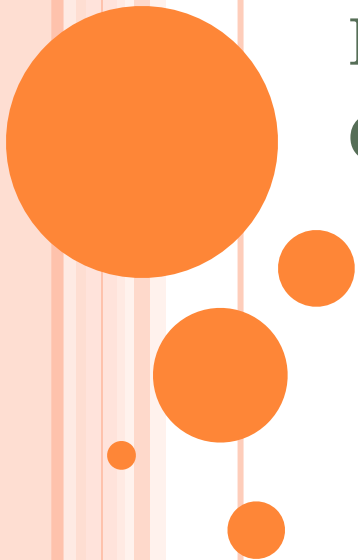


Oplæg på årsmøde og generalforsamling i STU-foreningen Consentio

27. OKTOBER 2018, ODENSE KONGRES CENTER

SKAL VI HAVE EN
KVALITETSMODEL –
OG HVIS JA HVORFOR SÅ DET?

Geert Jørgensen, GJ-Consult



INDHOLD

- ❖ Introduktion til temaet og nogle indledende overvejelser

- ❖ Tre kvalitetsmodeller
 - Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn
 - Kort introduktion til EQUASS
 - Akkreditering Danmarks kvalitetsmodel

- ❖ Debat - Skal vi have en kvalitetsmodel
– og hvis ja hvorfor så det?



INTRODUKTION TIL TEMAET

- Lidt om udviklingen af tilbud på det specialiserede socialområde
- Et skævt indspark om
 - Metoder
 - Dokumentation
 - Evaluering



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

Ansøgning om godkendelse

1. Stamoplysninger: Ved ansøgning om godkendelse som socialt tilbud skal ansøgeren rette telefonisk eller skriftlig henvendelse til socialtilsynet i den region, hvor tilbuddet er beliggende, og angive en række basisoplysninger. Oplysningerne bliver brugt til at oprette ansøgeren på Tilbudsportalen.
 2. Oplysninger til Tilbudsportalen: Når ansøgeren er oprettet på Tilbudsportalen, modtager ansøgeren automatisk en e-mail med login til Tilbudsportalen. Ansøgeren skal herefter udfylde en række faneblade med oplysninger på Tilbudsportalen. Oplysningerne udgør en del af ansøgningen og bliver synlige for socialtilsynet, når ansøgeren indsender oplysningerne til godkendelse hos myndigheden.
 3. Supplerende oplysninger: Udover indberetningen til Tilbudsportalen er der behov for en række supplerende oplysninger. Disse sendes til socialtilsynet pr. e-mail eller post.
- Udover ansøgningskemaet afgør socialtilsynet, ud fra en konkret vurdering, hvilke yderligere oplysninger der er behov for at indhente.



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

2. Oplysninger til Tilbudsportalen

2.1. Tilbudstype:

- Tilbuddets navn
- Type af tilbud og hvilken paragraf tilbuddet er hjemlet efter
- Navn og e-mailadresse på den person, der skal indberette for tilbuddet
- Forventet ibrugtagelse af tilbud.

2.2. Stamdata:

- Fornavn, efternavn, e-mail, telefonnummer på tilbuddets leder
- Kontaktperson
- Tilbuddets hjemmeside
- Etableringsår
- Virksomhedsform



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

2. Oplysninger til Tilbudsportalen

- Evt. koncernnavn, adresse og CVR-nummer
- Oplysninger om ejerforhold
- Aftaler om fast køb af pladser og med hvem
- Beskrivelse af målgruppe
- Beskrivelse af eventuelle samarbejdsrelationer
- Tilsynsrapport fra embedslægen og evt. tilsynsrapport
- Evt. godkendelse fra kriminalforsorgen til alternativ afsoning
- Råd eller organiseringer, fx bruger-, pårørende eller forældreråd
- Bestyrelsessammensætning og antal medlemmer
- Vedtægter
- Beskrivelse af tilbuddets beliggenhed og fysiske rammer, herunder værelsestyper og beskrivelse af værelsernes indretning
- Handicaptilgængelighed
- Beskrivelse af de aktiviteter, borgerne tilbydes (udfyldes kun af botilbud)
- Beskrivelse af tilbuddets mad og spiseforhold (udfyldes kun af botilbud).



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

2. Oplysninger til Tilbudsportalen

2.3. Plads og normering:

- Hovedadresse og øvrige adresser
- Navn(e) og adresser på afdeling(er) samt tilbudstype
- Antal pladser fordelt på afdelinger og tilbudstyper
- Særlige pladstyper
- Sammenhæng mellem pladser på tværs af dagtilbud og botilbud
- Belægningsprocent, som er anvendt i beregning af taksten
- Antallet af ansatte og medarbejderanciennitet angivet i hele år
- Antallet af frivillige opgjort i årsværk
- Antallet af ansatte opgjort i ledelse og faggrupper i arbejdstimer pr. uge
- Beregning af normering
- Oplysninger om nattevagt.



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

2. Oplysninger til Tilbudsportalen

2.4. Ledige pladser:

- Antallet af ledige pladser fordelt på afdelinger og tilbudstyper.

2.5. Økonomi og årsberetning:

- Budgetskema for hhv. sociale tilbud og koncerner foreligger på Tilbudsportalen og indeholder:
 - Årets omsætning
 - Soliditetsgrad
 - Overskud i forhold til omsætningen
 - Lønomkostninger i forhold til omsætningen
 - Lønomkostninger til fast personale i forhold til omsætningen
 - Omkostninger til indkøb af særlig ekspertise forhold til omsætningen
 - Omkostninger til leder i forhold til omsætningen



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

2. Oplysninger til Tilbudsportalen

2.5. Økonomi og årsberetning, fortsat:

- Omkostninger til bestyrelseshonorarer i forhold til omsætningen
- Omkostninger til kompetenceudvikling i forhold til omsætningen
- Ejendomsudgifter i forhold til omsætningen
- Sygefravær
- Personaleomsætningen
- Det seneste års faglige udvikling på tilbuddet
- Det kommende års faglige udvikling på tilbuddet
- Forventede større ændringer på tilbuddet i det kommende år
- Budget
- Revisionspåtegning.



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

2. Oplysninger til Tilbudsportalen

2.6. Faglig tilgang og metode:

- Værdigrundlag
- Faglige målsætninger for arbejdet med borgeren på tilbuddet
- Beskrivelse af tilbuddets arbejde med at sætte mål for borgerne
- Beskrivelse af, hvordan tilbuddet følger op på, om borgeren opnår de fastsatte mål
- Eventuelle måle- eller udredningsmetoder
- Eventuel akkreditering og beskrivelse heraf
- Ekstern supervision
- Effektevaluering



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

2. Oplysninger til Tilbudsportalen

2.6. Faglig tilgang og metode, fortsat:

- Brugerevaluering
- Oplysning om faglig(e) tilgang (e) de socialfaglige indsatser baseres på
- Oplysning om metoder, der anvendes i den socialfaglige indsats
- Begrundelse for valg af metode i forhold til tilbuddets målgruppe(r)
- Eventuelle metoderedskaber og beskrivelse
- Effekter for borgeren ved anvendelse af metoden
- Dokumentation for metodens effekt generelt og opfølgning i forhold til borgeren
- Udvikling af tilbuddet.



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

2. Oplysninger til Tilbudsportalen

2.7. Indsatspakker:

Sammensættes ved at vælge og beskrive følgende:

- Ydelse, der indgår i indsatsen
- Målgruppen, som indsatsen leveres til
- Faglig(e) tilgang(e), som anvendes i leveringen af indsatsen
- Metode(r), som anvendes i leveringen af indsatsen
- Takst for hver ydelse
- Evt. kommentarer til taksten
- Evt. differentiering af takstniveau for den samme indsats
- Periode, taksten er gældende for



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

2. Oplysninger til Tilbudsportalen

2.8. Medarbejdere:

Tilbud, der søger godkendelse, jf. § 101 i lov om social service, skal indberette oplysninger om medarbejdere til Tilbudsportalen i det omfang, som det er muligt på ansøgningstidspunktet. Øvrige tilbud skal angive oplysninger om medarbejdere (antal, personalesammensætning og lønomkostninger) i budgetskeemaet.

- Initialer
- Medarbejdertype
- Fødselsdato
- Køn
- Timer direkte klient-kontakt pr. uge (cirka)
- Erfaring med misbrugsbehandling (måneder)



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

2. Oplysninger til Tilbudsportalen

2.8. Medarbejdere, fortsat:

- Ledelsesfunktioner
- Faglig grunduddannelse
- Godkendte diplomer/masteruddannelser
- Uddannelser der ikke kræver professionsbachelor
- Terapeutisk træning/uddannelse
- Familieterapi
- Oplysninger om evt. ekstern konsulentbistand.



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

3. Supplerende oplysninger

3.1. Oplysninger vedrørende bestyrelsesmedlemmer

Gælder kun for tilbud med en bestyrelse.

Vedhæft en oversigt over bestyrelsesmedlemmer med angivelse af navn og adresse, e-mail, kompetencer og status i bestyrelsen.

3.2. Oplysninger om den leder, der ønskes godkendt som den øverste ansvarlige for tilbuddet

Angiv navn, alder, faglig baggrund og erhvervserfaring. Angiv, om ansøgeren tidligere har fået afslag på ansøgning om godkendelse og i givet fald hvorfor. Vedlæg CV, eksamensbevis og dokumentation for øvrige relevante kompetencer.

Vedlæg kopi af straffeattest og børneattest.

Straffeattesten indhentes af ansøgeren eller af den bestyrelse, kommune eller region, der har ansvaret for lederens ansættelse.

Socialtilsynet vurderer, om der er behov for indhentning af yderligere dokumentation.



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

3. Supplerende oplysninger

3.3. Beskrivelse af nødvendige medarbejderkompetencer:

3.4. Beskrivelse af overvejelser og påtænkte tiltag i forhold til kompetenceudvikling:

3.5. Beskrivelse af overvejelser og påtænkte tiltag i forhold til trivsel, personalegennemstrømning og sygefravær:

3.6. Godkendelse fra andre myndigheder:

Vedlæg dokumentation, eller oplys om igangværende sagsbehandling af godkendelser fra andre myndigheder, fx vedrørende brand, fødevarer, Arbejdstilsyn, Teknik og miljø med videre.

3.7. Fysiske rammer:

Vedlæg tegninger over matrikel og bygninger, BBR-meddelelse samt lejekontrakt, hvis der er tale om et lejemål. Vedlæg endvidere dokumentation for, at ejendommen må anvendes til det ansøgte formål i henhold til Bygge- og planlovgivningen.

3.8. Beskriv evt. øvrige oplysninger, som er relevante for socialtilsynet, og som ikke er dækket af ovennævnte:



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

Tema: Uddannelse og beskæftigelse

- Kriterium 1: Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til skolegang, uddannelse og beskæftigelse
 - Indikator 1.a: Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte borgernes skolegang, uddannelse, beskæftigelse eller samværs- og aktivitetstilbud, og der følges op herpå.
 - Indikator 1.b: Borgerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse, beskæftigelse, eller samværs- og aktivitetstilbud. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller grundskoletilbud.
 - Indikator 1.d: Børnene/de unge i tilbuddet har et stabilt fremmøde i deres dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelsesstilbud eller beskæftigelse.



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

Tema: Selvstændighed og relationer

- Kriterium 2: Tilbuddet styrker borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed
 - Indikator 2.a: Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte udvikling af borgernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.
 - Indikator 2.b: Borgerne indgår i sociale aktiviteter i det omgivende samfund.
 - Indikator 2.c: Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.
 - Indikator 2.f: Børnene og/eller de unge har en fortrolig relation til en eller flere voksne, der har en positiv betydning for deres liv



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

Tema: Målgruppe, metoder og resultater

- Kriterium 3: Tilbuddet arbejder med afsæt i en tydelig målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne
 - Indikator 3.a: Tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til tilbuddets målsætning og målgrupper.
 - Indikator 3.b: Tilbuddet dokumenterer resultater med udgangspunkt i konkrete, klare mål for borgene til løbende brug for egen læring og forbedring af indsatsen.
 - Indikator 3.c: Tilbuddet opnår positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.
 - Indikator 3.d: Tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås.



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

Tema: Sundhed og trivsel

- Kriterium 4: Tilbuddet understøtter borgernes selv- og medbestemmelse
 - Indikator 4.a: Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.
 - Indikator 4.b: Borgerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

Tema: Sundhed og trivsel

- Kriterium 5: Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel
 - Indikator 5 a: Borgerne trives i tilbuddet.
 - Indikator 5.b: Borgerne har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelse.
 - Indikator 5.c: Tilbuddets viden og indsats vedrørende borgernes fysiske og mentale sundhed modsvarer borgernes behov.



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

Tema: Sundhed og trivsel

- Kriterium 6: Tilbuddet forebygger magtanvendelser
 - Indikator 6.a: Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.
 - Indikator 6.b: Tilbuddet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

Tema: Sundhed og trivsel

- Kriterium 7: Tilbuddet forebygger vold og overgreb
 - Indikator 7.a: Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb i tilbuddet.



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

Tema: Organisation og ledelse

- Kriterium 8: Tilbuddet har en kompetent ledelse
 - Indikator 8.a: Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.
 - Indikator 8.b: Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.
 - Indikator 8.c: Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

Tema: Organisation og ledelse

- Kriterium 9: Tilbuddets daglige drift varetages kompetent
 - Indikator 9.a: Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.
 - Indikator 9.b: Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.
 - Indikator 9.c: Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.



Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

Tema: Kompetencer

- Kriterium 10: Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder
 - Indikator 10.a: Medarbejdergruppen har samlet set relevant uddannelse, opdateret viden og erfaring med målgruppen og tilbuddets metoder.
 - Indikator 10.b: Det er afspejlet i medarbejdernes samspil med borgerne, at medarbejderne har relevante kompetencer.



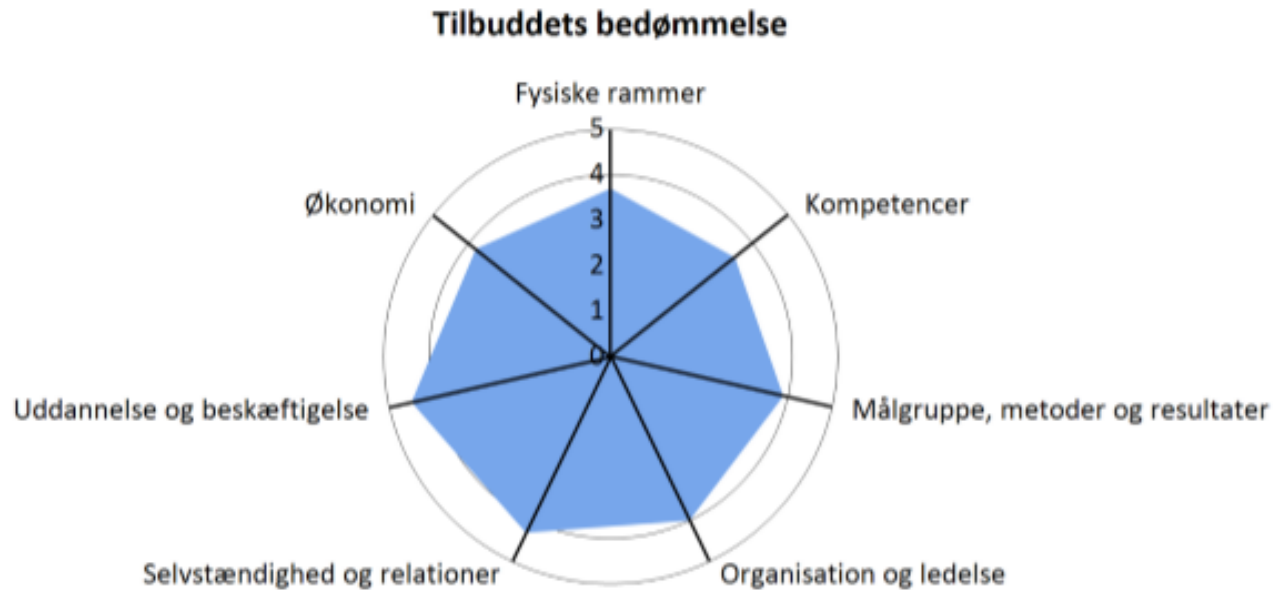
Kvalitetsmodellen i Lov om socialtilsyn

Tema: Fysiske rammer

- Kriterium 14: Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel
 - Indikator 14.a: Borgerne trives i de fysiske rammer.
 - Indikator 14.b: De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov.
 - Indikator 14.c: De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem.



KVALITETSMODELLEN I LOV OM SOCIALTILSYN



Spindelvævet afspejler socialtilsynets gennemsnitlige vurdering af kvaliteten i tilbuddet fordelt på syv temaer. Formålet med illustrationen er, at give tilbuddet et overbliksbillede af socialtilsynets vurdering på baggrund af den samlede rapport. De (scoringerne) repræsenterer derfor ikke det fulde indblik i tilsynet. Spindelvævet er først og fremmest ment som et dialogredskab mellem socialtilsynet og tilbuddet.





EQUASS – European Quality in Social Services er en europæisk kvalitetsmodel, der er udviklet af EPR – European Platform for Rehabilitation. Startet udviklingsarbejdet i 1998. Første certificering i 2003.

EQUASS er en generisk model, der kan anvendes af mange forskellige typer sociale tilbud. Der er to niveauer: EQUASS Assurance og EQUAS Exelence

Startede European Quality Framework for Social Services of General interest (SSGI) I 2010 for at udbrede ordningen til alle sektorer inden for socialt arbejde.

EQUASS holder til i Bruxelles, hvorfra auditorerne kommer

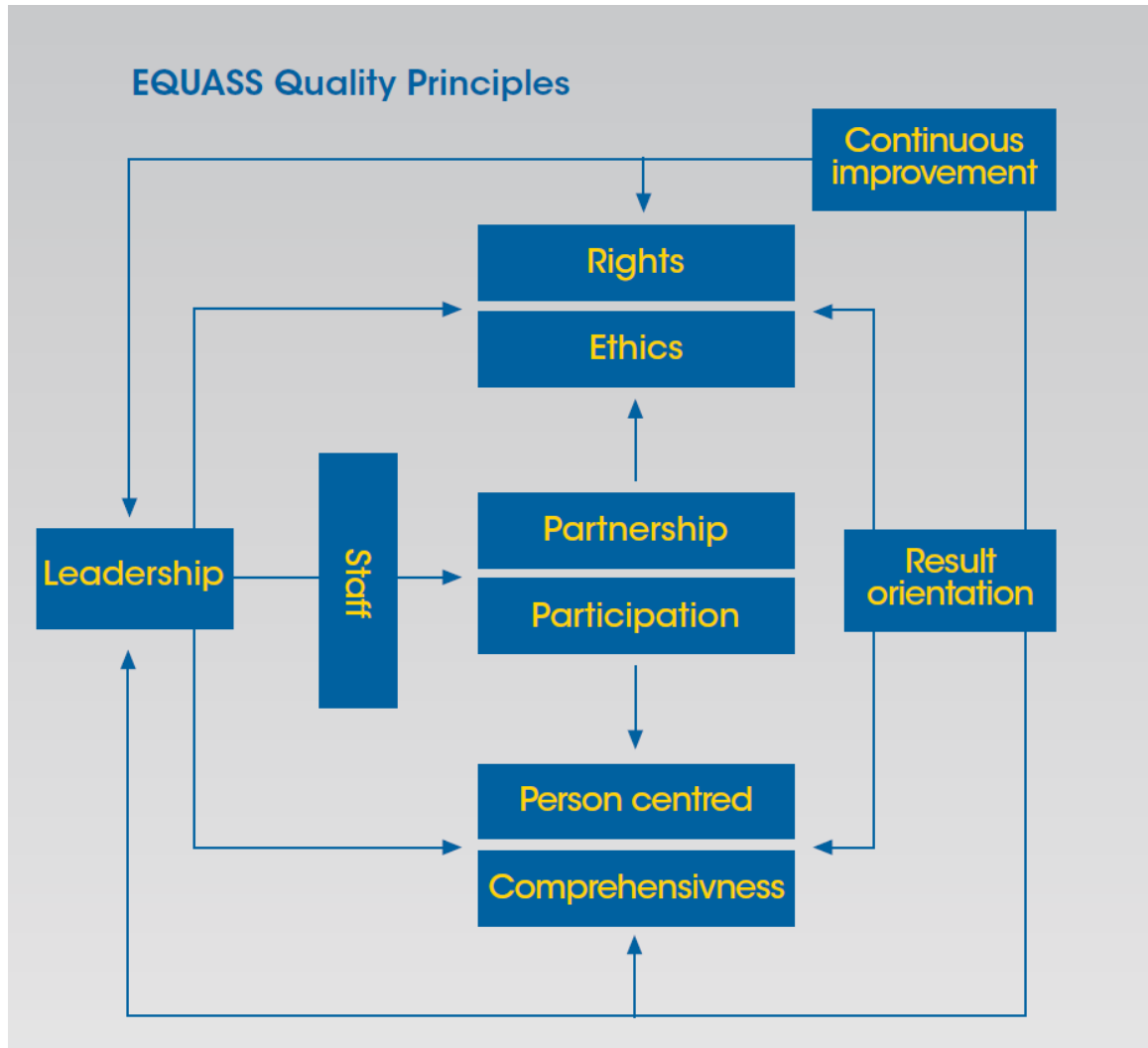
For yderligere se <https://www.equass.be/>



The main values behind the quality mark:

- A client-focused approach of rehabilitation services
- An awareness of the rights of service users
- The involvement and empowerment of service users
- A systematic enhancement of quality of life
- Motivation of staff
- Efficient business management practices
- Measuring and proving the service outcomes and results
- Services providers that are accountable for their actions and their use of funds







Assurance
in Social Services

Quality Assurance in Social Services (EQUASS Assurance)

EQUASS Assurance guarantees quality of service provision by certifying compliance with 50 criteria based on the ten Principles for Quality. It can be viewed as a fundamental requirement for operating social services, having a feasible threshold in terms of costs, efforts and resources required. An organisation that meets the EQUASS Assurance criteria is certified for a two year period. Excellence in Social Services (EQUASS Excellence)





Excellence
in Social Services

Excellence in Social Services (EQUASS Excellence)

EQUASS Excellence is awarded to any service provider that can demonstrate achievements and continuous improvement on all 50 criteria based on the ten Principles for Quality from three different perspectives: approach, deployment and results. The results of the certified organisations are published in order to help benchmarking and bench learning. An organisation that meets the EQUASS Excellence criteria is certified for a three year period.



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

- Udviklet af en række opholdssteder, botilbud og skoletilbud i LOS. Påbegyndt i 2005. Akkreditering efter Version 1 påbegyndt i slutningen af 2007
- Arbejdet støttet af satspulje- og fondsmidler
- Ejes i dag af FADK – Akkreditering Danmark, Bureau Veritas står for akkreditering iht. ordningen
- For yderligere se <http://www.akkreditering.dk/forside>



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

KRITERIERNES OPBYGNING

Hvert enkelt kriterium i Akkreditering Danmarks standarder er bygget op på følgende måde:

Kriterium

- Hvert kriterium indeholder specifikke krav til tilbuddet. Kravene vil typisk indebære, at tilbuddet skal forholde sig til, beskrive, redegøre for, dokumentere eller revidere specifikke dele af deres praksis inden for kriteriets fokusområde. Akkreditering Danmarks definition og brug af ovenstående begreber fremgår desuden af begrebslisten.



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL KRITERIERNES OPBYGNING

Formålsbeskrivelse

- Formålsbeskrivelsen er en kort beskrivelse af baggrunden for og formålet med det enkelte kriterium samt en introduktion til den tænkning, som kriteriet er baseret på. Beskrivelsen konkretiserer, hvorfor netop dette kriterium er i fokus samt, hvad arbejdet med kriteriet bidrager til.

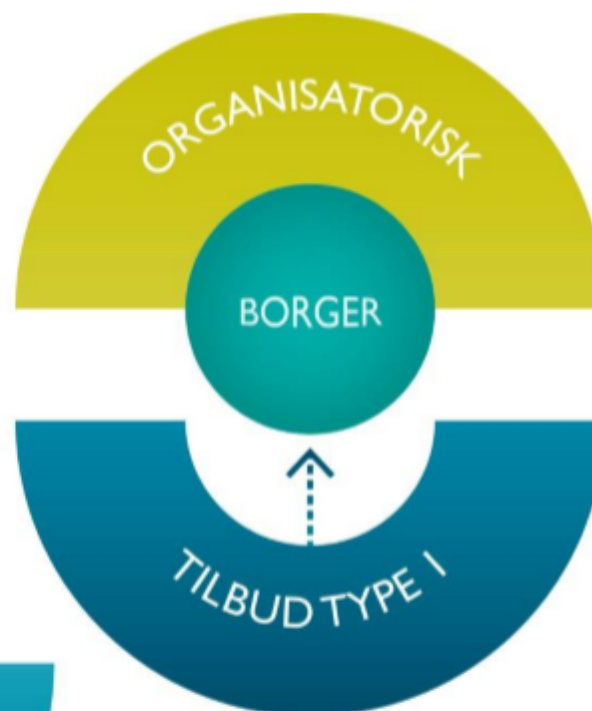
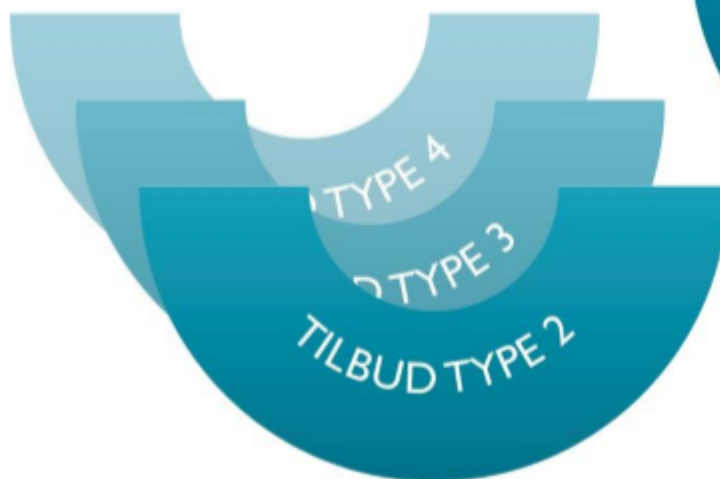
Indikatorer

- Indikatorerne er formuleret som spørgsmål, der refererer direkte til kravene i kriteriet. Tilbuddet kan gennemgå sin kvalitetsbeskrivelse ved hjælp af indikatorerne, og dermed sikre, at de lever op til kriteriets krav. I bedømmelses-processen fungerer indikatorerne ligeledes som et redskab for auditorernes fokusområder og vurdering af, hvorvidt et ansøgertilbud lever op til det enkelte kriterium.



Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel

Eksempler på tilbudsspecifikke standarder:



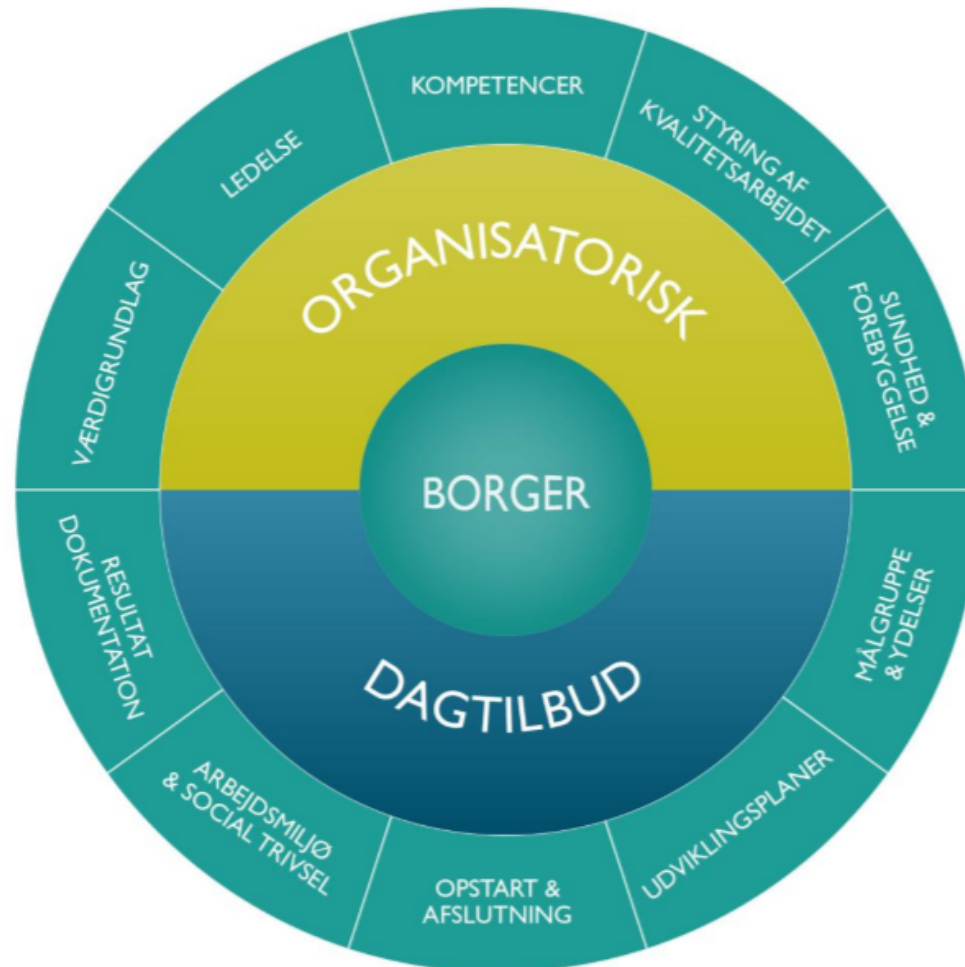
AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

Modellen er et værktøj, der bidrager til;

- at forholde sig reflekterende og analytisk til den pædagogiske praksis
- at arbejde med meningsfuld dokumentation af både den overordnede sociale indsats, den daglige praksis og af resultater således, at det bidrager til kvalificering og udvikling.
- at arbejde med nye erkendelser, læring og forståelse af, hvordan og hvorfor tilbuddets indsats virker.
- at øge kontinuiteten og sammenhængen i tilbuddet.



Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel – Dagtilbud, beskyttet beskæftigelse og STU



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL – ORGANISATORISK STANDARD

- Værdigrundlag
- Ledelse
- Kompetencer
- Styling af kvalitetsarbejdet
- Sundhed og forebyggelse



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL – TILBUDSSPECIFIK STANDARD DAGTILBUD, BESKYTTET BESKÆFTIGELSE OG STU

- Målgruppe og ydelse
- Udviklingsplaner
- Opstart & afslutning
- Arbejdsmiljø & social trivsel
- Resultatdokumentation



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

ORGANISATORISK STANDARD

VÆRDIGRUNDLAG

Tilbuddet skal;

1. have et værdigrundlag og beskrive, hvorledes værdierne har konkret betydning for tilbuddets daglige praksis. Herunder skal tilbuddet; a. redegøre for, hvordan værdierne bliver fastlagt. b. beskrive intentionerne bag de udvalgte værdier.
2. sikre, at medarbejderne har kendskab til værdierne og sammenhængen mellem værdierne og dagligdagens konkrete handlinger.
3. dokumentere, hvordan konkrete situationer giver anledning til refleksioner over værdigrundlagets indhold og betydning for praksis.



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

ORGANISATORISK STANDARD

VÆRDIGRUNDLAG

Indikatorer

- Har tilbuddet et værdigrundlag, og beskrevet, hvordan det har konkret betydning for tilbuddets daglige praksis?
- Har tilbuddet beskrevet, hvordan værdierne er blevet fastlagt?
- Har tilbuddet beskrevet, hvilke intentioner, der ligger bag de enkelte værdier?
- Kan medarbejderne, ud fra konkrete eksempler, genfortælle, hvordan værdierne kommer til udtryk i daglige konkrete handlinger?
- Kan tilbuddet dokumentere, hvordan konkrete situationer har givet anledninger til refleksioner over værdigrundlagets intentioner og begrebsmæssige indhold?



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL ORGANISATORISK STANDARD LEDELSE

Tilbuddet skal;

1. have en beskrivelse af den interne ansvarsfordeling, hvor af ledelsens og bestyrelsens ansvar og opgaver fremgår, herunder
 - a. et organisationsdiagram hvoraf den daglige ansvarsfordeling tydeligt fremgår.

2. have en strategiplan, der omsætter tilbuddets vision, hvoraf følgende fremgår:
 - a. Tid for gennemførelse af strategiplanen
 - b. Handlinger for at opnå strategiplanen
 - c. Hvem gør hvad for at opnå strategiplanen
 - d. Forholdet mellem planlagt og realiseret strategi
 - e. Hvordan det sikres, at alle medarbejdere har kendskab til strategiplanen.



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

ORGANISATORISK STANDARD

LEDELSE

Tilbuddet skal;

3. have en beskrivelse af de kommunikationsveje, som anvendes internt i tilbuddet og eksternt til samarbejdspartnere, samt med hvilke formål kommunikationen foregår.
4. beskrive hvordan tilbuddet løbende sikrer, at reglerne omkring tavshedspligt og personfølsomme oplysninger følges nøje.
5. dokumentere, hvordan der samarbejdes, på et formaliseret grundlag, med eksterne samarbejdspartnere såvel som internt på tilbuddet mellem eventuelle afdelinger, herunder skal tilbuddet;
 - a. have en oversigt over samarbejdspartnere.
6. have en beskrivelse af, hvordan tilbuddets borgere inddrages i udvalgte organisatoriske forhold omkring tilrettelæggelsen af den daglige drift. I forlængelse heraf skal tilbuddet;
 - a. revidere beskrivelsen for inddragelse af tilbuddets borgere en gang årligt.
7. revidere strategiplan, organisering og kommunikationsveje løbende efter behov.



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

ORGANISATORISK STANDARD

LEDELSE

Indikatorer

- Har tilbuddet en beskrivelse af ledelsens og bestyrelsens ansvar og opgaver?
- Har tilbuddet et organisationsdiagram, hvoraf den interne ansvarsfordeling tydeligt fremgår?
- Har tilbuddet en strategiplan, som omsætter tilbuddets vision og indeholder oplysninger om tid, handlinger, ansvarsfordeling, forholdet mellem planlagt og realiseret strategi?
- Kan tilbuddet dokumentere, at alle medarbejdere har kendskab til strategiplanen?
- Har tilbuddet en beskrivelse af interne og eksterne kommunikationsveje og deres formål?
- Har tilbuddet en beskrivelse af, hvordan de løbende sikrer, at reglerne omkring tavshedspligt og personfølsomme oplysninger følges nøje?



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

ORGANISATORISK STANDARD

LEDELSE

Indikatorer

- Har tilbuddet dokumentation for, hvordan der samarbejdes med eksterne samarbejdspartnere såvel som internt på tilbuddet mellem eventuelle afdelinger?
- Har tilbuddet en oversigt over samarbejdspartnere?
- Har tilbuddet en beskrivelse af, hvordan tilbuddets borgere inddrages i udvalgte organisatoriske forhold omkring tilrettelæggelsen af den daglige drift?
- Revideres beskrivelsen for inddragelse en gang årligt?
- Revideres strategiplanen, organiseringen og kommunikationsvejene løbende efter behov?



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

ORGANISATORISK STANDARD

KOMPETENCER

Tilbuddet skal;

1. have funktionsbeskrivelser for samtlige medarbejdergrupper.
2. have beskrivelse af aftaler om supervision og anden form for faglig sparring.
3. have kompetenceplaner for hver enkelt medarbejder, som udarbejdes i forbindelse med medarbejdersamtaler.
4. have en kompetencestrategi, der indeholder;
 - a. en oversigt over tilbuddets samlede kompetencer baseret på medarbejdernes individuelle kompetenceplaner.
 - b. en beskrivelse af, hvordan tilbuddet løbende sikrer forholdet mellem eksisterende kompetencer og tilbuddets kompetencebehov samt den strategiske planlægning i forhold til at kunne indfri målet med indsatsen.
 - c. en oversigt over de enkelte medarbejders funktioner og ansættelsesvarighed samt en beskrivelse af tilbuddets refleksioner over og strategi for, hvordan der arbejdes for fastholdelse og kontinuitet i medarbejdergruppen.
5. beskrivelse af, hvordan tilbuddet arbejder med at holde sig opdateret med ny faglig viden.
6. revidere kompetencestrategien en gang årligt.



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

ORGANISATORISK STANDARD

KOMPETENCER

Indikatorer

- Har tilbuddet funktionsbeskrivelser for samtlige medarbejdergrupper på tilbuddet?
- Har tilbuddet beskrivelser af aftaler om supervision og anden form for faglig sparring?
- Har tilbuddet kompetenceplaner for hver enkelt medarbejder?
- Har tilbuddet en kompetencestrategi indeholdende en oversigt over tilbuddets samlede kompetencer baseret på medarbejdernes individuelle kompetencer, samt en beskrivelse af sikring af fremtidigt kompetencebehov?
- Har tilbuddet en oversigt over de enkelte medarbejders funktioner og ansættelsesvarighed samt en beskrivelse af tilbuddets refleksioner over og strategi for, hvordan der arbejdes for fastholdelse og kontinuitet i medarbejdergruppen?
- Har tilbuddet en beskrivelse af, hvordan der arbejdes med at holde sig opdateret med ny faglig viden?
- Reviderer kompetencestrategien en gang årligt?



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

ORGANISATORISK STANDARD

STYRING AF KVALITETSARBEJDET

Tilbuddet skal;

1. udarbejde et dokument, som beskriver ledelsens forpligtelse, herunder også bestyrelse eller anden overordnet ledelse, til at arbejde med Kvalitets-modellen.
2. have en beskrivelse af ressourcefordeling og -styring, som indeholder:
 - a. hvilke ressourcer, der stilles til rådighed for kvalitetsarbejdet.
 - b. hvordan ansvar og kompetencer fordeles i forbindelse med kvalitetsarbejdet.
 - c. hvordan den interne kommunikation vedrørende kvalitetsarbejdet er tilrettelagt.
3. dokumentere, at der arbejdes med løbende forbedringer gennem identifikation af nødvendige handlinger. I tillæg hertil skal tilbuddet:
 - a. udarbejde og anvende et tids- og aktivitetsstyringsværktøj (ex. et årshjul)
 - b. gennemføre Intern Audit
4. have en etableret praksis for dokumenthåndtering. Hertil skal der foreligge en beskrivelse, som indeholder:
 - a. hvordan der arbejdes med dokumenthåndtering.
 - b. hvordan arbejdet med dokumenthåndtering kontrolleres.



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

ORGANISATORISK STANDARD

STYRING AF KVALITETSARBEJDET

Indikatorer

- Har tilbuddet en beskrivelse af, ledelsens og eventuel bestyrelsens forpligtigelse til arbejdet med Kvalitetsmodellen?
- Har tilbuddet en beskrivelse af ressourcefordeling og –styring, der lever op til kriteriets krav herunder: ressourcer til rådighed, ansvar og kompetencer samt interne kommunikation?
- Kan tilbuddet dokumentere, at der arbejdes med løbende forbedringer gennem identifikation af nødvendige handlinger?
- Har tilbuddet udarbejdet og anvendt et tids- og aktivitetsstyringsværktøj (ex. et årshjul)?
- Har tilbuddet en plan for gennemførelse af Intern Audit?
- Har tilbuddet etableret en praksis for dokumenthåndtering, herunder en beskrivelse af om hvordan der arbejdes med dokumenthåndtering, og hvordan arbejdet med dokumenthåndtering kontrolleres?



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

ORGANISATORISK STANDARD

SUNDHED & FOREBYGGELSE

Tilbuddet skal;

1. have en sundhedspolitik, der beskriver den sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Politikken skal;
 - a. beskrive generelle indsatser og principper for, hvordan tilbuddet arbejder med borgernes sundhed, og desuden beskrive muligheder for at tilpasse dette individuelt for den enkelte borger.
 - b. revideres en gang årligt.
2. have en procedure for medicin håndtering. Den skal;
 - a. beskrive, hvordan medicin håndteringen skal finde sted, hvem der har ansvar og kompetence, samt hvordan udleveringen af medicin og eventuelle problemer med udleveringen registreres.
 - b. indeholde en procedure for, hvordan tilbuddet håndterer og indberetter utilsigtede hændelser med fokus på læring af skete hændelser og forebyggelse af gentagelser.
 - c. indeholde en procedure for egenkontrol af medicin håndtering, som gennemføres en gang årligt.
 - d. revideres en gang årligt.



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

ORGANISATORISK STANDARD

SUNDHED & FOREBYGGELSE

Indikatorer

- Har tilbuddet en sundhedspolitik?
- Beskriver politikken generelle indsatser og principper for, hvordan tilbuddet arbejder med borgernes sundhed, og beskriver politikken muligheder for at tilpasse dette individuelt for den enkelte borger?
- Reviderer tilbuddet politikken en gang årligt?
- Har tilbuddet en procedure for medicinhåndtering, der beskriver, hvordan medicinhåndtering skal finde sted, hvem der har ansvar og kompetence, samt hvordan udleveringen af medicin registreres?
- Har tilbuddet en procedure for, hvordan de håndterer og indberetter utilsigtede hændelser med fokus på læring af skete hændelser og forebyggelse af gentagelser?
- Har tilbuddet en procedure for egenkontrol?



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL ORGANISATORISK STANDARD SUNDHED & FOREBYGGELSE

Indikatorer

- Gennemfører tilbuddet egenkontrol en gang årligt?
- Reviderer tilbuddet proceduren for medicinhåndtering en gang årligt?
- Har tilbuddet beredskabsplaner samt beskrivelse af, hvordan indtræf af uheldsmæssige hændelser forebygges?
- Kan tilbuddet dokumentere, at alle medarbejdere kender til beredskabsplanerne, og planerne gennemgås en gang årligt og ved ansættelse?
- Gennemgås brandberedskabet en gang årligt med alle borgere?
- Revideres beredskabsplanerne løbende efter behov



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

TILBUDSSPECIFIK STANDARD

MÅLGRUPPE & YDELSE

Dagtilbuddet skal;

1. beskrive målgruppen.
2. beskrive ydelserne.
3. beskrive det faglige grundlag for indsatsen, herunder for sammenhængen mellem de valgte teorier og metoder, der ligger til grund for det pædagogiske arbejde og/eller faglige praksis.
4. sikre, at medarbejderne har kendskab til de faglige teoretiske og metodiske overvejelser, der ligger til grund for det pædagogiske arbejde og/eller faglige praksis.
5. beskrive, hvordan det faglige grundlag, målgruppe og ydelse gennemgås en gang årligt med alle medarbejdere.
6. revidere ydelsesbeskrivelserne og det faglige grundlag en gang årligt.



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

TILBUDSSPECIFIK STANDARD

MÅLGRUPPE & YDELSE

Indikatorer

- Har tilbuddet en beskrivelse af målgruppen?
- Har tilbuddet en beskrivelse af sine ydelser?
- Har tilbuddet en beskrivelse af det faglige grundlag, herunder teoretisk og metodisk sammenhæng, for tilbuddets indsats?
- Har tilbuddets medarbejdere kendskab til, hvilke faglige teoretiske og metodiske overvejelser, der ligger til grund for det pædagogiske arbejde?
- Gennemgår tilbuddet det faglige grundlag, målgruppen og ydelsesbeskrivelserne, en gang årligt med alle medarbejdere?
- Reviderer tilbuddet ydelsesbeskrivelserne og det faglige grundlag en gang årligt?



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

TILBUDSSPECIFIK STANDARD

UDVIKLINGSPLANER

Dagtilbuddet skal;

1. have en individuel udviklingsplan for samtlige borgere, som beskriver mål og delmål for den enkelte borgers deltagelse i tilbuddet samt eventuelle aftaler indgået mellem borgeren og tilbuddet.
2. Udviklingsplanen skal;
 - a. udarbejdes i samarbejde med den enkelte borger, såfremt denne ønsker det. Hvis borgeren ikke ønsker dette, skal det dokumenteres.
 - b. tage udgangspunkt i den kommunale handleplan, såfremt en sådan foreligger.
 - c. udarbejdes senest 3 måneder efter opstart. d. opfølges i samarbejde med borgeren mindst hver 6. måned.
3. beskrive, hvordan borgere inddrages i hverdagen på tilbuddet, herunder beskrive overvejelser, aktiviteter og metoder, der anvendes i det pædagogiske arbejde.
4. revidere beskrivelsen for borgerinddragelse en gang årligt.



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

TILBUDSSPECIFIK STANDARD

UDVIKLINGSPLANER

Indikatorer

- Har alle tilbuddets borgere en udviklingsplan, der beskriver mål og delmål samt de aftaler, der er indgået mellem borgeren og tilbuddet?
- Er udviklingsplanen udarbejdet i samarbejde med borgeren, såfremt denne ønsker det?
- Tager udviklingsplanen udgangspunkt i den kommunale handleplan?
- Er udviklingsplanen udarbejdet senest 3 måneder efter indflytning?
- Er der foretaget opfølgning af udviklingsplanen i samarbejde med borgeren mindst hver 6. måned?



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

TILBUDSSPECIFIK STANDARD

OPSTART & AFSLUTNING

Dagtilbuddet skal;

1. beskrive processen for opstart og afslutning samt, hvilke overvejelser, der ligger til grund for denne.
2. beskrive deres tilgang til håndtering af og samarbejde med eventuelle andre tilbud og myndigheder om planlægning af den enkelte borgers opstart og afslutning af et forløb, herunder;
 - a. beskrive fremgangsmåden for informationsudveksling.
 - b. beskrive eventuelle former for afrapportering, der forekommer under borgerens forløb på tilbuddet.
3. beskrive, hvordan borgeren inddrages i sit forløbs opstart og afslutning på tilbuddet, herunder;
 - a. beskrive fremgangsmåden for informationsudveksling.
4. revidere beskrivelsen af et forløbs opstart og afslutning en gang årligt.



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

TILBUDSSPECIFIK STANDARD

OPSTART & AFSLUTNING

Indikatorer

- Har tilbuddet en beskrivelse af processen for opstart og afslutning samt, hvilke overvejelser, der ligger til grund for denne?
- Har tilbuddet en beskrivelse af deres tilgang til håndtering af og samarbejde med andre tilbud og myndigheder om et forløbs opstart og afslutning? Herunder;
 - en beskrivelse af fremgangsmåden for informationsudveksling?
 - en beskrivelse af eventuelle former for afrapportering, der forekommer under borgerens forløb på tilbuddet?
- Har tilbuddet en beskrivelse af, hvordan borgeren inddrages i sit forløbs opstart og afslutning på tilbuddet?
 - herunder en nedskreven fremgangsmåde for informationsudveksling?
- Reviderer tilbuddet beskrivelsen for et forløbs opstart og afslutning en gang årligt?



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

TILBUDSSPECIFIK STANDARD

ARBEJDSMILJØ & SOCIAL TRIVSEL

Dagtilbuddet skal;

1. have en beskrivelse af, hvilke overvejelser, metoder og aktiviteter, der understøtter og styrker borgerens mulighed for at udfolde sig og deltage i et socialt fællesskab.
 - a. revidere beskrivelsen en gang årligt.

1. have en beskrivelse af, hvordan tilbuddet skaber de nødvendige rammer for et fysisk og psykisk arbejdsmiljø med borgernes trivsel i fokus.
 - a. revidere beskrivelsen en gang årligt.

1. dokumentere, at der sammen med borgeren laves individuelt tilpassede aftaler med fokus på at understøtte borgerens kendskab til og brug af egne evner samt, hvordan tilbuddet imødekommer borgerens trivsel og behov i arbejdsmiljøet.



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

TILBUDSSPECIFIK STANDARD

ARBEJDSMILJØ & SOCIAL TRIVSEL

Indikatorer

- Har tilbuddet en beskrivelse af, hvilke overvejelser, metoder og aktiviteter, der understøtter og styrker borgerens mulighed for at udfolde sig og deltage i et socialt fællesskab?
- Reviderer tilbuddet beskrivelsen en gang årligt?
- Har tilbuddet en beskrivelse af, hvordan de skaber de nødvendige rammer for et fysisk og psykisk arbejdsmiljø med borgernes trivsel i fokus.
- Reviderer tilbuddet beskrivelsen en gang årligt?
- Kan tilbuddet dokumentere, at der laves individuelle tilpassede aftaler med borgeren fokus på at understøtte borgerens kendskab til og brug af egne evner samt, hvordan tilbuddet imødekommer borgerens trivsel og behov i arbejdsmiljøet?



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

TILBUDSSPECIFIK STANDARD

RESULTATDOKUMENTATION

Dagtilbuddet skal;

1. have en beskrivelse for hver enkel borger, hvori tilbuddets overvejelser om dokumentation af dennes forandringer og resultater fremgår, herunder;
 - a. beskrive, hvad der måles.
 - b. dokumentere, hvordan der måles.
 - c. beskrive, hvorfor det er relevant at måle resultatet.
2. dokumentere, hvorledes borgeren inddrages i resultatdokumentationen.
3. sikre, at medarbejderne kan redegøre for de etiske overvejelser, der gøres i forbindelse med at vurdere og måle et andet menneskes forandringer.
4. have en beskrivelse af, hvorledes resultater fra hver enkel borger inddrages i den løbende udvikling og kvalificering af de indsatser, som tilbuddet udfører.



AKKREDITERING DANMARKS KVALITETSMODEL

TILBUDSSPECIFIK STANDARD

RESULTATDOKUMENTATION

Indikatorer

- Har tilbuddet en beskrivelse for hver enkel borger, hvori tilbuddets overvejelser om dokumentation af dennes forandringer og resultater fremgår?
- Beskriver tilbuddet, hvad der måles?
- Kan tilbuddet dokumentere, hvordan der måles?
- Beskriver tilbuddet, hvorfor det er relevant at måle resultatet?
- Har tilbuddet indsamlet dokumentation systematisk på samme måde for den enkelte borger? Herunder beskrevet;
 - hvad der måles for hver enkel borger?
 - hvordan det målte dokumenteres?
 - hvorfor dette er relevant at måle?
- Har tilbuddet inddraget borgerne i resultatdokumentationsprocessen?
- Kan medarbejderne redegøre for de etiske overvejelser, der gøres i forbindelse med at vurdere og måle et andet menneskes forandringer?
- Har tilbuddet en beskrivelse af, hvorledes resultater fra hver enkel borger inddrages i den løbende udvikling og kvalificering af de indsatser, som tilbuddet udfører?

