

Dette eksemplar tilhører:

Akkreditering Danmark

INSPIRATIONSHÆFTE

DETTE HÆFTE GIVER INSPIRATION TIL, HVORDAN SOCIALE
TILBUD KAN ARBEJDE MED AKKREDITERING DANMARKS
KVALITETSMODEL, ADK.2013. OG FORSTÅ INDHOLDET AF
DE ENKELTE KRITERIER OG KRAV.

ADK 20.13



AkkrediteringDanmark
FADK www.akkreditering.dk

Indhold

Introduktion	3
Principper for arbejdet med ADK20.13.....	4
PDCA-cirklen	4
Arbejdet med at beskrive egen praksis	5
Arbejdet med refleksion	6
Arbejdet med systematik	7
Arbejdet med dokumentation.....	7
Kriterierne:.....	9
Organisatorisk standard:	10
Værdigrundlag.....	10
Ledelse	13
Kompetencer	16
Styring af Kvalitetsarbejdet.....	19
Sundhed & Forebyggelse	22
Tilbudsspecifikke standarder	25
Målgruppe & Ydelse (Alle).....	25
Udviklingsplaner (Botilbud, Døgntilbud og Dagtilbud, Beskyttet Beskæftigelse og STU)	28
Ind- & Udflytning (Botilbud og Døgntilbud)	31
Sociale Relationer & Selvstændighed (Botilbud og Døgntilbud).....	33
Undervisnings- & elevplaner (Skole)	36
Skolestart & -Afslutning (Skole)	38
Opstart & Afslutning (Dagtilbud, Beskyttet Beskæftigelse og STU).....	40
Arbejds miljø & Social Trivsel (Dagtilbud, Beskyttet Beskæftigelse og Dagtilbud)	42
Resultatdokumentation (Alle)	44

Introduktion

Dette hæfte giver inspiration og ideer til, hvordan I kan arbejde med Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel, ADK20.13, og forstå indholdet af de enkelte kriterier og krav.

Formålet med kvalitetsmodellen er, at I systematisk arbejder med udvikling og kvalificering af jeres indsats, ved at I løbende reflekterer over jeres praksis, og at I dokumenterer de ting, I gør i praksis. Modellens kriterier og krav fremhæver derfor nogle af de områder, der sammen skaber rammer for godt socialt arbejde, og dermed gavner borgere i udsatte positioner.

Hæftet beskriver kriteriernes formål, og uddyber, hvordan I kan forstå kriterier og krav. For hvert kriterium er der beskrivelse af, hvordan I kan arbejde med hvert krav og hvilke forhold, I skal være opmærksomme på.

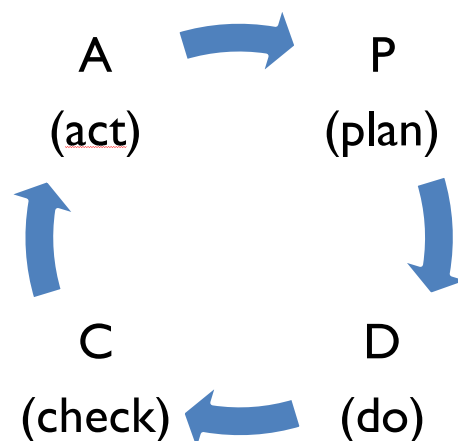
Desuden indledes hæftet med inspiration til, hvordan I kan arbejde med Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel og hvilke principper, der er essentielle for arbejdet med kvalitetsmodellen.

I kan bruge dette hæfte som et opslagsværk. Som navnet antyder, er hæftet inspiration, og det er *ikke* en facitliste eller en fast manual til, hvordan I *skal* gøre. Hæftet vil løbende blive revideret bl.a. med erfaringer gjort blandt de mange tilbud, der arbejder med modellen. Så hvis I har forbedringsforslag, er I velkomne til at sende dem til info@akkreditering.dk.

Principper for arbejdet med ADK20.13

PDCA-cirklen

Foreningen Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel bygger på en kvalitetstænkning, der er betegnet og beskrevet ud fra PDCA-cirklen. Den er illustreret i figuren her.



Det er en struktureret måde at arbejde med kvalificering, løbende forbedringer og udvikling på.

Tænkningen går ud på, at tilbuddet i alle dele af organisationen – og som minimum i relation til kvalitetsmodellens kriterier – løbende og kontinuerligt arbejder på følgende måde:

- **Planlæg og beskriv (Plan)**

Tilbuddet planlægger og beskriver indsatsen, opgaver, aktiviteter osv. Der er tale om alt det, organisationen planlægger at udføre, hvilket sker ved at nedskrive planerne i form af procedurer, beskrivelser, instrukser, rammer, strategier mm. Her er der både tale om det pædagogiske og det organisatoriske arbejde.

- **Udfør (do)**

Tilbuddet udfører indsatsen, opgaver og aktiviteter i praksis i som beskrevet i planlægningen.

- **Undersøg (check)**

Tilbuddet følger op på de planlagte handlinger og deres udførelse, om det planlagte og udførte er den mest hensigtsmæssige måde at udføre indsatsen, opgaver og aktiviteter på. Det kan ske via evaluering, revision eller kollegial refleksion. Skete der det, man havde forventet? Fungerer tilbuddets planlagte indsats i praksis? Er der overensstemmelse mellem det tilbuddet har planlagt, og så det tilbuddet faktisk gør?

– **Handling (act)**

Tilbuddet handler ud fra den foregående undersøgelse og i forhold til det planlagte. Skal indsatsen, opgaven eller aktiviteten fortsætte som hidtil, skal den udvikles eller ændres på baggrund af opfølgningen? Hvad skal der til for, at der kommer overensstemmelse mellem det planlagte/forventede/ønskede, og den faktiske praksis eller ønskede effekt?

Herefter starter arbejdet med PDCA-cirklen dvs. planlægning (beskrivelse), udførelse, undersøgelse og handling i forhold til egen praksis forfra, og et løbende udviklingskultur og -kompetence opbygges gradvist.

Enhver organisation kan drage nytte af at have denne tænkning med i måden at arbejde på – både i forhold til dagligdagens drift, håndtering af medarbejdere og på tilbuddets udvikling i større og mindre grad.

Kvalitetsmodellen, ADK20.13 er bygget op, så den understøtter denne tænkning og arbejdsmåde. Det ses bl.a. i opbygningen af modellen, med kvalitetsbeskrivelsen og audit, årlig intern audit og det treårige omløb. Desuden ses det i de enkelte kriterier, hvor der er krav om gennemgang, opfølgning eller revision med passende tidsintervaller. Nye input udefra kan også være med til at drive PDCA-tænkningen i den planlæggende fase; det kan fx være lovgivning, ny viden og samarbejdspartneres behov, og tænkningen understøtter således implementeringen af nye inputs.

Formålet i arbejdet med Kvalitetsmodellen er at understøtte en PDCA-tænkning, hvor tilbuddet løbende gennemgår og reflekterer over de enkelte dele af tilbuddet, og justerer ved behov. På den måde sikrer tilbuddet sig, at de løbende kvalificerer og udvikler tilbuddet og indsatsen til mest mulig gavn for borgene og deres liv.

Fokus i Kvalitetsmodellen er derfor på beskrivelse af egen praksis og refleksion over egen praksis, hvilket nødvendiggør systematik og dokumentation i dagligdagen. Det åbner samlet set en mulighed for målrettet kvalificering og udvikling af indsats såvel som organisation. Beskrivelse af egen praksis, refleksion, systematik og dokumentation vil blive uddybet nedenfor.

Arbejdet med at beskrive egen praksis

At beskrive sin egen praksis handler først og fremmest om at få et tydeligt fælles udgangspunkt for sit arbejde og arbejde med kvalitetsmodellen. Kvalitetsarbejde handler om at undersøge overensstemmelse (eller uoverensstemmelse) mellem det planlagte/skrevne og det udførte, og derigennem kontinuerligt udvikle indsatsen og organisationen i en hensigtsmæssig og bevidst retning.

I arbejdet med kvalitetsmodellen, skal tilbuddet beskrive sig selv og sine indsatser, opgaver, aktiviteter osv. Tilbuddet skal beskrive, hvordan tilbuddet i praksis gør hvad og med hvilke intentioner/overvejelser (de

præcise krav et beskrevet i standardens krav). Tilbuddet skal beskrive dem, som de bliver udført i praksis og ikke blot med hensigtserklæringer.

Det kræver, at der bliver skabt en fælles organisatorisk forståelse på tilbuddet, så det er en enighed om, hvordan opgaver udføres, og hvordan de skal forstås. Det skaber en fælleshed i tilbuddet. Og denne fælles forståelse og beskrivelse skaber udgangspunktet for den videre udvikling og kvalificering af tilbuddet og indsatsen.

I beskrivelsen af sig selv, kan der opstå et behov for at udvikle noget – fordi man via sin faglige indsigt får lyst til det, og ser behovet, eller fordi kvalitetsmodellen stiller eksplicit krav om det. Her er det vigtigt at fokusere på det tilbuddet magter i den konkrete situation. Det er bedre at arbejde med få vigtige udviklingsområder og have en realistisk plan for udviklingsarbejdet i den næste periode, end at gabe over for meget.

Målet med det skrevne materiale er ikke at beskrive alle dele af sin praksis eller organisation, eller at beskrive det ideal man efterstræber. Målet er at skabe et udgangspunkt, idet det jo netop er den kontinuerlige udvikling, der er i fokus.

Arbejdet med refleksion

Et grundlæggende element for arbejdet med kvalitetsmodellen er at arbejde reflekterende og løbende reflektere over eget arbejde. At reflektere handler om, at man forholder sig til, hvorfor en hændelse, aktivitet, indsats osv. sker på den måde, den sker og hvorfor. Tilbuddet skal skabe rammer for, hvordan de systematisk kan reflektere (fx møde fora, faglig supervision osv.), og hvilke spørgsmål tilbuddet skal omkring for at reflektere mest hensigtsmæssigt.

Det betyder, at tilbuddet skal reflektere over de indsatser, opgaver, aktiviteter, politikker og beskrivelser tilbuddet planlægger, men det gælder også løbende, når der følges op, gennemgås og revideres. Refleksioner kan være med til at stille vigtige spørgsmål til egen praksis og handlinger.

Refleksioner er vigtige, når tilbuddet skal se på egen praksis og laver løbende forbedringer. Virkeligheden vil ofte være anderledes end planlagt og forventet, og derfor er det væsentligt, at tilbuddet kan vise, hvilke overvejelser og refleksioner de har gjort sig undervejs, når virkeligheden afviger. Derfor er det væsentligt, at man tydeligt kan læse og forstå de refleksioner, tilbuddet naturligvis har gjort sig. Det gøres via dokumentation (se nedenfor).

Refleksioner er med til at skabe rum for udvikling og kvalificering. Det skaber tydelighed for medarbejdere, ledere, samarbejdspartnere og for borgere.

Arbejdet med systematik

At arbejde systematisk betyder *ikke*, at man arbejder ens med alle borgere og problemer, og dermed mister den særlige ekspertise, det kræver at arbejde med borgere i udsatte positioner. Systematik betyder, at man har en systematisk tilgang til opgaver og problemstillinger, dvs. udfører dem konsekvent, og at de udføres efter samme fremgangsmåde, plan, metode eller lignende hver gang de foretages, og af alle medarbejdere på tilbuddet. Det betyder samtidig, at hvis noget afviger fra det planlagte, kan man håndtere det alligevel, netop fordi man har systematikken i orden. Det er modsat tilfældighed – i opgaveløsning, udførelse og opfølgning.

Når man arbejder systematisk, er der altid styr på og orden i tingene fx indsatser, dokumentationen af indsatsen eller den løbende gennemgang og revision af dem. Ved at der er systematik om væsentlige forhold minimeres fejl og mangler, fordi systematik giver et fælles grundlag for arbejdet. Systematik kan desuden hjælpe den relevante dokumentation af indsatser på vej til at blive bedre og endnu mere meningsfuld og brugbar for medarbejdere.

Desuden skaber systematik plads til udvikling, fordi rammer kan vise, hvor der er udviklingspotentialer. Udvikling kan dermed identificeres ud fra et grundigt systematisk grundlag og afprøves og iværksættes på en fornuftig måde.

Arbejdet med dokumentation

Et sidste væsentligt element i arbejdet med kvalitetsudvikling og kvalitetsmodellen er at arbejde med dokumentation. Dokumentation er dels et krav i kriterierne i kvalitetsmodellen, men dokumentation er også måden et tilbud kan vise, hvordan noget er en del af hverdagen, praksis, møder osv.

Dokumentation og adgangen til denne i hverdagen kan give gode rammer for en tydelig fælles forståelse af arbejdet med borgerne blandt medarbejderne og ledelse. Fx skal aftaler med borgere, pårørende og samarbejdspartnere dokumenteres, så de er kendte og tilgængelige for alle medarbejdere, som derved handler ud fra et ens og sammenligneligt grundlag.

Vi anbefaler derfor, at tilbuddene (i tråd med kriteriet Styring af Kvalitetsarbejdet) udvikler en systematik for hvordan indsatser, refleksioner og lignende dokumenteres – både for den enkelte borger men også for det samlede tilbud.

Dokumentation kan ske via dagsordener, referater, statusrapporter, udviklingsplaner, kompetenceplaner, oversigter, årshjul, visuelt osv. Noget er dokumenteret, når det kan genfindes på skrift (papir/elektronisk) eller i form af billeder, lyd eller andre audio/visuelle former. Afhængig af det, der skal dokumenteres, kan det være med underskrift (fysisk eller elektronisk) fra de involverede, eller det kan fremgå tydeligt af det skrevne. Ved gennemgange og revisioner – i henhold til krav i kriterierne – skal seneste dato for gennemgang og/eller

DETTE EKSEMPLAR TILHØRER:

revision dokumenteres, samt der skal være en opgørelse over/ plan for, hvornår det er planlagt til næste gang. Det kan fx fremgå samlet af årshjulet eller et andet tids- og handlingsstyringsværktøj.

Tilbuddet kan have en oversigt over, hvad der dokumenteres hvor (bl.a. i dagsordener og referater af diverse møder, udviklingsplaner osv.). Det kan hjælpe til at sikre, at tilbuddet dokumenterer det 'rigtige' fx i forhold til kriterierne, hvilket understøtter den systematiske måde at arbejde. Samtidig kan det hjælpe til at undgå at lave dobbelt arbejde (fx dobbeltregistrering).

Dokumentation og systematik hænger tæt sammen, og styrker gensidigt hinanden, og gør det muligt at arbejde ud fra PDCA-tankegangen.

Kriterierne:

I det følgende er samlet inspiration til, hvordan de enkelte tilbud kan forstå kriterierne og deres krav, og hvordan de kan arbejde med dem. Der er et afsnit til hvert kriterium, og tilbuddene kan bruge dette hæfte som et opslagsværk.

Hvis der i inspirationshæftet står *skal*, refererer det til krav i kvalitetsmodellen. Hvis der står *kan* refererer det til en mulig løsning på et krav.

For hvert kriterium er beskrevet:

- **Hvorfor** dette kriterium er vigtigt og del af kvalitetsmodellen, ADK20.13. Altså uddybes rationale bag kriteriet og hvilken mer-værdi, det er tiltænkt at give til udviklings- og kvalitetsarbejdet.
- **Hvordan** tilbuddene kan forstå de enkelte krav, samt inspiration til, hvordan de kan arbejde med dem.
- **Hvor ofte** tilbuddet kan eller skal arbejde med løbende udvikling af netop det kriterium og dets indhold.
- **Særligt for:** Hvis der er noget tilbuddet specifikt skal være opmærksom på i kriterierne fx noget særligt for børn og unge under 18 år eller for øvrige målgrupper, er det beskrevet tydeligt i dette afsnit.

Organisatorisk standard:

Værdigrundlag

Hvorfor?

Alle organisationer er baseret på værdier. Det kan være bevidst eller ubevidst for organisationen, men uanset hvad, skal de drøftes og italesættes i organisationen, idet de har en afgørende betydning for organisationen, indsatsen og medarbejdernes handlinger. Arbejdet med et værdigrundlag lægger op til refleksioner over og beskrivelser af det, der er implicit i den daglige praksis.

Værdigrundlaget er en kompleks størrelse, der involverer 'alt', hvad der rører sig i et socialt tilbud: lige fra grundantagelser, holdninger, normer og værdier, der gør, at man vælger at arbejde ud fra én teori frem for en anden, til de konkrete handlinger man gør sig i dagligdagen.

Via et værdigrundlag bekender man sig til et sæt af værdier, som man gerne vil værne om og arbejde ud fra. Ved at redegøre for, hvorledes værdigrundlaget er blevet til og ved at forholde sig til, hvorledes de enkelte værdier skal opleves i det daglige arbejde skabes en bevidsthed om, hvorfor man handler, som man gør i bestemte situationer. I samme proces bliver det muligt at forholde sig til, hvorvidt de handlemønstre, medarbejdere har som individuelle fagpersoner og som samlet medarbejdergruppe, stemmer overens med tilbuddets overordnede værdier.

Hvordan?

Tilbuddet skal have et fælles værdigrundlag. Det skal være nedskrevet. Det skal være grundlæggende værdier med betydning for tilbuddets daglige praksis og organisationen som helhed. Det skal derfor være værdier, som alle på tilbuddet har en fælles forståelse af. Derfor er det nødvendigt at drøfte og beskrive værdigrundlaget i medarbejdergruppen, for at alle forstår og bidrager til værdierne og deres intentioner, indhold og ordlyd. Værdierne vil være gennemgående for hele organisationen, og dermed også de andre kriterier som kvalitetsmodellen berører.

På baggrund heraf kan tilbuddet beskrive, hvordan værdierne er blevet fastlagt eller hvordan der løbende bliver arbejdet med dem. Det viser noget om de refleksioner, der er gjort på tilbuddet, og det bliver tydeligt, hvordan og hvem der er inddraget i processen. Det bidrager endvidere til en åbenhed og refleksion om arbejdet og den daglige praksis.

Ligeledes skal intentionerne bag værdierne beskrives. Med intentioner menes tankerne bag og begrundelsen for værdierne, og hvilke formål de valgte værdier har. Det hjælper til at forstå, hvad tilbuddet mener og lægger

i den enkelte værdi. De bagvedliggende intentioner er også med til at øge forståelsen af værdien for ledere, medarbejdere, borgere og samarbejdspartnere, og dermed forstå grundlæggende opfattelser i tilbuddet.

Værdierne er grundlaget for den daglige praksis, og derfor skal man kunne genfinde værdierne i hverdagen. For at man kan genfinde værdigrundlaget i praksis, er det nødvendigt, at medarbejdere kender og kan redegøre for, hvordan værdigrundlaget kommer til udtryk i dagligdagens konkrete handlinger. Det er ledelsen, der skal sikre, at der er en ramme for, at medarbejderne kan opnå dette kendskab og refleksion. Det kan fx være på medarbejdermøder og/eller seminarer. Medarbejderne kan drøfte konkrete situationer i hverdagen, fx hvor de ser værdigrundlaget komme til udtryk, hvilke udfordringer det giver, hvornår de virkelig kan mærke at værdierne bliver udfordret osv. Det kan også være en god ide at drøfte værdigrundlaget og dets betydning for den daglige praksis ved ansættelser og introduktion af nye medarbejdere

Endvidere skal tilbuddet dokumentere, hvordan medarbejdergruppen løbende arbejder med, at værdigrundlaget passer til den faktiske praksis. Dvs. at tilbuddet skal dokumentere anledninger, hvor de reflekterer over, om det er de 'rigtige' værdier, de har nedskrevet i forhold til den aktuelle hverdag og praksis. Refleksionen kan oplagt være en øvelse for hele medarbejdergruppen. Det kan munde ud i, at tilbuddet reviderer værdigrundlaget.

Det kan være en god ide, at tilbuddet i årshjulet har en plan for, at værdigrundlaget tages op en gang årligt på et medarbejderseminar, eller det kan være, at der ad hoc opstår anledninger, hvor det bliver nødvendigt at drøfte om værdigrundlaget er det 'rigtige'. Tilbuddet skal endvidere dokumentere, at de gør det, fx have det som en del af en dagsordenen, og efterfølgende skrevet ind i et referat med de drøftelser og evt. ændringer, refleksionen har afstedkommet.

Hvor ofte?

Der er ikke noget eksplicit krav om, hvor ofte værdigrundlaget skal gennemgås eller revideres. Det der er i fokus er, at værdierne leves i organisationen.

For at værdigrundlaget reelt er en del af organisationen og den daglige praksis, er det vigtigt, at værdigrundlaget og dets betydning for praksis bliver taget op jævnligt både uformelt og formelt fx ved faglige drøftelser ved hvert medarbejdermøde og på årlige medarbejderseminarer (el. lign.).

Situationer, der giver anledning til refleksion over værdigrundlaget og dets intentioner og ordlyd, kan være et fast punkt en gang årligt på et medarbejderseminar, og det kan endvidere drøftes og dokumenteres, når afgørende situationer opstår.

DETTE EKSEMPLAR TILHØRER:

Ledelse

Hvorfor?

Gennemtænkt, reflekteret og velplanlagt ledelse, strategi og organisation er vigtig for ethvert tilbud og dets drift. Måden et tilbud er organiseret på, hvordan det er ledet og hvilken strategi der er, har stor betydning for det daglige arbejde og den sociale indsats og dermed både for medarbejdere og for borgerne.

Fordeling af ansvar og pligter for ledelse og medarbejdere er vigtigt, og gør bl.a. tilbuddet, arbejdsgange og beslutningsgange mere gennemsigtige og lettere at arbejde efter. Desuden er organisation, ledelse og strategi vigtigt for, at medarbejdere og ledere arbejder mod et fælles mål og har en fælles forståelse af indsatsen. Samlet gavner det borgerne i tilbuddet via ordentlige rammer for deres ophold.

I det omfang det er muligt og giver mening skal borgerne inddrages i organiseringen af tilbuddet. En sådan inddragelse kan styrke borgerne kompetencer og understøtte deres rolle om samfundsborgere.

Hvordan?

I et tilbud med tydelig ansvars- og opgavefordeling er det lettere at styre dagligdagen og den strategiske og løbende udvikling af organisationen og indsatsen. Ansvar og opgaver for den daglige ledelse og en evt. bestyrelse skal beskrives, så det er tydeligt for alle, hvem der gør hvad, evt. med henvisning til funktionsbeskrivelserne (Se kriterium Kompetencer) og strategien (se nedenfor).

I tillæg skal tilbuddet have et organisationsdiagram, hvor opgaver og ansvar tydeligt fremgår, fordi tydelig ansvarsfordeling og indbyrdes relationer mellem alle dele af en organisation muliggør, at dagligdagen er ordnet og strategien kan føres ud i livet. Et organisationsdiagram omfatter bl.a. evt. bestyrelse, daglig ledelse, alle afdelinger, medarbejdere, mellemledere, administrativt personale. Afdelinger, der ikke er omfattet af kvalitetsbeskrivelsen og dermed ansøgningen om certificering, skal ligeledes fremgå af organisationsdiagrammet, og det skal fremgå at de ikke er omfattet af certificeringen.

Tilbuddet skal have en strategiplan. Den omsætter tilbuddets vision til en konkret handleanvisende plan. Tilbuddet kan med fordel beskrive sin vision og derefter beskrive, hvordan den udmøntes i en strategiplan med tydelig relation mellem visionen og den konkrete strategiplan. Af planen skal som minimum fremgå (jf. krav i kriteriet):

- a. Tid for gennemførelse af strategiplanen (Tidsplan) Det skal således fremgå, hvornår bestemte initiativer forventes igangsat, og hvilke aktiviteter der er planlagt at finde sted hvornår.
- b. Handlinger for at opnå strategiplanen (Handleplan). De før omtalte aktiviteter, som ofte vil ligge som perler på en snor i sigtet mod målet. En tids- og en handleplan vil ofte være samlet i et dokument/beskrivelse.

- c. Hvem gør hvad for at opnå strategiplanen (Ansvars- og opgavefordeling). Det er naturligvis afgørende for succes med en strategiplan, at det tydeligt fremgår hvem på tilbuddet, der er ansvarlig for at hvilke aktiviteter og for at delmål indfries.
- d. Forholdet mellem planlagt og realiseret strategi. Med dette menes, hvordan tilbuddet løbende følger op på, om de gør det, de har planlagt i forhold til strategiplanen – dvs. har det været muligt at udføre i praksis? Holder tilbuddet fx kvartalsmøder om opfølgning af strategien? Hvad gør tilbuddet med dele af strategien, de ikke når inden for den planlagte tid osv. Og hvordan dokumentere de det?
- e. Hvordan det sikres, at alle medarbejdere har kendskab til strategiplanen. Hvilke rammer har tilbuddet for at oplyse og/eller inddrage medarbejdere i planen og dens udførelse? Ved at medarbejderne har dette kendskab, understøttes det, at alle har ejerskab og arbejder i den samme retning, hvilket giver mulighed for at realisere planen. Det er desuden også medarbejderne, der kender hverdag bedst, og dermed kan give meget vigtige inputs til planlægningen og udførelsen.

Det vigtige er, at have en strategiplan, der er overskuelig og konkret at følge og handle ud fra for både ledere og medarbejdere.

Tilbuddet skal beskrive de kommunikationsveje, der anvendes internt i tilbuddet (mellem medarbejdere, ledere osv.) og eksternt til samarbejdspartnere (skoler, tilsyn, supervision osv.). Det kan med fordel ligge i tråd med organisationsdiagrammet. Tilbuddet skal beskrive med hvilke formål kommunikationen foregår både internt og eksternt. Tilbuddet kan opridse kommunikationsformerne, og hvad de skal bruges til i listeform. Det kan fx være tilbuddets mødefora, kommunikation mellem afdelinger samt de skriftlige værktøjer, der benyttes. Det skal strømline kommunikationen, og sikre, at der bliver kommunikeret det vigtige og væsentlige til de rigtige. På den måde kan medarbejdere og ledere - nye om gamle - let få et overblik over, hvad de skal kommunikere hvor, til hvem, hvorfor og hvornår. Detaljeringsgraden afhænger af, hvad tilbuddet finder hensigtsmæssigt, men det skal være tydeligt og let at handle efter.

Alle sociale tilbud er underlagt reglerne om tavshedspligt og behandling af personfølsomme oplysninger. Alle ledere og medarbejdere skal kende reglerne, og det er ledelsens ansvar, at sikre at det overholdes. Det betyder, at ledere ved ansættelse af nye medarbejdere skal gennemgå og sikre forståelse af reglerne, og oplyse hvorvidt der er særlige forhold på tilbuddet, hvor dette er relevant. Desuden skal tilbuddet skabe rammer for, at medarbejdere og ledere løbende følger reglerne i dagligdagen. Det kan tages op en gang om året eller på medarbejdermøder fx ved at tage cases op, hvor det har været svært at følge.

Samarbejde internt og eksternt skal foregå på et formaliseret grundlag. Formålet er at sikre, at alle parter har afstemt forventninger til samarbejdets indhold, opgaver, forpligtigelser og tidsramme, og at det er nedskrevet og godkendt af alle parter. Tilbuddet kan have en skabelon for et formaliserede grundlag, hvilket kan være samarbejdsaftalerne. Det gælder samarbejdsrelationer med primære samarbejdsparter, dvs. hvor der ofte

samarbejdes, og hvor samarbejdet er af en vis tyngde. Det er eksternt fx supervision, faglig sparring, eksterne skoler, eksterne dagtilbud, praktikpladser osv. Og internt på tilbuddet fx mellem afdelinger, fordi dette skaber rammer for, at ansvar og opgaver er tydelige og lette at følge. Tilbuddet skal desuden have en oversigt over samarbejdspartnere.

Som en del af organiseringen, skal tilbuddet beskrive, hvordan tilbuddets borgere generelt inddrages i udvalgte organisatoriske forhold i tilrettelæggelsen af den daglige drift. Borgerne skal altså ikke blot inddrages i forhold i eget liv fx mål i udviklingsplanen (se Kriterium i Tilbudsspecifikke Standarder), men de skal – i det omfang det er muligt - inddrages i organisatoriske forhold på tilbuddet. Det kan være fx ansættelser, generel planlægning af dagligdagen og livet på tilbuddet, indretning, ferier, aktiviteter, madordning, beboermøder osv. Der skal selvfølgelig henses til målgruppen og dennes muligheder og kompetencer, og hvad der er formålstjenligt for borgernes ophold på tilbuddet. Der er ikke et krav om niveauet for inddragelse i organisationen, men et krav om, at tilbuddet reflekterer over muligheden, og inddrager i det omfang det er muligt.

Hvor ofte?

Tilbuddet skal revidere strategiplan, organisering og kommunikationsveje løbende efter behov. Det vigtige er, at de altid er revideret og ajourført i forhold til den konkrete organisering, så de altid er handleanvisende for medarbejdere og ledere.

Beskrivelsen for inddragelse af tilbuddets borgere skal revideres en gang årligt.

Særligt for:

For Døgntilbud for Børn og Unge skal der minimum være samarbejdsaftaler med barnets/ den unges skole, generelt tilsyn og anbringende kommuner.

Kompetencer

Hvorfor?

Den sociale indsats løses af medarbejdere til gavn for borgerne, og derfor er det vigtigt at klarlægge hvilke opgaver, der skal laves, hvilke kvalifikationer og kompetencer der er på tilbuddet i medarbejdergruppen, og hvilke der er brug for i forhold til borgernes behov og tilbuddets strategi.

Medarbejdernes kvalifikationer og kompetencer er essentielle for, at et tilbud når deres mål med den sociale indsats. Derfor er det vigtigt at afklare og kortlægge medarbejdernes kompetencer og stille dem op over for tilbuddets målgruppe (Se Kriterium Målgruppe & Ydelse) og strategi (Se Kriterium Ledelse). Dermed kan tilbuddet udvikle en kompetencestrategi for, hvordan eksisterende kompetencer møder målgruppens og fremtidens behov, og hvad der yderligere skal til.

Flere elementer i dette kriterium er væsentlige for rekrutteringen af kvalificerede medarbejdere og for fastholdelsen af allerede ansatte medarbejdere. Desuden vil det være vigtig viden for nye medarbejdere og vikarer.

Hvordan?

Til hver arbejdsfunktion skal tilbuddet udarbejde en funktionsbeskrivelse, fx ledelse, pædagogisk personale, sundhedspersonale, administrativt personale, fagligt personale, praktisk personale, medicinansvarlig, vikarer osv. Formålet er, at tilbuddet har overvejet, hvilke funktioner tilbuddet skal besidde uanset hvilke medarbejdere, der har stillingen/funktionen. Man kan tænke det som en afklaring af opgaver, ansvar og forpligtigelser, og man vil i princippet også kunne bruge beskrivelsen i et stillingsopslag. Hver medarbejder er således ansat i henhold til en funktionsbeskrivelse. Evt. kan hver medarbejder have flere funktionsbeskrivelser i sin ansættelse, såfremt at medarbejderen laver flere typer funktioner fx både har pædagogisk funktion og er medicinansvarlig. Derudover kan hver medarbejder have særlige opgaver/ aftaler, der skal være beskrevet i deres medarbejdermappe el. lign. Den enkelte medarbejder skal således ikke være i tvivl om, hvad der er dennes funktioner, og hvilke opgaver vedkommende skal udføre.

For at sikre at medarbejdergruppen løbende får den supervision og faglige sparring, der er behov for, for at kunne yde en kvalificeret indsats, skal tilbuddet løbende have supervision eller faglig sparring på arbejdet. Det kan være ad hoc, når der er behov for sparringen, men det vil være hensigtsmæssigt at have planlagt supervision og faglig sparring, så man er sikker på, at udfordringer drøftes løbende fx hver 14. dag el. lign. På den måde ved medarbejderne, at de med sikkerhed har et sted at tage udfordringer op. Det giver en god sikkerhed for medarbejderne, og sikrer, at der reflekteres over den planlagte faglige praksis. Det kan også være en kombination af ad hoc og planlagt, hvor der er fastlagte sessioner, men ved særligt behov kan mere supervision gives til den enkelte eller i hele gruppen.

Udover at hver medarbejder har en eller flere funktionsbeskrivelser, der knytter sig til deres ansættelse, skal hver medarbejder også have en kompetenceplan. Den sikrer løbende målrettet udvikling af medarbejdergruppen, og henser samtidig til målgruppen, strategien og den samlede medarbejdergruppes kompetencer. En kompetenceplan indeholder en beskrivelse af medarbejderens formelle kvalifikationer (fx uddannelse, kurser osv.) og erhvervede og personlige kompetencer (fx erfaring med målgruppen, særlige personlige evner osv.). Kompetenceplanen udarbejdes i forbindelse med medarbejdersamtaler (fx ved ansættelse og årligt), hvori der afklares kvalifikationer og kompetencer. Samtidig drøftes og besluttes hvilke kompetencer medarbejderen skal erhverve sig fremadrettet i forhold til målgruppen, strategien for tilbuddet og resten af medarbejdergruppens kompetencer og opgaver (se kompetencestrategien nedenfor). Det er en drøftelse mellem lederen og medarbejder, der sammen beslutter indholdet i planen. En kompetenceplan kan løbende følges og revideres hvert år.

Tilbuddet skal have en samlet fremadrettet kompetencestrategi, der skal sikre en fremtidssikring af driften ved at have en kompetent medarbejdergruppe. Den udarbejdes på baggrund af tilbuddets:

- Strategi (Se kriteriet Ledelse),
- Målgruppens behov (Se kriteriet Målgruppe & Ydelse)
- De eksisterende kompetencer og kvalifikationer i medarbejdergruppen, beskrevet i de individuelle kompetenceplaner for hver medarbejder (se ovenfor).

Idet det er en strategi, skal den pege fremad og indeholde en plan for hvilke kompetencer og kvalifikationer, der skal erhverves hvornår og med hvilket formål, fx nyansættelser, kurser osv. Kompetencestrategien skal følges og udvikles løbende. Som en del af kompetencestrategien skal tilbuddet have en samlet oversigt over alle medarbejdernes kompetencer. På den måde får tilbuddet et bedre overblik over kompetencerne og det fremtidige behov.

Tilbuddet skal beskrive, hvordan de sikrer forholdet mellem strategi (Se kriterium Ledelse)), målgruppe og kompetencer (eksisterende og fremtidige) dvs. hvordan kompetencestrategien realiseres løbende, og de skal beskrive de refleksioner, der ligger til grund for dette. Dette kan understøttes af en tids- og handleplan.

I forlængelse af funktionsbeskrivelserne og kompetenceplanerne skal tilbuddet lave en oversigt over funktioner og ansættelsestid. På den måde bliver det klart, hvilken medarbejdergruppe, der arbejder på tilbuddet. Samtidig bliver det tydeligt, om der er nogle områder, hvor der er udfordringer med fastholdelsen af medarbejdere, fx er pædagogisk personale kun ansat i kort tid ad gangen? Og hvad kan årsagen være? I oversigten skal også brugen af vikarer opgøres. I forlængelse af denne oversigt skal tilbuddet beskrive deres overvejelser om fastholdelse og kontinuitet i medarbejdergruppen. Desuden skal de overveje, hvilke handlinger de vil tage for at sikre fastholdelsen og kontinuiteten til gavn for borgerne.

Ny viden om målgruppen, metoder, teorier osv. er en væsentlig del af at arbejde vidensbaseret og dermed løbende kvalificere og udvikle tilbuddet, medarbejdernes kompetencer og indsatsen. Tilbuddet skal derfor gøre sig refleksioner om, hvordan de arbejder med ny viden, og beskrive det. Både ift. hvordan de holder sig opdateret gennem kurser, bøger, seminarer osv., hvordan viden deles på temadage, medarbejdermøder, nyhedsbreve ol., samt hvordan viden implementeres i tilbuddet og bliver brugt. Ny viden kan bibringes med videns-ambassadører. De har til opgave at tilvejebringe viden og bringe det videre til resten af tilbuddet.

Hvor ofte?

Kompetenceplanerne for hver medarbejder skal udarbejdes eller opdateres i forbindelse med medarbejdersamtaler typisk en gang årligt.

Kompetencestrategien skal revideres en gang årligt. På den måde sikres at den løbende er opdateret og udvikles, når nye kompetencer erhverves eller nye udfordringer opstår i målgruppen eller strategien.

Styring af Kvalitetsarbejdet

Hvorfor?

Kvalitetsarbejdet handler om det løbende arbejde, tilbuddet gør med at udvikle og kvalificere deres indsats og organisation. For mange tilbud vil arbejdet med nærværende kvalitetsmodel udgøre en stor del af kvalitetsarbejdet, men tilbud kan godt have andre tiltag, der er en del af kvalitetsarbejdet fx diverse projekter. Kvalitetsarbejdet kan derfor være mere end kvalitetsmodellen.

Styringen handler derfor om, hvordan kvalitetsarbejdet foregår inden for nogle rammer, der i praksis giver mulighed for kvalificering og udvikling af indsatsen og organisationen. Som med de fleste andre fokus- eller udviklingsområder, så 'dør de på et tidspunkt hen', hvis ikke man sørger for at afsætte den fornødne tid, ressourcer og engagement.

Kriteriet har derfor til formål at stille eksplicite krav til, at tilbuddet som helhed har rammer for kvalitetsarbejdet herunder ansvar, opgaver og kompetencer, har afsat tilstrækkelig ressourcer, anvender planlægningsværktøjer, samt styrer deres dokumenter fornuftigt. Dermed bliver det tydeligt internt og eksternt på tilbuddet, hvordan man prioriterer kvalitetsarbejdet, og løbende arbejder med det. Kvalitetsarbejdet skal implementeres i tilbuddets dagligdag uden, at det opleves som en ad hoc- eller ekstraopgave i løbet af certificeringsperioden.

Det handler om at få kvalitetstænkningen 'ind under huden' på tilbuddet. Kvalitetstænkning kan beskrives ud fra PDCA-cirklen (Se mere i afsnit PDCA-cirklen ovenfor).

Samlet bidrager det til gode rammer for arbejdet med borgerne og kvalitetsarbejdet i sin helhed.

Hvordan?

For at klarlægge hvordan tilbuddet håndterer og styrer kvalitetsarbejdet, skal tilbuddet beskrive ledelsens og evt. bestyrelsens eller anden overordnet ledelses forpligtelse, til at arbejde med kvalitetsmodellen og evt. andre kvalitetstiltag. Ledelsen har et særskilt ansvar for at forpligte sig til dette arbejde, idet det er dem, der prioriterer og fordeler ressourcer til kvalitetsarbejdet. Tilbuddet kan fx beskrive, hvordan ledelsen betragter kvalitetsarbejdet og kvalitetsmodellen, hvordan de følger kvalitetsarbejdet månedligt, årligt osv., samt hvordan de dokumenterer arbejdet. Dette kan være indeholdt i tilbuddets strategi (Se kriteriet Ledelse) eller ledelsens funktionsbeskrivelse (Se Kriteriet Kompetencer).

Tilbuddet skal beskrive deres ressourcefordeling og –styring til kvalitetsarbejdet. Beskrivelsen skal indeholde en beskrivelse af hvilke ressourcer, der stilles til rådighed for kvalitetsarbejdet. Det kan fx være tid på medarbejdermøder/seminarer, til dokumentation i hverdagen, det kan være økonomi i budgettet eller det kan være medarbejdere med særlige funktioner fx en certificeringsansvarlig i medarbejdergruppen. Der er

nogle opgaver, der er integreret i dagligdagens opgaver fx løbende dokumentation og udviklingsplaner; og der er nogle, der er særlige opgaver fx årlig revision af målgruppe og ydelse. Det er vigtigt at være opmærksomme på det.

Tilbuddet kan beskrive, hvordan kvalitetsmodellen er en del af organisationen.

Endvidere skal tilbuddet have en beskrivelse eller oversigt over ansvar og kompetence i kvalitetsarbejdet. Det kan fx være for ledelsen, den certificeringsansvarlige og medarbejderne generelt. Det kan være en del af funktionsbeskrivelserne (Se kriteriet Kompetencer) fx for de enkelte pædagogiske medarbejdere og for funktionen certificeringsansvarlig (hvis en sådan er udpeget). Det kan både være opgaver i relation til kvalitetsbeskrivelsen, kontakt til Akkreditering Danmark, information i medarbejdergruppen, løbende opdatering af årshjulet, medarbejdernes daglige ansvar til at dokumentere arbejdet i henhold til kvalitetsmodellen osv. Idet meget af arbejdet med kvalitetsmodellen påvirker og er en del af den daglige drift, skal tilbuddet også beskrive, hvilke beslutningskompetencer der er fx i ledelse, for den certificeringsansvarlige osv.

Endelig skal tilbuddet beskrive, hvordan den interne kommunikation vedrørende kvalitetsarbejdet er tilrettelagt og udføres. Er det fx en opgave for den certificeringsansvarlige? Er det et ledelsesansvar? Foregår det på medarbejdermøder? I nyhedsbreve? I årlige statusopsamlinger? Hvordan foregår det internt og eksternt? Osv.

Som et redskab til at styre og følge kvalitetsarbejdet skal tilbuddet have en beskrivelse af, hvordan de systematisk arbejder med at undersøge og identificere hvilke forbedringer eller justeringer tilbuddet skal gøre (nødvendige handlinger). Dvs. hvordan de systematisk arbejder med den løbende kvalitetsudvikling og dokumentation af dette. Her er det en fordel at trække på kvalitetstænkningen beskrevet i afsnittet om PDCA-cirklen (Se afsnit om PDCA-cirklen ovenfor). Der skal desuden tænkes i måder at dokumentere dette. Tilbuddet skal have en beskrivelse af systematikken og dokumentationen. Det kan de bl.a. gøre via et årshjul og intern audit (se nedenfor).

Tids- og aktivitetsværktøjet fx årshjulet kan bruges til både at holde styr den tidsmæssige planlægning af aktiviteterne på tilbuddet generelt og i forhold til kvalitetsarbejdet og kvalitetsmodellen. Samtidig kan det bruges til at angive, hvem der har ansvar for opgaven. Og endelig kan det bruges til at dokumentere, at aktiviteterne er udført som planlagt eller hvorfor de er ændret eller flyttet tidsmæssigt.

Intern audit er et krav i Akkreditering Danmarks kvalitetsordning, og betyder, at tilbuddet en gang årligt over for Akkreditering Danmarks Sekretariat skal beskrive, hvordan de har arbejdet med kvalitetsmodellen det

seneste år, og oplyse om større ændringer på tilbuddet, der kan have betydning for deres certificeringsgrundlag.

Årshjul og intern audit er således to måder at følge kvalitetsarbejdet og undersøge hvilke ændringer/justeringer, der er nødvendige for at kvalificere tilbuddet og dets indsats. Desuden kan tilbuddet lave en beskrivelse af, hvordan de arbejder med Årshjul og Intern audit, samt om de gør andet for at understøtte den løbende kvalitetsudvikling fx har de kvartalsvise kvalitetsmøder eller andre værktøjer de udvikler og bruger til at holde styr på jeres udviklingstiltag.

- Tilbuddet skal have etableret en praksis for dokumenthåndtering, så vidensdeling og overblik over dokumenter bliver lettere. Dokumenter er fx beskrivelser af arbejdsgange, politikker, procedurer, beredskabsplaner, skabeloner for udviklingsplaner, kompetenceplaner osv.

Det betyder, at tilbuddet skal have en praksis for fx:

- organisering af dokumenter, der er på tilbuddet.
- hvordan de gemmes og deles i medarbejdergruppen og ledelsen,
- samt hvordan den daglige håndtering er (fx har tilbuddet fx et dokumenthåndteringssystem, og hvordan det fungerer, versionering, hvem har adgang osv.).

På alle dokumenter skal der være sidetal, dokumentnavn og dato for seneste revision/version. Dette er en del af dokumenthåndteringspraksissen.

For at sikre at alle medarbejdere og ledere bruger systemet rigtigt, og det dermed bidrager til orden på tilbuddet, skal tilbuddet beskrive og have en plan for, hvordan arbejdet med dokumenthåndtering kontrolleres, dvs. gennemgås løbende fx via stikprøver af den certificeringsansvarlige. Det er en god ide at tage systematikken og evt. problemer op løbende på medarbejdermøder, så alle kender til systematikken og kan afklare uklarheder og vanskeligheder i dagligdagen. Dokumenthåndteringen og kontrol af denne skal understøtte en mere smidig og brugbar brug af dokumenterne, så det er let at arbejde med for medarbejdere og ledere og dermed dele viden.

Hvor ofte?

Intern audit skal udføres hvert år på certificerede tilbud. Tids- og aktivitetsværktøjer fx årshjulet skal løbende holdes ajour og som minimum opdateres årligt.

Dokumenthåndteringssystemet kan gennemgås ved behov og/eller fx en gang årligt.

Sundhed & Forebyggelse

Hvorfor?

Sundhed er vigtig for at opbygge ressourcer og dermed kunne leve et liv med muligheder. Derfor er tilbuddets arbejde med sundhedspolitik og rammer for et sundt liv for borgere (og medarbejdere) væsentlig. Sundhed skal forstås bredt, og drejer sig om både fysisk sundhed, psykisk og social sundhed for borgerne og medarbejderne, hvilket tilbuddet har et medansvar for. Derfor er det vigtigt, at tilbuddet arbejder med af fremme sundheden og at forebygge u hensigtsmæssig adfærd og vilkår for borgerne.

En del af at arbejde med sundheden, er at have faste procedurer for, hvordan tilbuddet håndterer medicin, og hvordan tilbuddet håndterer og forebygger utilsigtede hændelser med medicin og sundhedsopgaver. Desuden er formålet at sikre, at tilbuddet har beredskabsplaner for diverse hændelser, og at tilbuddet også i denne forbindelse har et fokus på læring og refleksion.

Det er et område, der er styret af meget lovgivning, som tilbuddet skal følge. Det er imidlertid vigtigt at have overvejet og beskrevet, hvordan medicin, utilsigtede hændelser, beredskabsplaner osv. håndteres netop på det enkelte tilbud.

Hvordan?

Tilbuddet skal have en sundhedspolitik, der beskriver deres sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Bemærk at sundhedsfremmende indsatser fokuserer på at skabe muligheder og rammer for et sundt liv, hvor der bliver opbygget ressourcer for den enkelte borger til at håndtere sit liv, fx rammer for motion i hverdagen og en politik for motivation til at benytte det. Forebyggelse fokuserer på at undgå u hensigtsmæssig adfærd fx ryge via en rygepolitik. Sundhedspolitikken skal dels være generel for hele tilbuddet, herunder beskrive hvilke principper, rammer og strukturer, der er bygget op for at skabe et sundhedsfremmende miljø fx rygeregler, motionsfaciliteter, motionspolitik, kostpolitik, mobbepolitik, eller trivselspolitik. Det er gældende for hele tilbuddet, og tilbuddet kan overveje om det både er gældende for medarbejdere og borgere, eller om der er forskellige forhold. Dels skal tilbuddet beskrive, hvilke muligheder de har for at tilpasse de enkelte indsatser individuelt til den enkelte borger og dennes behov og udfordringer. Er der mulighed for specialkost en periode? Hvordan tilbydes individuelt tilpasset motion? Det er ikke meningen tilbuddet i dette kriterium skal beskrive indsatsen for den enkelte borger. Her skal blot muligheden og rammerne for individuel tilpasning beskrives. Konkrete aftaler med borgeren skal dokumenteres i fx udviklingsplan (Se Kriteriet Udviklingsplaner i den Tilbudsspecifikke standard).

Tilbuddet skal på baggrund af gældende lovgivning have en nedskreven procedure for medicin håndtering på tilbuddet. Det skal ikke være en gengivelse af lovgivningen, men netop en beskrivelse af håndteringen i praksis

på netop det konkrete tilbud. Proceduren skal være trinvis og handleanvisende, så den er let at følge for medarbejdere. Den skal beskrive:

- hvordan medicin håndteringen skal finde sted, (fx Hvilken medicin findes på stedet, og om den er ordineret eller i håndkøb. Hvordan og hvornår den bliver ordineret, afhentet, opbevaret, opmålt, udleveret osv. Samt hvilke rengøringsinstrukser og værnemidler der er. Og endelig en konkret beskrivelse af beredskab ved uheld fx hvem gør hvad).
- hvem der har ansvar og kompetence, (Fx Hvem gør hvad, hvornår? Hvem har kompetence og ansvar til at købe, fordele, uddele og registrere medicin? Hvordan sikres kompetencer osv.)
- hvordan udleveringen af medicin og eventuelle problemer med udleveringen registreres. (Fx Hvordan og hvor det registres samt hvem, der har fået udleveret hvilken medicin, og om det er taget, og der har været problemer eller uforudsete bivirkninger).

Tilbuddet kan med fordel udpege en medicinansvarlig, der har været på kursus i medicin håndtering el. lign.

Tilbuddet skal have en beskrivelse af deres håndtering og indberetning af utilsigtede hændelser i forbindelse med medicin håndteringen og andre sundhedsopgaver. I sundhedsvæsenet skal alle utilsigtede hændelser indberettes. Utilsigtede hændelser i forbindelse med sundhedsopgaver på sociale tilbud skal også indberettes på samme måde, såfremt tilbuddet har ansvar for hele håndteringen af sundhedsopgaven. Utilsigtede hændelser registreres på www.dpsd.dk (hjemmesiden indeholder flere oplysninger om utilsigtede hændelser), men tilbuddet skal beskrive, hvordan de håndterer det i praksis fx Hvad sker der, når en hændelse opstår? Hvordan deles informationen i medarbejdergruppen og ledelsen? Hvem har ansvar og kompetence til at indberette? Hvordan arbejder tilbuddet internt med læring af hændelserne, så lignende forebygges fremover? Bemærk at der er fokus på læring og forebyggelse af lignende hændelser i fremtiden.

Endelig skal tilbuddet have en procedure for egenkontrol af medicin håndtering. Egenkontrol af medicin håndteringen handler om, at tilbuddet gennemgår, hvordan medicin håndteringen foregår i praksis og undersøger om proceduren er fulgt, samt om den rette medicin er givet til de rette borgere. Tilbuddet kan løbende bruge egenkontrolskema, hvor medicinudleveringen registreres for hver borger, og dermed kan medicin håndteringen følges over tid og det kan identificeres hvor der er plads og mulighed for udvikling. Tilbuddet kan undersøge om medarbejdere følger proceduren fx ved at spørge dem eller via egenkontrolskemaerne. Endelig skal tilbuddet beskrive, hvordan de samler op på egenkontrollen og bruger den til løbende læring og udvikling.

Tilbuddet skal som minimum have beredskabsplaner for:

- Brand
- Vold

- Seksuelt overgreb,
- Magtanvendelse,
- Ulykker,
- Leders forfald
- Personlige kriser.

En beredskabsplan er trinvis og handleanvisende, så den er let at følge for medarbejdere og ledere i de pågældende kritiske situationer. Tænk i: Der er opstået en særlig krisesituation, der kræver at vi gør noget andet end sædvanligt: hvem gør hvad, hvornår, og i hvilken rækkefølge? Og hvem skal vide hvad? Beredskabsplanerne skal endvidere indeholde en beskrivelse af, hvordan hændelserne forebygges og dermed undgås. De forebyggende foranstaltninger skal gerne fremgå af hverdagen på tilbuddet, fx i forhold til hvordan seksuelle overgreb forhindres gennem den generelle omgangsform eller hvordan magtanvendelser forebygges via den pædagogiske indsats.

Beredskabsplanerne skal være kendt af alle medarbejdere, så medarbejderne ved, at planerne eksisterer og i hovedtræk kender deres indhold. På den måde ved medarbejderne, at beredskabsplanerne findes og skal følges – der skabes en fælles ramme for beredskabet i problemfyldte situationer. For at sikre at alle kender beredskabsplanerne skal de gennemgås en gang årligt, samt ved ansættelse af nye medarbejdere.

Beredskabsplanen for brand skiller sig ud ved, at den skal gennemgås en gang årligt med alle borgere. En gennemgang af brandberedskabet vil sige, at borgere ved, hvad de skal gøre i tilfælde af brand fx hvor de skal samles. Gennemgangen kan således være i forbindelse med en brandøvelse eller på et beboermøde. Dette skal naturligvis tilpasses målgruppens problematikker.

Hvor ofte?

Sundhedspolitikken skal revideres en gang årligt, så den altid er ajourført med lovgivningen og hverdagen på tilbuddet.

Egenkontrol af medicin skal udføres minimum en gang om året. Proceduren for medicinhåndtering og utilsigtede hændelser skal revideres en gang årligt fx i forbindelse med egenkontrol. Tilbuddet kan bruge anledningen til at gennemgå procedureerne med medarbejdergruppen, så alle kender den. Dette kan også skabe udvikling.

Beredskabsplanerne skal revideres ved behov, men medarbejdere skal en gang årligt have dem gennemgået, og de skal gennemgås ved ansættelser. Desuden skal brandberedskabet gennemgås en gang årligt med borgerne, gerne i form af en brandøvelse.

Tilbudsspecifikke standarder

Målgruppe & Ydelse (Alle)

Hvorfor?

Kriteriets formål er at tydeliggøre tilbuddets målgruppe, ydelser og det faglige fundament (teori og metoder), der fundamentet for den faglige indsats. Desuden er formålet at sikre, at ydelser, fagligt fundament og målgruppen hænger sammen, og dermed sammen bidrager til udvikling af borgerne.

Det er væsentligt for både ledelse, medarbejdere, kommuner og andre samarbejdsparter og ikke mindste borgere, at ydelserne har klare rammer, fx at alle medarbejdere arbejder ud fra det samme pædagogiske tankesæt. Når rammerne er kendte af alle involverede parter kan man bedre handle indenfor dem, og derved er der samtidig et udgangspunkt for den løbende udvikling af dem.

Hvordan?

Tilbuddet skal beskrive sin målgruppe. Det er den målgruppe tilbuddet er godkendt til. En præcis beskrivelse af målgruppen er essentiel, således at det tydeligt fremgår, hvilke borgere der kan visiteres til tilbuddet, og hvilke der ikke kan. Målgruppebeskrivelsen kan eksempelvis beskrives via objektive kriterier (alder, køn, sociale problemer, diagnoser osv.), gerne suppleret med korte uddybninger og case-beskrivelser af borgerne. Tilbuddet kan også kort beskrive, hvilke diagnoser eller karakteristika for borgere de *ikke* modtager. Det kan være nødvendigt for at undgå at få henvendelser om borgere, der ligger på kanten af målgruppen.

Tilbuddet skal beskrive ydelserne på tilbuddet. Det kan indledningsvist være kort og præcist (fx punktvis), så alle interessenter (kommuner, borgere, pårørende og medarbejdere) kender til ydelserne og let kan gennemskue, hvilken tyde tilbud der er tale om (indholdet vil blive mere uddybet i beskrivelse af teori og metoder). Præcise beskrivelser af ydelserne fungerer som en forventningsafstemning i forhold til interessenterne. Beskrivelsen skaber rammen for den ydelse, man som kommune og borger 'får', når man køber/bruger en ydelse på tilbuddet. Beskrivelsen fungerer også som retningsgivende for medarbejdere. Hvis tilbuddet har flere typer ydelser skal det tydeligt fremgå, og det skal fremgå hvilke dele af ydelsen, der er basis i opholdet og hvilke kommunen skal indgå særskilt aftale om. Beskrivelsen kan indeholde oplysning om tilbudstype, det overordnede formål med ydelsen, hvilken lovgivning der regulerer tilbuddet, fysiske forhold, varighed, starttidspunkt/løbende indtag osv.

Tilbuddet skal endvidere beskrive det faglige grundlag for indsatsen. Det faglige grundlag er det teoretiske og metodiske fundament, tilbuddet og ydelsen er baseret på, og er relateret til målgruppen og dennes udfordringer. I beskrivelsen skal medarbejdere, ledere, samarbejdspartnere kunne læse og forstå, hvilket fagligt grundlag ydelsen bygger på, så de kan anvende det i deres daglige praksis med borgerne. Fx kan

beskrives hvilke teorier tilbuddet og ydelsen er inspireret af, hvorfor tilbuddet har valgt at anvende dem, og hvordan de konkret anvendes i hverdagen. Det skal beskrives, hvordan hænger teori og metoder sammen, og hvilke metoder tilbuddet bruger i det daglige. Såfremt det skønnes relevant, kan denne beskrivelse også indeholde definitioner og beskrivelser af centrale fagbegreber, eksempelvis kontaktperson, handicap, udadreagerende, inklusion osv. Evt. kan beskrives hvilken effekt tilbuddet forventer (eller kan dokumentere) at ydelserne bidrager med for borgerne.

Medarbejdere skal kende de faglige og metodiske overvejelser, der ligger til grund for det pædagogiske arbejde. Tilbuddet skal derfor sikre, at der er rammer for, at medarbejderne kender overvejelserne og forstår, hvilken betydning de har for det daglige pædagogiske arbejde, så de kan handle ud fra det. Når medarbejderne kender grundlaget for indsatsen skabes rammer for at det faglige grundlag hele tiden er relevant i forhold til målgruppe, værktøjer og den ønskede indsats overfor borgerne. Medarbejdernes kendskab kan opnås via beskrivelsen og løbende gennemgange af indholdet fx via årlig gennemgang.

Den årlige gennemgang af ydelsesbeskrivelserne med medarbejdergruppen (eksempelvis via pædagogiske dage, personaleseminar osv.) kan samtidig anvendes som et servicetjek til at se, om målgruppen har ændret sig, om metoder, teorier og værktøjer fortsat er de samme, eller om indsatsen har ændret sig i en anden retning eksempelvis via de erfaringer, man har gjort sig undervejs. Samtidig vil en fælles gennemgang af dette kriterium kunne øge medarbejdernes ejerskab af den indsats som dagligt udføres på tilbuddet, idet de har et indgående kendskab til indholdet og baggrunden for denne. Gennemgangen af ydelsesbeskrivelserne med medarbejdergruppen kan dokumenteres via referat fra et personalemøde/pædagogisk dag osv.

Hvor ofte?

Det faglige grundlag, ydelserne og målgruppen skal gennemgås med alle medarbejdere en gang årligt. Tilbuddet skal overveje og beskrive hvordan det gennemgås. Det er for at sikre, at der i praksis bliver skabt en fælles refleksion med mulighed for udvikling.

Ydelsesbeskrivelserne og det faglige grundlag skal revideres en gang årligt, fx i forbindelse med gennemgangen med medarbejderne.

Særligt for:

Skoler: Hvis skoletilbuddet er tilknyttet et særligt behandlingstilbud, skal de være særlig tydelige med at beskrive fordelingen mellem interne og eksterne elever. Der kan være forskellige vilkår og forhold, der kan være væsentlige at fremhæve for børn/de unge, medarbejdere og samarbejdspartnere.

Skoletilbud skal i det faglige grundlag beskrive didaktiske teorier, metoder og værktøjer, samt den specialpædagogiske bistand skolen har tilknyttet eller integreret. Den specialpædagogiske bistand kan være

DETTE EKSEMPLAR TILHØRER:

en del af skolen på forskellig vis, og det er væsentligt, at det er tydeligt, hvad ydelserne indeholder, så medarbejdere kan handle efter det. Det kan være en del af det faglige grundlag.

Tilbuddet skal beskrive, hvordan undervisningsmaterialer (UV) udvælges og anvendes med henblik på målgruppe og ydelser. Det ligger også i tråd med det faglige grundlag.

Udviklingsplaner (Botilbud, Døgntilbud og Dagtilbud, Beskyttet Beskæftigelse og STU)

Hvorfor?

Tilbuddet skal arbejde med udviklingsplaner for alle borgerne, for at sikre at der arbejdes målrettet med udvikling af borgernes problematikker, kompetencer og evner, ligesom der gives mulighed for refleksion over den pædagogiske metode. Samtidig sikres dokumentation af tilbuddets ydelser og borgerens udvikling. Dette kan være vigtigt for borgeren eller de pårørende, så de ved, at der bliver taget hånd om dem og deres ophold. Det er ligeledes et vigtigt redskab for medarbejdere, tilbuddet som helhed samt for samarbejdspartnere fx kommuner, for at skabe en fælles forståelse og rammer for, at der arbejdes med borgernes udvikling, og at der er mål med opholdet, som kan bruges i en løbende opfølgning.

Udviklingsplanen kan være et godt udgangspunkt for at inddrage borgeren i, hvad der skal arbejdes med under opholdet. Udviklingsplanen bliver et samlet dokument om borgens udvikling, som alle medarbejdere kan følge. Den kan samtidig være en ramme for resultatdokumentationen (Se Kriterium Resultatdokumentation).

Hvordan?

Alle borgere på tilbuddene skal have en individuel nedskreven udviklingsplan. Den skal beskrive mål og delmål for den enkelte. I planen skal tilbuddet beskrive individuelle aftaler med borgerne fx håndtering af hverdagen, om hjemmeweekender, forældre osv. I planen skal der være mulighed for at beskrive og dokumentere krav i kriteriet om bl.a. inddragelse og opfølgning. Tilbuddet skal beskrive, hvordan de arbejder med udviklingsplanen, så det er tydeligt for medarbejdere, hvordan de skal udarbejde den og bruge den i hverdagen med borgeren. Udviklingsplanen er en vigtig kilde til dokumentation af tilbuddets arbejde med borgeren.

Udviklingsplanen skal udarbejdes sammen med borgeren (Se desuden afsnittet: Særligt for: nedenfor). Det kan med fordel være tidligt i udarbejdelsen af planen, så borgeren får en ejerskab til deres udviklingsmål og -plan. Inddragelsen skal være i overensstemmelse med målgruppen og den enkeltes alder, evner og kompetencer. Inddragelsen – eller ønske om ikke at inddrages - kan dokumenteres via underskrift eller det kan fremgå eksplicit af planen.

Planen skal udarbejdes senest tre måneder efter indflytning, så den er gældende for det meste af opholdet og samtidig giver plads til at lære borgeren at kende. De tre måneder bruges på at få kendskab til borgeren og dennes behov og kompetencer. Bemærk at planen skal opfølges op, og kan justeres løbende, hvis den første plan ikke var hensigtsmæssig og/eller når mål og delmål nås. Nogle tilbud har borgere i kortere tid end tre måneder, hvorfor tidsperspektivet kan synes irrelevant. Her er det nødvendigt, at tilbuddet reflekterer over

dette i relation til ydelser og målgruppe, så det er tydeligt hvordan, der arbejdes med udviklingsplanen i et kortere tidsperspektiv.

Udviklingsplanen skal tage udgangspunkt i den kommunale handlingsplan. Hvis den ikke foreligger kan tilbuddet selv opstille handlemål. Det giver fokus på årsagen til opholdet, og giver mulighed for at dokumentere overfor kommunen, at der arbejdes målrettet med det aftalte mål, og hvordan det går med udviklingen. Bemærk at tilbuddet selv kan opstille yderligere mål for den enkelte borger i udviklingsplanen end det fremgår af handleplanen (Se fx kriteriet Sociale Relationer og Selvstændighed).

Udviklingsplanen skal følges op i samarbejde med borgeren hvert 6. måned. I opfølgningen kan gennemgås, hvordan det er gået siden sidst i forhold til de opstillede mål, skal borgeren fortsat arbejde med målet, skal der opstilles nye (del)mål for den næste periode osv. Borgeren kan fx inddrages ved, at denne selv vurderer udviklingen eller selv er med til at definere målsætningen for den næste periode. Omfanget af inddragelsen afhænger af målgruppen, evner og kompetencer, hvilket tilbuddet skal have gjort sig overvejelser om.

Tilbuddet skal beskrive, hvordan de inddrager den enkelte borger i hverdagen på tilbuddet relateret til den pædagogiske indsats. Det er fx i hverdagsaktiviteter og praktiske gøremål som madlavning, oprydning og andet, der har den pædagogiske indsats og udvikling for øje. Her skal tilbuddet tage passende hensyn til og beskrive overvejelser i forhold til målgruppens alder, evner og kompetencer. Det er ikke en ny metodebeskrivelse som i kriteriet Ydelser, men derimod en konkret udmøntning af tilbuddets overvejelser om, hvordan borgerne er inddraget i eget liv, og hvordan det er en del af den pædagogiske metode.

Hvor ofte?

Udviklingsplanen skal udarbejdes og følges op:

- udarbejdes senest tre måneder fra indflytning
- følges op hver 6. måned (som minimum)

Særligt for Døgntilbud og Skoletilbud: Beskrivelsen af inddragelse af barnet eller den unge og samarbejdet med forældre skal revideres en gang årligt, så det sikres, at den beskriver praksis og eventuelle udviklinger i denne.

Særligt for:

Botilbud og Dagtilbud: Borgere over 18 år behøver ikke at blive inddraget i deres udviklingsplan, hvis de ikke ønsker det. Hvis det er tilfældet, skal tilbuddet stadig arbejde med udviklingsplanen, men samtidig dokumentere, at borgeren ikke ønsker sig inddraget, samt hvorfor. Tilbuddet kan overveje, hvordan de med passende mellemrum tager borgerens beslutning op til revision.

Døgntilbud: Tilbuddet skal beskrive, hvordan de samarbejder med forældre og/eller forældremyndighedsindehavere samt øvrige netværk. Det skal tage udgangspunkt i barnet eller den unges og dennes vilkår og ressourcer, og sikre stabilitet og kontinuitet i barnet eller den unge liv. Det skal i beskrivelsen tages passende hensyn til forældre eller forældremyndighedsindehaveres vilkår og ressourcer, og der skal altid tages udgangspunkt i barnets ønsker og behov. Samarbejdet skal dermed ske på et hensigtsmæssigt grundlag til gavn for barnet eller den unge, så vidt det er muligt. Samarbejdet skal fremme trivsel og udvikling for barnet eller den unge – og evt. for forældre og relationen. Se desuden kriterium Sociale Relationer & Selvstændighed, hvor der er yderligere krav til dette område.

Ind- & Udflytning (Botilbud og Døgntilbud)

Hvorfor?

Indflytning og udflytning er meget vigtige dele af en borgers ophold på et tilbud. Det er bl.a. her relationer til medarbejdere og andre beboere grundlægges og afsluttes. Derfor skal ind- og udflytningen være gennemtænkt og velplanlagt for at gavne borgeren mest muligt. Det sikrer desuden kontinuitet og at vigtigt viden ikke går tabt i overgangene. Der er både nogle forhold forud for opholdet, der skal være planlagt og nogle forhold i selv indflytningsprocessen, der skal være rammer for. Det samme gælder for perioden op til en udflytning og perioden efter.

Nogle tilbud får sjældent nye borgere, og har derfor sjældent udflytninger (fx ved varigt ophold). De skal alligevel have en beskrivelse, idet der kan ske ændringer af forskellig art, som betyder, at borgere må flytte fra tilbuddet. Det giver samlet en ramme for et fuldt ophold, hvor der er reflekteret over alle dele.

Hvordan?

Tilbuddet skal beskrive ind- og udflytningsprocessen og de overvejelser, der ligger til grund for måden at gøre det på. Bl.a. hvordan tilbuddet kontaktes af kommune, borgere eller pårørende? Hvordan deles denne information på tilbuddet? Hvordan er arbejdsgangene? Hvilke forhold er vigtige at have på plads inden indflytning? Og hvilke er vigtige, når borgeren flytter ind? Hvordan klædes nuværende borgere på til den ny borger? Hvad er de bagvedliggende og pædagogiske årsagerne til og overvejelserne bag, at tilbuddet netop gør det på denne måde (fx pædagogisk, etik, praktisk osv.)? Det samme gælder for udflytningen, hvor der også er arbejdsgange og overvejelser om, hvordan, hvem og hvorfor, samt hvilken kontakt borgeren kan forvente efterfølgende.

Som en del af ind- og udflytningen skal tilbuddet beskrive, hvordan de samarbejder med myndigheder og andre tilbud fx tidligere tilbud.

Tilbuddet skal beskrive, hvordan borgeren inddrages i ind- og udflytningen, og hvordan denne informeres om indflytningen, opholdet, fremtiden, forventninger og muligheder. I beskrivelsen skal tages passende hensyn til målgruppens alder, kompetence og evner. Tilbuddet skal derfor beskrive overvejelser om inddragelse og informationsudveksling, så det let kan forstås og efterlevs af medarbejdere og ledere i ind- og udflytningen.

Hvor ofte?

Tilbuddet skal revidere beskrivelsen af ind- og udflytningsprocessen en gang årligt, så den stemmer overens med den aktuelle praksis, eventuelt på årlige medarbejdermøder.

Særligt for:

Døgntilbud for børn og unge: Tilbuddet skal som minimum beskrive samarbejdet med barnets eller den unges skoletilbud, da dette er en væsentlig del af hverdagen for barnet eller den unge. Tilbuddet skal beskrive fremgangsmåden for informationsudveksling med samarbejdspartnerne fx hvilke dokumenter tilbuddet skal bruge, hvilke dokumenter de selv fremsender, hvordan laves en aftale om børn og unge osv. Noget af samarbejdet vil være beskrevet som en del af tilbuddets formaliserede samarbejde (Se kriterium Ledelse i Organisatorisk standard).

Døgntilbuddet skal beskrive, hvordan forældre og/eller forældremyndighedsindehavere inddrages i ind- og udflytningen, da de er en væsentlig del af børnenes eller de unges liv. Det kan bidrage til at gøre samarbejdsrelationen bedre under anbringelsen til gavn for barnet eller den unge. I beskrivelsen skal indgå beskrivelse af informationsudvekslingen med forældre og/eller forældremyndighedsindehavere, fx hvilken information får de, hvornår, af hvem og hvordan og hvornår kan de give informationer til tilbuddet?

Hvis døgntilbuddet har efterværn, skal de beskrive det, og hvad det indeholder. Det kan være en del af ydelsesbeskrivelsen.

Sociale Relationer & Selvstændighed (Botilbud og Døgntilbud)

Hvorfor?

Sociale relationer og evnen til at opbygge og fastholde dem er meget vigtigt for alle mennesker, og det er derfor vigtigt for borgerne på sociale tilbud og for deres muligheder og liv både under og efter opholdet.

Begrebet sociale relationer er ikke et entydigt defineret begreb, og relationer kan være positive og/eller negative. Positive relationer kan udgøre en støtte, mens negative kan være en belastning for den enkelte. Det er ikke klarlagt præcis, hvilke typer relationer der er hvad, og om de altid er det ene eller det andet (fx kan relationer til forældre være både det ene og det andet). Det må derfor bero på en vurdering af den enkelte sociale relation. Relationer kan have forskelligt omfang (dvs. mængden og dybden af relationerne), og være formelle relationer (pædagoger, læger, skolelærer osv.) og uformelle (fx familie, venner, kærester osv.).

Anbragte børn, unge og voksne har ofte få relationer, og relationerne kan være både spinkle eller negative. Desuden kan svage og/eller negative relationer og evnen til at opbygge og fastholde dem, være en del af borgernes problematik og handleplan. Manglende eller negative sociale relationer kan have negative konsekvenser for bl.a. helbred, adfærd, uddannelses- og jobsituationer og socialt. Derfor er det væsentligt, at sociale tilbud arbejder målrettet med evnen til at opbygge og fastholde positive sociale relationer under og efter opholdet på tilbuddet.

Der er stor forskel på, hvilke relationer forskellige målgrupper og borgere kan/skal indgå i, dvs. hvilke mål der er realistiske og hensigtsmæssige set i forhold til funktionsniveau, alder og udvikling. Det er vigtigt at overveje, hvordan tilbuddet kan arbejde med at understøtte målgruppens og borgerens evner til at opbygge og fastholde positive støttende relationer på længere sigt og efter endt ophold. Det er væsentligt, at tilbuddet målrettet arbejder med at understøtte og styrke borgernes sociale relationer fx ved at understøtte eksisterende såvel som nye netværk og relationer både på tilbuddet og uden for tilbuddet.

Desuden er det vigtigt at udvikle og understøtte borgernes selvstændighed. Selvstændigheden kan være en del af evnen til at indgå og fastholde sociale relationer. Selvstændigheden er også vigtig i forhold til mange andre aspekter i livet, så som at kende og mærke egen grænser, præferencer, ønsker, evne til at deltage i samfundet osv. Selvstændighed er bredt forstået i kriteriet. Tilbuddet skal derfor arbejde med at understøtte, udvikle og fastholde selvstændighed for borgerne, selvfølgelig i forhold til målgruppens alder, kompetence og evner.

Kriteriet sætter derved fokus på tilbuddets rammer for at understøtte sociale relationer og selvstændighed, og hvordan tilbuddet arbejder med at dokumentere arbejdet med den enkelte borger. Det er både vigtigt for tilbuddet og medarbejderne at have disse rammer, og ikke mindst er det vigtigt for borgernes liv under og efter opholdet.

Hvordan?

Tilbuddet skal have en beskrivelse af, hvordan de arbejder med at understøtte og udvikle sociale relationer i samarbejde med borgerne. Desuden skal tilbuddet beskrive deres rammer for og overvejelser over, hvordan de arbejder med at opbygge og udvikle borgenes selvstændighed. Beskrivelsen skal indeholde overvejelser om, hvordan tilbuddet understøtter og medvirker til at styrke borgernes evne til at udvikle og fastholde relationer indenfor såvel som uden for tilbuddet, og hvordan tilbuddet understøtter og medvirker til at styrke borgernes selvstændighed, bl.a. med overvejelser, metoder og aktiviteter. Tilbuddet kan fx lave en beskrivelse af de rammer og metoder, de arbejder med, og hvordan det er en aktiv del af deres pædagogiske arbejde.

Det er vigtigt, at beskrivelsen afspejler målgruppens alder, kompetencer og evner, så det målrettede arbejde matcher borgernes vilkår og opholdets varighed og karakter. Det er således ikke entydigt, hvilket omfang af sociale relationer, der skal arbejde hen imod, idet det vil afhænge af målgruppen og deres evner og vilkår. Bagvedliggende refleksioner, samt valg og fravalg, er væsentlige at drøftet og beskrevet.

I det individuelle arbejde med borgernes relationer og selvstændighed, skal tilbuddet skal arbejde med og dokumentere, at der laves individuelt tilpassede aftaler for den enkelte borger med fokus på opbygning, udvikling og fastholdelse af deres sociale relationer og selvstændighed. Fx hvad er vigtig for netop denne borger? Hvorfor og hvordan arbejdes der målrettet videre? Og hvordan følges op? Arbejdet og dokumentationen kan være en del af udviklingsplanen (Se Kriterium Udviklingsplaner).

Ud over de enkelte aftaler skal der for hver borger være en oversigt over relevante samarbejds- og netværkspersoner. Den skal være suppleret med overvejelser om arbejdet i praksis. Det kan fx være relationer til skole, dagtilbud, idrætsforeninger, familie, nye og gamle venner osv. Der kan være kontaktoplysninger, og der skal være mulighed for at beskrive hvilken relation, der er, samt overvejelser om hvordan relationen i praksis kan udvikles eller fastholdes.

Hvor ofte?

Beskrivelsen skal revideres en gang årligt, så den altid afspejler det arbejde, der foregår i praksis. Dette kan være på medarbejderdage eller lignende.

Arbejdet med den enkelte borgers sociale relationer og selvstændighed og dokumentation af denne, kan der arbejdes med i forbindelse med opfølgning af handleplaner el. lign. Det afhænger af hvordan der arbejdes og hvilke mål der er for den enkelte borger.

Særligt for:

Døgntilbud: Tilbud skal desuden beskrive, hvordan de tilbyder og indgår individuelt tilpassede aftaler med barnets eller den unges forældre og/eller forældremyndighedsindehavere om deres relation og understøttelse og/eller udvikling af denne. Det er en del af forældresamarbejdet, og er en meget væsentlig relation, der under alle omstændigheder skal forholdes til. Dette gælder særligt for døgntilbud, idet der er tale om myndighedsindehaveren for barnet/den unge. Dermed er der en lovmæssig ret til at blive inddraget i barnet/den unges liv og udvikling.

Undervisnings- & elevplaner (Skole)

Hvorfor?

Undervisnings- og elevplaner har til formål at styrke systematikken om den samlede undervisning og den enkelte elevs undervisning. Formålet er, at der arbejdes på, at eleverne får lyst til at lære, opnår faglige kundskaber og færdigheder ligesom eleverne styrkes i en alsidig udvikling og øget selvstændighed. Undervisnings- og elevplaner skal udarbejdes efter den til enhver tid gældende lovgivning.

Undervisningsplaner betegner en samlet beskrivelse af de enkelte fag og sammenhæng med andre fag. De skal understøtte, at undervisningen henover året er målrettet, velplanlagt og styret, hvilket kan øge elevens oplevelse af sammenhæng, og bidrage til lærernes overblik inden skoleårets start.

Elevplanerne betegner derimod planer for den enkelte elev, og udarbejdes for at sikre, at den enkelte elevs faglige og sociale behov tilgodeses, ligesom de opsatte faglige mål for den enkelt elev holdes for øje.

Inddragelse af eleverne i egen skoledag og –liv bidrager til at styrke elevernes udbytte af undervisningen, deres motivation for læring samt den generelle trivsel. Ved at anerkende den elevens ønsker, behov og ressourcer, styrkes eleven i at få indflydelse på eget liv og øge sin selvstændighed.

Samarbejde med elevens netværk i form af forældre og eventuelt anbringelsessted, kan understøtte elevens oplevelse af sammenhæng og en helhedsorienteret indsats.

Hvordan?

Skoletilbuddet skal udarbejde en undervisningsplan. Den skal udarbejdes årligt inden skolestart. Undervisningsplanen skal indeholde en oversigt over skoleåret samt beskrive formål, mål og trinmål for undervisningen i de enkelte fag. De enkelte fags indhold og sammenhæng med andre fag beskrives. Den understøtter overblik og systematik, og den skal være let tilgængelig for lærere og elever samt andre.

Skoletilbuddet skal have elevplaner for hver enkelt elev. Planerne skal indeholde en beskrivelse af den enkelte elevs mål med undervisningen, de metoder og værktøjer, der bruges i undervisningen, samt evt. social og/eller specialpædagogisk støtte. Elevplanerne skal udarbejdes i samarbejde med den enkelte elev under hensyntagen til den enkelte elevs alder, kompetencer og modenhed. Dette kan betyde, at det kan være nødvendigt at benytte forskellige pædagogiske metoder, som understøtter samarbejdet med eleven. Elevplanen skal udarbejdes senest 3 måneder efter elevens skolestart, og fungerer således som et samlet dokument for eleven i næsten hele forløbet. Elevplanen skal løbende følges op i samarbejde med eleven, og dermed følge om det går som planlagt eller om noget skal rette til i undervisningen. Tilbuddet kan overveje om elevplanen kan indarbejdes i løbende planlægning af undervisningen. Elevplanen skal revideres mindst en gang årligt, så der er en ny plan for det følgende år, og så den bygger videre på den tidligere elevplan og erfaringer.

Skoletilbuddet skal beskrive, hvordan eleverne inddrages i undervisningen, fx ved at beskrive, hvordan pædagogiske metoder og aktiviteter understøtter inddragelsen. Det kan både være i det daglige eller mere generelt i tilrettelæggelsen af undervisningen. I den forbindelse skal skoletilbuddet dokumentere elevernes inddragelse i undervisningen fx via opfølgning i elevplanen, referater fra elevråd, beskrivelser af fagindhold og lignende, således at dette kan indgå i en årlig refleksion og revision af, hvordan eleverne inddrages i undervisningen og om noget kan ændres.

Skoletilbuddet skal beskrive og dokumentere samarbejdet med forældre og/eller forældremyndighedsindehaver og anbringelsessted, såfremt det er aktuelt. I beskrivelsen kan overordnede principper (fx kommunikation og åbenhed) samt praktik i hverdagen indgå, og det kan beskrives hvordan samarbejdet tilpasses og dokumenteres for hver enkel elev og dennes livsvilkår.

Hvor ofte?

Undervisningsplaner skal revideres en gang årligt, og udarbejdes inden skolestart.

Elevplaner udarbejdes indenfor 3 måneder efter elevens skolestart, og følges op løbende efter behov.

Elevplanerne skal revideres mindst en gang årligt, så der foreligger en ny elevplan for det følgende år.

Beskrivelsen af inddragelsen af eleverne skal revideres en gang årligt.

Beskrivelsen af samarbejdet med forældre og/eller forældremyndighedsindehaver samt evt. anbringelsessted skal revideres en gang årligt, så beskrivelsen reelt afspejler det aktuelle samarbejde.

Skolestart & -afslutning (Skole)

Hvorfor?

Elevens skolestart og –afslutning har afgørende betydning for elevens oplevelse og udbytte af undervisningen. Ofte har børn og unge, der går på en specialskole eller har et særligt skoletilbud, negative erfaringer med kammerater, lærere og undervisning, ligesom flere har mange skoleskift bag sig. Derfor er det væsentligt, at opstarten på skoletilbuddet er veltilrettelagt, således at eleven kan få den bedst mulige start og senere afslutning, da dette kan få betydning for det videre forløb.

Som led i et veltilrettelagt forløb omkring start og afslutning, er det væsentligt at samarbejdet med myndigheder, forældre/forældremyndighedsindehavere og eventuelt anbringelsesstedet er beskrevet, således at det er tydeligt for alle, hvordan processen forløber, ligesom det kan forhindre forhastede eller andre uhensigtsmæssige forløb. Herunder skal informationsudvekslingen beskrives, idet det understøtter at tilstrækkelige og rette informationer udveksles, da dette vil understøtte samarbejdet.

Inddragelse af eleven, forældre/forældremyndighedshaver og eventuelt anbringelsesstedet i skolestart og afslutning skal understøttes for at sikre, at de oplever sig hørt og anerkendt i processen, ligesom de kan bidrage med relevant viden for det videre forløb.

Hvordan?

Skoletilbuddet skal beskrive procedure for skolestart og -afslutning, og tilbuddet skal beskrive hvilke overvejelser, der ligger til grund for processen. Det kan være en god ide at beskrive forskellige opstarts- og afslutningssituationer, fx både de der er planlagt og som kommer over en langvarig periode, og de der opstår mere akut på baggrund af en specifik hændelse. Det kan også beskrives håndtering af hhv. alm. skolestart og –afslutning i august og juni, og skolestart og -afslutning midt i skoleåret. Der kan også være forskel på håndteringen afhængig om elever kommer fra et tilknyttet anbringelsessted (fx intern skole) eller om de er eksterne elever. Disse beskrivelser skal tage udgangspunkt i elevens behov for, at få skoleforløbet startet og afsluttet på en hensigtsmæssig måde.

Skoletilbuddet skal beskrive, hvordan der konkret samarbejdes med myndigheder, forældre/forældremyndighedsindehavere og eventuelt anbringelsessted (Se desuden kriteriet Ledelse i Organisatorisk standard om formaliseret samarbejde). Vær opmærksom på, at anbringelsessted kan være tilknyttet skolen (hvis skolen er en intern skole) og kan være eksternt. Det kan være beskrivelse af formål og indhold for samarbejdet, og beskrivelse af hvordan samarbejdet og informationsudvekslingen kan håndteres gennem planlagte møder, skriftlig korrespondance eller telefonisk kontakt, hvor aftaler osv. beskrives, og hvilke informationer der udveksles i hvilke sammenhænge. Dette kan med fordel følge en fast skabelon, da dette vil understøtte en hensigtsmæssig udveksling af information, som foretages i åbenhed.

Skoletilbuddet skal beskrive, hvordan eleven, forældre/forældremyndighedsindehaver og eventuelle anbringelsessted inddrages i skolestart og –afslutning, samt hvilken informationsudveksling der er og hvordan den finder sted. Beskrivelsen kan indeholde overvejelser om, hvornår eleven præsenteres for skolen samt hvilken form for præsentation, der skal være og hvilke muligheder, der er for inddragelsen i praksis. I beskrivelsen af inddragelsen skal indgå en beskrivelse af informationsudvekslingen mellem de involverede. Det kan være tydelige rammer for informationsudvekslingen (hvor ofte, hvordan og af hvem) samt hvilke etiske overvejelser, der kan være om måden at behandle oplysninger om elever og/eller forældre.

Hvor ofte?

Beskrivelserne revideres en gang årligt. Den årlige revision skal understøtte, at procedurerne vedvarende tilpasses målgruppens behov samt at relevant faglige overvejelser og refleksioner får betydning for den fremadrettede indsats.

Opstart & Afslutning (Dagtilbud, Beskyttet Beskæftigelse og STU)

Hvorfor?

Borgerens opstart og afslutning i dagtilbuddet, beskyttet beskæftigelse eller STU-forløbet har afgørende betydning for deres deltagelse i tilbuddet samt oplevelse af sammenhæng og kontinuitet. Tilbuddet kan bedre understøtte, at borgerens behov tilgodeses gennem et veltilrettelagt forløb. Ofte har unge eller voksne, der starter i et dagtilbud, beskyttet beskæftigelse eller STU-forløb, negative erfaringer med kammerater eller kolleger, lærere, undervisning eller arbejdspladser, og flere har mange skole- eller jobskift bag sig. Derfor er det væsentlig, at opstarten på dagtilbuddet, den beskyttede beskæftigelse eller STU-forløbet er veltilrettelagt og overvejet, således at den unge eller voksne kan få den bedst mulige start og afslutning, da dette kan få betydning for det videre forløb.

Som led i et veltilrettelagt forløb omkring opstart og afslutning, er det væsentligt, at samarbejdet med eventuelle andre tilbud (fx botilbud) og myndigheder er beskrevet, således at det er tydeligt for alle, hvordan processen forløber, ligesom det kan forhindre forhastede eller andre uhensigtsmæssige forløb. Herunder skal informationsudvekslingen beskrives, idet det understøtter, at tilstrækkelige og rette informationer udveksles.

Inddragelse af den unge eller voksne i opstart og afslutning skal understøtte, at de oplever sig hørt og anerkendt i processen, ligesom de kan bidrage med relevant viden for det videre forløb.

Hvordan?

Tilbuddet skal beskrive processen for opstart og afslutning, herunder skal tilbuddet beskrive overvejelser om hvorfor og hvordan den valgte procedure er relevant for målgruppen, dagtilbuddet, den beskyttede beskæftigelse eller STU-forløbet og samarbejdspartnere. Tilbuddet kan beskrive forskellige opstarts- og afslutningssituationer fx de der er planlagt og der kommer over en langvarig periode, og de der opstår mere akut på baggrund af en specifik hændelse. Der kan også være forskel på håndteringen afhængig om borgerne kommer fra et tilknyttet botilbud eller om de er eksterne. Disse beskrivelser kan tage udgangspunkt i den unge eller voksnes behov for at få forløbet startet og afsluttet på en hensigtsmæssig måde.

Tilbuddet skal beskrive, hvordan de konkret samarbejder med andre tilbud eller myndigheder om opstart og afslutning af et forløb, og hvordan de kan tilpasse det til den enkelte borger (Se desuden kriteriet Ledelse i Organisatorisk standard om formaliseret samarbejde). Beskrivelsen kan indeholde overvejelser om formål og indhold, samt håndteringen i praksis fx gennem en række aftalte møder, skriftlig korrespondance eller telefonisk kontakt, hvor det ligeledes beskrives hvilke informationer, der udveksles i hvilke sammenhænge. Dette kan med fordel følge en fast skabelon, da dette vil understøtte en hensigtsmæssig udveksling af information. Endelig skal beskrivelsen indeholde hvilke former for afrapportering, de anvender under borgerens forløb på tilbuddet fx til kommunen.

Tilbuddet skal beskrive, hvordan den unge eller voksne inddrages i opstart og afslutning. Beskrivelsen kan indeholde overvejelser om, hvornår den unge eller voksne præsenteres for tilbuddet samt hvilken form for præsentation der skal være, og den unge eller voksne kan selv have ønsker, behov eller andet, der har betydning for dem og deres deltagelse på tilbuddet. Tilbuddet skal beskrive den informationsudveksling, der er mellem den unge eller voksne og tilbuddet, og kan evt. beskrive hvilke etiske overvejelser, der kan være om måden at behandle oplysninger om den unge eller voksne.

Hvor ofte?

Beskrivelsen af opstart og afslutning skal revideres en gang årligt. Den årlige revision skal understøtte at processen vedvarende tilpasses målgruppens behov, samt at relevante faglige overvejelser og refleksioner får betydning for den fremadrettede indsats.

Arbejds miljø & Social Trivsel (Dagtilbud, Beskyttet Beskæftigelse og Dagtilbud)

Hvorfor?

Arbejds miljø er et samspil af de relationer, påvirkninger og vilkår, som mennesker arbejder under, og er derfor forhold, som kan bidrage til den unge eller voksnes sikkerhed og trivsel på kort sigt samt til deres fysiske og psykiske sundhed og trivsel på længere sigt.

I dagtilbud, beskyttet beskæftigelse og STU-forløb er der en særlig forpligtelse til, at arbejds miljøet understøtter de unge eller voksnes trivsel. Mange unge og voksne, som tilbydes dagtilbud, beskyttet beskæftigelse eller STU-forløb kan være marginaliserede fra sociale fællesskaber. De har derfor behov for, at tilbuddet skaber de nødvendige rammer for et godt arbejds miljø og at de kan udfolde sig og deltage i et socialt fællesskab. Dette kan bidrage til, at de oplever anerkendelse og meningsfuldhed. Det psykiske arbejds miljø spiller en stor rolle, idet det kræver særlige rammer, at kunne rumme en udsat ung eller voksen i et dagtilbud, beskyttet beskæftigelse eller STU-forløb, samtidig med at det understøtter den enkeltes trivsel og udvikling.

Ved at beskrive de overvejelser, metoder og aktiviteter, som understøtter social trivsel samt de nødvendige rammer for det fysiske og psykiske arbejds miljø bliver det muligt i fællesskab at gøre sig faglige overvejelser samt få relevante erfaringer i spil. Samtidig bliver det muligt systematisk og løbende at reflektere over og justere tiltagene i forhold til målgruppens behov.

Når der skal laves aftaler, som kan understøtte den unge eller voksnes kendskab til og brug af egne evner, må der altid tages udgangspunkt i den enkeltes evner og kompetencer, da disse kan være meget forskellige. Nogle opgaver kan opleves som en udfordring for nogle og en belastning for andre. Derfor er det væsentligt, at de unge eller voksne inddrages i de aftaler, der laves, således at de unge eller voksne oplever sig som ligeværdige samarbejdspartnere, og bliver inddraget i deres hverdag ud fra behov, muligheder og ønsker.

Hvordan?

Tilbuddet skal beskrive overvejelser, metoder og aktiviteter, der understøtter de unge eller voksnes mulighed for at udfolde sig og deltage i et socialt fællesskab og dermed deres sociale trivsel. Ofte vil de forskellige tilbud have gjort sig mange overvejelser om inklusion og deltagelse for de unge eller voksne. Disse overvejelser er væsentlige, og kan danne baggrund for diskussion og refleksion i medarbejdergruppen, og kan skabe udgangspunktet for den daglige praksis i hverdagen. Der kan benyttes mange metoder og aktiviteter alt efter målgruppen fx arbejds teams eller en mentor i den første tid, ligesom det kan overvejes hvilke krav og forholdsregler, der kan stilles til den unge eller voksne for at understøtte den enkeltes udfoldelses muligheder.

Tilbuddet skal beskrive, hvordan de skaber nødvendige rammer for et fysisk og psykisk arbejdsmiljø, der har fokus på den unges eller voksnes trivsel. Fx kan det være nødvendigt med særlige arbejdsopgaver, -stilling og -tempo; eller det kan være nødvendigt, at tilbuddet har rammer for et arbejdsmiljø med plads til den unge eller den voksnes særlige behov og ønsker.

Beskrivelser af overvejelser, metoder og aktiviteter, der understøtter deltagelse i et socialt fællesskab samt de nødvendige rammer for fysisk og psykisk arbejdsmiljø kan være en del af ydelsesbeskrivelsen eller den samlede arbejdsmiljøbeskrivelse for medarbejdere, men kan også beskrives separat. Der kan med fordel beskrives hvordan de generelle tiltag kan tilpasses individuelt.

Tilbuddet skal dokumentere, at de laver individuelt tilpassede aftaler med hver enkelt unge eller voksen på baggrund af den generelle beskrivelse, og disse aftaler skal laves sammen med den unge eller voksne. Aftalerne skal fokusere på, hvordan tilbuddet kan understøtte den enkeltes kendskab til og brug af egne evner, og hvordan tilbuddet imødekommer trivsel og behov i arbejdsmiljøet. Det kan evt. være en del af udviklingsplanen (Se kriteriet Udviklingsplaner).

Hvor ofte?

Beskrivelser af overvejelser, metoder og aktiviteter, der understøtter deltagelse i et socialt fællesskab samt de nødvendige rammer for fysisk og psykisk arbejdsmiljø skal revideres en gang årligt.

Der er ikke krav til hvor ofte dokumentationen af aftaler med den unge eller voksne samt hvordan deres trivsel og behov imødekommes i arbejdsmiljøet skal foregå, men det er hensigtsmæssigt at gøre det løbende eller til statusmøder.

Resultatdokumentation (Alle)

Hvorfor?

Resultater handler om borgerens udbytte af sit ophold på det konkrete tilbud. Dermed er resultater også med til at give tilbuddet og andre fx kommuner et billede af, hvorvidt tilbuddet leverer, det de ønsker at levere, og er sat i verden for.

At arbejde med resultater er en måde at få belyst virkningen af praksis, altså det faglige arbejde, der gøres med sammen med borgerne. Det betyder, at man med et resultatfokus kommer nærmere en egentlig analyse af egen praksis. Tilbuddet kan derfor bedre dokumentere faglighed og indsats, da et fokus på resultater skaber et ensartet sprog og en gennemsigtighed om det, man gør i det daglige arbejde. Desuden giver resultatdokumentation mulighed for, at tilbuddet kan reflektere over deres indsats generelt.

Gennem resultatdokumentation sættes det enkelte tilbud i stand til at dokumentere, hvad tilbuddet har gjort af indsatser, også selvom der ikke sker en nævneværdig forandring hos borgeren. Man kan forstå et resultat på mange måder. Et resultat kan være positivt i forhold til et konkret udgangspunkt. Det kan være negativt i forhold til et konkret udgangspunkt eller det kan være fastholdelse af niveau.

Resultatmålinger tager afsæt i de mål, der er formuleret for borgerens ophold, fx udvikling af særlige kompetencer eller mestring af bestemte situationer. De er typisk beskrevet i den kommunale handleplan og udmøntet i udviklingsplanen (se kriterium Udviklingsplan). Tilbuddet skal kunne beskrive og argumentere for, hvorfor det er relevant at foretage netop de målinger, man har valgt at måle på.

Resultatmåling skærper og kvalificerer dermed det enkelte tilbuds indsatser, og det er en måde for tilbuddet gennem dokumentation at synliggøre det kvalificerede arbejde, der udføres for omverdenen.

Hvordan?

Herunder fremhæves generel inspiration til arbejdet med resultatdokumentation.

Tilbud skal for hver enkelt borger have en beskrivelse af, hvordan de dokumenterer borgernes resultater (udvikling). Tilbuddet kan have en generel beskrivelse af, hvordan de arbejder med resultatdokumentation, og denne kan efterfølgende være tilpasset hver enkelt borger. For hver borger skal der være en beskrivelse af de overvejelser, tilbuddet har gjort vedr.:

- hvad tilbuddet måler, fx mål i handleplanen, delmål, konkrete hverdagsaktiviteter. Fokus er på hvilke forhold, der bliver arbejdet med og hvordan, så det er tydeligt for borger og medarbejdere, og dermed håndgribeligt i hverdagen. Fokus er også på, hvordan de enkelte forhold måles/opgøres fx på

en skala fra 1-10 eller mere kvalitativt med beskrivelser, samt enighed og refleksion over hvilke tal eller kategorier udviklingen beskrives ud fra.

- hvordan tilbuddet dokumenterer det, de vil måle. Dvs. hvor de dokumenterer?, hvem der dokumenterer?, hvilke typer undersøgelser bliver der lavet (observationer, interviews osv.)? osv.
- hvorfor netop det er relevant for borgeren. Dvs. tilbuddets overvejelser bag hvilke ting, der arbejdes med i den pågældende periode.

Resultatdokumentationen kan være en del af udviklingsplanen for den enkelte borger (Se kriteriet Udviklingsplaner). Udviklingsplanen er det redskab, der alligevel følger borgeren i opholdet, hvorfor det er hensigtsmæssigt at dokumentere resultaterne i udviklingsplanen. Det vil være forskelligt, hvad man arbejder med og måler i forskellige perioder i borgerens ophold, og det skal fremgå løbende.

Tilbuddet skal inddrage borgeren i resultatdokumentationen og ovenstående overvejelser. Inddragelsens form og omfang skal relateres til målgruppen og dennes alder, kompetence og evner. Tilbuddet skal beskrive, hvordan de dokumenterer denne inddragelse og praksis for inddragelsen af den enkelte.

Tilbuddet skal skabe rammer for og dermed sikre, at medarbejderne kan redegøre for de etiske overvejelser, der gøres i forbindelse med at vurdere og måle et andet menneske forandringer. Det kan fx være overvejelser som: Hvad påvirker man, når man måler? Hvilken betydning har det, at man opstiller mål og delmål for et andet menneske? Hvad betyder det, at måle på det ene i forhold til det andet? Hvad er særligt på spil her på tilbuddet? Hvilke 'spilleregler' har vi i forbindelse med resultatdokumentation? Hvordan vægtes resultaterne i forhold til alle de andre ting, man gør i løbet af en almindelig dag? I hvilken form vises eller illustreres resultaterne og ikke mindst, overvejelser over, hvad resultaterne konkret bruges til i tilbuddet.

Tilbuddet skal have en samlet beskrivelse af, hvordan de arbejder med, at resultaterne for borgerne samles, og bidrager til den løbende udvikling af tilbuddet og indsatserne generelt. De betyder, at udviklingen for alle borgerne tilsammen kan pege i en udviklingsretning for tilbuddet og indsatsen. Fx viser det sig, at de fleste borgere med en særlig problematik får rigtig meget ud af at arbejde med en særlig type pædagogik, så kan tilbuddet bruge det i udviklingen af tilbuddets indsatser, medarbejdernes kompetenceudvikling, strategi eller andet. Det vigtige er, at tilbuddet har en systematik for, hvordan de opsamler viden om resultater for de enkelte borgere, og tilsammen kan bruge det til at udvikle tilbuddet på kort og lang sigt. Samlingen af resultaterne for tilbuddet kan også bruges til at skabe et vidensgrundlag for den type pædagogik og/eller indsats.

Hvor ofte?

Der er ikke et krav til, hvor ofte tilbuddet skal revidere sin beskrivelse af arbejdet med resultatdokumentation, men det er en fordel at have det som en del af sit tids- og aktivitetsstyringsværktøj fx årshjul/årskalender, så tilbuddet sætter en ramme for det.

For hver enkel borger skal tilbuddet løbende arbejde med at følge op, måle og dokumentere borgerens resultater. Hvor ofte det er, afhænger af hvilke typer mål, der foretages; forskellige resultater skal dokumenteres med forskellige og hensigtsmæssige intervaller. Fx er der forskel på, hvad der er et hensigtsmæssigt interval, når man dokumenterer resultater ud fra fx handlemål i handleplanen fra kommune, delmål eller hverdagens aktiviteter. Det betyder i sagens natur også, at der er mange forskellige muligheder for fokus i tilbuddets målinger. Derved understreges det også, at tilbuddet ikke kan måle alt, men må tage kvalificeret stilling til, hvad tilbuddet måler.

Særligt for:

Døgntilbud for Børn og Unge og Skoletilbud: Tilbuddet skal tage stilling til og beskrive, hvordan og i hvilken form, de giver resultater videre til forældre og/eller forældremyndighedsindehavere og visiterende kommune. Tilbuddet kan fx overveje, om alle eller udvalgte resultater skal videregives, om de kan beskrives eller vises visuelt, eller om det er en del af løbende statusmøder osv. Det væsentlige er her, at tilbuddet gør sig grundige overvejelser om dette, så resultater om børn og unge ikke ukritisk videregives.