



## 29. Implementering af en kvalitetsmodel og akkreditering, 2 modeller (2011-146879)

Det skal besluttes, over hvor lang tid, og med hvilken finansiering forvaltningen skal implementere en kvalitetsmodel og akkreditering på alle botilbud for voksne.

### INDSTILLING OG BESLUTNING

Indstilling om,

1. at Socialforvaltningen skal implementere en kvalitetsmodel og akkreditering efter finansierings- og implementeringsmodel 2. Denne indebærer en hastigere implementering ved allokering af flere ressourcer til opgaven, som i hovedsagen tilvejebringes via forventet mindreforbrug på sikrede pladser (2012-14), samt demografimidler (2015). Finansieringsbehovet udgør konkret 4,8 mio. kr. i 2012, og 7,25 mio. kr. årligt i 2013-2015. Finansieringsbehovet håndteres i 2012 ved omflytning af 4,05 mio. kr. *fra* bevilling Børnefamilier med særlige behov, funktion 5.28.24.1, hvor der forventes et mindreforbrug på sikrede pladser *til* bevillingsområdet Tværgående opgaver og administration, funktion 6.45.51.1. I 2013-2014 håndteres bevillingsbehovet ved omflytning af 4,45 mio. kr. *fra* bevilling Børnefamilier med særlige behov, funktion 5.28.24.1, hvor der forventes et mindreforbrug på sikrede pladser *til* bevillingsområdet Tværgående opgaver og administration, funktion 6.45.51.1, samt ved 2,05 mio. kr. i sparede midler til eksternt tilsyn. I 2015 håndteres bevillingsbehovet ved omplacering af midler fra demografi til handicapområdet, bevilling Borgere med handicap, demografireguleret, funktion 5.38.50.1. *til* bevillingsområdet Tværgående opgaver og administration, funktion 6.45.51.1, samt 2,05 mio. kr. i sparede midler til eksternt tilsyn. Herudover omplaceres 0,75 mio. kr. internt på administrationsbudgettet i hele perioden til håndtering af finansieringsbehovet
2. at audit foretages af et auditorkorps bestående af eksterne og interne auditorer, hvor de eksterne auditorer har den afgørende stemme, såfremt der er uenighed om bedømmelsen
3. at akkreditering afløser den del af de nuværende socialfaglige og sundhedsfaglige tilsyn, der varetages i audit.

Det skal bemærkes, at finansiering i 2012 på 4,05 mio. kr. og i 2013-2014 på 4,45 mio. kr. tilvejebringes via et mindreforbrug på Sikrede pladser, hvor der i forbindelse med Budget 2011 blev givet bevilling på 39 mio. kr. i 2011 og på 40,4 mio. kr. i årene frem. Midlerne blev givet som ekstrabevilling til håndtering af ændret finansieringsmodel på området samt til forventet øget aktivitet som følge af nedsættelse af den kriminelle lavalder fra 15 til 14 år.

Det bemærkes i den forbindelse, at det er praksis at tilbageføre et sådan mindreforbrug til kassen, som kan prioriteres af Borgerrepræsentationen. Notat vedlagt, bilag 2.

Endvidere bemærkes det, at der på nuværende tidspunkt pågår en undersøgelse af tillidsbaseret ledelse med henblik på indstilling for Økonomiudvalget ultimo 2011, hvor akkreditering i Socialforvaltningen generelt indgår som en del af overvejelserne om afskaffelse af krav.

Det forudsættes, at eventuelle merudgifter som følge af sagen afholdes inden for Socialudvalgets budgetramme.

(Socialudvalget)

## PROBLEMSTILLING

Socialforvaltningen har udviklet en kvalitetsmodel for botilbud til voksne. Modellen er blevet testet på i alt fem botilbud og fem centre. Formålet var at undersøge, om implementering af en kvalitetsmodel og arbejdet med akkreditering som metode, kan:

1. understøtte sammenhængen i kvalitetsudvikling på de enkelte botilbud og på tværs af forvaltningen,
2. give større sikkerhed hos myndighed og på politisk niveau for, at grundlaget for at give den rette og tilfredsstillende ydelse er til stede i botilbud og centre,
3. styrke sammenhængen mellem og forenklingen af styringsredskaber på voksenområdet, og
4. erstatte de eksisterende eksterne tilsyn.

Evaluering af pilotprojektet viser, at implementering af en kvalitetsmodel og akkreditering kan leve op til de fire ovennævnte krav, såfremt implementeringen gennemføres med tilstrækkelige ressourcer afsat til den lokale udviklingsproces og til støtte fra medarbejdere i Drifts- og Udviklingskontorerne på voksenområdet, samt fra Kontoret for Resultater. Tilstrækkelige ressourcer vurderes at være en forudsætning for, at metoden kan medvirke til udvikling og sikring af kvaliteten i de borgerrettede ydelser.

Desuden fremgår det af evalueringen, at projektdeltagerne vurderer, at det kontinuerlige arbejde med kvalitetsudvikling, som modellen lægger op til, vil føre til et fortsat fokus på reduktion i rammer og regler, samt til forenkling og løbende revision af procedurer for praksis.

## LØSNING

På baggrund af udviklingen af kvalitetsmodellen, prøveakkrediteringen og evalueringen af projektet, indstiller Socialforvaltningen, at Socialudvalget træffer beslutning om, at forvaltningen implementerer en kvalitetsmodel og akkrediteringsmetode på botilbud indenfor målgruppeområderne handicap, psykiatri og udsatte voksne. Socialforvaltningen indstiller, at udvalget beslutter, om implementeringen skal ske efter implementeringsmodel 1 eller 2.

### Model 1

Implementering vil blive påbegyndt på udsatteområdet i 2012. Udsatteområdet vil gennemgå deres første audit i 2012. Implementeringen vil blive påbegyndt på handicap- og psykiatriområdet i 2013. Disse to områder vil gennemgå deres første audit i 2014. Implementering vil blive koordineret og understøttet af medarbejdere fra de to DU kontorer på voksenområdet. Resultatkontoret er tillige ansvarlige for vidensopsamling og vidensdeling. De involverede medarbejdere vil have et begrænset antal timer til rådighed til dette arbejde, hvorfor det er nødvendigt at implementeringen foregår gradvist over 6 år.

### Model 2

Implementeringen vil blive påbegyndt på hele voksenområdet i 2012, og første audit vil blive gennemført inden for alle tre målgruppeområder i 2013. Der vil være ressourcer til at arbejde grundigt med omlægning af arbejdsmetoder lokalt og god understøttelse af processen fra central side, hvorfor implementeringen kan gennemføres på 4 år.

### Revision af kvalitetsmodellen

Uanset om Socialudvalget beslutter, at forvaltningen skal implementere kvalitetsmodellen og akkreditering efter model 1 eller 2, vil forvaltningen i forbindelse med implementeringen revidere modellen. Revisionen vil blive gennemført i overensstemmelse med de erfaringer, der er gjort i pilotprojektet og de beslutninger styregruppen har taget. Revisionen gennemføres for at sikre, at modellen harmonerer med arbejdet med forandringskompasset og CSC Social (nyt digitalt sagsbehandlingssystem til institutioner og myndigheder), og for at sikre, at forvaltningen med akkreditering kan leve op til sin tilsynsforpligtelse på det pædagogiske og sundhedsfaglige område.

### Audit

Forvaltningen indstiller, at auditorkorpset sammensættes af eksterne og interne auditorer, som i fællesskab forestår audit og bedømmelse. Audit vil altid blive ledet af en ekstern auditor, som også udarbejder auditrapporten. De eksterne auditorer må aldrig være i undertal, og vil altid have den afgørende stemme, såfremt der ikke er enighed om bedømmelsen.

Det er afgørende for at komme i betragtning som intern auditor, at man besidder relevant faglig viden, består auditoruddannelsen, og er i stand til at optræde neutralt og professionelt, når man er udsendt som auditor.

Formålet med både at have interne og eksterne auditorer er først og fremmest, at forvaltningen allerede i forbindelse med audit sikrer vidensopsamling og læring i organisationen. Dertil kommer, at man ved både at have interne og eksterne auditorer kan spare ca. 25 % på udgifterne til gennemførelse af audit.

#### Tilsyn

For så vidt angår tilsyn, skal det pointeres, at evalueringen peger på, at arbejdet med kvalitetsmodellen og akkreditering kun kan erstattes af de eksisterende socialfaglige og sundhedsfaglige tilsyn, såfremt forvaltningen på anden vis sikrer tilsyn med de administrative opgaver og de fysiske rammer.

## ØKONOMI

### Model 1

På baggrund af beskrivelsen af model 1 og forslaget om auditorhold sammensat af eksterne og interne auditorer, kan de økonomiske konsekvenser af model 1 beskrives som følger:

I 2012 er der behov for 1,7 mio. til organisering, opstart uddannelse af auditorer og kompetenceudvikling til tilbud.

Fra 2013 til 2017 er der behov for mellem 3,6 mio. og 7,25 mio.kr. til implementering af modellen i praksis, samt til akkrediteringsprocessen og vidensopsamling lokalt og centralt. Fra 2018 falder finansieringsbehovet markant, idet der alene er behov for audit, samt koordinering og vidensopsamling. Tilbud og centre forventes på dette tidspunkt at have indarbejdet nye metoder, hvorefter arbejdet med modellen er en integreret del af kvalitetsudvikling og de borgerrettede ydelser.

#### Budget, model 1

| i 1000 kr.                      | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018→       |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Centre og tilbud                | 750         | 1600        | 2700        | 2700        | 2700        | 2700        | 0           |
| DU (voksne) og Resultatkontoret | 750         | 1050        | 1900        | 1900        | 1900        | 1900        | 500         |
| Audit                           | 200         | 950         | 2650        | 2650        | 2650        | 2650        | 2650        |
| <b>samlet budget</b>            | <b>1700</b> | <b>3600</b> | <b>7250</b> | <b>7250</b> | <b>7250</b> | <b>7250</b> | <b>3150</b> |

#### Finansiering af model 1, 2012

Administrationsbudgettet for de centrale kontorer bidrager med 750.000 kr. Midler omprioriteres fra det samlede administrationsbudget til arbejdet med kvalitetsmodellen og akkreditering i Resultatkontoret. Hele tilbudsområdet (på tværs af målgrupper) bidrager med 950.000 kr. Midlerne omfordes i forhold til tilbuddenes lønbudgetter.

De 950.000 kr. placeres foreløbigt på det samlede administrationsbudget, men fordeles i løbet af året med :

- 100.000 kr. til hvert målgruppeområde til brug for inddragelse i færdiggørelse af model og proces.
- 450.000 kr. til udsatteområdet. til implementering af modellen i praksis samt til kompetenceudvikling lokalt. De fordeles mellem alle døgntilbud og institutionscentre, med døgntilbud under sig. De fordeles med en lige stor sum til hver enhed.

- De resterende 200.000 kr. benyttes til auditorernes uddannelse og inddragelse i færdiggørelse af model og proces.

Omprioriteringerne får betydning for varetagelsen af de eksisterende opgaver i form af mindre serviceforringelser eller få engangsbesparelser.

Finansieringsbehovet for 2013 vil blive fremlagt for Socialudvalget som ønskeforslag ved budgetforhandlinger for 2013.

#### Model 2

På baggrund beskrivelsen af model 2 og forslaget om sammensatte auditorhold af eksterne og interne auditører kan de økonomiske konsekvenser af model 2 beskrives som følger:

I 2012 vil der være behov for 4,8 mio. kr. til organisering, opstart, uddannelse af auditører og kompetenceudvikling til tilbud. Fra 2013-2015 vil der være behov for 7,25 mio. kr. pr år til en komprimeret og understøttet implementering af modellen i praksis, samt til akkrediteringsprocessen og vidensopsamling lokalt og centralt. Fra 2016 falder finansieringsbehovet markant, idet der kun er behov for finansiering af audit og koordinering og vidensopsamling.

#### Budget, model 2

| i 1000 kr.                      | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016→       |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Centre og tilbud                | 2700        | 2700        | 2700        | 2700        | 0           |
| DU (voksne) og Resultatkontoret | 1900        | 1900        | 1900        | 1900        | 500         |
| Audit                           | 200         | 2650        | 2650        | 2650        | 2650        |
| <b>samlet budget</b>            | <b>4800</b> | <b>7250</b> | <b>7250</b> | <b>7250</b> | <b>3150</b> |

#### Finansiering af model 2, 2012-2015

Administrationsbudgettet for de centrale kontorer bidrager med 750.000 kr. pr. år.

Midler omprioriteres fra det samlede administrationsbudget til arbejdet med kvalitetsmodellen og akkreditering i Resultatkontoret og DU kontorerne på voksenområdet. I 2012-2014 finansieres de resterende 1,15 mio. til Resultatkontoret og DU kontorerne, de 2,7 mio. kr. tilbud og centre samt 200.000(2012)/600.000(2013-2014) kr. til auditorerne med det forventede mindreforbrug til sikrede pladser på børneområdet. I 2015 finansieres de resterende 1,15 mio. til Resultatkontoret og DU kontorerne, de 2,7 mio. kr. tilbud og centre samt 600.000 kr. til auditorerne med demografimidler fra handicapområdet.

De resterende 2,05 mio. kr. til audit i 2013 og frem finansieres af det mindreforbrug til eksternt tilsyn, som implementeringen af akkreditering muliggør.

Midlerne fordeles ved, at målgruppeområderne tilføres hver 200.000 kr. til brug for inddragelse i færdiggørelse af model og proces. De 3 x 200.000 kr. fordeles i forhold til graden af involvering. De resterende 2,1 mio. kr. skal benyttes til implementering af modellen i praksis, kompetenceudvikling lokalt og selve akkrediteringsprocessen. De 2,1 mio. kr. fordeles til døgntilbud og institutionscentre med døgntilbud under sig på voksenområde med en lige stor sum til hver enhed.

## Finansiering, model 2 (2012-2015)

| i 1000 kr.                         | 2012                  | 2013                  | 2014                  | 2015                  |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Omprioritering centrale kontorer   | 750                   | 750                   | 750                   | 750                   |
| Mindreforbrug sikrede pladser      | 1150<br>+2700<br>+200 | 1150<br>+2700<br>+600 | 1150<br>+2700<br>+600 | 0                     |
| Demografimidle, handicappområdet   | 0                     | 0                     | 0                     | 1150<br>+2700<br>+600 |
| Sparede midler til eksternt tilsyn | 0                     | 2050                  | 2050                  | 2050                  |
| <b>I alt finansiering</b>          | <b>4800</b>           | <b>7250</b>           | <b>7250</b>           | <b>7250</b>           |

Såfremt der mod forventning ikke skulle være et tilstrækkeligt mindreforbrug på sikrede pladser i 2012 - 2014, vil finansieringen indgå i budgetforhandlingerne for 2013. Hvis der fortsat er mindreforbrug vedr. sikrede pladser efter 2014, kunne mindreforbruget fra 2015 og frem omprioriteres til at finansiere initiativer, der udløber indenfor Socialudvalgets ramme, herunder fx Sikker by-initiativer.

Hvis Socialudvalget vælger model 2, vil sagen blive oversendt til behandling i Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen, da hovedparten af midlerne til Sikrede pladser er blevet bevilget i forbindelse med Budgetaftalen 2010. Det er derfor Borgerrepræsentationen der skal tage stilling til evt. anden anvendelse af midlerne til Sikrede pladser.

**VIDERE PROCES**

Socialforvaltningen igangsætter implementeringen af kvalitetsmodellen og akkreditering i overensstemmelse med den model Borgerrrepræsentationen har valgt.

Socialforvaltningen vender tilbage med en indstilling vedrørende en hensigtsmæssig udfasning af eksterne tilsyn i forbindelse med indfasningen af akkreditering, samt et oplæg til de øvrige nødvendige tilsyn.

**Model 1**

Såfremt Socialudvalget vælger model 1 sender Socialforvaltningen forslaget om finansiering af implementeringsarbejdet for 2012 til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen.

Socialforvaltningen vender tilbage med et ønskeforslag for finansiering af 2013 og frem til budgetforhandlingerne for 2013.

**Model 2**

Såfremt Socialudvalget vælger model 2 sender Socialforvaltningen forslaget om finansiering af implementeringsarbejdet 2012-2015 til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen.

Anette Laigaard

/ Jens Elmelund

**OVERSIGT OVER POLITISK BEHANDLING**

Socialforvaltningen indstiller, at Socialudvalget overfor Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen anbefaler,

1. at Socialforvaltningen skal implementere en kvalitetsmodel og akkreditering efter finansierings- og implementeringsmodel 1. Model 1 indebærer, at midlerne i 2012 findes internt ved omprioriteringer, mens behov i 2013 og frem indgår i budgetforhandlingerne for 2013. Finansieringsbehovet i 2012 udgør samlet 1,7 mio. kr. Dette håndteres ved en omplacering i 2012 på samlet 0,95 mio. kr. fra hele tilbudsområdet til bevillingen Tværgående opgaver og administration, funktion 6.45.51.1. Herudover omplaceres 0,75 mio. kr. internt på administrationsbudgettet. De konkrete bevillingsmæssige ændringer som følge af model 1,

fremgår af bilag 1. Såfremt Socialudvalget vælger model 1, vil finansieringen for 2013-2017 indgå i budgetforhandlingerne for 2013.  
Eller alternativt,

2. at Socialforvaltningen skal implementere en kvalitetsmodel og akkreditering efter finansierings- og implementeringsmodel 2. Denne indebærer en hastigere implementering ved allokering af flere ressourcer til opgaven, som i hovedsagen tilvejebringes via forventet mindreforbrug på sikrede pladser (2012-14), samt demografimidler (2015).  
Finansieringsbehovet udgør konkret 4,8 mio. kr. i 2012, og 7,25 mio. kr. årligt i 2013-2015. Finansieringsbehovet håndteres i 2012 ved omflytning af 4,05 mio. kr. *fra* bevilling Børnefamilier med særlige behov, funktion 5.28.24.1, hvor der forventes et mindreforbrug på sikrede pladser *til* bevillingsområdet Tværgående opgaver og administration, funktion 6.45.51.1. I 2013-2014 håndteres bevillingsbehovet ved omflytning af 4,45 mio. kr. *fra* bevilling Børnefamilier med særlige behov, funktion 5.28.24.1, hvor der forventes et mindreforbrug på sikrede pladser *til* bevillingsområdet Tværgående opgaver og administration, funktion 6.45.51.1, samt ved 2,05 mio. kr. i sparede midler til eksternt tilsyn. I 2015 håndteres bevillingsbehovet ved omplacering af midler fra demografi til handicapområdet, bevilling Borgere med handicap, demografireguleret, funktion 5.38.50.1. *til* bevillingsområdet Tværgående opgaver og administration, funktion 6.45.51.1, samt 2,05 mio. kr. i sparede midler til eksternt tilsyn. Herudover omplaceres 0,75 mio. kr. internt på administrationsbudgettet i hele perioden til håndtering af finansieringsbehovet.

Og,

3. at Socialudvalget godkender, at audit foretages af et auditorkorps bestående af eksterne og interne auditører, hvor de eksterne auditører har den afgørende stemme, såfremt der er uenighed om bedømmelsen.
4. at Socialudvalget godkender, at akkreditering afløser den del af de nuværende socialfaglige og sundhedsfaglige tilsyn, der varetages i audit.

#### **Socialudvalgets beslutning i mødet den 2. november 2011**

Kontorchef Katrine Bagge Thorball deltager under punktets behandling.

Indstillingen blev godkendt med bemærkning om, at model 2 blev foretrukket, jf. 2.-at.

#### **Økonomiforvaltningen indstiller, at Økonomiudvalget oversender sagen til Borgerrepræsentationen med følgende erklæring:**

Det skal bemærkes, at finansiering i 2012 på 4,05 mio. kr. og i 2013-2014 på 4,45 mio. kr. tilvejebringes via et mindreforbrug på Sikrede pladser, hvor der i forbindelse med Budget 2011 blev givet bevilling på 39 mio. kr. i 2011 og på 40,4 mio. kr. i årene frem. Midlerne blev givet som ekstrabevilling til håndtering af ændret finansieringsmodel på området samt til forventet øget aktivitet som følge af nedsættelse af den kriminelle lavalder fra 15 til 14 år.

Økonomiforvaltningen bemærker i den forbindelse, at det er praksis at tilbageføre et sådan mindreforbrug til kassen, som kan prioriteres af Borgerrepræsentationen. Notat vedlagt, bilag 2.

Endvidere bemærker Økonomiforvaltningen, at der på nuværende tidspunkt pågår en undersøgelse af tillidsbaseret ledelse med henblik på indstilling for Økonomiudvalget ultimo 2011, hvor akkreditering i Socialforvaltningen generelt indgår som en del af overvejelserne om afskaffelse af krav.

Økonomiudvalget forudsætter, at eventuelle merudgifter som følge af sagen afholdes inden for Socialudvalgets budgetramme.

#### **Økonomiudvalgets beslutning i møde den 29. november 2011**

Indstillingen blev anbefalet.

**BESLUTNING**

**Borgerrepræsentationens beslutning i mødet den 15. december 2011**

Indstillingen blev godkendt uden afstemning.

**BILAG**

1 - Finansieringsforslag model 1 (endeligt)

2 - Notat med Økonomiforvaltningens bemærkninger til sag vedr. Implementering af en kvalitetsmodel og akkreditering