

Bilag til det rådgivende udvalg vedrørende psykiatri- og socialområdet



Social kvalitetsmodel og ekstern evaluering

Alle tilbud og institutioner på socialområdet i regionerne arbejder med Dansk kvalitetsmodel på det sociale område. Siden 2009 har kvalitetsmodellen sat standarder for arbejdet med:

Dato 10-12-2012

Hanne Mette Olesen

Tel. +45 7487 0177

Hanne.Olesen@ps.rm.dk

1-30-73-53-12

De socialfaglige ydelser vedrørende

- *Kommunikation*. Standarden kræver bl.a., at den enkeltes kommunikative ressourcer afdækkes med henblik på at fremme medarbejdernes muligheder for at forstå og respektere den enkelte borgers måder at udtrykke sig på.
- *Brugerinddragelse*. Standarden kræver bl.a., at den enkelte borger inddrages i beslutninger der vedrører borgerens eget liv. Inddragelsen skal ske på baggrund af en afdækning af den enkelte borgers forudsætninger for inddragelse og med udgangspunkt i borgerens ønsker og behov.
- *Individuelle planer*. Standarden kræver, at individuelle planer bruges aktivt i indsatsen til at sikre, at der arbejdes systematisk med mål for indsatsen, hvilket skal sikre, at den enkeltes ønsker mål og behov tilgodeses i en målrettet og sammenhængende indsats.

Side 1

De organisatoriske rammer omkring

- *Kompetenceudvikling*. Standarden kræver, at der arbejdes systematisk med at bevare og udvikle medarbejdernes kompetencer og dermed sikre, at medarbejderne besidder de relevante faglige kompetencer til at levere en fagligt kvalificeret indsats.
- *Arbejds miljø*. Standarden kræver, at der systematisk arbejdes med udvikling af arbejds miljø og trivsel.
- *Ledelse*. Standarden kræver at det enkelte tilbud ledes så tilbuddets formulerede værdier afspejles i den enkelte medarbejders udførelse af arbejdet.

I 2012 er der desuden kommet tre nye standarder til. De drejer sig om arbejdet med:

- *Medicinhåndtering.* Standarden skal sikre at håndtering af borgernes medicin i de sociale tilbud og institutioner sker sikkert og korrekt.
- *Magtanvendelse.* Standarden kræver, at episoder, hvor der er anvendt magt overfor en borger, indberettes, analyseres og følges op.
- *Utilsigtede hændelser.* Standarden kræver, at utilsigtede hændelser rapporteres, analyseres og følges op med henblik på at begrænse forekomsten af utilsigtede hændelser i tilbuddet/institutionen.

For alle 9 standarder gælder det, at der skal foreligge retningslinjer for arbejdet med de dele af indsatsen, som standarderne omfatter, at ledere og medarbejdere i tilbuddene/institutionerne kender og anvender retningslinjerne, og at der minimum årligt gennemføres intern kvalitetsovervågning med henblik på en vurdering og forbedring af arbejdet.

Desuden gennemføres der ekstern kvalitetsovervågning i form af ekstern evaluering hvert tredje år. De eksterne evalueringer gennemføres af et korps af surveyors fra alle fem regioner. Eksterne surveyors fra de andre regioner kommer på evalueringsbesøg på Region Midtjyllands tilbud og institutioner og laver interviews, gennemgår dokumenter og foretager observationer på stedet. Den eksterne evaluering gennemføres landsdækkende og løbende over 3 år, dvs. fra 2012 til 2015. Der er således lavet en plan over, hvilke målgrupper, der evalueres hvornår.

Indtil august 2013 evalueres tilbuddene/institutionerne med baggrund i de 6 standarder, der er arbejdet med siden foråret 2010. Fra august 2013 inddrages de 3 senest godkendte standarder i den eksterne evaluering.

I evalueringen vurderes standarderne enten opfyldt, opfyldt med bemærkninger eller ikke opfyldt.

I alt 8 af Region Midtjyllands tilbud/institutioner har indtil nu haft evalueringsbesøg og fået deres rapporter og opfyldelsesgrader godkendt af evalueringsnævnet. Det drejer sig om Tangkær, Sønderparken, Pilebakken, Sct. Mikkel, Gårdhaven, Blåkærgård, Mellerup Skolehjem og Himmelbjerggården. Samlet set er ingen standarder vurderet til "ikke opfyldt", kun 4 standarder er vurderet til "opfyldt med bemærkninger" mens resten er vurderet til "opfyldt". Der er ikke noget mønster i de 4 standarder, der er vurderet som "opfyldt med bemærkninger".

Den eksterne evaluering viser således at de evaluerede tilbud/institutioner arbejder godt med både ydelsesspecifikke og organisatoriske standarder.

Godkendte rapporter kan findes på følgende hjemmeside:
<http://www.socialkvalitetsmodel.dk/standardprogrammet/ekstern+evaluering/ekstern+evaluering+2012>

Resultater af den eksterne evaluering i Region Midtjylland 2012-2015 fremgår af tabellerne i oversigten nedenfor.

I de tilfælde, hvor der er bemærkninger til opfyldelsen, handler disse for eksempel om:

- Afdækningen af beboeres kommunikative ressourcer er ikke tilstrækkeligt dokumenteret i de individuelle planer. De eksterne surveyorer bemærker, at deres fund i øvrigt indikerer, at der arbejdes systematisk med omsætning af viden om de enkeltes kommunikative ressourcer samt revidering og evaluering af de enkeltes kommunikative afdækninger. (Bemærkning vedr. standarden for kommunikation)
- Det fremgår ikke tydeligt af dokumentationen i de individuelle planer, hvordan mål og delmål for det enkelte barn/den enkelte unge hænger sammen. Desuden er den regionale retningslinje om at den individuelle plan skal foreligge elektronisk i Bosted system endnu ikke fuldt ud implementeret. (Bemærkning vedr. standarden for Individuelle Planer)

Voksen området		
Specialområde – socialpsykiatri		
Evalueringperiode: april – november 2012		
Tilbud	Standard	Opfyldelsesgrad
Gårdhaven	Kommunikation	Opfyldt
	Brugerinddragelse	Opfyldt
	Individuelle planer	Opfyldt
	Kompetence	Opfyldt
	Arbejds miljø	Opfyldt
	Ledelse	Opfyldt
Blåkærgård	Kommunikation	Opfyldt
	Brugerinddragelse	Opfyldt
	Individuelle planer	Opfyldt
	Kompetence	Opfyldt
	Arbejds miljø	Opfyldt
	Ledelse	Opfyldt
Tangkær	Kommunikation	Opfyldt
	Brugerinddragelse	Opfyldt
	Individuelle planer	Opfyldt
	Kompetence	Opfyldt
	Arbejds miljø	Opfyldt
	Ledelse	Opfyldt med bemærkninger
Sct. Mikkel	Kommunikation	Opfyldt
	Brugerinddragelse	Opfyldt
	Individuelle planer	Opfyldt
	Kompetence	Opfyldt
	Arbejds miljø	Opfyldt
	Ledelse	Opfyldt
Sønderparken, Center for Socialpsykiatri	Kommunikation	Opfyldt med bemærkninger
	Brugerinddragelse	Opfyldt
	Individuelle planer	Opfyldt
	Kompetence	Opfyldt
	Arbejds miljø	Opfyldt
	Ledelse	Opfyldt
Pilebakken	Kommunikation	Opfyldt
	Brugerinddragelse	Opfyldt
	Individuelle planer	Opfyldt
	Kompetence	Opfyldt
	Arbejds miljø	Opfyldt
	Ledelse	Opfyldt

Børn og Unge området		
Specialområde – Socialpsykiatri børn og unge		
Evalueringsperiode: august - november 2012		
Tilbud	Standarder	Opfyldelsesgrad
Himmelbjerggården	Kommunikation	Opfyldt
	Brugerinddragelse	Opfyldt
	Individuelle planer	Opfyldt
	Kompetence	Opfyldt
	Arbejds miljø	Opfyldt
	Ledelse	Opfyldt
Specialområde – Udviklingsforstyrrelser og fysiske handicap		
Evalueringsperiode: januar – november 2013		
Tilbud	Standarder	Opfyldelsesgrad
Mellerup Skolehjem*	Kommunikation	Opfyldt
	Brugerinddragelse	Opfyldt
	Individuelle planer	Opfyldt med bemærkninger
	Kompetence	Opfyldt med bemærkninger
	Arbejds miljø	Opfyldt
	Ledelse	Opfyldt