

# Driftsaftale Bakkegården



# Indholdsfortegnelse

<b>1. INTRODUKTION .....</b>	<b>3</b>
1.1. DRIFSAFTALENS FORMÅL.....	3
1.2 SOCIALOMRÅDETS RAMMEBETINGELSER.....	3
1.2.1 ARBEJDSDELING MED KOMMUNERNE.....	3
1.2.2 ØKONOMISKE RAMMEBETINGELSER.....	3
1.2.3 LOVKRAV TIL OPGADELØSNING PÅ SOCIALOMRÅDET.....	4
1.2.4 TILBUDETS ORGANISERING.....	5
<b>2. SOCIALOMRÅDETS MÅLSÆTNINGER I 2019 .....</b>	<b>5</b>
2.1 PRODUKTUDVIKLING PÅ SOCIALOMRÅDET .....	5
2.2 LEVERANDØR AF LANDSDÆKKENDE SPECIALRÅDGIVNINGSSOPGAVER -SAMARBEJDE OM TILBUDSGIVNING .....	6
2.3 STABILE TAKSTER .....	7
2.4 REKRUTTERING OG KOMPETENCEUDVIKLING – ELEVER/STUDERENDE .....	9
2.5 FORSKNING .....	10
2.6 ARBEJDSMILJØ.....	10
2.7 KOMMUNIKATION OG SAMARBEJDE – SAMARBEJDE OM MARKEDSFØRING .....	12
2.8 SUNDHED.....	14
2.9 DOKUMENTATION .....	15
2.9.1 DOKUMENTATION PÅ ENKELTSAGSNIVEAU .....	15
2.9.2 REFLEKSIONS- OG UDVIKLINGSBESØG .....	17
2.10 METODEUDVIKLING .....	18
2.10.1 KVALITETSARBEJDET .....	18
2.10.2 VELFÆRDSTEKNOLOGI .....	20
<b>3. LØBENDE OPFØLGNING PÅ DRIFSAFTALEN.....</b>	<b>22</b>

# 1. Introduktion

## 1.1. Driftsaftalens formål

Driftsaftalerne på Socialområdet mellem de enkelte tilbud og Socialdirektøren vedrører mål, aktiviteter og budget i perioden fra 1. januar 2019 til 31. december 2019.

Formålet med driftsaftalen er at understøtte den udvikling for Socialområdet, der er fastlagt i **Strategi for Socialområdet** 2017 til 2020, **Rammeaftale** 2018-19 på det specialiserede social- og undervisningsområdet og **Budgetaftale** 2019 for Region Sjælland.

Driftsaftalen skal:

- Synliggøre de krav og forventninger, der stilles til de enkelte tilbud.
- Synliggøre og præcisere roller, opgaver og ansvar.
- Synliggøre mål for udvikling.
- Synliggøre de midler, som Regionsrådet stiller til rådighed for opgaveløsningen.

Der henvises i øvrigt til [regionens kompetenceregler](#).

Driftsaftalerne er en overbygning på de almindelige relationer mellem Socialdirektøren og tilbuddene, og er bl.a. omdrejningspunkt for de to årlige dialogmøder mellem Socialrådets ledelse og tilbuddene.

## 1.2 Socialrådets rammebetingelser

Rammebetingelser for det regionale socialområde findes i den arbejdsdeling, der er mellem kommuner og regioner, i de økonomiske rammebetingelser for de regionale socialområders virke og i de lovbestemmelser, der definerer og stiller krav om løsning af opgaverne på socialområdet<sup>1</sup>.

### 1.2.1 Arbejdsdeling med kommunerne

Kommunalbestyrelserne i regionen og Regionsrådet indgår årligt en rammeaftale om faglig udvikling, styring og koordinering af kommunale og regionale tilbud jf. Bekendtgørelse om rammeaftaler mv. på det sociale område og almene ældreboligområde.

Det regionale socialområde virker i hovedsagen på entreprenørvilkår. Det betyder, at Socialområdet har de opgaver, der efterspørges af kommunerne. Dermed er målet for Socialområdet overordnet at udvikle tilbud, der i indhold og pris svarer til kommunernes efterspørgsel. De sociale tilbud skal være attraktive for kommunerne både i og uden for Region Sjælland, og dermed bidrage erhvervsfremmende til regionens udvikling.

### 1.2.2 Økonomiske rammebetingelser

Socialrådets budget vedrører i hovedsagen de pladser, der indgår i rammeaftalen. Hertil vedrører budgettet særlige administrative opgaver, som finansieres af bloktilskuddet, og specialrådgivningsydelse, der finansieres af Socialstyrelsen via VISO (Den Nationale Videns- og Specialrådgivningsorganisation) og KaS (Koordinering af Specialrådgivning).

Ud over de budgetterede aktiviteter driver Socialområdet indtægtsdækket virksomhed. Det kan enten være som et tillæg til en takstplads (en tillægsydelse) eller som en særforanstaltning opbygget med et individuelt indhold. I den indtægtsdækkede virksomhed forudsættes indtægter og udgifter at gå i nul. I alle sager af denne art udarbejdes individuelle kontrakter med kommunerne. Kontraktens indhold godkendes centralt på Socialområdet. Den indtægtsdækkede virksomhed har en stadig større betydning for den samlede omsætning på Socialområdet, da den type af

<sup>1</sup> ”socialområdet” med lille s er det almene brug af ordet (og rækker ud over Region Sjælland), mens Socialområdet med stort S er navnet på et virksomhedsområde i Region Sjælland.

foranstaltninger, som kommunerne efterspørger, i stadig højere grad er foranstaltninger til borgere med helt særlige behov, der ikke kan rummes i kommunernes egne tilbud.

Socialområdet eksisterer på markedsvilkår, hvor tilbuddene er i konkurrence med andre tilbud. Tydelighed om indhold i tilbud, herunder sammenhæng til pris, er sammen med markedsføring nødvendige aktiviteter i Socialrådets opgaveløsning. Det er lovpligtigt for alle leverandører på socialområdet at beskrive og prissætte deres tilbud på Tilbudsportalen, der er de kommunale sagsbehandleres redskab til at sammenligne tilbud.

Det er som hovedregel kun belagte pladser, der kan opkræves betaling for. Et vilkår for driften på Socialområdet er derfor stram ressourcestyring og løbende tilpasning af kapacitet. På Socialområdet er der automatisk overførsel på 3 % af bevillingsstørrelsen. Ved overførsler gælder dog, at der reguleres for mer- eller mindrebælgning således, at der reguleres med 70 % af prisen pr. plads før den automatiske overførsel, med mindre andet er aftalt.

Tilpasning af kapacitet er på de takstbelagte områder en forudsætning for at undgå de takstudsving, der følger af både under- og overskud på driften. Ifølge gældende bestemmelser skal både under- og overskud på mere end 5% indregnes i taksten to år efter.

I en årrække er der som del af rammeaftalen aftalt en 2 procent takstreduktion på det specialiserede socialområde. I rammeaftalen for 2019-2020 er det aftalt ikke at anvende "takstinstrumentet" i form af henstilling overfor sælgerkommunerne (herunder regionen) om en given procent takstreduktion. Alle kommuner og regionen opfordres i stedet til at sikre et målrettet arbejde for konstant driftsoptimering med den hensigt at reducere taksterne på de takstbelagte institutioner og stram udgiftsstyring generelt.

### **Budgetaftalen for 2019**

Det er et hovedtema i budgetaftalen for 2019, at Region Sjælland skal være på forkant. For Socialområdet handler det om at fortsætte udviklingen, hvor de regionale socialtilbud stiller deres særlige faglige ekspertise til rådighed for kommunerne. En forudsætning herfor er en fleksibel tilbudsstruktur, hvor kommunerne ud over de ordinære pladser har mulighed for at købe specielt tilrettelagt forløb og specielt designede ydelsespakker. Endvidere stiller regionen sin faglige ekspertise til rådighed i forhold til eventuel etablering af nye tilbud, hvor regionens kompetencer kan bidrage til en kvalificeret opgaveløsning til gavn for de berørte borgere. Den særlige faglige ekspertise udvikles både gennem forskning, metodeudvikling, kompetenceudvikling og rekruttering. Arbejdet hermed følger de spor, der er lagt i Strategi for Socialområdet 2017-2020, som blev vedtaget Regionsrådet i 2016.

Socialområdet er omfattet af de arbejdsmiljøinitiativer, og den pulje der er afsats hertil, som skal bidrage til at nedbringe sygefraværet med 10% frem mod 2021.

I 2019 og årene frem budgetteres fortsat med 2 mio. kr. til forskning på Socialområdet.

### **1.2.3 Lovkrav til opgaveløsning på Socialområdet**

Væsentlige lovbestemmelser om indhold og løsning af opgaver på socialområdet findes dels i den kvalitetsmodel, der strukturerer og systematiserer Socialtilsynets godkendelse og tilsyn af tilbud på socialområdet<sup>2</sup>, dels i de målepunkter som Styrelsen for Patientsikkerhed opsætter for de risikobaseret tilsyn med bosteders sundhedsfaglige praksis, og dels i Arbejdstilsynets risikobaserede tilsyn, hvor tilsynspraksis styres af Arbejdstilsynet vurdering af, hvilke virksomheder der forventes at have de største problemer med arbejdsmiljøet. På bosteder er vold og trusler om vold i fokus for det risikobaserede tilsyn af det psykiske arbejdsmiljø.

<sup>2</sup> Socialtilsynet fører det driftsorienterede tilsyn med de sociale tilbud. Det personrettede tilsyn med de enkelte borgere føres af borgerens handlekommune. I det personrettede tilsyn tager kommunen stilling til, om den iværksatte hjælp (herunder valg af botilbud) fortsat opfylder det formål, der er beskrevet i borgerens handleplan.

## 1.2.4 Tilbuddets organisering

**Navn:** Bakkegården  
**Adresse:** Annebergparken 62, 4500 Nykøbing Sj.  
**Leder:** Bente Kermenoglou

### 1.2.4.1 Målgruppe

Bakkegården består af tre afdelinger: Bakkegården-Sikret, sikrede afdelinger primært for domsanbragte og surrogatfængslede unge, Projektafdeling Birkehuset og Skelbækgård. Alle tre afdelinger arbejder med unge med kriminel adfærd, og er specialiseret indenfor unge mentalt retarderede med kriminel adfærd.

Bakkegården-Sikret er en sikret døgninstitution efter SEL § 66. Målgruppen er fortrinsvis unge i alderen 15-17 år, der anbringes:

- I varetægtssurrogat
- Som led i en ungdomssanktion
- ifm. afsoning af en dom
- Pædagogisk/psykologisk observation, farlighedskriterier.

De unges ophold er typisk af kortere varighed (2-3- måneder). Bakkegården-Sikret modtager også uledsagede flygtningebørn- og unge.

Birkehuset er Bakkegårdens projektafdeling med skærmede enheder og særforanstaltninger efter SEL §. 66, § 107 og §108. Målgruppen er typisk mentalt retarderede unge i alderen 12-23 år med kriminel adfærd, ofte kombineret med selvskadende og/eller udadreagerende adfærd, hvor der skræddersys et relevant tilbud. De har en dom til foranstaltning (erklæret uegnede til straf).

Birkehuset og Bakkegården har et antal skærmede enheder, hvor der bor 1-4 unge, der i perioder har behov for at være afskærmet i individuelt projekt. Projekterne rummer typisk unge mentalt retarderede med kriminel adfærd, ofte kombineret med selvskadende og/eller udadreagerende adfærd, og som er svære at håndtere i ordinære sociale tilbud.

Skelbækgård er Bakkegårdens åbne tilbud til mentalt retarderede og sent udviklede unge med kriminel adfærd efter SEL §66, §107 og §108. Målgruppen er sent udviklede og mentalt retarderede unge med kriminel adfærd i alderen 15 til 23 år. På Skelbækgård har de unge en dom til foranstaltning (erklæret uegnede til straf), og har behov for massiv støtte til deres ungdomsliv.

## 2. Socialområdets målsætninger i 2019

I det følgende beskrives den aktivitet, der i 2019 knytter sig til at nå de mål og realisere de målsætninger, det er valgt at arbejde med i 2019. Syv af målene har baggrund i strategien, der er 4-årig. Fra år til år er der derfor forskel på den vægt, de forskellige mål/målsætninger har.

### 2.1 Produktudvikling på Socialområdet

#### Mål i strategien

Det er et overordnet mål i strategien, at det regionale socialområde udbyder tilbud til mennesker med helt særlige behov, der ikke kan rummes i forud definerede pladser (takstpladser).

## Status

Der har siden den første strategiperiode 2013 til 2016 været arbejdet bevidst med at imødekomme kommunernes efterspørgsel efter tilbud til mennesker med helt særlige behov. Arbejdet har involveret både faglig udvikling, markedsføring og organisatorisk understøttelse til indtægtsdækket virksomhed, herunder kontraktindgåelse, prisberegning og opfølgning overfor kommunerne.

I 2018 er retningslinje for indtægtsdækket virksomhed opdateret og implementeret såvel i Koncern Økonomi, Socialafdelingen som på tilbuddene. Retningslinjen præciserer bl.a. samarbejdet i den interne sagsbehandling og samarbejdet med de visiterende myndigheder.

## Fokus i 2019

I 2019 videreføres både den faglige udvikling (jf. 2.9 og 2.10) og markedsføring (jf. 2.7). Endvidere videreføres den organisatoriske understøttelse af design af særlige tilbud.

Et særligt fokus i 2019 er udarbejdelse af ydelseskataloger, der skal skabe gennemsigtighed i indhold og pris. En forudsætning for udbud af særlige tilbud (indtægtsdækket virksomhed) er klare beskrivelser af, hvilken type indsats, der er omfattet af den (basis)takst, der opkræves.

Opgaven løses i markedsføringsgruppen, se afsnit 2.7.

*Overordnet mål for indsatsen i 2019 er at skabe gennemsigtighed i indhold og pris ved klare beskrivelser af indholdet i de sociale tilbud (ydelseskatalog).*

## Indsats 2019

Bakkegården

- Fortsætter arbejdet med implementering af retningslinje for indtægtsdækket virksomhed.
- Bidrager til udarbejdelse af metode/skabelon til ydelseskatalog.
- Udarbejder 1. generation af ydelseskatalog for eget tilbud ifølge skabelon.

Arbejdsgruppe for markedskommunikation, se afsnit 2.7

- Udarbejder skabelon til ydelseskatalog.
- Tilrettelægger vidensdelingsaktiviteter om arbejdet med ydelseskataloget.

## Opfølgning 2019

- Pr. 31. maj har arbejdsgruppen for markedskommunikation udarbejdet skabelon til ydelseskatalog.
- Pr. 31. december har tilbuddene udarbejdet *første generation* af ydelseskatalog.

## 2.2 Leverandør af landsdækkende specialrådgivningsopgaver - Samarbejde om tilbudsgivning

### Mål i strategien

Det er et overordnet mål i strategien at de regionale socialtilbud skal være en kompetent samarbejdspartner og en foretrukken leverandør af specialtilbud på social- og specialundervisningsområdet.

### Status

I 2018 gennemførte VISO udbud af rådgivningsopgaver på voksenområdet. Det betød at de tilbud på Socialområdet, som VISO tidligere havde udvalgt til varetagelse af rådgivningsopgaver, skulle i konkurrence med andre tilbud og byde på rådgivningsopgaverne.

Forventeligt kommer VISO rådgivningsopgaverne på børneområdet i udbud primo 2019, og hertil er der mulighed for løbende tildelinger af opgaver på både voksen- og børneområdet.

Tilsvarende er specialrådgivningsopgaven på Synscenter Refsnæs tildelt med baggrund i udbud på KaS-området. Kontrakten her løber indtil 2021.

### **Fokus i 2019**

Til forberedelse af fremtidig tilbudsgivning på VISO- og KaS-området nedsættes en arbejdsgruppe, der skal tjene som gensidigt inspirationsforum for de tilbud, der ønsker at deltage i fremtidige udbud.

VISO har tilkendegivet, at fagligt og økonomisk bæredygtige organisationer vil blive prioriteret i fremtidige udbudsrunder. I praksis betyder det organisationer, der tilbyder specialrådgivning, udredning samt et dagligt samspil mellem vidensarbejde og relevante praksismiljøer.

Som en del af arbejdet vil arbejdsgruppen derfor skulle forholde sig til i hvilket omfang, der kan etableres samarbejde mellem tilbud både internt på det regionale socialområde og evt. med eksterne parter.

Arbejdsgruppen skal endvidere afklare hvilke spørgsmål af økonomisk, juridisk og faglig karakter, som de bydende tilbud har brug for bistand til afklaring af.

Bakkegården deltager i arbejdsgruppe til forberedelse af udbud på VISO- og KaS-området.

*Overordnet mål er, at tilbud byder på rådgivningsopgaver til at indgå kontrakt med VISO.*

### **Indsats 2019**

Bakkegården

- Udarbejder tilbud på VISO- og KaS-området.

Arbejdsgruppe til forberedelse af udbud på VISO- og KaS-området.

- Tilrettelægger aktiviteter til gensidig inspiration for tilbud, der ønsker at byde på rådgivningsopgaver på baggrund af best practice på området.
- Tilrettelægger materialer og aktiviteter (værktøjskasse), der løfter tilbuddenes kompetencer på det tilbudstekniske område.
- Samarbejder om tidsplan for tilbudsgivning, når udbud er offentliggjort.

### **Opfølgning 2019**

- Pr. 31. januar foreligger kommissorium og tidsplan for arbejde i gruppen til forberedelse af udbud på VISO- og KaS-området.
- Pr. 31. december er der gennemført en evaluering af udbyttet af det fælles arbejde til forberedelse af udbud på VISO- og KaS-området, herunder hvad der fremadrettet skal holdes fast i, og hvad der skal gøres anderledes.

## **2.3 Stabile takster**

### **Mål i strategien**

Det er et overordnet mål i strategien at undgå udsving i takster gennem konstant driftsoptimering.

Socialområdet er i en udvikling, hvor flere tilbud oplever efterspørgsel efter andre pladser/tydelser end de takstfinansierede pladser, der traditionelt har domineret området. En stadig større del af omsætningen vedrører indtægtsdækket virksomhed.

Parallelt med den stigende efterspørgsel efter særlige pladser udfordres betingelserne for at holde belægningen på de takstfinansierede pladser. Det er et vilkår på Socialområdet, at der skal skrues op og ned for kapaciteten på forskellige opgaveområder afhængig af kommunernes efterspørgsel. Kapacitetstilpasningen skal ske uden meromkostninger, da sådanne ifølge gældende regler indregnes i taksten to år efter. Disse vilkår stiller store krav til tilbuddenes evne til økonomistyring.

Økonomistyringsmodellen sætter rammen for ressourcetilpasning på det takstbelagte område. Se afsnit 1.2.2.

### **Status**

I 2018 er der arbejdet med forbedring af de redskaber, som tilbuddene har til rådighed for deres økonomistyring bl.a. med indførelse af periodiseringsværktøjet koblet med udvikling af et nyt budgetmodul i Targit. I samarbejde med PFI er der arbejdet en IT-løsning som er udbredt på udvalgte tilbud med henblik på test.

I 2018 er der endvidere arbejdet med økonomistyring på såvel det takstbelagte- som det indtægtsdækkede område. Tre gange om året gennemføres budgetvurdering, som forelægges Regionsrådet.

*Der blev i 2013 indgået en individuel økonomistyringsaftale vedr. pladserne på Skelbækgård, hvor over- og underbelægning reguleres med 100 %.*

### **Fokus i 2019**

I 2019 videreføres dialogen mellem Bakkegården og Socialafdelingen om at holde balance i økonomien. Dialogen har udgangspunkt i analyse af belægnings- og økonomirapporter, som Socialafdelingen formidler til tilbuddene.

I 2019 fastholdes endvidere fokus på at forbedre de redskaber tilbuddene har til rådighed for deres økonomistyring, herunder udbredelse af den version af budgetmodulet, som ultimo 2018 var i test på udvalgte tilbud.

Derudover vil der blive arbejdet med erfaringsudveksling på tværs af tilbud i det netværk for økonomi, der allerede er etableret. Der vil blive afholdt to 1/2-dagsmøder med relevant fagligt indhold. Hertil skal økonominetværket bidrage til udarbejdelse af retningslinjer bl.a. om kontering på Socialområdet.

På tværs af Socialområdet skal der arbejdes med implementering af nye IT-systemer. Det vil indgå heri at styrke systematik og levering af rigtige oplysninger til brug for opkrævningen, som fx rette paragraf, rigtigt cpr.nr og rette betalingskommune med tilhørende ean-nummer. Efter afregning vil det dreje sig om kontrol af de pdf-filer, som RS Debitor sender til tilbuddene for kontrol af, at der er afregnet korrekt.

Se [Procedurebeskrivelse for takstopkrævning på Socialområdet](#).

*Overordnet mål for indsatsen i 2019 er at tilbuddene har de rette redskaber til rådighed for deres økonomistyring.*

### **Indsats 2019**

Bakkegården

- Implementerer ekstern budgetmodul med tilhørende periodiseringsværktøj.
- Deltager i økonominetværket.
- Tilrettelægges arbejdet således, at RS debitor – senest d. 5. hverdag – modtager de rigtige oplysninger med henblik på opkrævning.



## **Opfølgning 2019**

Bakkegården

- Pr. 31. marts, 31. maj og 31. august 2019 foretages budgetvurdering efter konkret anmodning fra Socialafdelingen med henblik på vurdering af det forventede regnskabsresultat. Ved afvigelser fra budget / budgetteret belægning, har Bakkegården redegjort for initiativer, der er iværksat eller som vil blive iværksat, for at genoprette balancen mellem udgifter og indtægter.

## **2.4 Rekruttering og kompetenceudvikling – Elever/studerende**

### **Mål i strategien**

Det er et mål i strategien, at elever og studerende skal opleve de sociale tilbud som spændende og udfordrende arbejdspladser, som de efter endt uddannelse kunne tænke sig at søge tilbage til.

### **Status**

I 2018 er der arbejdet med udvikling af de sociale tilbud som praktiksteder for social- og sundhedsassistentelever. Der er blandt andet arbejdet med udvikling af kompetencekort og en færdighedsmodel.

### **Fokus i 2019**

I 2019 videreføres arbejdet med udvikling af de sociale tilbud som praktiksteder. Der skal arbejdes både med allerede eksisterende og nye praktiksteder. Fokus vil være på de store faggrupper i forhold til, hvem der skal udarbejde materialer, der støtter op om et godt praktikforløb for elever og praktikvejledere.

Der etableres et netværk, hvor praktikvejledere m.fl. kan hente sparring til deres arbejde med elever og studerende. I regi af netværket gennemføres tværgående evaluering af Socialområdet som praktikplads.

*Overordnet mål for indsatsen i 2019 er at kvalificere indsatsen overfor elever og studerende. Opfølgning på mål sker dels ved evaluering af Socialområdet som praktikplads og dels ved fortsat monitorering af antal opslåede stillinger og antal kvalificerede ansøgere. I 2019 monitoreres også antallet af ansøgere, der har været studerende eller i praktik på Socialområdet.*

Tids- og aktivitetsplan for arbejdet på elevområdet udarbejdes i Socialafdelingen og forelægges styregruppe for strategi til godkendelse.

### **Indsatser 2019**

Bakkegården

- Stiller sig til rådighed som praktikplads for studerende og/eller elever på Socialområdet.
- Implementerer materialer til styrkelse af arbejdet med elever i praktikperioden ifølge godkendt tids- og aktivitetsplan for arbejdet på elevområdet.
- Bidrager til evaluering af Socialområdet som praktikplads.
- Bidrager til monitorering af antal ansøgere til opslåede stillinger, antal kvalificerede ansøgere og antal tidligere elever blandt ansøgerne.

### **Opfølgning 2019**

- Pr. 31. december 2019 har tilbuddene bidraget til, at aktiviteter i godkendt tids- og aktivitetsplan for arbejdet på elevområdet har kunnet gennemføres.
- Pr. 31. maj og 31. december har tilbuddene bidraget til optælling af opslåede stillinger, antal kvalificerede ansøgere og antal tidligere elever blandt ansøgerne.

## 2.5 Forskning

### Mål i strategien

Det er et mål i strategien, at der skal forskes på Socialområdet, at ledere og medarbejdere på Socialområdet skal indgå i samarbejde med forskere om formulering af forskningsspørgsmål, og at forskningens resultater skal implementeres i praksis.

### Status

I 2018 er der arbejdet med udbud af nye forskningsprojekter, der skal gennemføres i 2019 og 2020.

Sideløbende hermed er to forskningsprojekter afsluttet. Projektet om dokumentation af socialpædagogisk praksis og projektet om narrativ tilgang i socialpædagogisk praksis.

Arbejdsgruppen for forskning har haft ansvar for arbejdet med udbud og for gennemførelse af aktiviteter, der har sigtet på at implementere forskningens resultater.

### Fokus i 2019

I 2019 igangsættes nye forskningsprojekter. Der skal ikke bringes nye projekter i udbud.

Arbejdsgruppen fortsætter arbejdet med tilrettelæggelse af aktiviteter, hvor forskningsresultater fremlægges, og der deles viden om arbejdet med at implementere forskningens resultater.

*Overordnet er målet at forskningsbaseret praksis på det regionale socialområde, dvs. at implementere forskningens resultater i de dele af praksis, hvor de er relevante.*

Bakkegården deltager i arbejdsgruppe om forskning.

### Indsat 2019

Bakkegården:

- Medvirker ved tværgående aktiviteter, hvor forskningsresultater fremlægges, og der deles viden om arbejdet med at implementere forskningens resultater.

### Opfølgning 2019

- Pr. 31. marts fremlægges tids- og aktivitetsplan for arbejdet til godkendelse i styregruppe for implementering af strategi.
- Pr. 31. maj og pr. 31 december gøres status for gennemførte aktiviteter.
- Pr. 31. december evalueres aktiviteterne op imod målet om at implementere forskningens resultater i de dele af praksis, hvor de er relevante.

## 2.6 Arbejdsmiljø

### Mål i strategien

Det er et mål i strategien, at der fortsat arbejdes på udvikling af et fremmende arbejdsmiljø, og at arbejdsmiljøarbejdet fortsat tilrettelægges ud fra dokumenteret viden om, hvad der skal til for at forbedre arbejdsmiljøet. Samtidig er det målet at der arbejdes med nærværsfremmende initiativer.

### Status

I 2018 blev Sygefraværshuset introduceret som en overordnet metode til både at screene og identificere væsentlige indsatser til nedbringelse af sygefravær.

Sygefraværshusets har et bredt perspektiv på sygefravær og integrerer *arbejdsmiljø, trivsel og social kapital* som en del af det samlede arbejde. Tværgående læsning af screeningsresultater fra 2018 identificerer to hovedproblemstillinger i tilbuddenes arbejde med nedbringelse af sygefravær:

- Tilbuddenes implementering af politikker, redskaber og rutiner i sygefraværspolitikken (den faktiske anvendelse ude på tilbuddet).
- Kultur omkring sygefravær, hvordan man taler om sygdom, følger op på sygdom, drager omsorg for sygemeldte osv.

### **Fokus i 2019**

Sygefraværshuset fastholdes som fælles udgangspunkt for arbejdet med at nedbringe sygefraværet i 2019.

Samtidig fastholdes model for arbejdet, hvor der i de enkelte tilbud i mindre enheder i organisationen (fx afdelingsniveau) arbejdes med projekter, der forholder sig til enhedens særlige udfordringer (resultat af screeninger). De afdelingsvise projekter følger den fælles model, som er kendt fra arbejdet i 2018:

Model for arbejdet:

- På hvilket felt ønskes forandring?
- Hvad tror vi, der skal til (forandringsteori)?
- Hvilke indsatser sætter vi konkret i gang?
- Hvilke resultater holder vi øje med, hvordan?

Der igangsættes et pilotprojekt på udvalgte tilbud, hvor forbedringsmodellen anvendes, til nedbringelse af sygefravær. I øvrigt er udbredelse af forbedringsmodellen på Socialområdet et selvstændigt projekt, der gennemføres som del af kvalitetsarbejdet. Se afsnit 2.10.1.

På tværs af tilbud nedsættes en arbejdsmiljøgruppe, der følger arbejdet i de enkelte tilbud og tilrettelægger relevante videndelingsaktiviteter; temadage, overbliksgivende notater e.a. Som led heri følger arbejdsgruppen op på, om tilbuddene har de redskaber til analyse af sygefraværet, de har brug for, bl.a. om tilbuddene er fortrolige med de udtræksmuligheder, som de centrale systemer i Region Sjælland giver.

Arbejdsmiljøgruppen arbejder endvidere med standarden ”1.9 Forebyggelse af overgreb” – se afsnit 2.10.1 om Kvalitetsarbejdet. Konkret skal der arbejdes med risikovurdering, forebyggelse af konfliktoptrappende adfærd og om medarbejdernes mulighed for at yde kompetent kollegastøtte ved voldsomme episoder. Arbejdsmiljøgruppen skal inddrage den nationale retningslinje for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt viden om påbud fra Arbejdstilsynet og anmeldte arbejdsskader i 2018.

Central målgruppe for videndelingsaktiviteter på arbejdsmiljøområdet er trio’erne på Socialområdet.

*Overordnet mål for indsatsen i 2019 er nedbringelse af sygefravær.*

Bakkegården deltager i arbejdsmiljøgruppen.

Bakkegården deltager ikke i pilottesten, hvor forbedringsmodellen anvendes til nedbringelse af sygefraværet.

### **Indsatser 2019**

Bakkegården

- Fortsætter arbejdet med egne projekter til nedsættelse af sygefravær ifølge fælles model eller som led i pilotprojekt om forbedringsmodellen.
- Tilrettelægger arbejdet, så resultater / delresultater kan rapporteres til arbejdsgruppen d. 30 april og den 30. september. Ledelsen udvælger og indberetter resultater for 1 ud af 3 afdelinger (dvs. antal afhænger af tilbuds størrelse).

- Deltager i vidensdelingsaktiviteter tilrettelagt af arbejdsmiljøgruppen.

#### Arbejdsmiljøgruppen:

- Følger tilbuddenes projekter til nedbringelse af sygefravær og følger op på om tilbuddene har de redskaber til analyse af sygefraværet, de har brug for.
- Tilrettelægger vidensdelingsaktiviteter på arbejdsmiljøområdet til nedbringelse af sygefravær.
- Tilrettelægger aktiviteter der understøtter, at fælles regional retningslinje om forebyggelse af overgreb anvendes i tilbuddene.
- I forhold til risikovurdering skal arbejdsmiljøgruppen vurdere, om der forud for opsætning af det nye klientsystem, skal arbejdes med måden, der foretages risikovurdering på.

### Opfølgning 2019

#### Bakkegården

- Måltal for nedbringelse af sygefravær i 2019 er 7,5%.
- Pr. 31. marts, 31. maj og 31. august redegøres for udvikling i sygefraværet som led i budgetopfølgningen.

#### Arbejdsmiljøgruppen:

- Pr. 31. marts har arbejdsgruppen gennemgået 2018-påbud fra arbejdstilsynet og anmeldte arbejdsskader i 2018 samt identificeret centrale problemstillinger på Socialområdet.
- Pr. 31. marts har arbejdsgruppen vurderet, om der forud for opsætning af det nye klientsystem, skal arbejdes med måden, der foretages risikovurdering på.
- Pr. 30. juni har arbejdsgruppen indsamlet resultater fra alle tilbuds afdelingsvise projekter til nedbringelse af sygefravær (1. milepæl), har sammenfattet relevante tværgående tendenser på skrift og videreformidlet de tværgående tendenser til tilbuddene på Socialområdet.
- Pr. 31. oktober har arbejdsgruppen indsamlet resultater fra alle tilbuds afdelingsvise projekter til nedbringelse af sygefravær (2. milepæl), har sammenfattet relevante tværgående tendenser på skrift og videreformidlet de tværgående tendenser til tilbuddene på Socialområdet.

## 2.7 Kommunikation og samarbejde – samarbejde om markedsføring

### Mål i strategien

Det er et mål i strategien at den høje kvalitet af tilbuddene på Socialområdet synliggøres gennem kommunikation og markedsføring. Samtidig er det målet at opgaverne på Socialområdet løses i samarbejde med brugere og pårørende og i dialog med kommunerne.

### Status

I 2018 har arbejdet med kommunikation og markedsføring været tilrettelagt, så tilbuddene hver især har kunne trække på bistand til arbejdet med markedsføring af egne tilbud. Som led heri er der i 2018 bl.a. igangsat produktion af videofilm.

I 2017 er der endvidere som led i kvalitetsarbejdet gennemført bruger- og pårørendeundersøgelser samt kundeundersøgelser som gennemføres hvert år. Undersøgelserne gennemføres efter den arbejdsplan, der er fastlagt i samarbejde med de øvrige regioner. Kundeundersøgelsen gennemføres hvert år. Bruger – og pårørendeundersøgelserne gennemføres hvert tredje år, næste gang i 2020. Om kundeundersøgelse og bruger – og pårørendeundersøgelse se afsnit 2.10.1 om kvalitetsarbejdet.

På tværs af Socialområdet er der som opfølgning på kundeundersøgelsen gennemført et tværgående dialogmøde med kommunal repræsentation om resultatet af kundeundersøgelsen fra 2017.

### **Fokus i 2019**

I 2019 videreføres, at tilbuddene kan trække på bistand til arbejdet med markedsføring, herunder bistand til formidling via mindre videofilm, hjemmeside eller andre ønskede formidlingstiltag. Som supplement hertil igangsættes samarbejde mellem tilbud på Socialområdet som ønsker dette om markedsføringsinitiativer fx ved samarbejde om en fælles stand på konferencer med social- og specialundervisningsfaglig indhold.

I 2019 videreføres endvidere kundeundersøgelsen og det tværgående opfølgningsmøde med kommunal repræsentation.

Et særligt fokus i 2019 er arbejdet med Tilbudsportalen. Det skal sikres at de informationer, som præsenterer de opgaveområder, som tilbuddene er godkendt til, er retvisende og tjener til relevant forventningsafstemning med borgere og kommuner.

Der nedsættes en markedsføringsgruppe med ansvar for arbejdet.

*Overordnet mål for indsatsen i 2019 er at sagsbehandlerne, der deltager i kundeundersøgelsen, tilkendegiver, at de kan finde relevant information om tilbuddene på Tilbudsportalen. (Måltal for 2019 defineres, når resultater fra 2018-undersøgelsen foreligger (baseline).)*

Bakkegården deltager ikke i markedsføringsgruppen.

### **Indsats 2019**

Bakkegården

- Fortsætter arbejdet med egne markedsføringsinitiativer – med mulighed for at trække på konsulentbistand i Socialafdelingen.
- Deltager efter eget ønske i tværgående markedsføringsinitiativer.
- Deltager i tværgående aktiviteter til opfølgning af kundeundersøgelser.
- Deltager i tværgående aktiviteter, der skal styrke brugen af Tilbudsportalen til tydeliggørelse af indholdet af ydelser i de regionale sociale tilbud.

Markedsføringsgruppen:

- Tilrettelægger tværgående markedsføringsinitiativer.
- Planlægger opfølgning på kundeundersøgelsen.
- Udarbejder vejledning for arbejde med Tilbudsportalen og tilrettelægger aktiviteter, der sikrer implementering af retningslinjen.
- Løses opgaver vedr. skabelon for ydelseskatalog.

### **Opfølgning 2019**

- Pr. 31. marts har markedsføringsgruppen udvalgt møde(r), konference(r) eller lignende, hvor tværgående markedsføring kan afprøves blandt de tilbud, der ønsker at deltage i dette.
- Pr. 31. maj er tværgående aktiviteter til opfølgning af kundeundersøgelser gennemført.
- Pr. 30. juni foreligger regional retningslinje for arbejde med Tilbudsportalen.
- Pr. 31. december er der gennemført en evaluering af udbyttet i at deltage på de udvalgte møder, konferencer el.lign.
- Pr. 31. december har Bakkegården implementeret den regionale retningslinje for arbejde med Tilbudsportalen.
- Opfølgning vedr. ydelseskatalog, se afsnit 2.1.

## 2.8 Sundhed

### Mål i strategien

Det er et mål i strategien, at tilbuddene på socialområdet skal arbejde med en helhedsorienteret sundhedsfremmende tilgang i arbejdet med borgerne og som led heri udvikle de sundhedsfaglige kompetencer hos medarbejderne.

### Status

I 2018 har alle tilbud på Socialområdet implementeret FMK (Det Fælles Medicinkort) i en afdeling. Formålet med implementering af FMK er både at reducere antallet af medicineringsfejl samt at forbedre kommunikationen mellem sektorer, og derved samlet nedsætte antallet af utilsigtede hændelser foranlediget af patientovergange.

I 2018 er der endvidere arbejdet med udvikling af regionale retningsgivende dokumenter til implementering af krav fra Styrelsen for Patientsikkerhed (det risikobaserede tilsyn).

På tværs af tilbud har det sundhedsfaglige netværk haft til opgave at indhente viden om og dele erfaringer om arbejdet med borgernes sundhed og trivsel.

### Fokus i 2019

I 2019 videreføres implementeringen af FMK på alle afdelinger i henhold til fastlagt tidsplan.

Endvidere fortsætter implementering af de regionale retningsgivende dokumenter, der følger af krav fra Styrelsen for Patientsikkerhed, bl.a. krav om dokumentation af sundhedsfaglig indsats og samtykke.

Det sundhedsfaglige netværk, der er etableret på tværs af alle tilbud, har fortsat ansvar for arbejdet med de retningsgivende dokumenter. Styregruppen for kvalitet godkender de regionale retningsgivende dokumenter og koordinerer i forhold til arbejdet med den øvrige kvalitetsmodel. Se afsnit 2.10.1 om kvalitetsarbejde.

De sundhedsfaglige opgaver på Socialområdet skal indgå i en helhedsorienteret tilgang til borgerne, der har sit udgangspunkt i socialpædagogik. Borgernes behov på sundhedsområdet skal derfor ikke alene kunne læses af medarbejderne med sundhedsfaglig baggrund, men også af medarbejdere med socialpædagogisk baggrund svarende til, at medarbejdere med sundhedsfaglig baggrund også må forholde sig til borgernes sociale behov. Fokus på sundhedsfaglige kompetencer forfølges endvidere i arbejdet med SSA-elever, se afsnit 2.4 om elever.

Konkret videreføres basismedicinkurset samt kurset til medicinansvarlige i 2019. Hertil begynder udvikling af e-learningprogrammer og udvikling af pixibog/-bøger målrettet de medarbejdere, der ikke har en sundhedsfaglig baggrund / introduktion af nye medarbejdere. Derudover sættes der fokus på ledelse af sundhedsfaglige opgaver.

Det sundhedsfaglige netværk fortsætter som omdrejningspunktet for arbejdet på og udviklingen af sundhedsområdet på socialområdet, og tager initiativ til relevante aktiviteter til vidensdeling.

*Overordnede mål for indsatsen er at:*

- *Udvikle de sundhedsfaglige kompetencer på Socialområdet og*
- *Reducere medicinfejl og UTH'er i patientovergange.*

Bakkegården deltager i det sundhedsfaglige netværk.

### Indsatser

Bakkegården:

- Arbejder med FMK i overensstemmelse med beslutning herom.

- Implementerer retningsgivende dokumenter, der følger af krav fra Styrelsen for Patientsikkerhed
- Deltager i relevante videndelingsaktiviteter på tværs af Socialområdet.
- Deltager i medicinkurser i henhold til det retningsgivende dokument
- Deltager i 1-dags kursus i ledelse i sundhedsopgaver.

Det sundhedsfaglige netværk:

- Arbejder med implementering af FMK i overensstemmelse med beslutning herom
- Arbejder med retningsgivende dokumenter på sundhedsområdet og støtter tilbuddenes implementering heraf
- Tilrettelægger materialet og/eller aktiviteter til videndeling om sundhedsfremme.
- Vurderer behov for ændring af læringsmål i medicinkurser – basis og for medicinansvarlige
- Drøfter læringsmål til kursus i ledelse af sundhedsfaglige opgaver.

## Opfølgning

- Pr. 31. marts 2019 har det sundhedsfaglige netværk udarbejdet en tids- og aktivitetsplan for det sundhedsfremmende arbejde på tværs af Socialområdet.
- Pr. 31. december 2019 er de i tidsplanen fastlagte aktiviteter gennemført.
- Pr. 31. marts, 31. august og 31. december opføres antal medicinfejl og UTH'er i patientovergange.

## 2.9 Dokumentation

### 2.9.1 dokumentation på enkeltsagsniveau

#### Mål i strategien

Det er et mål i strategien, at praksis omkring dokumentation skal videreudvikles og bidrage til afklaring af, hvilken type indsatser, der skaber de bedste resultater. Dokumentationen skal samtidig bidrage til tydeliggørelse af, hvad kommunerne får for deres penge, og af hvad borgerne kan forvente af den indsats, de får tilbudt.

#### Status

Gennem en årrække er der på Socialområdet arbejdet med udvikling af dokumentation på enkeltsagsniveau herunder resultatdokumentation.

Arbejdet følger en fælles retningslinje for dokumentation, og der anvendes et (indikator)system til måling af de resultater, der opnås i arbejdet med de enkelte borgere.

Det er et krav i Socialrådets overordnede driftsaftale at arbejde videre med dokumentation og resultatmåling. Perspektivet er både at måle resultater på tværs af borgerne i de enkelte tilbud, og at sammenligne resultater fra det ene år til det andet, både for det enkelte tilbud og for Socialområdet som helhed. Kvalitetsovervågninger viser, at alle tilbud er i gang med resultatdokumentation.

I 2017 blev der indgået en aftale med Absalon om forskning i dokumentation. I forskningsprojektet 'dokumentation af socialpædagogisk praksis' har forskerne frem til sommerferien 2018 samarbejdet med fire tilbud om koncepter, der giver løsninger på nogle af de udfordringer tilbuddene oplever i arbejdet med dokumentation.

Efter sommerferien i 2018 har hvert af de øvrige tilbud valgt ét af de fire koncepter, som de ønsker at implementere i egen praksis. Der er etableret et netværk for hvert af de koncepter, som der arbejdes videre med.

I 2018 er klientsystemet Sensum Bosted sendt i udbud. Valg af ny leverandør får betydning for, hvordan der fremadrettet skal arbejdes med dokumentation. Udbuddet er udformet så det på tværs af tilbud understøtter en ensartet tilgang til arbejdet med dokumentation.

### **Fokus i 2019**

Det primære fokus i 2019 er udvikling og implementering af det klientsystem, der bliver valgt. Tidsplanen for arbejdet bliver lagt, når leverandøren er valgt, og der er overblik over de systemudviklings- og tilpasningsopgaver, der skal være på plads før systemet kan gå i drift. Opsætning af klientsystemet skal ske under inddragelse af erfaringer fra forskningsprojektet om dokumentation (de fire koncepter) og under inddragelse af erfaringer fra "metodespillet", som Bakkegården har udviklet på parallelt med forskningsprojektet.

I 2019 ændres perspektivet for kvalitetsovervågning af dokumentation på enkeltsagsniveau. Hvor der hidtil har været fokus på "at noget er dokumenteret", vil der i 2019 være et større fokus på kvaliteten - og anvendelse af det som dokumenteres på borgernes mål og delmål.

Bakkegården deltager fortsat i netværket for dokumentation.

*Overordnet mål for indsatsen i 2019 er*

- *Implementering af nyt klientsystem*
- *Resultatmåling anvendes ved de mål der opsættes i borgernes individuelle plan*
- *Dokumentation kvalificerer det pædagogiske arbejde med borgeren.*

### **Indsatser i 2019**

Bakkegården:

- Arbejder med dokumentation på enkeltsagsniveau i henhold til det retningsgivende dokument.
- Medvirker til gensidig udvikling og implementering af det valgte klientsystem.

Netværket:

- Deltager i de opgaver, der knytter sig til udvikling, opsætning og implementering af det valgte klientsystem.
- Erfaringsudveksler om arbejdet med dokumentation på enkeltsagsniveau, herunder:
  - hvordan der arbejdes med de koncepter, der er udviklet i forskningsprojektet.
  - hvordan resultatdokumentation bruges til tydeliggørelse af, om de indsatser der sættes i værk over for de enkelte borgere, fører til de ønskede resultater for borgeren.
  - hvordan dokumentation kvalificerer det pædagogiske arbejde med borgeren.
- Arbejder med implementering af fælles viden i eget tilbud.

### **Opfølgning i 2019**

- Pr. 31. maj og 31. november 2019 er der gennemført kvalitetsovervågning. Som led i kvalitetsovervågningen skal der, med fokus på kvaliteten af dokumentationen, som minimum godtgøres, at:
  - de mål, der arbejdes med, er formuleret af - eller søgt afstemt med - kommunen.
  - der for 95 % af borgerne er koblet en indikator på de mål, der arbejdes med.
  - justeringer af indsats er dokumenteret i delmålene
  - der for 95% af borgerne er dokumentation i klientsystemet for, at statusmateriale er sendt til kommunen
- Pr. 31. november kan der konstateres forbedret dokumentation i forhold til valg og justering af metode i arbejdet med den enkelte borger.
- Pr. 31. december er udvikling og implementering af det valgte klientsystem gennemført i henhold til tidsplanen.



## 2.9.2 Refleksions- og udviklingsbesøg

### Mål i strategien

Det er et mål i strategien, at dokumentation skal bidrage til afklaring af, hvilke typer indsatser, der skaber de bedste resultater for borgerne. Dokumenteret viden om indsats og opnåede resultater skal bidrage til tydeliggørelse af, hvad kommunerne får for deres penge, og hvad borgene kan forvente af den indsats, de får tilbudt.

### Status

I 2018 indledtes arbejdet med refleksions- og udviklingsbesøg. En arbejdsgruppe, nedsat på tværs af Socialområdet, besøger interesserede tilbud og stiller spørgsmål til refleksion, der skal bidrage til at kaste lys på kernen af den specialiserede indsats - den unikke faglighed som det enkelte tilbud står for.

### Fokus i 2019

I 2019 skal arbejdsgruppen udvikle refleksions- og udviklingsbesøgene på baggrund af erfaringer fra 2018. Udviklingen skal særligt sigte på at finde en model, hvor flere medarbejdere kan inddrages i besøgene, og hvor indsigten i/ bevidstheden om det som virker i det enkelte tilbud - den unikke faglighed - kan fastholdes og videreformidles. Det skal bl.a. ske ved at udvikle og anvende en fælles skabelon til beskrivelse af faglige metoder<sup>3</sup>.

Beskrivelsen af tilbuddenes særlige faglige metoder skal bidrage til en fælles metodebank på Socialområdet, hvor det er muligt at dele erfaringer og hente gensidig inspiration.

Samtidig skal beskrivelserne bidrage til kvalificering af tilbuddenes formidling til omverdenen, bl.a. på Tilbudsportalen og i statusmateriale til kommuner.

Samlet set skal arbejdet med faglige metoder skærpe bevidstheden om, hvilke faglige metoder tilbuddene har til rådighed og anvender overfor hvilke borgere i hvilke situationer.

Parallelt med det fælles arbejde skal Bakkegården videreudvikle arbejdet med at begrunde de faglige metoder, der anvendes i arbejdet med den enkelte borger. I borgerens sag skal der redegøres for, hvordan valgte faglige metoder omsættes til praksis. Netværksgruppen for dokumentation har til opgave at indhente viden om, og dele gode erfaringer, i forhold til dette arbejde. Om netværk for dokumentation se afsnit 2.9.

*Overordnet mål for indsatsen i 2019 er, at sagsbehandlerne, der deltager i kundeundersøgelsen, oplever, at de faglige metoder, der anvendes i arbejdet med borgeren, er klart beskrevet på Tilbudsportalen og i statusmaterialet til kommunen.*

Bakkegården deltager i arbejdsgruppen vedr. refleksions- og udviklingsbesøg.

Bakkegården deltager i arbejdet med refleksions- og udviklingsbesøg.

### Indsats 2019

Arbejdsgruppen vedr. refleksions- og udviklingsbesøg:

- Videreudvikle refleksions- og udviklingsbesøg på baggrund af erfaringer fra 2018.
- Udarbejder tidsplan for refleksions- og udviklingsbesøgene.
- Udvikler skabelon til beskrivelse af de faglige metoder.
- Deltager på skift i refleksions- og udviklingsbesøg, og har ansvar for en første udfyldelse af skabelonen til beskrivelse af (d)en faglige metode, som tilbuddet anvender (afleveres til tilbuddet seneste 5 arbejdsdage efter besøget).
- Etablerer metodebank og tilrettelægger aktiviteter, der spreder viden om indholdet i denne.
- Evaluerer 2019-besøgene samt anvendelsen af metodebanken.

---

<sup>3</sup> Ifølge VIVE kendetegner de (sociale) faglige metoder, at de er planlagte, har et klart defineret formål, er systematiske og kan beskrives med ord.

Kun hvis Bakkegården ønsker refleksions- og udviklingsbesøg

Bakkegården:

- Modtager besøg, hvor der reflekteres over praksis som baggrund for beskrivelse af faglig metode
- Færdiggør beskrivelse af den faglige metode, som et arbejdsgruppemedlem har indledt arbejdet med, og afleverer i metodebanken senest 30 dage efter besøget

### Opfølgning

- Pr. 31. februar er skabelon til beskrivelse af faglige metoder samt metodebank udviklet
- Pr. 31. marts er forberedelse af refleksions- og udviklingsbesøg gennemført, og der foreligger en plan for de besøg, og bemanding af de besøg, der skal gennemføres i 2019
- Pr. 31. december er evaluering af gennemførte refleksions- og udviklingsbesøg samt anvendelse af metodebank gennemført.
- Pr. 31. december har resultat af kundeundersøgelsen 2019 vist, at sagsbehandlerne, der deltager i kundeundersøgelsen, tilkendegiver, at de faglige metoder, der anvendes i arbejdet med borgeren, er klart beskrevet i statusmateriale til kommunen.  
(Måltal for 2019 defineres, når resultater fra 2018-undersøgelsen foreligger (baseline).)

## 2.10 Metodeudvikling

### 2.10.1 Kvalitetsarbejdet

#### Mål i strategien

Det forudsættes i strategien, at Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område er omdrejningspunkt for tilbuddenes arbejde med metodeudvikling. Således er kvalitetsstandarderne udgangspunkt for, at tilbuddene beskriver de metoder, de arbejder med.

Arbejdet med kvalitetsmodellen har til formål dels at udvikle kvaliteten i tilbuddene til borgerne, dels at skabe rammer for faglig udvikling og læring, og dels at gøre kvaliteten af de sociale tilbud gennemsigtig for borgere og offentlighed.

PDSA-cirklen er grundlaget for kvalitetsarbejdet, som de fem regioner samarbejder om.

**P:** Tilbuddet beskriver egen praksis, i retningsgivende dokumenter, med udgangspunkt i standardens krav og andre tilgængelige vejledninger m.m.

**D:** Tilbuddet arbejder ifølge egne retningsgivende dokumenter.

**S:** Tilbuddet kvalitetsovervåger. I to af tre år tilrettelægges kvalitetsovervågning internt i de enkelte regioner, bl.a. som audit. Det tredje år gennemføres kvalitetsovervågningen som ekstern evaluering, hvor kollegaer fra egen og andre regioner gennemfører et tracerbesøg.

**A:** Tilbuddet følger op på resultaterne af kvalitetsovervågningerne bl.a. med forbedringstiltag på de områder, hvor der har vist sig brist i kvaliteten.

Kvalitetsarbejdet har udgangspunkt i 10 fælles regionale standarder, hvis indhold er baseret på Socialtilsynets kvalitetsmodel, krav fra Styrelsen for Patientsikkerhed og på forskningsbaseret viden.

<ul style="list-style-type: none"><li>• Indflydelse på eget liv</li><li>• Kommunikation</li><li>• Individuelle planer</li><li>• Magtanvendelse</li><li>• Medicinhåndtering</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilsigtede hændelser</li><li>• Faglige tilgange, metoder og resultater</li><li>• Sundhed og trivsel</li><li>• Forebyggelse af overgreb</li><li>• Kompetenceudvikling</li></ul>
--	---

Udover de 10 fælles regionale standarder arbejder tilbuddene på Socialområdet i Region Sjælland med en standard for Bruger- og pårørendeinddragelse på det kollektive niveau.

Forløbet af kvalitetsarbejde ifølge PDSA-cirklen kører i en kadence på 3 år. Der gennemføres kvalitetsovervågning hvert år. To af årene gennemføres kvalitetsovervågningerne internt, det tredje år som ekstern evaluering, hvor kollegaer fra andre regioner gennemfører et tracerbesøg sammen med en medarbejder fra Region Sjælland.

Ved interne kvalitetsovervågninger inddrages tilsynsrapporter fra eksterne tilsyn: Socialtilsyn, arbejdstilsyn m.m. Endvidere inddrages resultater af bruger- og pårørendeundersøgelse, der gennemføres hvert tredje år, og resultater af kundeundersøgelser blandt sagsbehandlere i kommuner, der gennemføres hvert andet år. Resultater af kundeundersøgelsen indgår i arbejdet med "Samarbejde om markedsføring" jf. afsnit 2.7.

### **Status 2018**

I 2018 har der været ekstern evaluering af arbejdet med standarderne. Endvidere er gennemført kundeundersøgelse.

Standarden "1.8 Fysisk og mental sundhed og trivsel" er blevet revideret, og hedder fremadrettet "Sundhed og Trivsel". Udarbejdelse af regionalt retningsgivende dokument til standarden - indeholdende udvalgte krav fra Styrelsen fra patientsikkerhed, er igangsat.

### **Fokus 2019**

I 2019 afsluttes arbejdet med det regionalt retningsgivende dokument til standarden "Sundhed og trivsel" Den reviderede standard og det regionale retningsgivende dokument skal implementeres i 2019 i henhold til den tidsplan, der vil blive udmeldt.

Det sundhedsfaglige netværk udarbejder det regionale retningsgivende dokument – se afsnit 2.8 "Sundhed".

I 2019 påbegynder arbejdsmiljøgruppen et arbejde med standarden "1.9 Forebyggelse af overgreb" – se afsnit 2.6 "Arbejds miljø".

I 2019 gennemføres endvidere interne kvalitetsovervågninger på udvalgte standarder og kommuneundersøgelsen gennemføres i efteråret/vinteren.

Endelig skal der i 2019 igangsættes forbedringsarbejde på Socialområdet<sup>4</sup> - både internt i Region Sjælland og i det tværregionale samarbejde. Tværregionalt skydes arbejdet i gang med en konference primo 2019.

Tanken med forbedringsarbejdet er, at tilbuddene kan indgå i fællesskaber om forbedringer som del af arbejdet med standarderne, og til generel understøttelse af kvalitetsudvikling.

Primo 2019 bliver der i Region Sjælland igangsat et pilotprojekt, hvor forbedringsmodellen vil blive anvendt i forhold til nedbringelse af sygefravær – se afsnit 2.6 "Arbejds miljø" i strategiarbejdet. Efter pilotprojektet besluttet det, hvordan der skal arbejdes videre med forbedringsmodellen.

Styregruppe for kvalitet videreføres. I 2019 skal styregruppen følge op på den eksterne evaluering (tracer/læringsbesøg) i 2018. Dette sker med baggrund i tilbuddenes opfølgingsplaner.

*Overordnet mål for indsatsen i 2019 er at udbrede forbedringsmodellen i kvalitets- og udviklingsarbejde på Socialområdet, og at konstatere forbedringer i de konkrete projekter, der igangsættes.*

---

<sup>4</sup> Foreløbig henvises til e-learningprogram om forbedringsarbejde, som vil være relevant for kvalitetsressourcepersoner på Bakkegården:

<http://www.regionsjaelland.dk/omregionen/Organisation/ovrigaafdelingerogenheder/Produktion,%20Forskning%20og%20Innovation/Forbedringsakademiet/Sider/E-læringskursus-i-forbedringsarbejde.aspx>

På de sikrede institutioner for børn og unge arbejdes der med resultatdokumentation på tværs af de fem regioner. Konceptet blev sat i drift den 1. september 2018, og Bakkegården skal sikre, at der udfyldes

- et indskrivningsskema efter 14 dages ophold og
- et udskrivningsskema, der udfyldes når den unge forlader institutionen, hvis den unge har været på institutionen 28 dage eller mere.

Derudover deltager Bakkegården i det arbejde, der aftales på tværs af regionerne vedr. arbejdet med resultatdokumentation.

Bakkegårdens ledelse er ansvarlig for at relevante nøglepersoner i kvalitetsarbejdet deltager i regionale aktiviteter for alle tilbud i Region Sjælland, og at læring implementeres på tilbuddet efterfølgende.

I 2019 tilbydes et regionalt fresh-up-kursus i kvalitetsarbejdet, som det er frivilligt for Bakkegården at deltage i.

Socialafdelingen står løbende til rådighed for sparring i forhold til kvalitetsarbejdet – og som minimum sparring i udarbejdelse/revidering af de retningsgivende dokumenter.

### **Indsatser i 2019**

Bakkegården:

- arbejder med de tiltag, der er beskrevet i opfølgingsplanen i forlængelse af læringsbesøget (tracer) i 2018.
- implementerer regional retningsgivende dokument om Sundhed og Trivsel efter at Bakkegårdens tilføjelser er udarbejdet.
- deltager i aktiviteter og tiltag i relation til standarden "Forebyggelse af overgreb".
- gennemfører intern kvalitetsovervågning i 2019 i henhold til materiale og tidsplan, der meldes ud af styregruppen for kvalitet.
- deltager i de møder, der afholdes i relation til forbedringsarbejdet, og arbejder med forbedringsarbejdet i henhold til beslutninger efter gennemførelse af pilotprojekt om nedbringelse af sygefravær.
- ledelsen er ansvarlig for at relevante kvalitetsressourcepersoner deltager i regionale aktiviteter for alle tilbud i Region Sjælland, og at læring implementeres på tilbuddet efterfølgende.
- Bakkegården implementerer resultatdokumentation, der er besluttet på tværs af de sikrede institutioner for børn og unge i de fem regioner, i henhold til materiale og tidsplan.

### **Opfølgning i 2019**

- Pr. 31. december har Bakkegården i løbet af 2019 deltaget i aktiviteter og tiltag i Kvalitetsarbejdet i henhold til tidsplaner og aftaler.
- Pr. 31. december har Bakkegården deltaget i det aftalte arbejde omkring Forbedringsmodellen.
- Pr. 31. december har Bakkegården udfyldt skemaer vedr. resultatdokumentation.
- Pr. 31. december har Bakkegården deltaget i det tværregionale samarbejde med resultatdokumentation i henhold til aftaler.

## **2.10.2 Velfærdsteknologi**

### **Mål i strategien**

I første strategiperiode fra 2013 til 2016 foregik et omfattende udviklingsarbejde til udbredelse af

velfærdsteknologi på Socialområdet. Målet var at sikre, at hvert enkelt tilbud, i relation til den målgruppe tilbuddet betjente, skulle afsøge relevante velfærdsteknologiske løsninger.

### **Status**

I 2017 blev screeningsværktøjet af den enkelte borgers behov og muligheder i forhold til velfærdsteknologisk løsninger og tilhørende retningslinje kvalitetsovervåget og revideret. Efterfølgende har det enkelte tilbud tilpasset screeningsværktøjet til tilbuddets målgruppe og udarbejdet lokale tilføjelser til retningslinjen. I 2018 er screeningsværktøjet implementeret bl.a. i sammenhæng med opstilling af mål og delmål i borgernes individuelle planer.

I 2018 har netværk for velfærdsteknologi og teknologisk dannelse endvidere arbejdet med erfaringsudveksling og udvikling på tværs af det samlede Socialområde.

### **Fokus i 2019**

I 2019 videreføres arbejdet med implementering af screeningsværktøjet i de enkelte tilbud.

Endvidere videreføres arbejdet i netværk for velfærdsteknologi og teknologisk dannelse.

*Overordnet mål for indsatsen i 2019 er, at der i stadig flere borgersager arbejdes med velfærdsteknologiske løsninger, konkret afspejlet som en valgt metode i arbejdet med mål i borgernes individuelle planer.*

Bakkegården deltager i netværk for velfærdsteknologi og teknologisk dannelse.

### **Indsats 2019**

Bakkegården sikrer at teknologiscreeningen indgår i den udredning, der ligger forud for opstilling af mål og delmål i borgerens individuelle plan.

Netværk for velfærdsteknologi og teknologisk dannelse:

- Sikrer optælling af borgersager, hvor screeningen er gennemført. Hvis screeningen har vist at en teknologisk løsning kan være et middel til at opnå/understøtte opfyldelse af et mål/delmål, skal det undersøges om screeningsresultatet er omsat til et mål/delmål i borgerens individuelle plan
- Tilrettelægger materialer og/eller aktiviteter til brug for vidensdeling på tværs af Socialområdet

### **Opfølgning 2019**

- Pr. 31. januar er baseline for optælling af borgersager, hvori der indgår mål, som afspejler at der i borgerens sag arbejdes med velfærdsteknologiske løsninger, etableret.
- Pr. 31. august og 31. december optælles borgersager, hvori der indgår mål, som afspejler at der i borgerens sag arbejdes med velfærdsteknologiske løsninger.
- Pr. 31. august og 31. december formidler netværket erfaringer med anvendelse og udvikling af velfærdsteknologiske løsninger.

### 3. Løbende opfølgning på driftsaftalen

Der følges op i form af:

- Økonomirapportering pr. 31. marts, 31. maj og 31. august 2019
- Dialogmøde med Bakkegården medio 2019
- Løbende samarbejde med Socialafdelingen
- Dialogmøde med Bakkegården i november/december 2019, som skal ses i sammenhæng med driftsaftale 2020.

Dato: \_\_\_\_/ \_\_\_\_/ \_\_\_\_

Dato: \_\_\_\_/ \_\_\_\_/ \_\_\_\_

---

Michael Nørgaard  
Socialdirektør

---

Bente Kermenoglou  
Forstander