

DANSKE
REGIONER



Dansk kvalitetsmodel for de regionale botilbud på det sociale område

Udvikling og implementering





**Dansk kvalitetsmodel for de regionale
botilbud på det sociale område
Udvikling og implementering**

Udgivet af Danske Regioner
December 2007

Layout: UHI, Danske Regioner
Tryk: Danske Regioner
Oplag: 500

Modelskitsen kan rekvireres hos
Danske Regioner
Dampfærgevej 22
2100 København Ø

eller downloades på www.regioner.dk

Denne publikation skal ses i sammenhæng med
Publikationen Dansk Kvalitetsmodel på socialområdet.
Modelskitse

Flere informationer om publikationen kan fås hos

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Centerchef Peter Rhode
peter.rhode@stab.rm.dk
Tlf. 87 28 49 10

Den sociale danske kvalitetsmodels hjemmeside:
www.socialkvalitetsmodel.dk

ISBN trykt 978-87-7723-511-5
ISBN elektronisk 978-87-7723-512-2



indhold

Indledning	4
Initiativet	4
To sammenhængende publikationer	4
Kvalitetsmodel for de regionale botilbud	5
Omfang og prioritering	5
Kvalitetsmål/standarder	5
Kvalitetsprojekter integreres	5
Hvad kan indgå i kvalitetsmodellen	6
Organisering	8
Implementering	9

Indledning



Initiativet

Regionerne har taget initiativ til at udvikle en kvalitetsmodel for det sociale område. Det er samtidig besluttet, at kvalitetsmodellen i første omgang skal udvikles og implementeres på det regionale botilbudssområde.

Der tages hermed et fælles initiativ i regionerne med henblik på:

- at sikre borgere og offentligheden en indsigt i kvaliteten i regionernes sociale tilbud
- at sikre rammer for en fortsat kvalitetsudvikling i de sociale tilbud og at skabe gode rammer og faglige miljøer for læring og udvikling
- at sikre rammer og styrkelse af dialogen mellem brugere og pårørende om de sociale tilbud
- at sikre en kvalitetssikring af de sociale ydelser
- at sikre ensartethed i sammenlignelige ydelser
- at sikre øget dokumentation for både processer og resultater i de sociale tilbud

Regionerne har haft en projektgruppe, der har udarbejdet en kvalitetsmodel for det regionale sociale område. Arbejdet i gruppen har også omhandlet opstilling af en operationel plan for implementering af kvalitetsmodellen i de regionale sociale botilbud. Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland er udpeget til at være sekretariat.

To sammenhængende publikationer

Projektgruppen har udarbejdet to sammenhængende publikationer:

- Dansk kvalitetsmodel på det sociale område. Modelskitse
- Dansk kvalitetsmodel for de regionale botilbud på det sociale område

Kvalitetsmodellen på det sociale område beskriver således den overordnede model for arbejdet, og denne er grundlaget for arbejdet med modellen i de regionale botilbud. Begge publikationer er således nødvendige for at se og forstå indholdet i det samlede initiativ.

I denne publikation forudsættes således et kendskab til modelskitzen for kvalitetsmodellen for det sociale område.



Kvalitetsmodel for de regionale botilbud

Omfang og prioritering

Regionerne har taget initiativ til at udvikle en kvalitetsmodel på det specialiserede sociale område (botilbud). Arbejdet vil tage udgangspunkt i denne modelskitse og vil bygge på de principper, der er beskrevet i modellen.

De regionale botilbud, der er omfattet af initiativet, er tilbud i henhold til Lov om Social Service, § 67 (børn) og § 107 og § 108 (voksne).

Der skal arbejdes med udvikling og implementering af kvalitetsmodellen med fokus på to tilgange:

- En række organisatoriske områder, der er fælles for det sociale områdes tilbud
- En række målgruppe- og ydelsesspecifikke områder, der er særlige og specifikke for de specialiserede sociale botilbud

I udvælgelse af kvalitetsmål/standarter inden for hvert af de to områder, er der taget der udgangspunkt i:

- Prioriterede områder for indsats og dokumentation
- Områder, hvor regionerne har flere aktiviteter i gang, som kan understøttes i forbindelse med arbejdet
- Områder, der indgår i den aktuelle politiske og faglige debat, og hvor der efterspørges en særlig indsats og øget dokumentation

I første generation af kvalitetsmodellen udvælges:

- Tre kvalitetsmål/standarter på organisatoriske områder
- Tre kvalitetsmål/standarter inden for de målgruppe- og ydelsesspecifikke områder – det specifikke for de specialiserede sociale botilbud

Inden for hvert af de seks temaområder opstilles der et specifikt kvalitetsmål/standard. Og der fastlægges to

indikatorer for hvert kvalitetsmål/standard. I den første generation af kvalitetsmodellen vil der blive arbejdet hen imod, at antallet af standarder ikke overstiger seks og at antallet af indikatorer ikke overstiger 12. Antallet af indikatorer pr. standard kan variere mellem standarderne. Den enkelte region kan vælge at lade flere standarder og indikatorer indgå i kvalitetsmodellen.

Kvalitetsmål/standarter

Der udvælges følgende tre temaer på det organisatoriske område.

- Ledelse
- Arbejdsmiljø
- Kompetenceudvikling

Der udvælges følgende tre temaer på det målgruppe- og ydelsesspecifikke område – det specifikke for de specialiserede regionale botilbud:

- Brugerinddragelse
- Individuelle pædagogiske planer
- Kommunikation

De 3 organisatoriske områder og de 3 målgruppe- og ydelsesspecifikke områder der er udvalgt på bostedsområdet, og de tilhørende 6 standarder og 12 indikatorer udgør kvalitetsmodellens 1. generation. Kvalitetsmodellen vil i de kommende år blive udbygget yderligere, og vil komme til at omfatte et større antal temaområder, standarder og indikatorer.

Kvalitetsprojekter integreres

I forbindelse med beslutningen om at udvikle og implementere kvalitetsmodellen på det regionale bostedsområdet har regionerne samtidig besluttet, at de forskellige fællesregionale kvalitetsprojekter integreres i den nye organisatoriske ramme som kvalitetsmodellen udgør. Det betyder således, at disse kvalitetsprojekter både organisatorisk, fagligt og økonomisk integreres i kvalitetsmodellen, og forankres i det fællesregionale sekretariat. De enkelte kvalitetsprojekter vil fremover blive planlagt, organiseret og koordineret ud fra de rammer der fastlægges i arbejde med kvalitetsmodellen.



De fælles regionale kvalitetsprojekter der vil blive integreret i kvalitetsmodellen er:

- **De sociale indikatorprogrammer**

Danske Regioner har, i et samarbejde med bl.a. Socialministeriet og Socialpædagogernes Landsforbund, etableret en ramme for udvikling og implementering af de sociale indikatorprogrammer.

De sociale indikatorprogrammer omfatter aktiviteter inden for ungeinstitutioner (unge med psykiatriske problemstillinger), bosteder for handicappede (herunder brugere med erhvervet hjerneskade) samt de sikrede institutioner. De sociale indikatorprogrammer er dokumentationsprogrammer, med fokus på indsats og resultatdokumentation samt effektdokumentation. De sociale indikatorprogrammer vil udgøre et væsentligt fundament for de indikatorer og den dokumentation der fastlægges i kvalitetsmodellen vedrørende den faglige indsats og resultaterne.

De sociale indikatorprogrammer vil fortsat også omfatte flere aktiviteter og faglige dimensioner end dem, der indgår direkte i kvalitetsmodellens 1. generation.

- **Bruger og pårørendeundersøgelser**

Danske Regioner har taget initiativ til at der gennemføres pårørendeundersøgelser på bostederne, bruger- og pårørendeundersøgelser i den regionale socialpsykiatri og unge- og forældreundersøgelser i de sikrede institutioner. Herudover er der taget initiativ til at etablere en fælles regional ramme om brugermedvirken og brugerevaluering på bostedsområdet.

Bruger og pårørendeundersøgelser vil udgøre et væsentligt fundament for de indikatorer og den dokumentation der fastlægges i kvalitetsmodellen vedrørende bruger og pårørendes vurdering og evaluering af bostederne.

- **International klassifikationssystem vedrørende funktionsevne (ICF)**

Regionerne har taget initiativ til at der gennemføres et pilotprojekt, med fokus på anvendelse af det internationale klassifikationssystem vedrørende funktionsevne som grundlag for udarbejdelse af handle og behandlingsplaner. Dette med henblik på at forbedre og tydeliggøre kommunikationen mellem samarbejdspartner, brugere og pårørende. Udviklingsprojektet skal bidrage til udviklingen af det sociale indikatorprogram på handicapområdet, og bidrage med viden og erfaringer om anvendelse af ICF, med henblik på at vurdere om klassifikationssystemet skal indarbejdes i de kommende generationer af den sociale kvalitetsmodel.

- **Fejl og hændelser med særlig identificerede problemer**

Regionerne har taget initiativ til at sætte fokus på brugersikkerhed og arbejdsmiljø. Projektet om fejl og særlig definerede problemer omfatter eksempel fejlmedicinering, magtanvendelse og handlinger der fører til brugeres overgreb på (vold mod) personale og andre brugere. Udviklingsprojektet skal bidrage til kvalitetsmodellen, med henblik på at sætte fokus på medicinering, arbejdsklima, magtanvendelse og vold/personskader.

Hvad kan indgå i kvalitetsmodellen

De 3 organisatoriske og 3 målgruppe og ydelsesspecifikke temaer i kvalitetsmodellens 1. generation er blevet fastlagt. Og antallet af kvalitetsmål/standarder og indikatorer ligeså.

Kvalitetsmodellen vil bygge på de fælles regionale kvalitetsprojekter – der nu integreres i kvalitetsmodellen – og de aktiviteter der foregår i hver af de 5 regioner.

Helt indledningsvis kan der gives et billede af, hvad der kan indgå i, og bidrage til at bygge kvalitetsmodellen op. Der er tale om en skitse, med en række eksempler, der skal illustrere sammenhængen mellem de kvalitetsmål/standarder og indikatorer der arbejdes med i kvalitetsmodellen og de kvalitetsaktiviteter der kan indgå i arbejdet.



Det organisatoriske område:

Tema	Aktiviteter der kan indgå
Ledelse Udarbejdelse af et fælles kvalitetsmål/standard Udvælgelse af fælles indikatorer	Det foreslås, at der tages udgangspunkt i regionernes ledelsesgrundlag og politikker.
Arbejds miljø Udarbejdelse af et fælles kvalitetsmål/standard Udvælgelse af fælles indikatorer	Der tages udgangspunkt i materiale, der forefindes i regionerne, hvor der arbejdes med arbejdsmiljøtemaet. Regioner gennemfører medarbejdertrivsels- /arbejdsklimaundersøgelser blandt medarbejdere i botilbud.
Kompetenceudvikling Udarbejdelse af et fælles kvalitetsmål/standard Udvælgelse af fælles indikatorer	Der tages udgangspunkt i regionernes egne mål og strategier for kompetenceudvikling.

Botilbudsområdet:

Tema	Aktiviteter der kan indgå
Brugerinddragelse Udarbejdelse af et fælles kvalitetsmål/standard Udvælgelse af fælles indikatorer	Regionernes egne mål og politikker vedrørende brugerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse. Regionernes bruger- og pårørendeundersøgelser. De sociale indikatorprogrammer er den fælles regionale indsats-, resultat- og effektdokumentation. Udredningsarbejde med henblik på at udvikle rammer for brugernes vurdering af botilbud, medinddragelse og medindflydelse.
Individuelle pædagogiske planer Udarbejdelse af et fælles kvalitetsmål/standard Udvælgelse af fælles indikatorer	Regionernes bruger- og pårørendeundersøgelser. De sociale indikatorprogrammer er den fælles regionale indsats-, resultat- og effektdokumentation. Udredningsarbejde vedrørende internationalt klassifikationssted vedrørende funktionsevne ICF.
Kommunikation Udarbejdelse af et fælles kvalitetsmål/standard Udvælgelse af fælles indikatorer	Der kan tages udgangspunkt i udarbejdede standarder, indikatorer og vejledninger, udarbejdet af Social- og Psykiatriforvaltningen i Københavns Amt 2005 Regioners bruger- og pårørendeundersøgelser. Regionerne igangsætter et fælles udredningsarbejde med henblik på at udvikle rammer for området, herunder systematiske muligheder for brugernes vurdering af botilbud. Udredningsarbejde med henblik på at udvikle rammer for brugernes vurdering af botilbud, medinddragelse og medindflydelse.

Organisering

Styregruppe

Der etableres en overordnet styregruppe til den danske kvalitetsmodel. Styregruppen bliver tillige styregruppe for de forskellige fællesregionale kvalitetsprojekter. Styregruppen vil bestå af en repræsentant fra hver af de 5 regioner og Danske Regioner.

Herudover inviteres KL, velfærdsministeriet, Socialpædagogernes Landsforbund, De Samvirkende Invalideorganisationer, samt Styrelsen for Specialrådgivning og Social Service til at deltage i styregruppen. Formandskab og sekretariatsfunktionen varetages af Danske Regioner.

Sekretariat

Der etableres et fælles regionalt sekretariat i Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland. Sekretariatet vil være tovholder og ansvarlig for udvikling og implementering af kvalitetsmodellen. Sekretariatet har ansvaret for den faglige arbejdsproces, organisering og koordinering bl.a. af de forskellige fællesregionale kvalitetsprojekter.

Arbejdet gennemføres i et nært samarbejde med regionerne og deres faglige miljøer. Projekterne vedrørende Utsigtede hændelser og ICF udvikles i Region Hovedstaden.

Regional koordination

I hver af de 5 regioner etableres en planlægnings- og koordineringsfunktion. Repræsentanter fra de 5 regioner udgør en planlægnings- og koordinationsgruppe. Gruppen har til opgave at følge arbejdsprocessen og bidrage til planlægning og koordinering. Gruppens deltagere er bindeled mellem sekretariatet og de 5 regioner.

Faglige arbejdsgrupper

Der nedsættes en række faglige arbejdsgrupper til at understøtte udviklingen af de fastlagte kvalitetsmål/standards. De faglige arbejdsgrupper får til opgave at bidrage med faglig viden og indsigt fra forskning og praksisfelt.

Arbejdsgruppernes arbejde vil omfatte:

- Udarbejdelsen af de organisatoriske kvalitetsmål/standards, som kommer til at omfatte og gælde for alle de regionale sociale ydelser og tilbud. Arbejdet vil omfatte de tre temaområder: Ledelse, arbejdsmiljø og kompetenceudvikling. Nogle af de regionale sociale ydelser og tilbud, der på nuværende tidspunkt ikke omfattes af kvalitetsmodellen, vil på et senere tidspunkt, når arbejdet udvides til disse områder, skulle arbejde ud fra de her fastlagte kvalitetsmål/standards.

Det foreslås, at der i arbejdet indgår fagprofessionelle fra alle regioner og fra flere dele af de sociale ydelser og tilbud på det regionale område, samt bruger- og pårørendeorganisationer.

Det foreslås desuden, at relevante videnskabelige forsknings- og vidensmiljøer tilknyttes arbejdet.

- Udarbejdelsen af specifikke kvalitetsmål/standards for botilbudsmålgruppen og udarbejdelsen af specifikke kvalitetsmål/standards, der må gælde for regionale botilbud. Arbejdet vil omfatte de tre temaområder: Brugerinddragelse, individuelle pædagogiske planer og kommunikation.

Det foreslås, at der i det fagspecifikke arbejde indgår fagprofessionelle fra alle regioner samt bruger- og pårørendeorganisationer.

Det foreslås desuden, at relevante forsknings- og vidensmiljøer tilknyttes arbejdet.

Der fastsættes på forhånd et antal møder i de nedsatte arbejdsgrupper og en deadline for færdiggørelse af arbejdet. Arbejdsgrupperne har rådgivende status i forhold til sekretariatet, der har den konkrete opgave med formulering af kvalitetsmål/standards og indikatorer under ansvar over for styregruppen.



Implementering

Information

Det vil være helt afgørende for udvikling, udbredelse og implementering af kvalitetsmodellen, at der er en kontinuerlig god dialog med de landsdækkende faglige miljøer og de regionale faglige miljøer på det sociale område samt med kommuner, bruger- og pårørendeorganisationer, faglige organisationer m.v.

Det foreslås, at der, så snart sekretariatet er etableret, indledes en landsdækkende og regional informationsmødevirksomhed. Dette for at få information om kvalitetsmodellen så langt ud i de faglige miljøer og til bruger- og pårørendeorganisationerne som muligt. Her vil den direkte information og dialog om kvalitetsmodellen finde sted.

IT understøttelse

Der vil være et stort behov for en IT understøttelse af de forskellige kvalitetsprojekter og den sociale kvalitetsmodel på botilbudsområdet. Regionerne har nedsat en arbejdsgruppe der skal se på IT understøttelsen i forbindelse med arbejdet med kvalitetsprojekterne og kvalitetsmodellen.

Uddannelse og træning

En vigtig opgave vil være at gennemføre et uddannelses- og træningsprogram i arbejdet med kvalitetsmodellen for de sociale botilbud. Her må ledere og centrale nøglepersoner gennem et uddannelses- og træningsforløb få den fornødne indsigt, redskaber o.s.v. til arbejdet.

Herudover må der igangsættes et særligt uddannelsesprogram for det eksterne evalueringskorps, der skal forstå den eksterne evaluering af de sociale botilbud. Dette program må omfatte både ledere, fagpersoner samt brugere og pårørende.

Det vil være en væsentlig opgave for sekretariatet at planlægge, gennemføre og følge op på uddannelses- og træningsaktiviteterne i relation til kvalitetsmodellen.

Ressourceforbrug

Der er tale om en betydelig opgave at igangsætte en kvalitetsmodel på det sociale område. De aktuelle erfaringer fra sundhedsområdet peger på et ganske betydeligt ressourcetræk på sygehusene.

Det vil derfor være helt afgørende på det sociale område, at der gennemføres en arbejdsproces, der tager udgangspunkt i at skabe en realistisk plan, hvor der er en god og afstemt sammenhæng mellem rammer, indhold og ressourceforbruget.

Udgangspunktet for arbejdet vil være, at regionerne tager udgangspunkt i at anvende de erfaringer og det indhold der kan hentes fra en lang række af de initiativer, projekter og indsatser, der er på feltet. Nogle af disse er landsdækkende, andre regionale.

Kvalitetsmodellen vil afløse en række af de lokale og regionale initiativer på det sociale område. På de områder, der udvælges til kvalitetsmodellen, vil der eksempelvis blive udarbejdet fælles, landsdækkende kvalitetsmål/standarder og fælles indikatorer – men selve udførelsesdelen i form af vejledninger vil være en regional opgave.

Pointen vil her være, at "snittet" mellem hvilke opgaver der løses i fællesskabet og hvilke opgaver der løses regionalt, forskubbes. Hovedenergien og opmærksomheden i regionerne vil således være på at implementere kvalitetsmodellen, når den foreligger, og ikke at udvikle parallelle initiativer og aktiviteter.

Ved også at fastlægge et realistisk niveau for den eksterne evaluering og for dokumentationen og ved at opbygge kvalitetsmodellen over flere faser og flere generationer skønnes det, at arbejdet kan holdes på et realistisk og acceptabelt ressourceforbrug i regionerne.

Trinvis gennemførelse

Udvikling og implementering af kvalitetsmodellen på bostederne vil blive gennemført under størst mulig hensyntagen til det ressourcetræk der vil være i regionerne og på bostederne.

Sekretariatet tilrettelægger og koordinerer arbejdet således, at der tages mest muligt hensyn til de rammer og vilkår der er i hver af de 5 regioner.

De 5 regioner finansierer i fællesskab det samlede arbejde med udvikling og implementering af den danske kvalitetsmodel på bostedsområdet. Der søges også om ekstern finansiering til arbejdet.



Regionerne gennemfører kvalitetsmodellen på bostederne i fællesskab.

Der vil være en kerne af fælles aktiviteter, som alle regioner arbejder med på samme tid, og ud fra en fælles tidsramme.

Den fælles kerne er:

- Kvalitetsmodellen
- Bruger- og pårørendetilfredshedsundersøgelser
- SIP-sikret

Herudover vil der være projekter, der skal udvikles og afprøves, inden der tages stilling til en endelig udrulning. Der er tale om følgende projekter:

- ICF
- Utsigtede hændelser
- SIP-programmerne ud over SIP-sikret

Det er regionerne, der afgør i hvilket omfang de ønsker at deltage i de nævnte udviklingsprojekter.

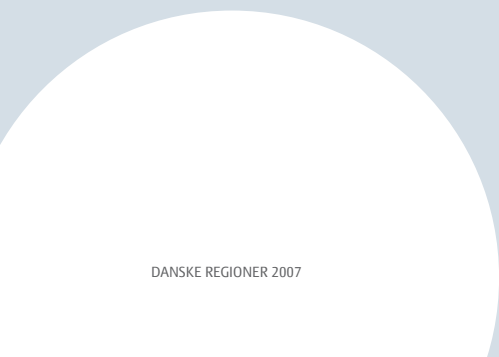
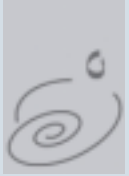
Der er således en gensidig accept af, at regionernes bidrag til den fælles udvikling – udover kernen af de fælles aktiviteter – kan være i et forskelligt omfang. Nogle regioner og bosteder kan være spydspids og i front i dele af udviklings- og implementeringsarbejdet, mens andre følger efter på et senere tidspunkt. Det afgørende vil være at der er en fælles opbakning til modellens udvikling og implementering, og at arbejdet kan gennemføres inden for rammerne af et fælles fagligt indhold, ramme og tidsplan således at fremdriften i projektet fastholdes.

Sekretariatet udarbejder hvert halve år en aktivitetsplan, der beskriver aktiviteter og arbejdsprocesser. Denne plan skal medvirke til at sikre det bedst mulige overblik, og give et fælles grundlag for planlægningen af kvalitetsmodellens udvikling og implementering i regionerne og bostederne.

Styregruppen vil løbende følge udviklingen af kvalitetsmodellen i flere hastigheder. Der vil således undervejs eksempelvis blive aftalt fælles tidsplaner for, hvordan udrulningen af udvikling og implementering af kvalitetsmodellen gennemføres, hvornår den første eksterne evaluering skal gennemføres osv.

Kommunal inddragelse

Regionerne vil helt fra starten invitere kommuner til at deltage i udvikling og implementering af kvalitetsmodellen således, at arbejdet også kan omfatte kommunale botilbud. Når arbejdet igangsættes vil der ske en nærmere drøftelse af samarbejde, rammer og vilkår for kommunal deltagelse i modeludviklingen og implementeringen.





DANSKE
REGIONER



Dampfærgevej 22
Postboks 2593
2100 København Ø

T 35 29 81 00
F 35 29 83 00
E regioner@regioner.dk
www.regioner.dk