningerne forventeligt kunne ses afspejlet i indsatsen? |

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

| **Udfoldet indhold i indikatoren:** | **Eksempler på refleksionsspørgsmål og forhold, der kan vægtes i bedømmelsen af indikatoren:** |
| --- | --- |
| *Ansøger kan redegøre for, hvordan arbejdet med at dokumentere og evaluere resultaterne af deres praksis organiseres?* | Har ansøger relevante faglige overvejelser og planer for, hvordan de vil arbejde med resultatdokumentation? Herunder hvordan ansøger vil arbejde med opstilling af mål i samarbejde med borgerne, samt hvordan de vil sikre, at målene er konkrete og klare mål (fx kan ansøger beskrive tidligere erfaring med dette, konkrete kompetencer eller beskrive, hvilket konkret dokumentationssystem de vil bruge i dagligdagen).  Har ansøger relevante overvejelser vedr. anvendelse af resultatdokumentation til brug for egen læring og forbedring af indsatsen?  Har ansøger i forbindelse med organisationens opstart forholdt sig til, hvordan de vil leve op til de krav, som samarbejdspartnere stiller til deres dokumentation?  Samarbejdspartenere kan fx være:   * Driftsherren, dvs. den kommune, region eller bestyrelse, som tilbuddet refererer til * Visiterende myndighed. Fx ICS (Børne- og ungeområdet), VUM (voksenområdet), § 140- eller § 141-handleplaner og konkrete bestillinger, som skal anvendes i sagsbehandlingen vedr. indsatsen til det enkelte barn eller borger, indberetninger om magtanvendelser * Socialtilsynet   Kan ansøger fremlægge en relevant plan for, hvordan arbejdet med at indsamle dokumentation for effekten af indsatserne, vil foregå?  Planen kan omfatte:   * Valg dokumentationsredskab fx Cura, EG Sensum Bosted, Danjournal * Afklaring af, hvem i tilbuddet der skal indsamle data * Afklaring af registreringspraksis, dvs. hvilke medarbejdere er påtænkt at være involveret i at registrere data; hvordan samarbejdes der om opgaven, og hvordan sikres det, at medarbejdere er klædt på til opgaven? * Beskrivelse af, hvordan tilbuddets ansatte skal anvende den indsamlede data * Hvilke nødvendige kompetencer tilbuddet skal råde over for at indsamle og anvende dokumentationen (fx kompetencer til at registrere data; anvende bestemte måleredskaber eller dokumentationssystemer eller kunne udarbejde analyser, der følger borgeren eller en gruppe af borgere over tid) |
| *Ansøger kan redegøre for, hvordan tilbuddet konkret vil arbejde med progressionsmåling, dvs. hvordan de vil opstille mål for indsatsen ift. den konkrete borger og med afsæt heri måle borgerens udvikling?* | I bedømmelsen af indikatoren kan vægtes følgende specifikke forhold:   * Har ansøger beskrevet sammenhængen mellem de aktiviteter, der sættes i gang, de mekanismer [[2]](#footnote-3), som de skal aktivere, og de ønskede resultater? * Valg af målepunkter * Udvikling eller valg af redskab til progressionsmåling, se liste med validerede måleinstrumenter her: <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/socialstyrelsens-viden/redskaber-til-styring-og-udvikling/validerede-instrumenter> * Valg af IT-understøttelse (det kan være både et decideret system eller der kan opsamles data i fx en Excel-løsning) |
| *Ansøger kan redegøre for, hvordan resultatdokumentation, påtænkes anvendt med henblik på egen læring og forbedring af indsatsen* | Såfremt ansøger har beskrevet en mødestruktur for de ansatte omfatter den da, hvordan:   * Resultatdokumentation påtænkes anvendt som afsæt for læring og forbedring af indsatsen over for den enkelte borger og borgerne i tilbuddet? * Systematisk refleksion over faglige aktiviteter og handlinger skal foregå med henblik på at understøtte læring og forbedring af indsatsen? * Det påtænkes sikret, at alle relevante medarbejdere har viden om mål og resultater for borgeren, og arbejder aktivt ift. egen læring og forbedring af indsatsen |

***Indikator 3.c.:*** *Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.***[[3]](#footnote-4)**

| **Udfoldet indhold i indikatoren:** | **Eksempler på refleksionsspørgsmål og forhold, der kan vægtes i bedømmelsen af indikatoren:** |
| --- | --- |
| *Ansøger kan redegøre for, hvordan der vil blive skabt sammenhæng mellem borgerens mål, tilbuddets indsatser og resultater?* | Hvordan påtænker ansøger at sikre, at fastsatte mål og indsatser tilrettelægges i samarbejde med borgeren og på baggrund af borgerens ønsker og behov? Det kan fx gøres ved hjælp af metoden Borgerrejsen[[4]](#footnote-5), hvor borgerne interviewes eller deltager i workshops  Hvordan påtænker ansøger at sikre en systematisk opfølgning på resultaterne og løbende justere på indsatsen, herunder også, såfremt de positive resultater udebliver?  Det kan fx være ved, at ansøger kan redegøre for rammer og retningslinjer. Opgaver, ansvar og roller bør være veldefinerede og velkendte blandt personalet, så alle ved, hvad der skal gøres, hvornår og af hvem. Ligeledes bør det vægtes positivt hvis ansøger kan beskrive de organisatoriske og tidsmæssige rammer, der skal give medarbejderne mulighed for at arbejde med læring og udvikling på baggrund af de indsamlede data. |
| *Ansøger kan redegøre for, hvordan indsatsen i forhold til den konkrete borger har afsæt i den visiterende kommunes mål for opholdet?* | Har ansøger beskrevet en arbejdsgang for, hvordan samarbejdet med de visiterende kommuner skal tilrettelægges med henblik på at sikre, at de udarbejdede mål for borgeren, kan fungere som afsæt for tilrettelæggelse af tilbuddets indsats? |

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

| **Udfoldet indhold i indikatoren:** | **Eksempler på refleksionsspørgsmål og forhold, der kan vægtes i bedømmelsen af indikatoren:** |
| --- | --- |
| *Ansøger kan redegøre for, hvordan tilbuddet vil samarbejde med relevante, eksterne aktører i forhold til målgruppens behov for indsats og tilbuddets målsætninger?* | Har ansøger relevante overvejelser ift. inddragelse af aktører i nærmiljøet/omgivende samfund? Det kan fx være jobcenter, praktiserende læge, skole/undervisningstilbud eller lokal psykiatrisk behandlingstilbud, som er relevante samarbejdspartnere i forhold til målgruppen/borgerens behov for støtte.  Har ansøger relevante overvejelser ift. at inddrage specifikke vidensmiljøer, der har viden om indsatser ift. målgruppen? |
| *Ansøger kan redegøre for, hvad et aktivt samarbejde med relevante eksterne aktører indebærer?* | Har ansøger indgået konkrete aftaler med relevante samarbejdspartnere om et kommende samarbejde om borgerne i tilbuddet? Fx i form af formaliserede samarbejdsaftaler, faste møder mv. |

# Temaet ”Kompetencer”

I temaet ”kompetencer” skal socialtilsynet tilvejebringe et vidensgrundlag, som gør det muligt at vurdere, i hvilket omfang tilbuddets medarbejdere har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til tilbuddets målsætninger og målgruppe, de metoder tilbuddet anvender, samt borgernes aktuelle behov. Herunder skal børn og unge sikres en tryg hverdag og opvækst med nære og stabile relationer. Se den fulde tematekst i Bekendtgørelse om socialtilsyn, bilag 1.

Temaet omfatter to indikatorer (10.a og 10.b.), der understøtter vurderingen af, om det er sandsynligt, at tilbuddets medarbejdere vil besidde relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder (Kriterium 10).

***Tabel 2:*** *Skematisk oversigt for temaet ”Kompetencer” med eksempler på, hvordan indikatorerne kan udfoldes, refleksionsspørgsmål og forhold, der kan vægtes.*

|  |
| --- |
| **Kriterium 10: Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder**  Socialtilsynets bedømmelse af indikatorerne understøtter vurderingen af kriteriet.  Socialtilsynet kan også inddrage andre forhold i kvalitetsvurderingen, som vurderes at være relevante for kvaliteten. |

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

| **Udfoldet indhold i indikatoren:** | **Eksempler på refleksionsspørgsmål og forhold, der kan vægtes i bedømmelsen af indikatoren:** |
| --- | --- |
| *Ansøger kan redegøre for, hvilke kompetencer medarbejderne i tilbuddet skal være i besiddelse af ift. målgruppens behov for indsats?*  *Herunder ift.:*   * *Grunduddannelse* * *Efter- og videreuddannelser* * *Certificering og kurser* * *Erfaring med målgruppen* | Har ansøger overvejelser i relation til evt. rekrutteringsudfordringer af medarbejdere med relevante kompetencer i det konkrete område, hvor tilbuddet er placeret?  Er sammensætningen af medarbejdernes kompetencer, som ansættes til borgerrettede timer, relevant ift. målgruppens behov for indsats?  Hvilke overvejelser har ansøger ift. brug af vikarer?  Har ansøger relevante overvejelser ift., hvordan medarbejdernes relationelle/mentaliserende kompetencer kan afdækkes og vægtes i ansættelsen (såfremt dette er relevant)?  Har ansøger overvejelser ift. at rekruttere relevante tværfaglige kompetencer?  Efteruddannelse defineres som: Faglig ajourføring, fx korterevarende uddannelse eller kursus, som uddyber, genopfrisker og holder ens oprindelige grunduddannelseskvalifikationer vedlige.  Videreuddannelse defineres som: Uddannelse der bygger oven på kvalifikationerne fra en grunduddannelse og kvalificerer til at varetage funktioner på et højere niveau end grunduddannelsen fx specialistfunktioner.  Læs mere i Uddannelsesguiden på [www.ug.dk](http://www.ug.dk) |
| *Ansøger kan redegøre for, hvordan det sikres, at medarbejderne har kendskab til tilbuddets faglige tilgange og metoder?* | Har ansøger formuleret og udarbejdet relevante retningslinjer mv, der skal gøre det muligt for medarbejderne at tilegne sig fælles viden om fx målsætninger, arbejdets udførelse, regler om magtanvendelse, og hvordan metoder og tilgange skal omsættes i praksis?  Hvilke konkrete overvejelser har ansøger ift. at sikre systematisk refleksion over faglige aktiviteter og handlinger? |
| *Ansøger kan redegøre for, hvordan det sikres, at der er de fornødne kompetencer tilstede i tilbuddet døgnet rundt, hele året?* | Har ansøger beskrevet, hvordan nye medarbejdere og vikarer introduceres til bl.a. målgruppen og tilbuddets faglige tilgange og metoder?  Har ansøger overvejet, hvordan det kan sikres, at indsatsen varetages kompetent ved sygdom, ferie mv.? |
| *Ansøger kan redegøre for, hvordan det sikres, at medarbejderne har opdateret viden om målgruppen og om evt. nye faglige tilgange og metoder?* | Har ansøger udarbejdet en plan for, hvordan medarbejderne kan udveksle viden om borgernes aktuelle situation fx ifm. vagtskifte?  Har ansøger overvejet, hvordan medarbejderne får adgang til nyeste fagviden og, hvordan denne viden kan komme borgerne i tilbuddet til gavn? |

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

| **Udfoldet indhold i indikatoren:** | **Eksempler på refleksionsspørgsmål og forhold, der kan vægtes i bedømmelsen af indikatoren:** |
| --- | --- |
| *Ansøger kan redegøre for, hvordan det vil kunne ses i sammenspillet mellem borgere og medarbejdere, at medarbejderne har relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder?* | Hvordan vil de tilgange og metoder, som tilbuddets medarbejdere anvender i forhold til borgerne, komme til udtryk i medarbejdernes konkrete samspil med borgerne (fx narrativ tilgang eller KRAP)? |

1. Socialstyrelsens begrebsbase definere faglig tilgang som et fagligt eller teoretisk system, der udgør en ramme for, hvordan et arbejde skal udføres i kraft af et bestemt fokus og formål. Metode defineres som en struktureret handling, som er italesat og tilstrækkelig tydelig og konkret til at handlingen kan reproduceres. [↑](#footnote-ref-2)
2. Mekanisme: Den respons hos borgeren, som får en aktivitet til at give et resultat. Fx kan mekanismen ved gruppesamtaler være, at de får borgeren til at spejle sig selv i andres situation. Fra Resultatdokumentation og evaluering - Håndbog for sociale tilbud (2016) s. 20 [↑](#footnote-ref-3)
3. Indikator 3.c. gælder ikke:

   Ambulante alkoholbehandlingstilbud efter sundhedslovens § 141.

   Ambulante stofmisbrugsbehandlingstilbud efter § 101 og § 101 a i lov om social service.

   Krisecentre oprettet efter § 109 i lov om social service.

   Forsorgshjem oprettet efter § 110 i lov om social service. [↑](#footnote-ref-4)
4. Læs mere om *Borgerrejsen* i Håndbog for Resultatdokumentation kap. 9 s. 92 [↑](#footnote-ref-5)