

DANSKE
REGIONER



Kvalitet i regionernes sociale tilbud

juni 2007



Kvalitet i regionernes sociale tilbud

Regionerne har ansvaret for at drive og udvikle en lang række sociale tilbud til personer med betydelige og varige funktionsnedsættelser. Der er tale om en varieret og specialiseret vifte af dag- og døgntilbud til både børn og voksne.

På landsplan drejer det sig om godt 6.000 pladser, hvoraf ca. halvdelen udgør botilbud til sindslidende og handicappede. 4 ud af 5 regioner er samtidig den største leverandør af sociale tilbud til handicappede m.fl. i regionen.

Regionerne er garant for at der er fagligt kvalificerede tilbud til brugere med specialiserede behov.

Regionerne har fokus på at skabe gode rammer for læring, vækst og udvikling for brugerne af de sociale tilbud. Der er bl.a. fokus på den faglige specialisering, kontinuitet, samarbejde med kommunerne og brugernes indflydelse og medbestemmelse samt de pårørendes aktive inddragelse.

Regionerne skal være kommunernes foretrukne leverandør af specialiserede sociale tilbud

Kommunalreformen har skærpet konkurrencen mellem kommunale, regionale og private udbydere. Alle udbydere har en interesse i at promovere netop deres tilbud og ydelser overfor kommunerne, der som både bestiller og betaler vil efterspørge mest mulig kvalitet for pengene.

På markedet for sociale ydelser vil kvalitet, pris, indsats, resultater og effekt være helt centrale parametre for den enkelte udbyders konkurrenceevne og for kommunernes valg af ydelse og leverandør.

Regionerne vil fastholde og udvikle samarbejdet med brugere og kommuner om at være den foretrukne leverandør på kvalitet og pris.

Regionerne vil udvikle en kvalitetsmodel for de specialiserede sociale tilbud

Oplysninger om kvalitet og dokumenteret effekt har stor interesse blandt en lang række interes-

senter. Brugere og de pårørende efterspørger som de direkte berørte både omsorg, faglig kvalitet og resultater. Kommunerne efterspørger som finansieringsmyndighed muligheder for at sammenligne sammenhængen mellem pris og kvalitet. Politikere på alle niveauer kræver løbende fokus på faglig udvikling.

Regionerne udvikler en kvalitetsmodel for de specialiserede sociale tilbud.

En kvalitetsmodel indebærer, at de sociale tilbud måles, sammenlignes og evalueres. Formålet er på baggrund af fælles standarder, vejledninger og indikatorer at skabe synlighed om den brugeroplevede, faglige og organisatoriske kvalitet på tværs af tilbuddene - til gavn for brugere/ pårørende, medarbejdere, ledere og politikere. Modellen vil på sigt kunne anvendes som grundlag for egentlig akkreditering.

Socialområdet i Danmark har haft fokus på metodefrihed, mangfoldighed og idérigdom til

gavn for udviklingen af en bred vifte af specialiserede tilbud til mange forskellige målgrupper. Først de senere år er fokus tillige rettet mod systematisk dokumenteret viden om kvalitet og effekter.

Indførelse af en kvalitetsmodel forudsætter et pålideligt og systematisk dokumentations- og sammenligningsgrundlag for de sociale tilbud. Med respekt for det sociale områdes egenart skal kvalitetsmodellen opbygges med afsæt i eksisterende praksis og fagligt vidensniveau. Regionernes tradition for brug af dokumentation på sundhedsområdet kan med fordel inddrages.

Regionerne får med kvalitetsmodellen en stærk socialfaglig profil, og regionerne vil med afsæt i modellen have et godt udgangspunkt for en konstruktiv dialog med kommunerne, brugere, de pårørende og medarbejderne om indholdet og udviklingen af de sociale tilbud. Denne dialog er kruntappen i den fortsatte udvikling og fornyelse af regionernes sociale tilbud.

Regionerne tilbyder:

**ydelser, der
modsvare
behovene**

**kvalitet,
der er i top**

**indsats, som kan
begrundes og
dokumenteres**



FAKTA

Unge kriminelle

Regionerne har i fællesskab igangsat et større kvalitetsudviklingsarbejde omkring indsatsen overfor unge kriminelle på de sikrede døgninstitutioner.

Udviklingsarbejdet omfatter bl.a. følgende initiativer:

- udarbejdelse af fælles standarder og retningslinier
- metodeudvikling i relation til skoleundervisning og beskæftigelse
- etablering af fælles landsdækkende uddannelses- og efteruddannelsestilbud for medarbejderne
- målretning af indsatsen i forhold til unge anbragte med særlige behov

Aktiviteterne vil blive igangsat løbende henover 2007, og flere af aktiviteterne vil ske i samarbejde med øvrige interessenter på området.

brugerne skal inddrages pårørende høres

Regionerne vil inddrage brugerne

Der er gennem de senere år arbejdet systematisk med at styrke brugernes indflydelse på dagligdagen i de regionale tilbud på handicapområdet. Brugerinddragelse og selvbestemmelse handler om, at skabe livskvalitet gennem optimale rammer for egen læring og udvikling. Konferencer og andre initiativer har sat fokus på brugerinddragelse og medindflydelse, og givet inspiration til andre.

Regionerne vil i de kommende år gennemføre systematiske brugertilfredsundersøgelser i de regionale botilbud.

Tilfredshedsundersøgelserne gennemføres for at støtte det fortsatte arbejde for at give brugerne – også de svagest fungerende – en stemme i debatten om kvalitet i de sociale tilbud.

Brugernes muligheder for at komme til orde og bidrage til disse vurderinger er imidlertid meget forskellige. Danske Regioner har derfor igangsat et metodeudviklingsprojekt, der skal sikre, at alle brugere – uanset funktions- og kommunikationsevne – høres og inddrages.

Regionerne vil styrke dialogen med de pårørende

Regionerne har igangsat en række forskellige initiativer til at styrke dialogen med de pårørende. Dette arbejde foregår både på individni-

veau, institutionsniveau og regionalt niveau med inddragelse af brugere, pårørende og bruger- og pårørendeorganisationerne.

Regionerne gennemfører pårørendeundersøgelser alle i de regionale botilbud.

Målet med pårørendeundersøgelserne er at sikre en løbende dokumentation af de pårørendes oplevelse og tilfredshed med de regionale sociale tilbud.

Pårørendeundersøgelserne skal gennemføres hvert andet år og efter et fælles koncept, så de enkelte sociale tilbud og regioner kan sammenligne indsatsen over tid – og med hinanden. For at sikre en åben dialog offentliggøres resultaterne.

Regionernes tilsyn skal have fokus på kvalitet i ydelserne og tilbuddenes udvikling

Viden om, hvorvidt borgerne får det de har krav på, og om ydelserne leveres både fagligt og økonomisk forsvarligt er et afgørende kvalitetsparameter for social praksis. Et vigtigt redskab i bestræbelserne på at sikre information og kontrol med ydelsernes levering sker gennem tilsyn.

Tilsyn kan altid – uanset hyppighed – kun være en stikprøve. Derfor skal tilsynet sætte fokus på tilbuddenes udvikling og baseres på tillid og tiltro. Tilsynet skal bidrage til en generel kvalitetsud-

selvbestemmelse udvikling livskvalitet

vikling og skabe synlighed om udviklings- og indsatsområder samt inspirere til refleksion, læring og nye handlemuligheder. Udførelsen og tilrettelæggelsen af tilsynet skal fokusere på tilstedeværelsen af en god og empatisk omsorgskultur med afsæt i relevant faglighed og kompetent ledelse.

Det er vigtigt, at samtlige relevante informanter til tingenes tilstand og opgavernes udførelse inddrages. Det kan dreje sig om både ledere, medarbejdere, brugere, pårørende, værger, andre tilsynsmyndigheder o.a.

Regionerne har besluttet at indføre en fælles regional tilsynsmodel allerede i 2007

Med en fælles tilsynsmodel sikres, at regionernes tilsyn tilrettelægges, udføres og afrapporteres med afsæt i en ensartet systematik. En fælles tilsynsmodel vil understøtte regionernes kvalitetsmodel for de specialiserede sociale tilbud.

FAKTA

Gennembrudsprojekt: Indflydelse på eget liv

For at sætte brugeren og dennes ønsker og behov i centrum for den socialpædagogiske indsats igangsatte Danske Regioner til markering af 25 års jubilæet for særforsorgens udlægning til amterne et landsdækkende kvalitetsudviklingsprojekt om brugernes indflydelse og selvbestemmelse. Projektet er afsluttet med udgangen af 2006.

Projektet er gennemført efter gennembrudsmetoden, og resultaterne viser, at der er skabt betydelig udvikling og forandring i brugernes selvbestemmelse i de deltagende tilbud.

Projektet viser for det første, at brugerne gennem øget fokus og forståelse for begreberne inddragelse og selvbestemmelse har opnået bedre muligheder for at træffe egne valg i dagligdagen samt deltage i demokratiske processer i deres bo- eller dagtilbud.

For det andet har medarbejderne fået redskaber til at arbejde mere struktureret med brugerinddragelse og selvbestemmelse. Redskaber som kan anvendes i deres videre arbejde.

FAKTA

Tilfredshedsundersøgelser på socialområdet

Regionerne igangsætter i fællesskab landsdækkende tilfredshedsundersøgelser på dele af de regionale sociale tilbud med det formål at kvalitetssikre og – udvikle tilbudene. Undersøgelserne igangsættes i 2007 og gennemføres herefter med toårige intervaller.

Undersøgelserne skal give regionerne:

- viden om brugernes og de pårørendes vurdering af tilbuddene
- mulighed for at afdække, hvor der er behov for kvalitetsforbedringer
- mulighed for at sammenligne resultaterne såvel inden for den enkelte region som på tværs af regionerne
- mulighed for systematisk at følge udviklingen over tid.

Regionerne har erfaring med lignende bruger- og pårørendeundersøgelser fra psykiatriområdet, herunder socialpsykiatrien.

Undersøgelserne omfatter i første omgang forældre- og pårørendeundersøgelser i de regionale sociale botilbud, samt bruger- og forældreundersøgelser på de sikrede døgninstitutioner. Også brugerne af de sociale boformer vil på sigt blive inddraget i undersøgelserne. Det forudsætter udvikling af metoder for indhentning af deres vurderinger, under hensyntagen til bl.a. deres grad af funktionsnedsættelse.

FAKTA

Det Sociale Indikator Projekt – SIP

Det Sociale Indikatorprojekt er et landsdækkende dokumentationsprojekt, der gennemføres af regionerne i fællesskab. Projektet har til formål at udvikle metoder og værktøjer, der gør det muligt at måle og dokumentere indsats, resultater og virkning af den sociale, socialpædagogiske eller behandlingsmæssige indsats.

Projektet skal medvirke til

- at kvalitets- og metodeudvikle indsatsen
- at styrke arbejdet med at beskrive, begrunde og dokumentere indsatsen
- at etablere et grundlag for kvalificerede og målrettede evaluering- og forskningsindsatser
- at muliggøre sammenligninger af indsats, resultat og virkning mellem forskellige indsatstyper over tid

SIP dækker over en række delprojekter målrettet anbringelser i sikrede døgninstitutioner (SIP sikrede), arbejdet med psykisk syge unge (SIP Psykiatrinær), samt arbejdet i boformer for senhjerneskadede (SIP senhjerneskade).

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