



Fejl! Ukendt betegnelse for dokumentegenskab.

Dato: 15. juni 2017

Kvalitetsmodel for tilsyn på indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige

Indledning

I det følgende beskrives kvalitetsmodellen, som socialtilsynet skal anvende ved vurdering af kvaliteten på indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige asylansøgere m.fl. ved gennemførelse af faglige tilsyn.

Dialog mellem socialtilsynet, Udlændingestyrelsen og indkvarteringsoperatørerne er et afgørende element i socialtilsynets tilsynsvirksomhed. Kvalitetsmodellen er et centralt dialogredskab, som skal give et systematisk og målrettet udgangspunkt for socialtilsynets samlede vurdering af kvaliteten af indkvarteringsoperatørernes faglige opgavevaretagelse på indkvarteringsstederne.

Udgangspunktet er, at kvaliteten af et indkvarteringssted skal være kendetegnet ved, i hvor høj grad formålet med indsatsen, jf. operatørkontrakten mellem Udlændingestyrelsen og den enkelte indkvarteringsoperatør realiseres og bidrager til at skabe trygge rammer og muligheder for en struktureret hverdag med alderssvarende tilbud for beboerne. Kvaliteten skal i det hele vurderes i sammenhæng med, at indkvarteringsstederne er beboernes midlertidige hjem, og at indkvarteringsstederne er etableret med henblik på korterevarende ophold.

Kvalitetsmodellen er struktureret med udgangspunkt i de overordnede kvalitetstemaer, der fremgår af lov om socialtilsyn med de tilpasninger, der følger af de særlige forhold, der gør sig gældende for indkvarteringen af asylansøgere m.fl. Hvert tema er konkretiseret i et antal kvalitetskriterier. For hvert kriterium er fastlagt en eller flere kvalitetsindikatorer. Indikatorerne er tegn på, om den kvalitet, som er udtrykt i kriteriet, forekommer i praksis.

Begrebet "beboere" bruges som samlet betegnelse for de personer, som er indkvarteret på eller i tilknytning til indkvarteringssteder, der er omfattet af aftalen mellem Udlændingestyrelsen og socialtilsynet.

Kvalitetsvurdering

Vurderingen af, om et indkvarteringssted har fornøden kvalitet, sker ud fra en samlet, faglig vurdering under hensyn til indkvarteringsstedets karakter og beboersammensætning, jf. notat om tilsyn med driften af indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige asylansøgere m.fl.

Kriterierne og indikatorerne under hvert tema angiver forhold, som socialtilsynet skal vurdere kvaliteten på indkvarteringsstedet ud fra. Socialtilsynet kan inddrage andre forhold i kvalitetsvurderingen, som vurderes at være relevante for kvaliteten inden for rammerne af temaet.

Ved det faglige tilsyn skal socialtilsynet vurdere, om kvaliteten på indkvarteringsstedet i praksis er tilstrækkelig. Udlændingestyrelsen vurderer, hvilke følger resultatet af et tilsynsbesøg eventuelt skal have. Der er ikke fastsat en fast standard for kvaliteten.

Bedømmelse af kvalitetsmodellens indikatorer og kriterier ved faglige tilsyn

Ved det faglige tilsyn skal socialtilsynet vurdere, om indkvarteringsstedet har den fornødne kvalitet. Her skal eksisterende praksis og indsatsen over for beboerne indgå i socialtilsynets vurdering af opgavevaretagelsen.

Temaer, kriterier og indikatorer beskrives nærmere i det følgende.

Tema: Undervisning og aktivering

Et centralt formål med indkvarteringsopgaven er at sikre beboerne trygge rammer og muligheder for en struktureret hverdag med alderssvarende tilbud, således at beboernes ressourcer vedligeholdes og udvikles.

Endvidere er det et formål, at overgivelsen af flygtninge til integration i kommunerne giver det bedst mulige grundlag for videre integration. Undervisning og aktivering er et vigtigt aspekt heri. Det er derfor væsentligt, at indkvarteringsstedet med udgangspunkt i de mål, der er for de enkelte beboere, og under hensyn til beboernes behov og forudsætninger stimulerer beboernes udvikling og læring med henblik på at understøtte parathed og mulighederne for undervisning og aktivering for beboerne. Undervisning og aktivering omfatter såvel ordinær grundskole og uddannelse som forskellige former for særlige grundskole- og uddannelses tilbud eller aktiveringstilbud. For børn under den skolepligtige alder er dagtilbud et væsentligt element i forhold til barnets udvikling og læring.

Det er desuden vigtigt, at indkvarteringsoperatøren forpligter sig i de samarbejdsrelationer, der er nødvendige for at understøtte, at målene for beboernes undervisning og aktivering opnås.

Kriterium 1: Indkvarteringsstedet støtter beboerne i at vedligeholde og udvikle deres ressourcer

Indikator 1.a: Indkvarteringsstedet opstiller i samarbejde med beboerne konkrete, individuelle mål i forhold til at understøtte beboernes undervisning og aktivering, og der følges op herpå.

Indikator 1.b: Beboerne er i dagtilbud, grundskoletilbud, uddannelse eller aktivering.

Indikator 1.c: Børnene/de unge på indkvarteringsstedet har et stabilt fremmøde i deres dagtilbud, grundskole, eller-uddannelses- eller aktiveringstilbud.

Tema: Selvstændighed og relationer

Et centralt formål med indkvarteringsopgaven er at understøtte, at beboerne 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 indkvarteringsstedet medvirker til, at beboerne sikres mulighed for personlig udvikling og aktiv deltagelse i sociale aktiviteter og netværk, herunder at indkvarteringsstedet understøtter børnene og/eller de unge i at deltage i fritidsaktiviteter. Det er vigtigt, at indkvarteringsstedet medvirker til, at beboerne opnår de kompetencer, som dette kræver, og opnår færdigheder, der kan lette den daglige tilværelse og fremme de enkelte beboeres mulighed for så vidt muligt at kunne klare sig selv. Det er også vigtigt, at indkvarteringsstedet forbereder beboerne til et selvstændigt voksenliv ved bl.a. at understøtte, at beboerne har en realistisk opfattelse af deres egen situation for bedre at være i stand til at tage vare på sig selv, uanset om fremtiden ligger i eller uden for Danmark.

Indkvarteringsstedets indsats og aktiviteter skal være rettet imod disse formål, og det skal afspejles i indkvarteringsstedets åbenhed mod samt involvering i og af det omkringliggende lokal- og civilsamfund.

Det er ligeledes centralt for beboernes selvstændighed og relationer, at indkvarteringsstedet understøtter beboerne i deres relationer til evt. familie og øvrige netværk, at indkvarteringsstedet er opmærksom på at understøtte gode relationer til eventuelle søskende og til venner. Det er desuden centralt, at indkvarteringsstedet understøtter beboerne i og skaber mulighed for, at beboerne kan have en fortrolig relation til en eller flere voksne medarbejdere på indkvarteringsstedet.

Kriterium 2: Indkvarteringsstedet styrker beboernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og opnå selvstændighed

Indikator 2.a: Indkvarteringsstedet opstiller i samarbejde med beboerne konkrete, individuelle mål, som er afpasset det midlertidige ophold på indkvarteringsstedet, i forhold til at understøtte udvikling af beboernes kompetencer til at indgå i sociale relationer og leve et så selvstændigt liv som muligt, og der følges op herpå.

Indikator 2.b: Beboerne har med udgangspunkt i deres ønsker og behov så vidt muligt jævnlig kontakt til evt. herboende familie og netværk.

Indikator 2.c: Indkvarteringsstedet understøtter beboerne i og skaber mulighed for, at beboerne kan have en fortrolig relation til en eller flere voksne medarbejdere på indkvarteringsstedet.

Tema: Målgruppe, metoder og resultater

Det er afgørende for kvaliteten på indkvarteringsstedet, at de anvendte metoder medvirker til at sikre beboernes trivsel og resulterer i den ønskede udvikling for beboerne.

Det er derfor væsentligt, at indkvarteringsstedet kan redegøre for, hvordan og i hvilken grad de valgte metoder bidrager til opnåelse af de konkrete mål, som indkvarteringsstedet i samarbejde med beboerne sætter for de enkelte beboeres udvikling og trivsel. De konkrete mål skal ses i sammenhæng med det overordnede formål med driften af indkvarteringsstedet, jf. notat om tilsyn med driften af indkvarteringssteder for uledsagede mindreårige asylansøgere m.fl.

Endvidere er det afgørende for kvaliteten, at indkvarteringsstedet kan sandsynliggøre, at dets indsats opnår en forventet og positiv effekt.

Kriterium 3: Indkvarteringsstedet arbejder systematisk med faglige tilgange og metoder

Indikator 3.a: Indkvarteringsstedet anvender faglige tilgange og metoder, der er relevante i forhold til indkvarteringsstedets formål og beboersammensætning.

Indikator 3.b: Indkvarteringsstedet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for beboerne opnås.

Tema: Sundhed og trivsel

Det er afgørende for kvaliteten, at indkvarteringsstedet understøtter beboernes fysiske og mentale sundhed og trivsel. Det er herunder vigtigt, at indkvarteringsstedets viden og indsats i forhold til beboernes sundhed og trivsel modsvarer beboernes behov. Det kan for

eksempel være i forhold til kost, motion, rygning, brug af rusmidler og følgevirkninger af traumer. Det er endvidere vigtigt, at indkvarteringsstedet respekterer beboernes værdighed, autonomi og integritet og sikrer beboernes medinddragelse samt selv- og medbestemmelse i forhold til beslutninger om dem selv samt hverdagen på indkvarteringsstedet.

Et væsentligt led heri er, at indkvarteringsstedet i sin pædagogiske indsats har fokus på at forebygge magtanvendelser, herunder dokumenterer og anvender viden fra eventuelle magtanvendelser til løbende læring og forbedring af indsatsen.

Desuden er det væsentligt, at indkvarteringsstedet forebygger vold og overgreb. Herunder er det vigtigt, at indkvarteringsstedets medarbejdere både har relevant faglig viden om forebyggelse af vold og overgreb set i forhold til indkvarteringsstedets beboersammensætning, og at de kan handle hensigtsmæssigt ved bekymring, mistanke eller viden om overgreb.

Kriterium 4: Indkvarteringsstedet understøtter beboernes selv- og medbestemmelse

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

Indikator 4.b: Beboerne inddrages i og har indflydelse på beslutninger vedrørende dem selv og hverdagen på indkvarteringsstedet i overensstemmelse med deres ønsker og behov.

Kriterium 5: Indkvarteringsstedet understøtter beboernes fysiske og mentale sundhed og trivsel

Indikator 5.a: Beboerne trives på indkvarteringsstedet.

Indikator 5.b: Beboerne har med støtte fra indkvarteringsstedet adgang til relevante sundhedsydelser.

Indikator 5.c: Indkvarteringsstedets viden og indsats vedrørende beboernes fysiske og mentale sundhed modsvarer beboernes behov.

Kriterium 6: Indkvarteringsstedet forebygger magtanvendelser

Indikator 6.a: Indkvarteringsstedets pædagogiske indsats understøtter, at magtanvendelser så vidt muligt undgås.

Indikator 6.b: Indkvarteringsstedet kan håndtere eventuelle magtanvendelser ved at dokumentere og følge op på disse med henblik på løbende læring og forbedring af indsatsen.

Kriterium 7: Indkvarteringsstedet forebygger vold og overgreb

Indikator 7.a: Indkvarteringsstedets pædagogiske indsats understøtter, at der ikke forekommer vold eller overgreb på indkvarteringsstedet.

Tema: Organisation og ledelse

En væsentlig forudsætning for kvaliteten af indkvarteringssteder er en hensigtsmæssig organisering samt en kompetent og ansvarlig ledelse. En kompetent og ansvarlig ledelse er blandt andet kendetegnet ved at drive indkvarteringsstedet fagligt forsvarligt og sætte rammerne for indkvarteringsstedets varetagelse af den daglige drift.

Kriterium 8: Indkvarteringsstedet har en kompetent ledelse

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

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

Kriterium 9: Indkvarteringsstedets daglige drift varetages kompetent

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

Indikator 9.b: Personaleomsætningen på indkvarteringsstedet er ikke på højere niveau end sammenlignelige arbejdspladser.

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

Tema: Kompetencer

Det er afgørende for kvaliteten på indkvarteringsstedet, at indkvarteringsstedets medarbejdere har de faglige, relationelle og personlige kompetencer, der er nødvendige i forhold til indkvarteringsstedets formål og beboersammensætning, de metoder indkvarteringsstedet anvender, samt beboernes aktuelle behov. Herunder skal børn og unge sikres en tryk hverdag og opvækst med nære og stabile relationer.

Udover indkvarteringsstedets aktuelle kompetenceniveau er det vigtigt, at indkvarteringsstedet har 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 indkvarteringssted, at medarbejderne møder beboerne med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger samt har fokus på beboernes retssikkerhed.

Kriterium 10: Indkvarteringsstedets medarbejdere besidder relevante kompetencer i forhold til beboernes behov og indkvarteringsstedets metoder

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

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

Tema: Fysiske rammer

De fysiske rammer udgør en del af et indkvarteringssted, både som ramme om beboernes liv og som ramme om den indsats, der finder sted. Indkvarteringsstedets omgivelser, indretning, faciliteter og stand skal således understøtte målgruppens behov og formålet med indsatsen, herunder skal de fysiske rammer inde og ude tilgodeser beboernes trivsel og tryghed.

Kriterium 14: Indkvarteringsstedets fysiske rammer understøtter beboernes udvikling og trivsel

Indikator 14.a: Beboerne trives i de fysiske rammer.

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

Indikator 14.c: De fysiske rammer afspejler, at indkvarteringsstedet er beboernes midlertidige hjem, under hensyntagen til, at indkvarteringsstedet er beregnet på korterevarende ophold.