

Kvalitetssikringsrapport

- Oplysninger om plads, ansatte og takster
på stofmisbrugsområdet, juni 2011

Indhold

1. Intro	3
2. Tilbud relateret til stofmisbrugsbehandling	4
2.1. Udvælgelse fra Tilbudsportalen	4
2.2 Opgørelse over tilbud i puljen	4
3. Kontaktkriterier	5
3.1. Kriterier for udvælgelse af tilbud	5
3.2 Henvendelse til tilbud	7
4. Kontaktprocedure	11
4.1 Beskrivelse af procedure	11
4.2 Kontakt med tilbud	12
5. Status	13
5.1 Status ved afslutning af kvalitetssikringsperioden	13

Bilag 1 + 2

1. Intro

Retvisende, opdaterede og sammenlignelige oplysninger er en forudsætning for indfrielse af Tilbudsportalens formål om at være et arbejdsredskab for kommunens konkrete matchning mellem borgerens ønsker og tilbuddets indhold og omfang.

Med henblik på at sikre at oplysningerne på Tilbudsportalen er opdaterede og retvisende, foretages der løbende kvalitetssikring af de indberettede oplysninger. I perioden oktober 2010 til juni 2011 er der gennemført en kvalitetssikring med fokus på oplysninger om antal ansatte, antal pladser og takst for tilbud, der er relateret til stofmisbrugsbehandling.

Tilbudsportalens tilsyns- og kvalitetssikringsfunktion er et supplement til kommunernes og regionernes ansvar for at sikre rigtigheden af deres indberetninger. Tilbudsportalens ret og pligt til at gennemføre tilsyn og kvalitetssikring er beskrevet i kapitel 4 i Tilbudsportalens [bekendtgørelse](#), bekendtgørelse nr. 1580 af 16. december 2010.

Servicestyrelsen er via Tilbudsportalens supportfunktion samt ved eksterne anmodninger om tal for udviklingen blandt udbuddet af tilbud på socialområdet blevet opmærksomme på, at datakvaliteten for oplysninger om pladser, ansatte og takst på Tilbudsportalen ikke er optimal.

Tilbudsportalen videregiver data til Stofmisbrugsdatabasen. Juni 2011 sammenlægges de fire stofmisbrugsregistre, og Tilbudsportalen vil dermed blive dataleverandør til samtlige fire registre. Det er i den forbindelse vigtigt, at oplysningerne om tilbud relateret til stofmisbrugsbehandling er i overensstemmelse med tilbuddenes faktiske forhold.

Formålet med kvalitetssikringen er to-strengt. Det drejer sig dels om at oplysninger i Tilbudsportalen, som er åbenlyst fejlagtige rettes, men også om at afklare hvorvidt oplysninger, som skiller sig ud ift. oplysninger fra andre lignende tilbud, er rigtige.

Kvalitetssikringen målrettes udvalgte leverandører og ansvarlige myndigheder. Ved henvendelsen anmodes om, at oplysningerne til Tilbudsportalen indberettes i henhold til Bekendtgørelsen om Tilbudsportalen samt i overensstemmelse med den af Servicestyrelsen udarbejdede vejledning. I nogle tilfælde efterspørges en bekræftelse af, at de indberettede oplysninger er korrekte.

2. Tilbud relateret til stofmisbrugsbehandling

2.1. Udvælgelse fra Tilbudsportalen

Kvalitetssikringen er gennemført for tilbud, der har indberettet SEL § 101 som juridisk grundlag på stamoplysningsblanketten eller har indberettet, at de leverer ydelsen misbrugsbehandling og har anført stofmisbrugere som målgruppe.

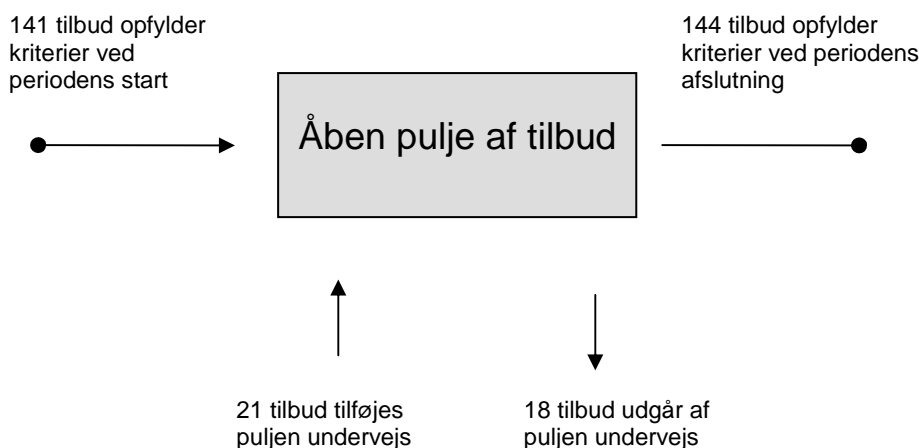
Tilbudsportalen er en dynamisk database hvori de indberettede oplysninger løbende ændres. Med henblik på at opnå en optimal datakvalitet i databasen, er puljen af tilbud, der indgår i kvalitetsarbejdet, en åben pulje. Dermed har der i perioden januar til juni 2011 været løbende tilgang og afgang af tilbud, der hhv. opfylder eller ikke opfylder kriterierne for at indgå i kvalitetssikringen.

Tilbud, der ikke er synlige¹ på Tilbudsportalen har ikke været omfattet af kvalitetsarbejdet. Oplysningerne for disse tilbud er ufuldstændige f.eks. som følge af at tilbuddet er under oprettelse i databasen, og det er derfor oplagt ikke at lade disse indgå i kvalitetsarbejdet.

2.2 Opgørelse over tilbud i puljen

I løbet af perioden januar til juni 2011 har 162 tilbud opfyldt betingelserne for at indgå i puljen og har derfor været omfattet af kvalitetsarbejdet. Dette dækker over at 141 tilbud ved periodens start opfyldte betingelserne, at 21 tilbud er kommet til undervejs og at 18 er udgået undervejs. Ved afslutning af kvalitetssikringsperioden ultimo juni 2011 er der således 144 tilbud i Tilbudsportalen, som opfylder betingelserne for at indgå i kvalitetsarbejdet. Se illustration i figur 1.

Figur 1. Illustration af dynamisk kvalitetssikringspulje



¹ Synlighed på Tilbudsportalen kræver at følgende blanketter er fuldstændige og myndighedsgodkendte: Stamoplysningsblanketten, mindst en ydelsesblanket, organisationsblanketten og adresseblanketten

3. Kontaktkriterier

3.1. Kriterier for udvælgelse af tilbud

Formålet med kvalitetssikringen er, at opnå opdaterede og retvisende oplysninger relateret til antal pladser, antal ansatte og takster. Kvalitetssikringen er foretaget med et to-strengt tilgang; dels med henblik på at få rettet oplysninger i Tilbudsportalen, som er åbenlyst fejlagtige, og dels med henblik på afklaring af hvorvidt oplysninger, som skiller sig ud ift. oplysninger fra andre lignende tilbud, er rigtige.

Med baggrund i puljen af tilbud, der er relateret til stofmisbrugsbehandling, udvælges de tilbud, der er relevante at kontakte i forbindelse med optimering af datakvaliteten i Tilbudsportalen. Udvalgelse af hvilke tilbud, der kontaktes, foretages på baggrund af identificering af oplysninger, der er fejlagtig indberettet og på baggrund af identificering af oplysninger, der skiller sig ud i forhold til oplysninger fra andre lignende tilbud.

I det følgende beskrives baggrunden for udvælgelse af tilbud, inddelt efter antal pladser, antal ansatte, takst og mulige fejl. I de tilfælde hvor tilbuddets indberetning ikke er i overensstemmelse med hvorledes indberetningen skal foregå, eller hvor der er indberettet en værdi i yderområdet, kontaktes tilbuddet. Se bilag 1 for uddybende beskrivelse af udvælgelseskriterierne.

Antal pladser:

I vejledningen til indberetning til Tilbudsportalen er det beskrevet, at antallet af pladser er defineret som det samlede antal normerede pladser og opgøres som det fysiske antal pladser, der findes på stedet. Antallet af pladser skal derfor angives som et helt tal. Antallet af pladser skal angives og et tilbud skal være normeret til mindst en plads. Antallet af udspecificerede pladser skal summere op til det angivne antal pladser i alt. På ambulante tilbud og dagtilbud, hvor det ikke er muligt at opgive antallet af pladser, opgøres antallet af pladser som antallet af unikke personer, der har benyttet tilbuddet det seneste år.

Antal ansatte:

Antallet af ansatte indberettes som det antal personer, der er ansat på tilbuddet og skal derfor angives som et helt tal. Et tilbud skal have mindst en ansat. De ansattes fordeling på forskellige jobfunktioner skal indberettes efter DISCO-koder. En medarbejders timer kan ikke fordeles på flere funktioner og derfor skal antal ansatte fordelt på jobfunktioner summere op til antal ansatte i alt. Hvis en medarbejder varetager flere forskellige arbejdsfunktioner, skal vedkommende indplaceres efter den arbejdsfunktion der bruges mest tid på. Hvis jobbet er ligeligt fordelt mellem forskellige arbejdsfunktioner, skal medarbejderen indplaceres efter den arbejdsfunktion, der kræver højeste kvalifikationer eller højeste specialviden.

Ved angivelse af frivillige medarbejdere, skal det indberettes, hvor mange årsværk de frivillige medarbejdere arbejder.

Normalvis er medarbejdere ansat højst 37 timer om ugen. Det gennemsnitlige antal arbejdstimer pr. medarbejder inden for de forskellige jobfunktioner er derfor som udgangspunkt højst 37 timer. I nogle tilfælde kan f.eks. en leder være ansat til at varetage arbejdsopgaver der kræver højere arbejdstid. I de tilfælde hvor

den gennemsnitlige arbejdstid inden for jobfunktionerne er over 37 timer om ugen, anmodes om en begrundelse herfor.

Takst:

Der skal indberettes en takst for hver ydelse og denne skal opdateres mindst en gang årligt. Taksten skal som udgangspunkt angives som en døgntakst, alternativt f.eks. som kr. pr. time. I de tilfælde hvor taksten f.eks. opkræves månedsvis, er der mulighed for at angive dette i kommentarfeltet. Taksten skal angives i hele kr.

I de tilfælde hvor taksten undtagelsesvis ikke er indberettet efter vejledningen, anmodes i forbindelse med kvalitetssikringen om en begrundelse herfor. Det kan f.eks. dreje sig om følgende forhold:

- a) I nogle tilfælde er taksten en enhedstakst, der ikke kan omregnes til en døgntakst – f.eks. ved et udredningsforløb eller undersøgelse mhp. erklæring
- b) Taksten kan undtagelsesvis være 0 kr., f.eks. hvis der er tale om et værested eller hvis ydelsen er fuld finansieret af projektmidler
- c) Det er muligt, at taksten reelt ikke er ændret i forhold til det forløbne år. I disse tilfælde er taksten retvisende uden at være opdateret
- d) Taksten kan være under beregning

Mulige fejl:

Ved at identificere tilbud, der har indberettet værdier, der adskiller sig fra indberetninger fra lignende tilbud, er der mulighed for at kvalitetssikre værdier i yderområderne. Dette foretages for takst, normering og for forholdet mellem takst og normering.

Inden for de i det følgende beskrevne undergrupper, kontaktes tilbud, der har indberettet en værdi, der tilhører de laveste eller højeste 10 %. Grænserne er fastsat uden hensyntagen til takster under 1 kr. eller til takster med anden opgørelsesmetode end døgntakst. I de tilfælde, hvor grupperne er meget små, dvs. indeholder under 20 værdier, vurderes sammenligningsgrundlaget at være for lille og derfor kontaktes samtlige tilbud i gruppen.

Når et tilbud har en værdi, der i denne forbindelse betegnes som en mulig fejl, anmodes om en begrundet bekræftelse af de indberettede oplysninger alternativt om at oplysningerne indberettes korrekt.

a) Takster

Takster grupperes i forhold til hvilken ydelse der leveres, hvorvidt ydelsen leveres som hoved- eller delydelse samt i forhold til hvorvidt ydelsen leveres som døgntilbud eller som dag-/ambulant tilbud. Denne gruppering foretages, da de nævnte forhold forventes at have direkte indflydelse på taksten.

b) Normering

Tilbuddets normering er i forbindelse med kvalitetssikringen beregnet som forholdet mellem arbejdstimer inden for arbejdsfunktioner med borgerkontakt² og antallet af pladser i alt. Normeringen opgøres separat for tilbud, der udelukkende leverer ydelser som døgntilbud og for tilbud, der udelukkende leverer ydelser som dag-/ambulant tilbud.

Som udgangspunkt er der en sammenhæng mellem antallet af personaletimer og antallet af pladser. Denne vil dog være influeret af målgruppens tyngde samt ydelsernes art og intensitet. Desuden indberettes antallet af pladser som normerede pladser og dermed ikke de aktuelle besatte pladser og de ansattes arbejdstimer indberettes som det aktuelle billede. For at holde udvælgelse af tilbud på baggrund af normering på et forholdsvist enkelt niveau, er der ikke taget hensyn til disse forhold.

c) Takst i forhold til normering

Det antages, at der er en sammenhæng mellem takst og normering, idet udgifter til personalelønninger ofte er den største udgiftspost for leverandører.

Takster for hovedydelsen misbrugsbehandling på døgntilbud set i forhold til normering sammenlignes.

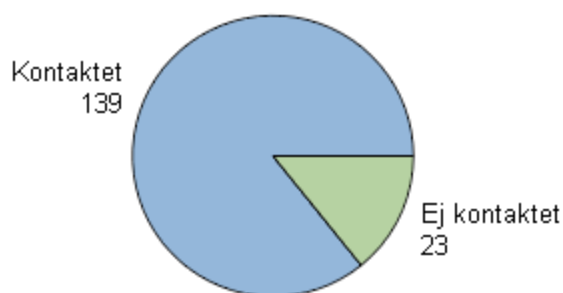
Takster på denne ydelse udvælges, da den er central for tilbud, der beskæftiger sig med stofmisbrugsbehandling.

3.2 Henvendelse til tilbud

Med baggrund i de opstillede kriterier, er der rettet henvendelse til 139 tilbud, med henblik på optimering af datakvaliteten i Tilbudsportalen ift. antal pladser, antal ansatte og takster. Dette svarer til, at der er rettet henvendelse til 86 % af de 162 tilbud i den åbne pulje. Se figur 2.

Se bilag 2 for en oversigt over kontaktede tilbud.

Figur 2. Antal af tilbud i åben pulje, der er kontaktet i forbindelse med kvalitetssikringen



² Personalegrupper med borgerkontakt: Læge, psykolog, sygeplejerske, undervisning, socialrådgiver, fysioterapeut, pædagog, pædagogmedhjælper, plejepersonale og omsorgspersonale

Kriterierne for at kontakt tilbuddene kan overordnet set opdeles i to grupper: Åbenlyse fejlindberetninger³ og mulige fejl⁴. Omkring halvdelen af tilbuddene (68 af 139 tilbud) er kontaktet med baggrund i både åbenlyse fejlindberetninger og mulige fejlindberetninger. 35 tilbud er kontaktet med baggrund i fejlindberetninger og 36 tilbud er kontaktet med baggrund i mulige fejlindberetninger. Se figur 3.

Figur 3. Årsag til kontakt



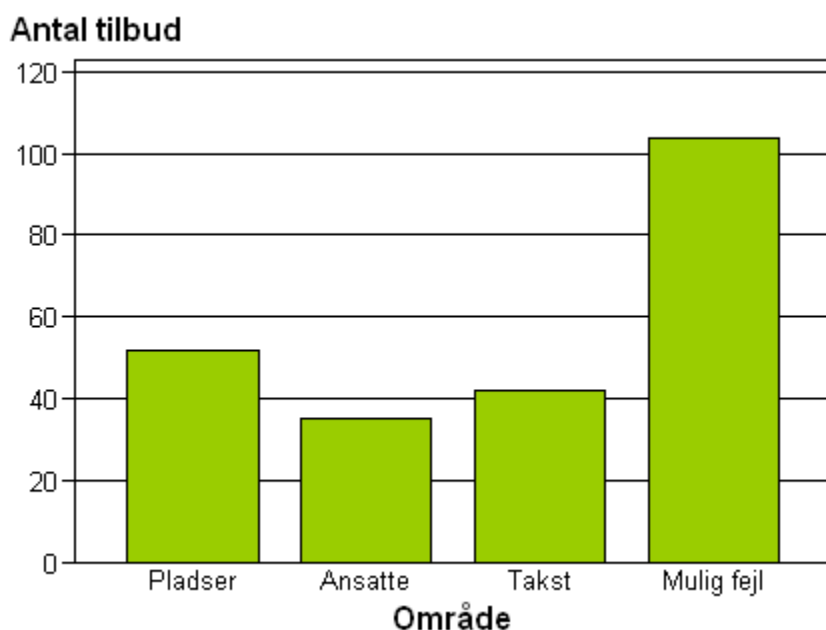
³ Åbenlyse fejlindberetninger drejer sig om følgende kriterier: Antal pladser er ikke et helt tal, antal pladser i alt er under 1 eller mangler, summen af antal pladser fordelt på pladstyper er forskellig fra antal pladser i alt, antal ansatte er ikke et helt tal, antal ansatte i alt er under 1 eller mangler, summen af antal ansatte fordelt på jobfunktionerne er forskellig fra antal ansatte i alt, gennemsnitlig ugentlig arbejdstid inden for de forskellige jobfunktioner er over 37 timer, der er angivet antal frivillige men ikke antal årsværk for frivillige, ydelsesblanketten er ikke opdateret inden for det seneste år, takst er ikke et helt tal, takst er 0 eller ikke indberettet

⁴ Mulige fejlindberetninger drejer sig om følgende indberetninger: Normering ligger væsentlig under eller over normeringen for sammenlignelige tilbud, takst på hovedydelsen misbrugsbehandling på døgntilbud i forhold til normering er høj eller lav, takst er høj eller lav ift. takst for samme ydelse på sammenlignelige tilbud

I figur 4 præsenteres en oversigt over hvor mange tilbud, der er kontaktet med baggrund i områderne fejlindberetninger for antal pladser, antal ansatte og takst samt mulige fejl. Det ses, at flest tilbud havde fejlindberettet oplysninger om antal pladser (53 tilbud), lidt færre havde fejlindberettet takst (42 tilbud) og antal ansatte (35 tilbud). 104 tilbud er kontaktet med baggrund i mulige fejl.

Se bilag 2 for en oversigt over hvilke områder, der danner baggrund for kontakt til de enkelte tilbud.

Figur 4. Antal tilbud der er kontaktet i forhold til områder



a) Tabellen summerer ikke op til 139 tilbud, da nogle tilbud er kontaktet med baggrund i flere områder

Af figur 5 fremgår hvor mange tilbud der er kontaktet på baggrund af de enkelte kriterier. Inden for kategorien antal pladser, har flest tilbud fejlindberettet antallet af pladser, så antallet af pladser fordelt på de forskellige pladstyper ikke summerer op til antallet af pladser i alt (47 tilbud).

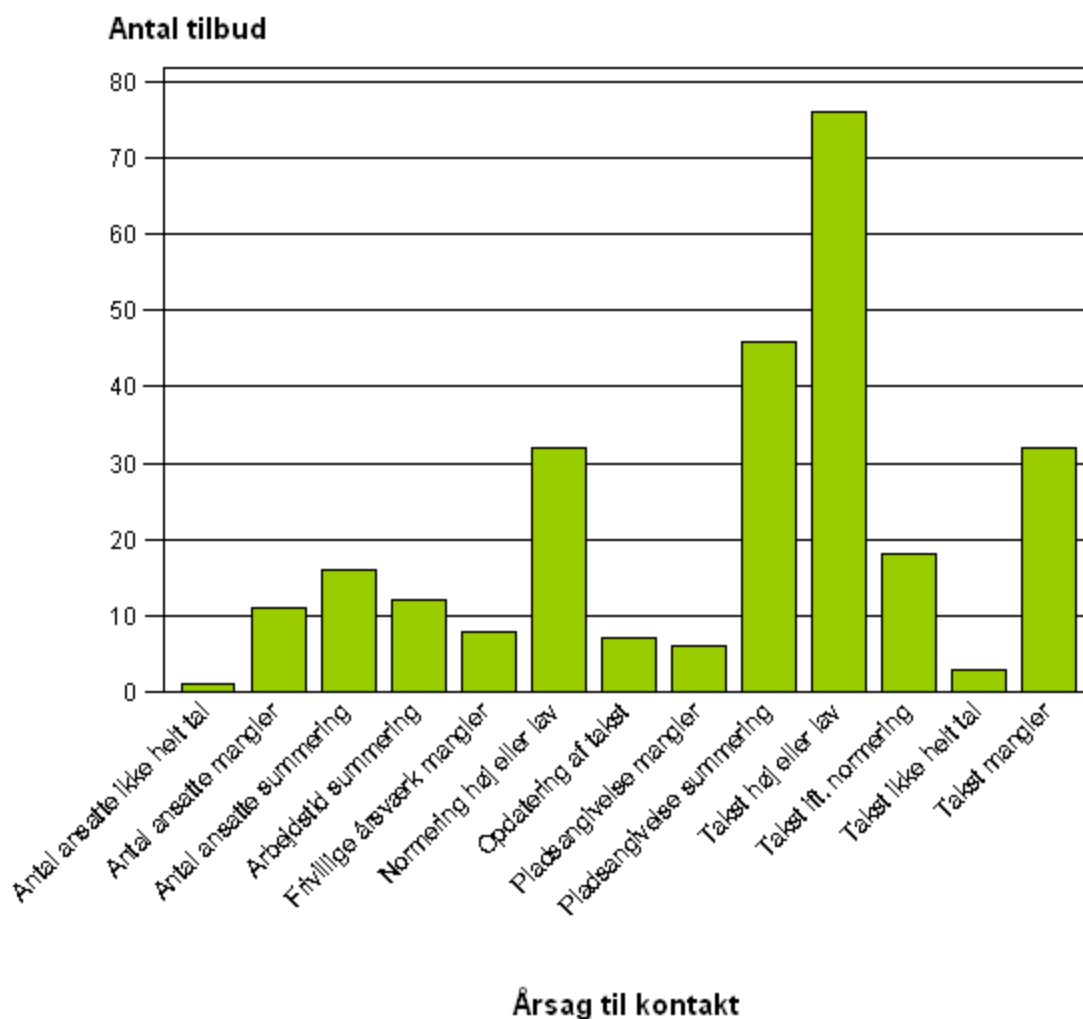
Inden for antal kategorien antal ansatte er den hyppigste fejlindberetning, at antallet af ansatte inden for de forskellige arbejdsfunktioner ikke summerer op til antallet af ansatte i alt (17 tilbud). 12 tilbud har ikke indberettet antal ansatte i alt og for 13 tilbud er den gennemsnitlige arbejdstid inden for minimum en af de forskellige personalekategorier over 37 timer.

Den hyppigste fejl i indberetning af takst er manglende indberetning af ydelsens takst (33 tilbud). 8 tilbud har en takst der ikke er opdateret inden for det seneste år.

Inden for mulige fejl, er flest tilbud kontaktet på baggrund af en høj eller lav takst (77 tilbud).

Se bilag 2 for en oversigt over hvilke kriterier, der danner baggrund for kontakt til de enkelte tilbud.

Figur 5. Antal af tilbud der er kontaktet ift. årsag til kontakt



a) Tabellen summerer ikke op til 139 tilbud, da nogle tilbud er kontaktet med baggrund i flere kriterier

4. Kontaktprocedure

4.1 Beskrivelse af procedure

Initialt identificeres tilbud, der er relevante at kontakte i forbindelse med optimering af datakvaliteten i Tilbudsportalen. Dette foregår ud fra kriterier beskrevet i afsnit 3.1.

Efterfølgende rettes henvendelse til det pågældende tilbud og tilhørende myndighed ud fra en 4-trins-procedure:

- Trin 1: Der rettes henvendelse til tilbuddet, som gøres opmærksom på uoverensstemmelser, der umiddelbart er mellem tilbuddets faktiske forhold og oplysningerne i Tilbudsportalen. Ved henvendelsen henvises til en vejledning, som beskriver hvordan de enkelte informationer indberettes korrekt.
- Servicestyrelsen anmoder tilbuddet om at bringe oplysningerne i orden og/eller om en bekræftelse af, at de indberettede oplysninger er korrekte.
- Den tilbudsansvarlige myndighedsbruger orienteres om henvendelsen og kontaktes i nogle tilfælde direkte, f.eks. med henblik på godkendelse af de indsendte oplysninger.
- Servicestyrelsen fastsætter en frist for, hvornår indberetningerne skal være bragt i orden.
- Trin 2: Har tilbuddet ikke bragt de ukorrekte oplysninger i orden inden for en angiven tidsfrist, kontaktes den tilbudsansvarlige myndighedsbruger. Denne anmodes om at bringe oplysningerne i orden og/eller om en bekræftelse af, at de indberettede oplysninger er korrekte.
- Servicestyrelsen fastsætter en frist for, hvornår indberetningerne skal være bragt i orden.
- Trin 3: Har den tilbudsansvarlige myndighedsbruger ikke sørget for, at tilbuddets oplysninger er bragt i orden inden for den angivne tidsfrist, sendes rykkere til den tilbudsansvarlige myndighed på chefniveau. Rykkeren indeholder påbud om at skabe overensstemmelse mellem tilbuddets faktiske forhold og oplysningerne i Tilbudsportalen.
- Servicestyrelsen fastsætter som led i kontaktprocedurens trin 3 en frist for hvornår indberetningerne skal være bragt i orden.
- Trin 4: Har den tilbudsansvarlige myndighed ikke efterkommet påbuddet inden for den fastsatte frist, offentliggøres påbuddet på Tilbudsportalens hjemmeside, samt i tilknytning til det aktuelle tilbud. Den tilbudsansvarlige myndighed samt tilbuddet orienteres om offentliggørelsen og vejledes til at bringe forholdene i orden.
- Servicestyrelsen har mulighed for at give den tilbudsansvarlige myndighed og tilbuddet dispensation i en given periode, såfremt forhold taler herfor.
- Servicestyrelsen kan desuden beslutte, at fjerne den berørte leverandør fra Tilbudsportalen. Leverandøren må dermed ikke benyttes af kommuner og regioner. Den tilbudsansvarlige

myndighed samt tilbuddet orienteres om beslutningen og vejledes til at bringe forholdene i orden.

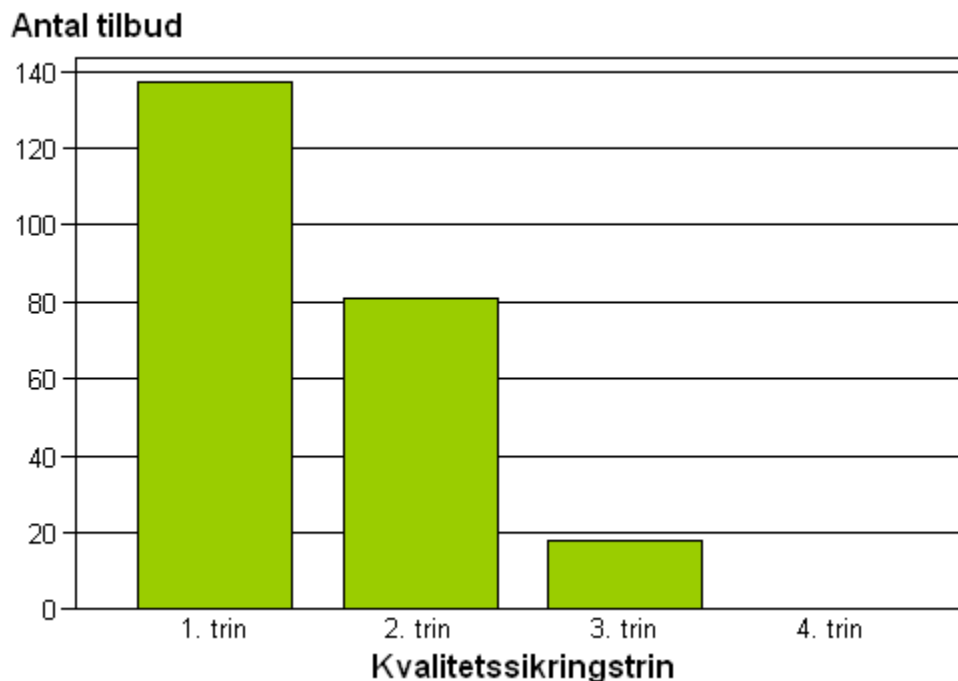
Servicestyrelsens sanktionsbeføjelser er beskrevet i Kapitel 4 i Tilbudsportalens bekendtgørelse, bekendtgørelse nr. 1580 af 16. december 2010. Servicestyrelsens beslutning om sanktion kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

4.2 Kontakt med tilbud

I trin 1 er samtlige 139 tilbud forsøgt kontaktet. For 2 tilbud var det dog ikke muligt at opnå kontaktoplysninger, da tilbuddene var nedlagte. For 56 tilbud blev de indberettede oplysninger kvalitetssikret som følge af denne henvendelse. For de resterende 81 tilbud er der i trin 2 taget kontakt til myndigheden og i den forbindelse blev oplysninger for 63 tilbud kvalitetssikret. I 18 tilfælde er der taget kontakt til myndigheden på chefniveau, og denne kontakt resulterede i kvalitetssikring af oplysningerne (trin 3). Der er således ikke foretaget kvalitetssikring på trin 4. Se figur 6.

Se bilag 2 for en oversigt over hvilke tilbud der er kontaktet på de enkelte trin.

Figur 6. Fordeling af antal tilbud i forhold til kvalitetssikringsfaser



5. Status

5.1 Status ved afslutning af kvalitetssikringsperioden

I perioden januar til juni 2011 gennemført kvalitetssikringen af antal pladser, antal ansatte og takst for tilbud, der tilbyder stofmisbrugsbehandling. Kvalitetssikringen har resulteret i retvisende indberetninger fra tilbud omfattet af kvalitetssikringen, dog med følgende undtagelser;

a) I forbindelse med udførelse af kvalitetssikringen er det i 9 tilfælde oplyst, at tilbuddet er ophørt og i et tilfælde, at tilbuddet ophører i nær fremtid. For disse 10 tilbud er kvalitetssikringen afbrudt, med anmodning om at pågældende tilbud slettes fra Tilbudsportalen.

b) Ved afslutning af kvalitetssikringsperioden er kvalitetssikringen kun delvist gennemført for 17 tilbud. I disse tilfælde foreligger begrundelser, der bevirker at kvalitetssikringsproceduren er midlertidigt afbrudt på det aktuelle trin. Kvalitetssikringen genoptages september 2011.

Tilbuddene har anført følgende begrundelser:

- 7 tilbud anfører, at taksten er under beregning
- 4 tilbud er under omstrukturering/omorganisering, og kan af denne grund ikke indberette aktuelle oplysninger til Tilbudsportalen
- I 4 tilfælde, er der udestående mellem myndighed og tilbud
- 2 tilbud indberetter automatisk til Tilbudsportalen via system-til-system løsning. Som led i Tilbudsportalen version 2.0 er der udviklet en ny og forbedret system-til-system løsning. Opdatering af de to tilbuds oplysninger afventer, opgradering til den nye system-til-system løsning.

Se bilag 2 for en oversigt over kommentarer fra de enkelte tilbud.