

BEGREBSLISTE

Arbejds miljø	Arbejds miljø er samspillet af vilkår og påvirkninger, som borgerne og medarbejdere arbejder under og med, samt de relationer, som borgerne og medarbejdere indgår i. Det er samtidig den fysiske og sociale udvikling af tilbuddets rammer, som bidrager til borgernes og medarbejders sikkerhed samt fysiske og psykiske trivsel på tilbuddet.
Beskrive/beskrivelse	En skriftlig nøgtern fremstilling af eksempelvis en indsats, en praksis, en aktivitet, en arbejdsgang el. lign. En beskrivelse er tilnærmelsesvist fri af fortolkninger og vurderinger. Der tilstræbes en ren gengivelse.
Borger	Borger er her brugt som samlebetegnelse for de børn, unge og voksne som er i kontakt med de tilbud som Kvalitetsmodellen dækker.
Certificering	Betegner den status, som et tilbud opnår, når det har undergået en professionel og uafhængig bedømmelse af auditorer og nævn, der har vurderet, at tilbuddet lever op til den organisatoriske og tilbudsspecifikke standard for deres område.
Dokumentation/dokumentere	Henviser til det fysiske/elektroniske vidnesbyrd om, at en handling er foretaget. Dokumentation skal være håndgribelig og fremstå skriftligt eller i form af lyd, billede eller video. At dokumentere; skal forstås som tilbuddets måde at vise, at en praksis, aktivitet el lign. er udført eller har fundet sted. Angivelse af type af dokument, indhold, dato og deltagere skal tydeligt fremgå af dokumentationen.
Dokumenthåndtering	Betegner, hvordan tilbuddets dokumenter og dokumentation håndteres, systematiseres og arkiveres.
Egenkontrol	En systematisk gennemgang og dokumentation af, at en procedure er fulgt. Særligt i forbindelse med medicin håndtering er egenkontrol et krav. Den skal sikre, at proceduren er overholdt samt, at uhensigtsmæssigheder i proceduren identificeres og efterfølgende afhjælpes. Endelig skal egenkontrollen sikre, at den rette medicin er givet til den rette borger.
Ekstern kommunikation	Henviser til den måde, hvorpå tilbuddet udveksler informationer og taler med aktører uden for tilbuddet eksempelvis samarbejdspartnere som myndigheder, andre tilbud og interessenter.
Elevplan	Elevplanens formål er, at: Tilrettelægge undervisningens indhold og den specialpædagogiske indsats i forhold til den enkelte elevs undervisning i de enkelte fag. Tilrettelæggelsen foregår i samarbejde med eleven og forældrene.

Etiske overvejelser	Henviser specifikt til processen omkring resultatdokumentation. At skulle vurdere andre menneskers udvikling eller forandring kræver overvejelser om, hvorledes man foretager resultatdokumentationen, inddrager borgeren i processen, formidler og anvender resultaterne. De etiske overvejelser kan med fordel tage udgangspunkt i Værdigrundlagets formuleringer.
Faglige overvejelser/fagligt grundlag	Er en betegnelse for overvejelser, der tager afsæt i et specifikt fagområde eller en teoretisk eller videnskabelig retning. Når der eksisterer et fagligt grundlag, skal det ses som, at en indsats, aktivitet el.lign. bygger på faglige overvejelser.
Forebyggelse	Drejer sig om at undgå adfærd, handling el. lign., der skader borgeren eller forværrer en tilstand.
Formaliseret samarbejde	Et samarbejde mellem to eller flere parter. Indholdet af samarbejdet, gensidige opgaver, forpligtigelser og forventninger er nedskrevet og godkendt af samtlige parter.
Funktionsbeskrivelser	Beskrivelser af tilbuddets ansattes funktioner. Bl.a. ledelse, pædagogiske medarbejdere, administrativt personale, praktisk personale osv. Beskrivelserne indeholder opgaver, forpligtigelser, kompetencer (her er kompetencer forstået som de arbejdsopgaver som er blevet uddelegeret/overdraget), rettigheder osv. for den enkelte funktion. Beskrivelserne er ikke koblet an til de faktiske ansatte, men beskriver udelukkende funktionerne og deres indhold. Flere ansatte kan således godt have samme funktionsbeskrivelse eksempelvis pædagoger, men have hver sin kompetenceplan og/eller individuelle opgaver og ansvarsområder.
Genfindelse	Er en betegnelse for, at tilbuddets beskrivelser af eksempelvis værdier, procedurer, teorier og metoder kan genfindes i praksis. Det kan eksempelvis være i handlinger, i fysiske rammer, i den daglige praksis eller italesat af ledere, medarbejdere og/eller borgere.
Gennemgå/gennemgang	Betegner det at tage skriftligt materiale, en praksis, en aktivitet el. lign. op til diskussion for eventuelt at øge kendskabet til det skriftlige materiale eller praksis.
Handleplan	En handleplan udarbejdes af den kommunale myndighed, og skal bidrage til at sikre helhed i indsatsen over for den enkelte borger. Dette gøres ved at formulere et overordnet formål med indsatsen og beskrive de indsatser, der iværksættes over for den enkelte borger. For sociale tilbud skal den pædagogiske/undervisningsmæssige indsats, som tilbuddet planlægger sammen med den enkelte borger være i overensstemmelse med den kommunale handleplan.

Have kendskab til	Betyder at eksempelvis medarbejdere skal vide, at et givent materiale eksisterer, og i overordnet form kunne gengive indholdet mundtligt.
Have taget stilling til	Refererer her til resultatdokumentationsprocessen. At 'have taget stilling til' betyder, at tilbuddets leder (eller den som har fået uddelegeret kompetencen) har forholdt sig til, hvorledes tilbuddet præsenterer resultater overfor samarbejdspartnere; kommune, forældre og/eller forældremyndighedsindehavere, pårørende, netværk og andre relevante samarbejdsparter. Hertil også, hvis tilbuddet benytter andre kommunikationsplatforme, hvorledes resultater præsenteres på tilbuddets hjemmeside, tilbudsportal, i foldere o. lign. Til denne stillingtagen hører regler om tavshedspligt og andre etiske overvejelser vedrørende det at dokumentere og præsentere andre menneskers udviklinger og forandringer for andre.
Inddragelse	Betegner det, at delagtiggøre borgerne i en indsats, aktivitet el. lign. Inddragelsen kan være i forskelligt omfang, og kræver således ikke fuldstændig inddragelse. Omfanget af inddragelsen skal svare til den enkelte borgers kompetencer og udvikling.
Indsats	De samlede sociale og/eller pædagogiske og/eller behandlingsmæssige og/eller undervisningsmæssige opgaver, som tilbuddet udfører.
Intern kommunikation	Henviser til den måde, hvorpå tilbuddet udveksler informationer inden for tilbuddet. Eksempelvis mellem medarbejdere og ledelse, medarbejdere indbyrdes eller mellem afdelinger på tilbuddet.
Kommunikationsveje	Beskriver de kanaler, hvori tilbuddets informationsudveksling finder sted. Både internt på tilbuddet og eksternt i forhold til eksempelvis pårørende, netværk, myndigheder, andre tilbud og interessenter. At kortlægge tilbuddets kommunikationsveje indebærer en beskrivelse af, hvordan informationer udveksles, fra og til hvem samt i hvilken form.
Kompetence	Kompetencer kan have 3 betydninger: <ol style="list-style-type: none"> 1. At have kompetencer – dvs. færdigheder erhvervet gennem opdragelse, livslæring, erfaring og uddannelse. 2. At være kompetent – dvs. at have dømmekraft (være til at stole på; at have intuition). 3. At få uddelegeret tilladelse eller mandat til at udføre bestemte opgaver (f.eks. at få kompetencen for medicinbehandling; for vedligeholdelse af... o. lign.).

Kompetencebehov	<p>Kompetencebehov dækker tre analyser som tilsammen udgør tilbuddets kompetencebehov:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De kompetencer, der er nødvendige for at sikre udvikling for målgruppen set i forhold til de valgte teorier og metoder afdækkes. 2. De i den samlede medarbejdergruppes eksisterende kompetencer (afdækkes ud fra hver enkelt medarbejders kompetencer). 3. Ved at vurdere forskellen mellem 1. og 2. afdækkes tilbuddets kompetencebehov.
Kompetenceplan	<p>En beskrivelse af den enkelte medarbejders kompetencer og en plan for, hvordan udvalgte kompetencer skal erhverves af medarbejderen, bl.a. kurser, erfaring osv.</p>
Kompetencestrategi	<p>En nedskrevet plan for, hvordan tilbuddets kompetencebehov (se definition af kompetencebehov) opfyldes gennem f.eks. nyansættelse; individuelle og fælles uddannelsesforløb; supervision m.v.</p>
Kvalifikationer	<p>Formelle, uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer/evner såvel som uformelle personlige egenskaber.</p>
Kvalitetstænkning	<p>At etablere en praksis i sit tilbud om at arbejde systematisk med kvalificering tilbuddet. Det vil sige, at man opbygger en praksis og bevidsthed i tilbuddet om, at man arbejder kontinuerligt og reflekterende med elementerne i kvalitetsmodellen. Det vil sige, at kvalitetsmodellen og arbejdet med den <u>ikke</u> er noget man gør én gang årligt i forbindelse med internt audit, men løbende efter en nøje tilrettelagt plan, hvor man fokuserer, vurderer og reviderer enkelte dele eller indsatser i tilbuddets virke.</p>
Løbende forbedringer	<p>Ud fra det perspektiv, at ingen indsats eller praksis er perfekt, referer løbende forbedringer til den proces, hvori man har planlagt (herunder det tidsmæssige perspektiv), hvordan man vil forbedre eller revidere tilbuddets indsatser og praksis.</p>
Metode - defineret som fremgangsmåde til at indhente eller frembringe viden	<p>En metode er den fremgangsmåde, man benytter til at indhente eller producere viden. Dette betyder konkret, at man skal beskrive de overvejelser man gør sig om, <i>hvad</i> man vil undersøge/måle, <i>hvorfor</i> man vil undersøge dette, og <i>hvordan</i> man vil tilrettelægge undersøgelsen/målingen.</p>
Metode - defineret som pædagogisk måde at arbejde sammen med en borger på	<p>En pædagogisk metode er en bestemt måde at udføre det socialpædagogiske arbejde på. Eksempelvis fordrer pædagogiske programmer såsom MST (Multisystemisk Terapi), den anerkendende tilgang og lignende særlige handlinger. Disse handlinger er den pædagogiske metode som hører til MST programmet eller den anerkendende tilgang.</p>

Nødvendige handlinger	<p>Nødvendige handlinger er tiltag, der skal sikre at fejl, (nærved)fejl eller uhensigtsmæssigheder udbedres. Nødvendige handlinger kan opdeles i:</p> <p><i>Korrigerende handlinger:</i> tiltag, der gennemføres straks for at undgå at fejl og uhensigtsmæssigheder i ydelsen eller organisationen fortsættes.</p> <p><i>Forebyggende handlinger:</i> tiltag, der gennemføres for at fjerne potentielle årsager til fejl eller uhensigtsmæssigheder.</p>
Politik	<p>En overordnet beskrivelse af værdier og principper for tilbuddets indsats, tilgang til praksis el. lign. En politik har ofte en overordnet karakter, hvor der sættes en retning for et givent område.</p>
Praksis	<p>De enkelte dele af indsatsen og de arbejdsgange, der er på tilbuddet. Praksis kan både betegne sociale og/eller pædagogiske og/eller behandlingsmæssige og/eller undervisningsmæssige måder at arbejde på. Endvidere kan praksis betegne måder at arbejde med andre dele af tilbuddet eksempelvis administration, personaleledelse, vidensdeling, dokumentation o. lign.</p>
Procedure	<p>En trinvis handlingsanvisende beskrivelse af, hvordan en praksis, aktivitet el. lign. skal udføres henholdsvis, hvem der er ansvarlig og hvem der udfører. Proceduren skal være trinvis og utvetydig, så den er let at følge.</p>
Redegøre/redegørelse	<p>En mundtlig eller skriftlig argumentation for eksempelvis en indsats, en praksis, en aktivitet, en arbejdsgang, en strategi el. lign. En redegørelse indeholder bagvedliggende intentioner, refleksioner og argumenter for, hvorfor man gør, som man gør.</p>
Reflektere/refleksion	<p>At reflektere handler om, at man forholder sig til, hvorfor en hændelse sker på den måde den sker. Ved at reflektere over hændelsen stiller man systematisk (se definition af systematik) spørgsmål til, hvorvidt måden hændelsen skete på er et resultat af de handlinger man selv udfører, om det skyldes udefra kommende påvirkninger eller det er et samspil af de to. Når man har stillet disse spørgsmål og overvejet dem, giver dette så anledning til forandringer i enten éns eget handlemønster eller i de indsatser tilbuddet yder?</p>
Relationsbaseret	<p>Henviser til sætningen ”<i>det stabile relationsbaserede netværk</i>”, som det er formuleret i kriterierne. Sociale relationer kan overordnet opdeles i <i>personlige sociale relationer</i> (Familie, venner, kæreste), <i>gruppebaserede/netværksbaserede sociale relationer</i> (Foreningsliv, sociale medier mv.) og <i>professionelle sociale relationer</i> (faglige kontaktpersoner, som man har formelle dialoger med). De relationsbaserede netværk er i forbindelse med kriteriet sociale relationer og</p>

selvstændighed defineret som de personlige relationer, den konkrete borger er i stand til at udvikle/opretholde.

Ressourcetilvejebringelse Ressourcetilvejebringelse henviser til, at ledelsen på tilbuddet sørger for, at der er de fornødne ressourcer til at klare de krav, som kvalitetsordningen stiller, herunder at ledelsen skal tilvejebringe den fornødne økonomi, der skal sikre, at det arbejde og tidsmæssige forbrug, der skal anvendes for at møde kravene i ordningen er til rådighed i organisationen.

Resultat Et resultat henviser til den proces, som borgeren er igennem i forbindelse med opholdet på tilbuddet. Et resultat er et øjebliksbillede af en person som er i en proces, og kan derfor aldrig opfattes som endeligt. Resultatet holdes op mod de i handleplanen og/eller udviklingsplanen definerede målsætninger.

Revidere/revision Betegner det at gennemgå skriftligt materiale, en praksis, en aktivitet el. lign. med det formål at undersøge, om der er grundlag for eventuelle ændringer. Såfremt praksis på området er ændret eller ønskes ændret i forhold til det eksisterende, ændres det skriftlige materiale.

Selvstændighed Den egenskab at kunne tænke, føle og handle i overensstemmelse med egne ønsker, holdninger og vurderinger forholdsvist uafhængigt af styrende faktorer såsom; personer og rollekrav i omverdenen. Selvstændighed skal ses i forhold til alder, modenhed, kognitive evner m.m.

Sikring/at sikre Sikring er at sørge for, at noget bestemt sker, foregår, bliver opfyldt eller lignende.
At sikre er, at sørge for eller bevirke, at nogen får eller kan regne med noget – f.eks. når der i resultatdokumentationen siges: ”sikre, at medarbejderne kan redegøre for de etiske overvejelser ...” betyder det, at ledelsen skal sørge for, at medarbejderne både kender og forstår de etiske overvejelser omkring resultatdokumentation og den enkelte borger.

At sikre kan også betyde at sørge for eller bevirke, at noget kommer i orden, sker eller udvikler sig som ønsket.

Strategi Strategi er en plan, der kan opfylde tilbuddets ønsker om udvikling og forandring. Visionen har sit udspring i og er forbundet med vision, værdisætning og eventuelt tilbuddets mission. Planen skal indeholde følgende:

1. Tid for gennemførelse af planen.
2. Handlinger for opfyldelse af planen.
3. Hvem gør hvad for at nå planen.
4. Opfølgning (forholdet mellem planlagt strategi vs. realiseret strategi).
5. Hvem skal kende vores strategi? (Både medarbejdere

og eksterne samarbejdsparter).

- Sundhed** Betegner både fysisk, mental og social sundhed.
- Sundhedsfremme** Drejer sig om aktiviteter, der øger borgerens viden og refleksion omkring det at leve et liv, hvor fokus er på at opbygge ressourcer og skabe muligheder.
- Systematik/systematisk** Når en handling gennemføres systematisk henfører det til, at handlingen gennemføres konsekvent og udføres efter samme fremgangsmåde, plan, metode, måling eller lignende hver gang den foretages.
- Teori** Teorier er som oftest forenklinger af hverdagens komplekse situationer. Teorier hjælper til at forklare, hvorledes et givent fænomen kan beskrives (eksempelvis: læringsstile, personlighedstyper, kognitive typologier, handlingstyper mv.). Ved at arbejde ud fra en bestemt teori kan man tilrettelægge de pædagogiske indsatser mere systematisk. Ved at diskutere teori og valgte pædagogiske metoder sammen i medarbejdergruppen kan man gøre sin indsats mere strømlinet og præcis.
- Udviklingsplan** En udviklingsplan er en individuel plan for det enkelte barn, den unge eller den voksne på et døgn- eller botilbud. Udviklingsplanen tager udgangspunkt i den kommunale handleplan for barnet, den unge eller den voksne og skal tydeliggøre og konkretisere, hvordan handleplanens mål opfyldes. Dette sker ved opdeling af handleplanens mål i delmål (mindre dele af det samlede mål) og handlemål (mål, som barnet, den unge eller den voksne selv kan tage aktivt ansvar for i samarbejde med tilbuddet). Arbejdet med udviklingsplaner bør altid ske i tæt samarbejde med barnet, den unge eller den voksne.
- Undervisningsplan** Undervisningsplanens formål er at:
1. tilrettelægge det enkelte skoleår (ferier; lejrskole, faste møder, m.v.).
 2. fastsætte det overordnede undervisningsgrundlag og overordnede indhold i de enkelte fag.
 3. fastlægge det enkelte fags indhold jf. "Ministeriet for Børn og Undervisning" trin og delmål.
- Undervisningsgrundlag** Undervisningsgrundlaget er en beskrivelse af de didaktiske overvejelser vedrørende undervisningsmetodik, teorier, metoder og pædagogik som man tilrettelægger sin undervisning og undervisningsplan på baggrund af.
- Utilsigtede hændelser** Hændelser i forbindelse med sundhedsfaglige opgaver, der har eller kunne have forvoldt skade på borgeren. Det er også en utilsigtet hændelse, hvis opgaven udføres på tilbud, der arbejder under loven om Social Service – det afgørende er, om opgaven er sundhedsfaglig. Formålet med at

identificere hændelserne er, at udvikle en læringskultur, hvor man lærer af (nærved) fejl, og sikre at hændelserne ikke gentages.

Hændelser skal indberettes til Dansk Patientsikkerhedsdatabase www.dpsd.dk/Rapportering.

Vision En vision er en beskrivelse af tilbuddets overordnede mål for sit virke (mission). Visionen svarer på spørgsmålet om, hvordan et tilbud gerne vil udvikle sig fremover for til stadighed at udføre den bedste indsats.

En vision skal omsættes til handlinger gennem en strategiplan (se definition af denne).

Værdiorienteret At arbejde værdiorienteret vil sige, at tilbuddet arbejder ud fra de værdier som er fastlagt i værdigrundlaget. Det vil sige, at værdierne understøtter alle led og områder i tilbuddet. Eksempelvis måde hvorpå ledelsen arbejder på, den måde den pædagogiske og faglige praksis tilrettelægges og udføres på eller den måde hvorpå tilbuddet kommunikerer internt såvel som eksternt etc.

Værktøj/redskab Et værktøj eller redskab fungerer som hjælp til at konkretisere/styre de metoder, man vælger for at indsamle eller frembringe viden. Eksempelvis kan den narrative metode være et redskab til at frembringe viden om, hvorfor man handler som man gør, når man udfører det pædagogiske og/eller undervisningsmæssige arbejde.

Ydelse Ydelser kommer af det, at yde eller levere. Ydelser er en fællesbetegnelse for den samlede pakke af indsatser eller de tilbud, det sociale tilbud har i forhold til den pædagogiske indsats. Populært vil man sige, at det er de 'varer', tilbuddet har på 'hylderne' og kan levere overfor den specifikke målgruppe.

Flere
informationer:



*- Når sociale tilbud tager
ansvar for kvaliteten*



AkkrediteringDanmark

www.akkreditering.dk

info@akkreditering.dk
tlf. 70 23 77 88