

Kvalitetsmodel for socialtilsyn

Temaer, kriterier og indikatorer for Sociale tilbud



SocialtilsynMidt

Indledning

I det følgende beskrives kvalitetsmodellen, som socialtilsynet skal anvende ved vurdering af kvaliteten i sociale tilbud ved godkendelse og ved driftsorienteret tilsyn.

Kvalitetsmodellen er et dialogredskab, som skal give et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede faglige vurdering af tilbuddenes kvalitet.

Kvaliteten af et tilbud skal være kendetegnet ved, i hvor høj grad formålet med indsatsen jf. serviceloven realiseres og bidrager til, at borgerne trives. Kvalitetsmodellen er struktureret ud fra de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af § 6, stk. 2, i lov om socialtilsyn. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. Kriterierne er primært udtrykt som konkrete mål for indsatsen i tilbuddene. For hvert kriterium er fastlagt en eller flere kvalitetsindikatorer. Indikatorerne er tegn på, at den kvalitet, som er udtrykt i kriteriet, forekommer i praksis.

Enkelte indikatorer gælder alene specifikke tilbud, f.eks. tilbud til børn og unge. Disse indikatorer supplerer de øvrige indikatorer. Begrebet "borgere" bruges som samlet betegnelse for alle de forskellige målgrupper, der opholder sig i tilbud, der er omfattet af socialtilsynet, herunder børn og unge.

Kvalitetsvurdering

Vurderingen af et tilbuds kvalitet sker ud fra en samlet, faglig vurdering inden for rammerne af temaerne under hensyn til tilbuddets karakter og målgruppe.

Kriterierne og indikatorerne under hvert tema angiver forhold, som socialtilsynet *skal* bedømme kvaliteten i tilbuddet ud fra. Bedømmelsen af indikatorer og kriterier skal understøtte socialtilsynets samlede vurdering af, om tilbuddet har fornøden kvalitet. Socialtilsynet *kan* inddrage andre forhold i kvalitetsvurderingen, som vurderes at være relevante for kvaliteten inden for rammerne af temaet.

Socialtilsynet skal ved godkendelse foretage en bedømmelse af *alle* indikatorer i kvalitetsmodellen, og skal løbende kunne stå inde for, at tilbuddet har den fornødne kvalitet i forhold til alle temaer, men fastlægger selv efter en konkret vurdering i forhold til det enkelte tilbud, hvornår og hvor tit tilbuddet skal bedømmes i forhold til de enkelte indikatorer. Ved godkendelse skal socialtilsynet tage stilling til, om det er sandsynligt, at tilbuddet vil kunne levere den fornødne kvalitet i indsatsen. Ved det driftsorienterede tilsyn skal socialtilsynet vurdere, om kvaliteten i tilbuddet i praksis er tilstrækkelig, og om betingelserne for godkendelsen fortsat er opfyldt.

Der anvendes forskellige systematikker for, hvordan indikatorer og kriterier bedømmes ved henholdsvis godkendelse og det driftsorienterede tilsyn.

Bedømmelse af kvalitetsmodellens indikatorer og kriterier ved godkendelse

Ved godkendelse skal socialtilsynet bedømme tilbuddets forudsætninger for og forventede evne til at opfylde indikatorer og kriterier.

Socialtilsynet skal foretage en bedømmelse af alle indikatorer i kvalitetsmodellen. For hver indikator bedømmes et af følgende:

- 1) Tilbuddet forventes at kunne opfylde indikatoren
- 0) Tilbuddet forventes ikke at kunne opfylde indikatoren

Scoringen af indikatorerne giver grundlag for bedømmelse af kriterierne og derudfra en samlet skriftlig bedømmelse indenfor hvert tema. Bedømmelsen indgår i den samlede vurdering af, hvorvidt tilbuddet forventes at kunne levere fornøden kvalitet.

Samlet vurdering af kvaliteten ved godkendelse

Bedømmelsen af indikatorer og kriterier understøtter socialtilsynets samlede vurdering af, om det er sandsynligt, at tilbuddet vil kunne levere den fornødne kvalitet i indsatsen inden for temaerne.

I den samlede vurdering kan socialtilsynet inddrage yderligere forhold, der kan være relevante inden for de enkelte temaer, men som ikke er indeholdt i kvalitetsmodellens indikatorer og kriterier. Den samlede vurdering beskrives kvalitativt og vil være understøttet af den kvantitative scoring. Der er ingen automatik i, hvilke følger eventuelt lav opfyldelse på enkelte områder skal have, ligesom der ikke er fastsat en grænseværdi for fornøden kvalitet. Kvalitetsvurderingen på temaniveau offentliggøres på Tilbudsportalen, hvis tilbuddet godkendes.

Bedømmelse af kvalitetsmodellens indikatorer og kriterier ved driftsorienteret tilsyn

Ved det driftsorienterede tilsyn skal eksisterende praksis og konkrete resultater for borgerne indgå i bedømmelsen af kvaliteten i tilbuddet. Socialtilsynet skal foretage en bedømmelse af alle indikatorer i kvalitetsmodellen. Indikatorerne bedømmes efter følgende skala:

- 5) I meget høj grad opfyldt
- 4) I høj grad opfyldt
- 3) I middel grad opfyldt
- 2) I lav grad opfyldt
- 1) I meget lav grad opfyldt

Bedømmelsen af indikatorerne giver grundlag for bedømmelse af kriterierne og resulterer i en samlet, skriftlig bedømmelse for hvert tema. Hver indikator gives samtidig en værdi (score). Ud fra den værdi, som indikatorerne er givet, udregnes der automatisk en samlet værdi for opfyldelsesgraden for henholdsvis hvert kriterium og hvert tema. Værdien udregnes som et gennemsnit af henholdsvis indikatorernes og kriteriernes værdier. Det samlede resultat af denne kvantitative bedømmelse udtrykkes grafisk i form af et "spindelvæv". Kvalitetsbedømmelsen indgår i den samlede vurdering af, hvorvidt tilbuddet har fornøden kvalitet.

Samlet vurdering af kvaliteten ved driftsorienteret tilsyn

Såvel den kvalitative som den kvantitative bedømmelse føder ind til og understøtter socialtilsynets samlede vurdering af, om tilbuddet har fornøden kvalitet. I den samlede vurdering kan socialtilsynet inddrage yderligere forhold, der kan være relevante inden for de enkelte temaer, men som ikke er indeholdt i kvalitetsmodellens indikatorer og kriterier. Den samlede vurdering foretages skriftligt på temaniveau og offentliggøres på Tilbudsportalen. Spindelvævet offentliggøres ikke på Tilbudsportalen. Det giver overblik over kvalitetsbedømmelsen indenfor hvert tema, og bruges i dialogen med tilbuddet eller plejefamilien om at fastholde og udvikle kvaliteten fremadrettet. Temaer, kriterier og indikatorer beskrives nærmere i det følgende.

Indhold

Generelt:	6
Kvalitetsmodellen	8
Tema: Uddannelse og beskæftigelse	8
Kriterium 1: Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse	8
Gælder kun børn og unge:	10
Tema: Selvstændighed og relationer	12
Kriterium 2: Tilbuddet styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed	12
Gælder kun børn og unge:	13
Tema: Målgruppe, metoder og resultater	15
Kriterium 3: Tilbuddet arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne	16
Kriterium 4: Tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet	17
Kriterium 5: Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel	18
Kriterium 6: Tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser	19
Kriterium 7: Tilbuddet forebygger overgreb	20
Tema: Organisation og ledelse	22
Kriterium 8: Tilbuddet har en faglig kompetent ledelse	22
Gælder kun for tilbud med en bestyrelse:	23
Kriterium 9: Tilbuddets daglige drift varetages kompetent	23
Tema: Kompetencer	25
Kriterium 10: Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder	25
Tema: Økonomi	27
Kriterium 11: Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt	27
Gælder kun private tilbud	28
Kriterium 12: Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og tilbuddets målgruppe	28
Kriterium 13: Tilbuddets økonomi er gennemskuelig for socialtilsynet og for de visiterende kommuner	29
Gælder kun private koncerner	29
Tema: Fysiske rammer	30
Kriterium 14: Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel	30
Vurdering og Resultat	31
Resultat:	31
Ophørt	32
Betinget godkendelse:	33
Skærpet tilsyn:	33

Ikke godkendt::	33
Beskrivelse af datakilder:	35
Dokumenter:.....	35
Interview:.....	35
Interviewkilder:	36
Observationer:	36
Opmærksomhedspunkter	37
Opmærksomhedspunkter:	37
Bestyrelse	38
Bestyrelsessammensætning:.....	38
Vedtægter for bestyrelse::.....	39
Påbud og sanktioner	40
(Nyt påbud).....	40

Generelt:

Tilbud: Uddannelsescenter Hilltop

Tilbudstype: Midlertidigt botilbud §107, opholdssted §66,5 og STU

Ansvarligt team: Afdeling vest team c

Primær ansvarlig: Tilsynskonsulent Dorthe Noesgaard

Involverer fysisk besøg: Der er aflagt besøg d. 10 marts 2014

Agenda for tilsynsbesøg:

Kl. 8.30 – 8.45 Åbningsmøde med ledelsen

Kl. 8.45 – 9.45 Interview med ledelsen

Kl. 9.45 – 10.45 Interview med medarbejdere

Kl. 10.45 – 11.05 Rundvisning.

Kl. 11.05 – 11.35 Dokumentgennemgang.

Kl. 11.35 - 12.05 Frokostpause

Kl. 12.05 – 12.35 Interview med brugere/beboere

Kl. 12.35 – 13.15 Interview med pårørende

Kl. 13.30 – 14.00 Tilbage melding til tilbuddet.

Tilsynsstatus: re-godkendelse

Anmeldelsestidspunkt: _____

Påbegyndelse af sagsbehandling: _____

Dato for tilsynsbesøg: 10 marts 2014

Afslutning af sagsbehandling: _____

Seneste tidligere tilsyn: _____

ESDH-sagsnummer: _____



Observationsguide - Driftorienteret tilsyn
Sociale tilbud - Eksempel på interview



Socialtilsyn Midt - Kvalitetsmodel – Sociale tilbud

Dokumenter:

re myndigheder

Interviewede:

Leder

Medarbejder

Beboer

Pårørende

Observationer:

Kvalitetsmodellen

Tema: Uddannelse og beskæftigelse

Et centralt mål med den sociale indsats er, at borgerne i videst muligt omfang inkluderes i samfundslivet. Uddannelse og /eller beskæftigelse er et væsentligt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at tilbuddet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte borgere, og under hensyn til borgernes behov og forudsætninger stimulerer borgernes udvikling og læring med henblik på at understøtte paratheden og mulighederne for uddannelse og/eller beskæftigelse for borgerne, herunder at tilbuddet i forhold til børn og unge understøtter, at de får en god skolegang socialt og fagligt. Desuden er det vigtigt, at tilbuddet forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for borgernes uddannelse og/eller beskæftigelse opnås.

Vurdering af tema (Kvalitetsbedømmelse):

Eventuelle udviklingspunkter (Kvalitetsvurdering):

Gennemsnits bedømmelse af tema:

<p>Det er tilsynets vurdering, at Hilltop støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse.</p> <p>Det er ligeledes tilsynets vurdering at Hilltop er meget opmærksom på, hvilke faktorer der spiller ind i forhold til at borgerne kan gennemføre et uddannelsesforløb</p>	
---	--

Kriterium 1: Tilbuddet støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse

<p>Det er tilsynets vurdering at Hilltop støtter borgerne i at udnytte deres fulde potentiale i forhold til uddannelse og beskæftigelse. Det er ligeledes tilsynets vurdering at Hilltop er meget opmærksom på, hvilke faktorer der spiller ind i forhold til at borgerne kan gennemføre et uddannelsesforløb</p>

**Bedømmelse af
kriterium:**

Indikator 1.a: Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete mål for borgernes skolegang, uddannelse eller beskæftigelse, og der følges op herpå

Scoring: 5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at der opsættes mål for borgerens skolegang, uddannelse eller beskæftigelse.

Indikator 1.b: Borgerne er i undervisningstilbud, uddannelse, beskæftigelse, beskyttet beskæftigelse, eller dagtilbud i form af aktivitets- og samværstilbud

Scoring:4

Bedømmelse af indikator

Alle borgerne er i uddannelse eller beskæftigelse medmindre de ikke er visiteret til dette eller opholdet har andet formål.

Gælder kun børn og unge:

Indikator 1. c: Børnene/ de unge i tilbuddet i den undervisningspligtige alder opfylder undervisningspligten ved at gennemføre et grundskoletilbud med undervisning fra børnehaveklasse til 9. klasse.

Scoring: 5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at alle de unge har opfyldt undervisningspligten.
Hilltop er opmærksom på, om eleverne inden indskrivning har opfyldt undervisningspligten. Har de ikke det, går de i skole på Krabbeshus

Indikator 1.d: Børnene/de unge i tilbuddet har et stabilt fremmøde i deres undervisningstilbud, uddannelsestilbud eller beskæftigelse. Medfølgende børn på voksentilbud er i dag- eller undervisningstilbud.

Scoring: 4

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at fremmødet på 75%, set i forhold til målgruppen og dennes grundlæggende udfordringer, er højt og stabilt.

Tema: Selvstændighed og relationer

Et mål med den sociale indsats er at understøtte, at borgerne i så høj grad som muligt indgår i sociale relationer og lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov. Et væsentligt led heri er, at tilbuddet medvirker til, at borgerne sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og fællesskaber, og at borgerne opnår de sociale kompetencer, som deltagelse i aktiviteter og sociale relationer og netværk kræver. Det er væsentligt, at tilbuddets indsats og aktiviteter er rettet imod dette mål, og at det afspejles i aktiviteter i dagligdagen, i personalets adfærd, i de metoder, der anvendes, og afspejles i tilbuddets åbenhed mod og involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund. Det er ligeledes centralt for borgernes selvstændighed og relationer, at tilbuddet understøtter borgernes kontakt til og samvær med familie og netværk.

Vurdering af tema (Kvalitetsbedømmelse):

Eventuelle udviklingspunkter (Kvalitetsvurdering):

Gennemsnits bedømmelse af tema:

Det er tilsynets vurdering, at Hilltop arbejder målrettet, med at styrke de unges sociale kompetencer og selvstændighed.

Det er tilsynets vurdering, at målgruppens grundlæggende funktionsnedsættelse omfatter vanskeligheder med at skabe og fastholde relationer/venskaber og dermed også at deltage i aktiviteter med andre .De unge har derfor kun i begrænset omfang venskaber uden for tilbuddet. De unge har kontakt til familie og netværk i det omfang de selv ønsker det og Hilltop støtter de unge i at opretholde en kontakt.

Kriterium 2: Tilbuddet styrker borgernes sociale kompetencer og selvstændighed

Bedømmelse af kriterium:

Det er tilsynets vurdering at Hilltop arbejder målrettet med at styrke de unges sociale kompetencer og selvstændighed

Det er tilsynets vurdering, at målgruppens grundlæggende funktionsnedsættelse omfatter vanskeligheder med at skabe og fastholde relationer/venskaber og dermed også at deltage i aktiviteter med andre .De unge har derfor kun i begrænset omfang venskaber uden for tilbuddet. De unge har kontakt til familie og netværk i det omfang de selv ønsker det og Hilltop støtter de unge i at opretholde en kontakt.

Indikator 2.a: Tilbuddet opstiller i samarbejde med borgerne konkrete, individuelle mål for borgernes sociale kompetencer og selvstændighed, og der følges op herpå.

Scoring:5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at der altid opstilles konkrete individuelle mål for borgernes sociale kompetencer og der følges op på målene.

Indikator 2.b: Borgerne indgår i sociale relationer, fællesskaber og netværk i det omgivende samfund.

Scoring: 2

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at de unge kun i begrænset omfang indgår i relationer og fællesskaber i det omgivende samfund.
Det er tilsynets vurdering at målgruppens grundlæggende funktionsnedsættelse omfatter vanskeligheder med at skabe og fastholde relationer.

Indikator 2.c: Borgerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov herfor kontakt til og samvær med deres familie og netværk i dagligdagen.

Scoring:5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering, at de unge har kontakt til familie og netværk i det omfang de selv ønsker det.
Det er tilsynets vurdering at Hilltop støtter de unge i at opretholde en kontakt

Gælder kun børn og unge:

Indikator 2.d: Børnene/de unge deltager i fritidsaktiviteter uden for tilbuddet.

Scoring: 1

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering, at de unge kun i begrænset omfang deltager i fritidsaktiviteter uden for tilbuddet
Det er tilsynets vurdering, at målgruppens grundlæggende funktionsnedsættelse omfatter vanskeligheder med at indgå i aktiviteter med andre.

Indikator 2.e: Børnene/de unge har venskaber uden for tilbuddet.

Scoring:2

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering, at de unge kun i begrænset omfang har venskaber uden for tilbuddet
Det er tilsynets vurdering at målgruppens grundlæggende funktionsnedsættelse omfatter vanskeligheder med at skabe og fastholde relationer.

Indikator 2.f: Børnene/de unge har mindst en fortrolig voksen.

Scoring:4

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering, at de unge har fortrolige voksne de kan tale med.

Tema: Målgruppe, metoder og resultater

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at der er et klart formål med indsatsen, og at tilbuddets metode 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 mål, som i samarbejde med borgerne er sat for de enkelte borgers udvikling og trivsel. Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at tilbuddet arbejder med resultatdokumentation og kan sandsynliggøre, at deres indsats opnår en forventet og positiv effekt. Tilbuddet skal som væsentlige overordnede elementer af kvaliteten respektere og sikre borgernes medinddragelse, medbestemmelse og indflydelse vedrørende beslutninger om dem selv samt hverdagen i tilbuddet. Tilbuddet skal understøtte borgernes fysiske og mentale sundhed samt forebygge magtanvendelser og overgreb.

Vurdering af tema (Kvalitetsbedømmelse):

Eventuelle udviklingspunkter (Kvalitetsvurdering):

Gennemsnits bedømmelse af tema:

Det er tilsynets vurdering at der arbejdes systematisk med faglige tilgange og metoder og der kan dokumenteres positive resultater for borgerne. Tilbuddet forholder sig kritisk til de enkelte metoder, i forhold til anvendeligheden til målgruppen.

Det er tilsynets vurdering at de unge medinddrages og har indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet. De unge fortæller at de er inddraget både i forhold til deres eget liv og på hverdagen i tilbuddet. De deltager i status og handleplanmøder og de løbende evalueringer af de opsatte mål. De har indflydelse på hverdagen i tilbuddet via husmøder og elevrådet.

Det er tilsynets vurdering at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed. Borgerne får støtte til at komme til relevante undersøgelser og behandlinger. De støttes desuden i at lære selv at kunne henvende sig til relevante sundhedsfaglige tilbud. Der er en meget fin opmærksomhed på at motivere til sund kost og på at tilrettelægge indsatsen således at de unge føler sig trygge og respekterede.

Det er tilsynets vurdering at den pædagogiske indsats, så vidt muligt, sikrer at magtanvendelser undgås og forebygger

<p>overgreb. De unge føler sig hørt og respekteret og personalet er meget opmærksomme på hvor meget pres den enkelte kan tåle i forbindelse med dennes udvikling. Medarbejderne er opmærksomme på sprog og adfærd og italesætter det, når det ikke er ordentlig adfærd.</p> <p>De tiltag der skal gøres for at forebygge overgreb, er tilpasset situationen og de involverede borgeres behov for støtte, skærmning, samtale eller anden indsats. Magtanvendelser indberettes til kommunen og drøftes med henblik på læring.</p>	
---	--

Kriterium 3: Tilbuddet arbejder med afsæt i en klar målgruppebeskrivelse systematisk med faglige tilgange og metoder, der fører til positive resultater for borgerne

Bedømmelse af kriterium:

<p>Det er tilsynets vurdering at der arbejdes systematisk med faglige tilgange og metoder og der kan dokumenteres positive resultater for borgerne. Tilbuddet forholder sig kritisk til de enkelte metoder i forhold til anvendeligheden til målgruppen. Tilbuddet dokumenter deres resultater og det er tilsynets vurdering at indsatsen fører til positive resultater for borgerne.</p>

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

Scoring: 5

Bedømmelse af indikator:

<p>Det er tilsynets vurdering at der anvendes faglige tilgange og metoder der er relevante for tilbuddets målsætning og målgruppe. Der anvendes KRAPP og teacch. Ledelsen forholder sig kritisk til de enkelte metoder i forhold til hvor anvendelige de er til tilbuddets målgruppe.</p>

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

Scoring: 4

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at resultaterne dokumenteres i forhold til de opsatte mål.
Ud fra den kommunale handleplan udarbejdes der delmål som igen brydes ned til kvikmål.
Intervalleret for hvor ofte der evalueres er afhængig af, om der er tale om kvikmål, delmål eller et mere overordnet mål

Indikator 3.c: Tilbuddet kan dokumentere positive resultater i forhold til opfyldelsen af de mål, de visiterende kommuner har opstillet for borgernes ophold.

Scoring: 4

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at der udarbejdes indsatsplaner ud fra de mål der er opstillet i den kommunale handleplan og at der kan dokumenteres en positiv udvikling for den enkelte.

Kriterium 4: Tilbuddet understøtter borgernes medinddragelse og indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet

Bedømmelse af kriterium:

Det er tilsynets vurdering at de unge medinddrages og har indflydelse på eget liv og hverdagen i tilbuddet
De unge fortæller at de er inddraget både i forhold til deres eget liv og på hverdagen i tilbuddet. De deltager i status og handleplanmøder og de løbende evalueringer af de opsatte mål. De har indflydelse på hverdagen i tilbuddet via husmøder og elevrådet.

Indikator 4.a: Borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Scoring: 5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt:
Borgerne føler sig hørt i forhold til deres egen situation og de har mulighed for indflydelse via husmøder og elevrådet.

Indikator 4.b: Borgerne har indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv og hverdagen i tilbuddet i overensstemmelse med deres ønsker og behov

Scoring:5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at borgerne har indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv og deres egen hverdag.
Borgerne giver udtryk for at de har stor indflydelse, men at der også er forventninger og at disse er tydeligt udtrykt

Kriterium 5: Tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed og trivsel.

Bedømmelse af kriterium:

Det er tilsynets vurdering at tilbuddet understøtter borgernes fysiske og mentale sundhed.
Borgerne får støtte til at komme til relevante undersøgelser og behandlinger. De støttes desuden i at lære selv at kunne henvende sig til relevante sundhedsfaglige tilbud.
Der er en meget fin opmærksomhed på at motivere til sund kost og på at tilrettelægge indsatsen således at de unge føler sig trygge og respekterede.

Indikator 5 a: Borgerne trives i tilbuddet.

Scoring: 4

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at borgerne trives i tilbuddet. De giver selv udtryk for at trives og fortæller at de har indflydelse og får god støtte fra medarbejderne.

Indikator 5.b: Borgeren har med støtte fra tilbuddet adgang til relevante sundhedsydelser.

Scoring: 5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at borgerne får støtte til at komme til relevante undersøgelser og behandlinger. De støttes desuden i at lære selv at kunne henvende sig til relevante sundhedsfaglige tilbud

Indikator 5.c: Tilbuddet har i sin pædagogiske indsats fokus på forhold, som har betydning for borgernes fysiske og mentale sundhed.

Scoring: 5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at tilbuddet har fokus på borgernes mentale og fysiske sundhed.
Der er en meget fin opmærksomhed på at motivere til sund kost.
Der er en meget fin opmærksomhed på at tilrettelægge indsatsen således at de unge føler sig trygge og respekterede

Kriterium 6: Tilbuddet forebygger og håndterer magtanvendelser

Bedømmelse af kriterium:

Det er tilsynets vurdering at den pædagogiske indsats, så vidt muligt, sikrer at magtanvendelser undgås.
De unge føler sig hørt og respekteret og personalet er meget opmærksomme på hvor meget pres den enkelte kan tåle i forbindelse med dennes udvikling.
Magtanvendelser indberettes til kommunen og drøftes med henblik på læring.

Indikator 6.a: Tilbuddets pædagogiske indsats sikrer, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.

Scoring: 5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at den pædagogiske indsats, så vidt muligt, sikrer at magtanvendelser undgås. De unge føler sig hørt og respekteret og personalet er meget opmærksomme på hvor meget pres den enkelte kan tåle i forbindelse med dennes udvikling.

Indikator 6.b: Tilbuddet dokumenterer og følger op på eventuelle magtanvendelser med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.

Scoring:5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at magtanvendelser dokumenteres og der følges op med henblik på læring. Der følges op både i bestyrelsen og med medarbejderne. Grænsen mellem guidning og magt drøftes også.

Kriterium 7: Tilbuddet forebygger overgreb

Bedømmelse af kriterium:

Det er tilsynets vurdering, at den pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer overgreb. Medarbejderne er opmærksomme på sprog og adfærd og italesætter det, når det ikke er ordentlig adfærd. De tiltag der skal gøres for at forebygge overgreb, er tilpasset situationen og de involverede borgeres behov for støtte, skærmning, samtale eller anden indsats.

Indikator 7.a: Tilbuddets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer overgreb i tilbuddet.

Scoring: 4

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering, at den pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer overgreb. Medarbejderne er opmærksomme på sprog og adfærd og italesætter det, når det ikke er ordentlig adfærd.

Indikator 7.b: Tilbuddets beredskab i forhold til at forebygge overgreb er tilpasset målgruppen og er kendt af medarbejderne.

Scoring:5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at der er et beredskab i forhold til at forebygge overgreb. De tiltag der skal gøres er tilpasset situationen og de involverede borgeres behov for støtte, skærmning, samtale eller anden indsats

Tema: Organisation og ledelse

En væsentlig forudsætning for kvaliteten af sociale tilbud er en hensigtsmæssig organisering og en kompetent og ansvarlig ledelse. En ledelse, der driver tilbuddet fagligt og økonomisk forsvarligt, og som både sætter rammerne for tilbuddets strategiske udvikling og varetager den daglige ledelse.

Vurdering af tema (Kvalitetsbedømmelse):

Gennemsnits bedømmelse af tema:

<p>Det er tilsynets vurdering at den daglige drift varetages kompetent.</p> <p>Der er en stabil medarbejdergruppe med relevante kompetencer og der er opmærksomhed på om der skal søges øget ressourcer til enkelte borgere.</p> <p>Tilbuddet har en kompetent bestyrelsen, der har erfaring inden for målgruppen og ledelseserfaring . Referater fra bestyrelsesmøder viser at det er en bestyrelse der aktivt forholder sig både til det faglige organisatoriske</p>	
--	--

Eventuelle udviklingspunkter (Kvalitetsvurdering):

Kriterium 8: Tilbuddet har en faglig kompetent ledelse

Bedømmelse af kriterium:

<p>Der er tilsynets vurdering at Hilltop har en faglig kompetent ledelse.</p> <p>Der er en kompetent og aktiv bestyrelse og en faglig kompetent forstander, der benytter ekstern supervision i relevant omgang</p>
--

Indikator 8.a: Ledelsen har relevante kompetencer i forhold til at lede tilbuddet.

Scoring: 5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at ledelsen har relevante kompetencer. Lederen har en MPA og har flere års erfaring som leder af tilbuddet.

Indikator 8.b: Tilbuddet benytter sig af ekstern faglig supervision eller anden form for sparring for ledelse og medarbejdere.

Scoring: 5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at tilbuddet benytter sig af ekstern supervision i relevant omfang

Gælder kun for tilbud med en bestyrelse:

Indikator 8.c: Tilbuddet har en kompetent og aktiv bestyrelse.

Scoring:5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at tilbuddet har en kompetent bestyrelsen , der har erfaring inden for målgruppen, ledelseserfaring . Referater fra bestyrelsesmøder viser at det er en bestyrelse der aktivt forholder sig til både det faglige organisatoriske

Kriterium 9: Tilbuddets daglige drift varetages kompetent

Bedømmelse af kriterium:

Det er tilsynets vurdering at den daglige drift varetages kompetent. Der er en stabil medarbejdergruppe med relevante kompetencer og der er opmærksomhed på om der skal søges øget ressourcer il enkelte borgere.

Indikator 9.a: Borgerne har i forhold til deres behov tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.

Scoring: 4

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at borgerne har tilstrækkelig kontakt til personale med relevante kompetencer.

Indikator 9.b: Personalegennemstrømningen på tilbuddet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

Scoring: 5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at personalegennemstrømninger er lav

Indikator 9.c: Sygefraværet blandt medarbejderne er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

Scoring: 5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering, at et sygefravær på 3.9 %, ikke er på et højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

Tema: Kompetencer

Det er afgørende for kvaliteten i tilbuddet, at tilbuddets medarbejdere har de kompetencer, det vil sige uddannelse, erfaring eller viden, 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. Udover tilbuddets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at tilbuddet har et 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 medarbejderne på en etisk måde forholder sig til og handler i forhold til borgerne. Herunder at medarbejderne møder borgerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på borgernes retssikkerhed.

Vurdering af tema (Kvalitetsbedømmelse):

Eventuelle udviklingspunkter (Kvalitetsvurdering):

Gennemsnits bedømmelse af tema:

Det er tilsynets vurdering at medarbejdergruppen har relevante kompetencer og erfaring med målgruppen.

Der er fokus på at medarbejderne er opdateret via kurser og deltagelse på konferencer.

Leder og medarbejdere forholder sig kritisk til metoder i forhold til anvendeligheden for deres målgruppe.

Der er fokus på at ledelse og medarbejdere løbende tilegner sig ny viden. Dette er både i form af uddannelse og deltagelse på konference hvor den nyeste viden inden for målgruppen formidles.

De unge føler sig støttet og pårørende oplever at den unge har udviklet sig.

Kriterium 10: Tilbuddets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder

Bedømmelse af kriterium:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejdergruppen har relevante kompetencer og erfaring med målgruppen.

Der er fokus på, at medarbejderne er opdateret via kurser og deltagelse på konferencer.

Leder og medarbejdere forholder sig kritisk til metoder i forhold til anvendeligheden for deres målgruppe.

De unge føler sig støttet, og pårørende oplever, at den unge har udviklet sig.

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

Scoring: 5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at medarbejdergruppen har relevante kompetencer og erfaring med målgruppen. Der er fokus på at medarbejderne er opdateret via kurser og deltagelse på konferencer. Leder og medarbejdere forholder sig kritisk til metoder i forhold til anvendeligheden for deres målgruppe.

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

Scoring: 4

Bedømmelse af indikator:

Ud fra borgernes og den pårørendes udsagn vurderes det at medarbejderne har relevante kompetencer. De unge føler sig støttet og pårørende oplever at den unge har udviklet sig.

Tema: Økonomi

Det er afgørende, at tilbuddene har en bæredygtig økonomi, da det har store konsekvenser for beboerne i døgntilbud, hvis tilbuddet må lukke af økonomiske grunde, fordi det kan betyde, at borgerne må flytte. Samtidig er det afgørende, at tilbuddet har økonomiske forudsætninger for fortløbende at kunne udvikle sig, og at der er sammenhæng mellem tilbuddets kvalitet og den fastsatte takst. Det skal derfor sikres, at der stilles relevante krav til tilbuddets økonomi, herunder med hensyn til gennemsigtighed i økonomien.

Vurdering af tema (Kvalitetsbedømmelse):

Eventuelle udviklingspunkter (Kvalitetsvurdering):

Gennemsnits bedømmelse af tema:

Det er tilsynets vurdering at Hilltop er økonomisk bæredygtigt. Der er en fin dækningsgrad og god økonomistyring. Både ledelse og bestyrelse er meget opmærksomme på løbende at justere, således at ressourceforbruget stemmer overens med indtægterne. Der er afsat midler til at dække den planlagte udvikling

Kriterium 11: Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt

Bedømmelse af kriterium:

Det vurderes at tilbuddet er økonomisk bæredygtigt

Indikator 11.a: Tilbuddets revisor har ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger i erklæringen til tilbuddets regnskab og årsrapport.

Scoring: 4

Bedømmelse af indikator:

Der er ikke anført forbehold eller væsentlige supplerende oplysninger i regnskab og årsrapport for regnskabsåret 2012. Der foreligger endnu ikke regnskab for 2013

Indikator 11.b: Der er et rimeligt forhold mellem tilbuddets forventede omsætning på den ene side og planlagte investeringer og dækningsgrad på den anden side, jf. tilbuddets budget.

Scoring: 3

Bedømmelse af indikator:

Der vurderes at være et rimeligt forhold mellem tilbuddets forventede omsætning og planlagte investeringer og dækningsgrad

Gælder kun private tilbud

Indikator 11.c: Tilbuddets soliditetsgrad (nøgletal) er rimelig set i forhold til tilbuddets alder og specialiseringsgrad.

Scoring:4

Bedømmelse af indikator:

Tilbuddets soliditetsgrad er rimelig set i forhold til tilbuddets alder og specialiseringsgrad

Kriterium 12: Tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet i forhold til prisen og tilbuddets målgruppe

Bedømmelse af kriterium:

Det vurderes at budgettet afspejler tilbuddets målgruppe og planer for faglig udvikling og der er en fin dækningsgrad. Det vurderes derfor, at tilbuddets økonomi giver mulighed for den fornødne kvalitet i tilbuddet.

Indikator 12.a: Tilbuddets budget afspejler tilbuddets målgruppe, metoder samt tilbuddets planer for faglig udvikling og større ændringer

Scoring: 4

Bedømmelse af indikator:

Det vurderes at budgettet afspejler tilbuddets målgruppe og planer for faglig udvikling

Kriterium 13: Tilbuddets økonomi er gennemskuelig for socialtilsynet og for de visiterende kommuner

Bedømmelse af kriterium:

Økonomikonsulenterne vurderer at der er en fin overskuelighed og detaljeringsgrad

Indikator 13a: Tilbuddets økonomiske nøgletal, som fremgår af tilbuddets årsrapport, er i overensstemmelse med regnskabet.

Scoring: 1 (ikke relevant)

Bedømmelse af indikator:

Regnskab for 2012 er udarbejdet efter dagældende regler og der er derfor ikke oplyst nøgletal. Det er muligt at beregne disse ud fra tallene i regnskabet

Gælder kun private koncerner

Indikator 13.b: Pengestrømmene mellem en koncerns enkelte virksomheder kan følges i budget og regnskab.

Scoring: _

Bedømmelse af indikator:

Hilltop er ikke en del af en koncern.

Bemærkninger:

Leder:

Medarbejder:

Beboer:

Pårørende:

Tema: Fysiske rammer

De fysiske rammer udgør en central del af et tilbud, både som ramme om borgernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets omgivelser, udformning, indretning, faciliteter og stand er velegnede samt hensigtsmæssige i forhold til tilbuddets målgruppe samt understøtter indsatsens formål og indhold. Det er vigtigt, at de fysiske rammer inde og ude tilgodeser borgernes behov, interesser og rettigheder blandt andet i forhold til at sikre borgernes trivsel, ret til privatliv, udfoldelsesmuligheder og mulighed for at opretholde sociale netværk.

Vurdering af tema (Kvalitetsbedømmelse):

Eventuelle udviklingspunkter (Kvalitetsvurdering):

Gennemsnits bedømmelse af tema:

Det er tilsynets vurdering at de fysiske rammer imødekommer borgernes særlige behov og understøtter deres udvikling og trivsel.
De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgerens hjem og borgerne giver udtryk for at de trives i de fysiske rammer

Det er tilsynets vurdering at tilbuddet kontinuerligt skal være opmærksom på om borgerne er generet af at nogle bo-enheder er gennemgang til andre

Kriterium 14: Tilbuddets fysiske rammer understøtter borgernes udvikling og trivsel

Bedømmelse af kriterium:

Det er tilsynets vurdering at de fysiske rammer imødekommer borgernes særlige behov og understøtter deres udvikling og trivsel.
De fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgerens hjem og borgerne giver udtryk for at de trives i de fysiske rammer

Det er tilsynets vurdering at tilbuddet kontinuerligt skal være opmærksom på om borgerne er generet af at nogle bo-enheder er gennemgang til andre

Indikator 14.a: Borgerne trives med de fysiske rammer.

Scoring: 5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at borgerne trives i de fysiske rammer.

Indikator 14.b: De fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov

Scoring:4

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at de fysiske rammer imødekommer borgernes særlige behov.
Det er tilsynets vurdering at tilbuddet kontinuerligt skal være opmærksom på om borgerne er generet af at nogle bo-enheder er gennemgang til andre.

Gælder ikke ambulante stofmisbrugsbehandlingstilbud, kvindekrisecentre og forsorgshjem:

Indikator 14.c: De fysiske rammer afspejler, at tilbuddet er borgernes hjem

Scoring:5

Bedømmelse af indikator:

Det er tilsynets vurdering at de fysiske rammer afspejler at tilbuddet er borgerens hjem.

Vurdering og Resultat

Resultat:

Godkendt

Samlet score: 4 (i høj grad opflidt)

Særligt fokus:

Samlet vurdering:

Det er tilsynets vurdering at Hilltop er veldrevet og velfungerende. Der er en aktiv og kompetent bestyrelse der forholder sig til både det faglige organisatoriske. Der er en kompetent daglig ledelse med relevant uddannelse og erfaring i forhold til at lede et privat tilbud. Ledelsen forholder sig kritisk til faglige metoder og deres anvendelighed til målgruppen. Der er en fin dækningsgrad og god økonomistyring. Både ledelse og bestyrelse er meget opmærksomme på løbende at justere , således at ressourceforbruget stemmer overens med indtægterne. Tilbuddet er økonomisk bæredygtigt.

Der er kompetente medarbejdere med opdateret viden om målgruppen. Medarbejderne deltager løbende i kurser og konferencer som sikrer, at de har den nyeste viden om målgruppen og faglige tilgange og metoder. Tilrettelæggelsen af indsatsen er målrettet, individuel og dokumenteres. Borgerne støttes i deres udvikling, i forhold til uddannelse/beskæftigelse, sociale kompetencer, selvstændighed og kontakten til det omgivende samfund. Borgerne og pårørende er tilfredse med indsatsen, de føler sig godt støttet og trygge.

Ophørt

Dato for ophør:

[Klik her for at angive en dato.](#)

Begrundelse, godkendelse ophørt:

Betinget godkendelse:

Frist for opfyldelse af vilkår:

[Klik her for at angive en dato.](#)

Vilkår:

Skærpet tilsyn:

Udløbsdato for skærpet tilsyn:

[Klik her for at angive en dato.](#)

Begrundelse for skærpet tilsyn:

Ikke godkendt::

Begrundelse ikke godkendt:



Beskrivelse af datakilder:

Dokumenter:

Oversigt over medarbejdere, faglig udvikling, vikarforbrug, sygefravær, aktuelt indskrevne og udskrevne borgere. Oplysninger om fratrådte og

nyansatte medarbejdere

Oversigt over bestyrelsesmedlemmer og deres kompetencer. Referater fra bestyrelsesmøder

Oplysninger til tilbudsportalen

Retningslinjer og procedure

Resultatdokumentation

Virksomhedsplan 2014 samt strategier

Tilsyn fra and

Interview:

Ledelse:

Jeppe Østergaard Hansen, forstander, siden opstart, master i ledelse

Vibeke Jakobsen, formand for bestyrelsen

Lise Nørgård, pædagogisk leder, MPG

Birgitte Højgård Hansen, administrativ leder, cand pæd pæd

Medarbejdere:

Ellen Andersen, regnskab og økonomi,

Henrik Kjær Johansen, pædagog, TR

Karina Uldum, ergoterapeut, TR

Borgere:
Paw og Frederick

Pårørende:
Jette Strand, mor til Tobias indskrevet i efteråret 2013

Interviewkilder:

Ledelsen:

Medarbejder:

Pårørende:

Beboere:

Anbringende kommune:

Observationer:

Tilsynet fik en rundvisning i bogrudderne 4 og 5. Så fællesrum; køkkener og stuer samt to beboerværelser – vist frem af to beboere

Opmærksomhedspunkter

Opmærksomhedspunkter:

Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet kontinuerligt skal være opmærksom på, om borgerne er generet af at nogle bo-enheder er gennemgang til andre

Bestyrelse

Bestyrelsessammensætning:

Bestyrelsesmedlemmer pr. 1.11.2013:

Vibeke Jakobsen (formand)
Solhaven 18
7800 Skive

Ruth Kristensen
Sjællandsgade 5
7800 Skive

Jan-Erik Torbjörn Andersson
Ringgårdsvej 4 A
8270 Højbjerg
og
Stjärngatan 8
224 57 Lund
Sverige

Thomas Buus Nielsen
Irisvej 20
7850 Stoholm

Vedtægter for bestyrelse::

Påbud og sanktioner

(Nyt påbud)

Titel: _____

Frist:

Beskrivelse:

Sanktionsbeskrivelse:

Sanktionslovhjemmel: