

**Akkreditering Danmark**

**TILBUDSSPECIFIK STANDARD**

**BOTILBUD FOR VOKSNE**

*ADK 20.13*



**AkkrediteringDanmark**  
**FADK** [www.akkreditering.dk](http://www.akkreditering.dk)

## INDHOLDSFORTEGNELSE

INTRODUKTION .....	3
KVALITETSMODELLENS OPBYGNING .....	5
STANDARDENS OPBYGNING.....	6
KRITERIERNES OPBYGNING.....	7
LOVGIVNING OG TILBUDSPORTAL.....	7
BOTILBUD FOR VOKSNE.....	8
AT TILPASSE KVALITETSMODELLENS KRAV TIL SIT TILBUD.....	8
<b>MÅLGRUPPE &amp; YDELSE .....</b>	<b>9</b>
<b>UDVIKLINGSPLANER.....</b>	<b>10</b>
<b>IND- &amp; UDFLYTNING.....</b>	<b>12</b>
<b>SOCIALE RELATIONER &amp; SELVSTÆNDIGHED .....</b>	<b>13</b>
<b>RESULTATDOKUMENTATION .....</b>	<b>15</b>
BEGREBSLISTE.....	17

## ● INTRODUKTION

Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel henvender sig til sociale tilbud, der ønsker at integrere en reflekterende og resultatorienteret kultur såvel som at arbejde med dokumentation, kvalificering og udvikling af egen praksis.

Der stilles stadig større krav til, at sociale tilbud kan dokumentere resultater af deres indsats. Det er en vanskelig opgave, fordi social- og specialpædagogisk arbejde er kendetegnet ved en høj grad af kompleksitet. Hos Akkreditering Danmark handler det at arbejde med kvalificering ikke om at dokumentere for dokumentationens skyld, men om at understøtte refleksion over konsekvenser og resultater af den konkrete indsats.

Modellen er et værktøj, der bidrager til;

- at forholde sig reflekterende og analytisk til den pædagogiske praksis.
- at arbejde med meningsfuld dokumentation af både den overordnede sociale indsats, den daglige praksis og af resultater således, at det bidrager til kvalificering og udvikling.
- at arbejde med nye erkendelser, læring og forståelse af, hvordan og hvorfor tilbuddets indsats virker.
- at øge kontinuiteten og sammenhængen i tilbuddet.

Kvalitetsmodellen er udviklet som en rammestandard – en standard, der giver en ramme for centrale dele af et socialt tilbud. Inden for rammen stilles der krav til, at tilbuddet forholder sig til centrale og specifikke dele af organisationen og de faglige aspekter af indsatsen. Centralt for modellen er; *at borgeren er i centrum, at tilbuddet arbejder værdiorienteret, at tilbuddet har fokus på åbenhed internt og eksternt og endeligt, at skrevne ord og opfattelser kan genfindes i praksis*. Et tilbud, som ønsker at blive certificeret, skal kunne beskrive sin indsats inden for Kvalitetsmodellens ramme, men indholdet af denne beskrivelse vil variere fra tilbud til tilbud.

Akkreditering Danmarks standarder fokuserer på centrale dele af det social- og specialpædagogiske arbejde, hvori der gives rammer for at arbejde målrettet med kvalificering af indsatsen og de organisatoriske forhold.

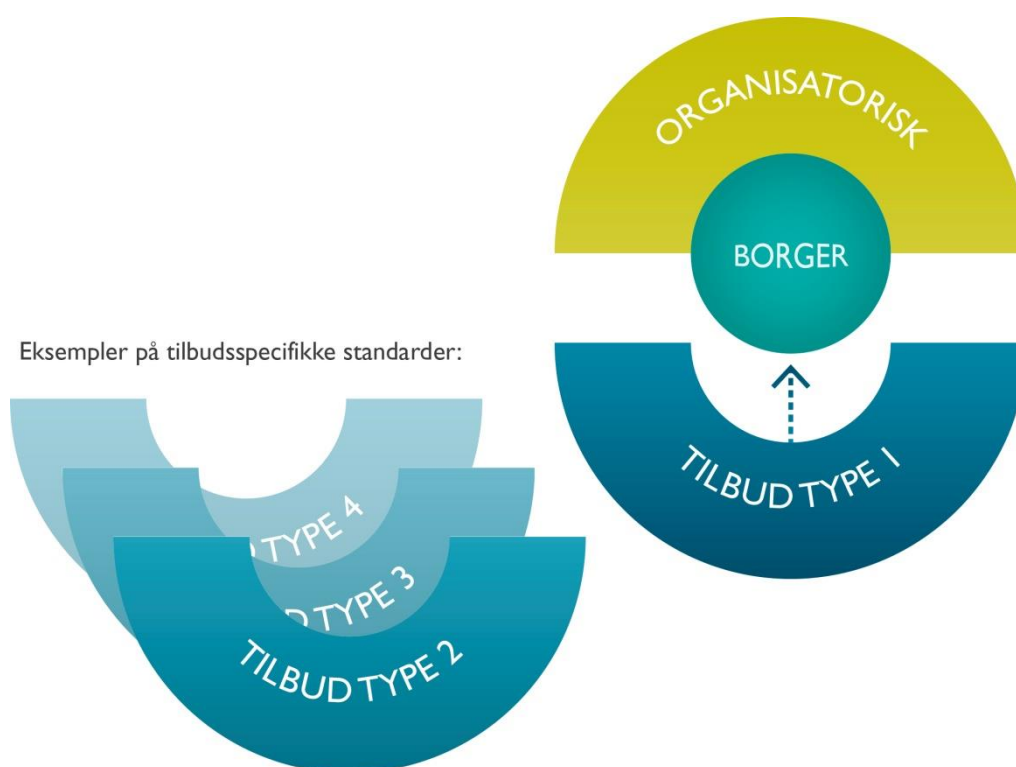
Standarderne dækker således ikke *alle* dele af et tilbuds dagligdag og virke, men stiller krav om, at tilbuddet arbejder med fokus på kvalitetssikring og kvalitetsudvikling i socialt arbejde med borgere i udsatte positioner.

Når man bliver certificeret, bliver man samtidig en del af Akkreditering Danmarks Kvalitetsnetværk – et netværk med obligatorisk deltagelse for alle de tilbud, der enten er påbegyndt arbejdet eller allerede er certificeret efter Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel. Netværket lægger op til faglig sparring og vidensdeling, og fungerer samtidig som en vigtig aktør i den løbende udvikling af Akkreditering Danmarks certificeringsordning. Certificering efter Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel sker via en ekstern og uafhængig bedømmelse af, om tilbuddet kan certificeres i henhold til tilbuddets kvalitetsbeskrivelse, standarderne og praksis. Bedømmelsen foretages af Akkreditering Danmarks Officielle Auditorkorps og Akkreditering Danmarks Certificeringsnævn. Begge via vores eksterne aktør Bureau Veritas. Certificeringen tildeles for en periode på 3 år.

For Akkreditering Danmark er det afgørende, at Kvalitetsmodellen giver mening for de mennesker, der skal arbejde med den. Derfor er modellen udviklet i tæt samarbejde med praktikere. Kvalitetsmodellen bygger på refleksioner gjort i praksis om hvad godt socialt arbejde er. Kvalitetsmodellen modtager løbende nødvendige input fra praktikere, som er afgørende for, at de formulerede krav forbliver målrettede og relevante. Ydermere er det afgørende for Akkreditering Danmarks arbejde hele tiden at være opdateret, så vi kan tilbyde en model, der ikke blot gør dokumentation meningsfuld og til en integreret del af det social- og specialpædagogiske arbejde, men som også lever op til gældende krav, og udvikler sig i takt med omverdenen. Dette gør vi ved løbende at tage modellen op til revision, så den følger og imødekommer sin samtid.

## ● KVALITETSMODELLENS OPBYGNING

Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel tilbyder standarder indenfor forskellige områder af socialt arbejde. Modellen tilbyder én generel organisatorisk standard, og et antal tilbudsspecifikke standarder for hver af de tilbudstyper, som Kvalitetsmodellen favner. Alle typer tilbud bliver således certificeret efter en *fælles* organisationsstandard *samt* en eller flere af de tilbudsspecifikke standarder, der fokuserer på netop deres type af tilbud. Se nedenstående illustration:



Et tilbud med flere typer tilbud (ex. døgntilbud for voksne med tilhørende dagtilbud) skal således ansøge om certificering ved at udarbejde en samlet beskrivelse af sine organisatoriske forhold, og særskilte beskrivelser af praksis i de enkelte afdelinger.

## ● STANDARDENS OPBYGNING

Alle Akkreditering Danmarks Standarder er opbygget efter nedenstående illustration. Dog kan antal og titel på kriterierne i de tilbudsspecifikke standarder variere. Dette er for at sikre deres relevans i forhold til netop et givent tilbudsområde.



De forskellige emner, som standarden beskæftiger sig med, kaldes kriterier. Det er disse kriterier, der punkt for punkt beskriver, hvad man som tilbud skal beskrive, dokumentere og reflektere over, når man ønsker at blive certificeret efter Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel.

## ● KRITERIERNES OPBYGNING

Hvert enkelt kriterium i Akkreditering Danmarks standarder er bygget op på følgende måde:

### *Kriterium*

Hvert kriterium indeholder specifikke krav til tilbuddet. Kravene vil typisk indebære, at tilbuddet skal forholde sig til, beskrive, redegøre for, dokumentere eller revidere specifikke dele af deres praksis inden for kriteriets fokusområde. Akkreditering Danmarks definition og brug af ovenstående begreber fremgår desuden af begrebslisten.

### *Formålsbeskrivelse*

Formålsbeskrivelsen er en kort beskrivelse af baggrunden for og formålet med det enkelte kriterium samt en introduktion til den tænkning, som kriteriet er baseret på. Beskrivelsen konkretiserer, hvorfor netop dette kriterium er i fokus samt, hvad arbejdet med kriteriet bidrager til.

### *Indikatorer*

Indikatorerne er formuleret som spørgsmål, der refererer direkte til kravene i kriteriet. Tilbuddet kan gennemgå sin kvalitetsbeskrivelse ved hjælp af indikatorerne, og dermed sikre, at de lever op til kriteriets krav. I bedømmelsesprocessen fungerer indikatorerne ligeledes som et redskab for auditorernes fokusområder og vurdering af, hvorvidt et ansøgertilbud lever op til det enkelte kriterium.

I tillæg til ovenstående udarbejder Akkreditering Danmark løbende hjælpeværktøjer, der kan bruges som inspiration til at møde kvalitetsmodellens krav. Se mere på [www.akkreditering.dk](http://www.akkreditering.dk).

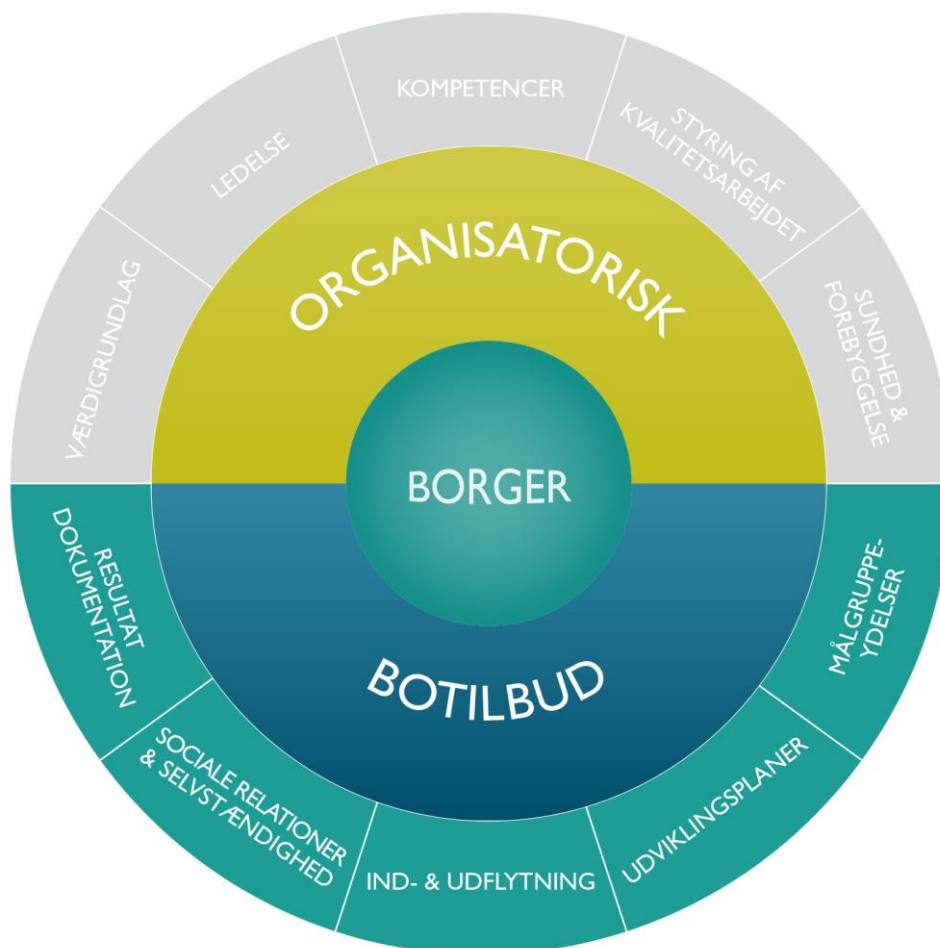
## ● LOVGIVNING OG TILBUDSPORTAL

For at blive certificeret efter Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel, er det en forudsætning, at tilbuddet er godkendt af udøvende tilsynsmyndighed, samt overholder almindelig dansk lovgivning. Såfremt tilbuddet er leverandør på det specialiserede socialområde forventes i tillæg til ovenstående, at det er opført og beskrevet på Tilbudsportalen.

Det er ikke Akkreditering Danmarks opgave at undersøge, hvorvidt lovgivningen overholdes, men hvis Akkreditering Danmark bliver opmærksom på overtrædelser, gøres tilbuddet opmærksom på dette. Såfremt det skønnes relevant kræves dokumentation for, at relevant myndighed er orienteret, og har taget handling. I tilfælde hvor det skønnes, at et certificeret tilbud ikke længere lever op til sit kvalitetsstempel, har Akkreditering Danmark mulighed for at stille et certifikat i bero, mens sagen undersøges, eller i yderste tilfælde tilbagekalde et certifikat.

## ● BOTILBUD FOR VOKSNE

Nærværende standard kan illustreres ved følgende figur, hvor den grønne halvcirkel nederst er de *kriterier*, som standarden indeholder:



På de følgende sider foldes kriterierne ud i specifikke krav opstillet i punktform.

## ● AT TILPASSE KVALITETSMODELLENS KRAV TIL SIT TILBUD

Når man som tilbud arbejder med kvalitetsmodellen og de præcise kriterier, vil man nogen gange støde på et krav, som synes omfattende for ens organisation eller målgruppe. Her er det vigtigt at understrege, at standarderne er rammestandarder, hvortil I som tilbud forholder jer til kravet i henhold til netop jeres kontekst. Hvordan kan vi bedst muligt møde dette krav? Hvor meget kan vi gøre for at møde netop dette krav, så der skabes udbytte for vores målgruppe og/eller organisation? Det er disse refleksioner for god praksis, som Akkreditering Danmarks Kvalitetsmodel ønsker at fremme.





## MÅLGRUPPE & YDELSE

### Botilbuddet skal;

1. beskrive målgruppen.
2. beskrive ydelserne.
3. beskrive det faglige grundlag for indsatsen, herunder for sammenhængen mellem de valgte teorier og metoder, der ligger til grund for det pædagogiske arbejde og/eller faglige praksis.
4. sikre, at medarbejderne har kendskab til de faglige teoretiske og metodiske overvejelser, der ligger til grund for det pædagogiske arbejde og/eller faglige praksis.
5. beskrive, hvordan det faglige grundlag, målgruppe og ydelse gennemgås en gang årligt med alle medarbejdere.
6. revidere ydelsesbeskrivelserne og det faglige grundlag en gang årligt.

Formålet med kriteriet *Målgruppe og Ydelser* er dels at tydeliggøre botilbuddets målgruppe og ydelser, dels at tydeliggøre, hvilke faglige overvejelser, der ligger til grund for tilbuddets ydelser til beboerne. Med faglige overvejelser fokuserer kriteriet på, hvilken sammenhæng der er mellem teorier og metoder for det pædagogiske arbejde i forhold til den specifikke målgruppe. En tydeliggørelse af denne sammenhæng bidrager positivt til arbejdet med resultater for den enkelte beboer og tilbuddets indsats generelt.

### INDIKATORER

- ✓ Har tilbuddet en beskrivelse af målgruppen?
- ✓ Har tilbuddet en beskrivelse af sine ydelser?
- ✓ Har tilbuddet en beskrivelse af det faglige grundlag, herunder teoretisk og metodisk sammenhæng, for tilbuddets indsats?
- ✓ Har tilbuddets medarbejdere kendskab til, hvilke faglige teoretiske og metodiske overvejelser, der ligger til grund for det pædagogiske arbejde?
- ✓ Gennemgår tilbuddet det faglige grundlag, målgruppen og ydelsesbeskrivelserne, en gang årligt med alle medarbejdere?
- ✓ Reviderer tilbuddet ydelsesbeskrivelserne og det faglige grundlag en gang årligt?



## UDVIKLINGSPLANER

### Botilbuddet skal;

1. have en individuel udviklingsplan for samtlige beboere, som beskriver mål og delmål for den enkelte beboer samt eventuelle aftaler indgået mellem den enkelte beboer og tilbuddet. Udviklingsplanen skal;
  - a. udarbejdes i samarbejde med den enkelte beboer, såfremt denne ønsker det. Hvis beboeren ikke ønsker dette, skal det dokumenteres.
  - b. tage udgangspunkt i den kommunale handleplan såfremt en sådan foreligger.
  - c. udarbejdes senest 3 måneder efter indflytning.
  - d. opfølges i samarbejde med beboeren mindst hver 6. måned, således at der foreligger en ny udviklingsplan for de følgende 6 måneder.
2. beskrive, hvordan beboere inddrages i hverdagen på tilbuddet, herunder beskrive overvejelser, aktiviteter og metoder, der anvendes i det pædagogiske arbejde.
3. revidere beskrivelsen for beboerinddragelse en gang årligt.

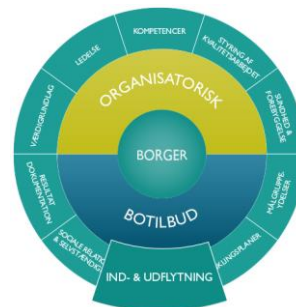
Formålet med kriteriet *Udviklingsplaner* er dels at tydeliggøre, hvordan indsatsen tilrettelægges i samarbejde med beboeren. Dels er formålet at medvirke til, at alle eventuelle andre individuelle planer for den enkelte beboer koordineres, således at der opnås sammenhæng i den samlede indsats. Udviklingsplanen fungerer således som et samlet dokument omkring den enkelte beboers forløb og udvikling.

Kriteriets formål er desuden at øge fokus på inddragelse af tilbuddets beboere i beslutninger om eget liv og hverdag. Ved at anerkende beboerens ønsker, behov og ressourcer, styrkes vedkommende aktivt i at få indflydelse på eget liv og øge sin selvstændighed.

### INDIKATORER

- ✓ Har alle tilbuddets beboere en udviklingsplan, der beskriver mål og delmål samt de aftaler, der er indgået mellem den enkelte beboer og tilbuddet?
- ✓ Er udviklingsplanen udarbejdet i samarbejde med beboeren, såfremt denne ønsker det?
- ✓ Tager udviklingsplanen udgangspunkt i den kommunale handleplan?
- ✓ Er udviklingsplanen udarbejdet senest 3 måneder efter indflytning?
- ✓ Er der foretaget opfølgning af udviklingsplanen i samarbejde med beboeren mindst hver 6. måned?

- ✓ *Har tilbuddet en beskrivelse af, hvordan beboere inddrages i hverdagen på tilbuddet, herunder en beskrivelse af overvejelser, aktiviteter og metoder, der anvendes i det pædagogiske arbejde?*
- ✓ *Reviderer tilbuddet beskrivelsen for beboerinddragelse en gang årligt?*



## IND- & UDFLYTNING

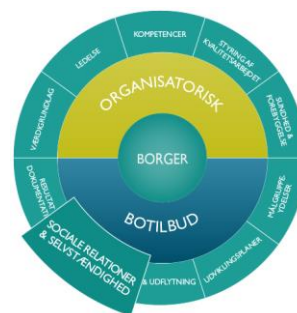
### Botilbuddet skal;

- 1. beskrive ind- og udflytningsprocessen, samt hvilke overvejelser, der ligger til grund for denne.**
- 2. beskrive, hvordan der samarbejdes med eventuelle myndigheder, andre tilbud og pårørende, herunder skal tilbuddet;**
  - a. beskrive fremgangsmåden for informationsudveksling.**
- 3. beskrive, hvordan beboeren inddrages i ind- og udflytningsprocessen, herunder;**
  - a. beskrive fremgangsmåden for informationsudveksling.**
- 4. revidere beskrivelsen af ind- og udflytningsprocessen en gang årligt.**

Kriteriet *Ind & Udflytning* har til formål at tydeliggøre og kvalificere botilbuddets ind- og udflytningsproces. En tydeliggørelse af tilbuddets tilgang til, håndtering af og samarbejde omkring henholdsvis ind- og udflytning bidrager til en sammenhængende indsats med beboerens behov i fokus. En velgennemtænkt og planlagt ind- og udflytningsproces spiller en afgørende rolle i forhold til beboerens oplevelse under og efter opholdet på botilbuddet samt for det pædagogiske arbejde med vedkommende. I forlængelse heraf fokuserer kriteriet på, hvordan tilbuddet sikrer et formaliseret og hensigtsmæssigt samarbejde med eventuelle myndigheder, andre tilbud og pårørende omkring den enkelte beboer.

### INDIKATORER

- ✓ *Har tilbuddet en beskrivelse af ind- og udflytningsprocessen samt, hvilke overvejelser, der ligger til grund for denne?*
- ✓ *Har tilbuddet en beskrivelse af, hvordan der samarbejdes med eventuelle myndigheder, andre tilbud og pårørende omkring planlægning af ind- og udflytning?*
  - ✓ *herunder en nedskreven fremgangsmåde for informationsudveksling?*
- ✓ *Har tilbuddet en beskrivelse af, hvordan beboeren inddrages i ind- og udflytningsprocessen?*
  - ✓ *herunder en nedskreven fremgangsmåde for informationsudveksling?*
- ✓ *Reviderer tilbuddet beskrivelsen for ind- og udflytningsprocessen en gang årligt?*



## SOCIALE RELATIONER & SELVSTÆNDIGHED

### Botilbuddet skal;

1. have en beskrivelse af sociale relationer & selvstændighed, som beskriver de overvejelser, metoder og aktiviteter, som indgår i tilbuddets arbejde med at støtte beboerne i et selvstændigt liv under og efter opholdet på tilbuddet. Beskrivelsen skal indeholde overvejelser omkring;
  - a. hvordan tilbuddet understøtter og medvirker til at styrke beboerens evne til at udvikle og fastholde relationer inden for såvel som uden for tilbuddet.
  - b. hvordan tilbuddet understøtter og medvirker til at styrke beboerens selvstændighed.
2. dokumentere;
  - a. at der laves individuelt tilpassede aftaler med fokus på krav Ia og Ib.
  - b. at der, for hver enkelt beboer, er udarbejdet en oversigt over relevante samarbejds- og netværkspersoner suppleret med overvejelser omkring samarbejdet i praksis med henblik på at støtte beboerens selvstændighed.
3. revidere beskrivelsen en gang årligt.

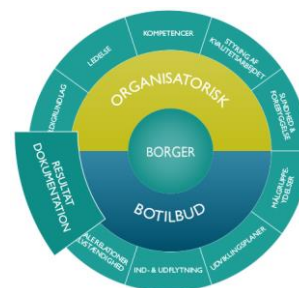
Kriteriet *Sociale Relationer & Selvstændighed* har til formål dels at understøtte og styrke beboerens sociale kompetencer, relationer og netværk, dels at arbejde målrettet med at understøtte og styrke beboerens selvstændighed.

Som et væsentligt element i det at yde en sammenhængende indsats fokuserer kriteriet på, hvorledes tilbuddet støtter beboeren i at kunne leve et selvstændigt og socialt liv under og efter opholdet på tilbuddet.

Kriteriet stiller derfor krav til, at tilbuddet arbejder målrettet og understøttende ved at have en beskrivelse af praksis for understøttelse og medvirking til udvikling af sociale relationer og selvstændighed. Det skal fremgå af beskrivelsen, hvilke metoder og aktiviteter tilbuddet anvender i forbindelse med at støtte beboerne i et selvstændigt liv med et stabilt relationsbaseret netværk. Det skal dokumenteres, hvordan der arbejdes for at styrke den enkelte beboers selvstændighed og evne til at opretholde og/eller udvikle relationer til netværk og eventuelle pårørende inden for såvel som uden for tilbuddet.

### INDIKATORER

- ✓ *Har tilbuddet en beskrivelse af Sociale Relationer & Selvstændighed, der lever op til kriteriets krav Ia og Ib?*
- ✓ *Dokumenterer tilbuddet, at der laves individuelt tilpassede aftaler med fokus på kriteriets krav Ia og Ib?*
- ✓ *Har tilbuddet, for hver enkelt beboer, en oversigt over relevante samarbejds- og netværkspersoner suppleret med overvejelser omkring samarbejdet i praksis med henblik på at støtte beboerens selvstændighed?*
- ✓ *Reviderer tilbuddet beskrivelsen en gang årligt?*



## RESULTATDOKUMENTATION

**Botilbuddet skal;**

- I. have en beskrivelse for hver enkel beboer, hvori tilbuddets overvejelser om dokumentation af dennes forandringer og resultater fremgår, herunder;**
  - a. beskrive, hvad der måles.**
  - b. dokumentere, hvordan der måles.**
  - c. beskrive, hvorfor det er relevant at måle resultatet.**
- 2. dokumentere, hvorledes beboeren inddrages i resultatdokumentationen.**
- 3. sikre, at medarbejderne kan redegøre for de etiske overvejelser, der gøres i forbindelse med at vurdere og måle et andet menneskes forandringer.**
- 4. have en beskrivelse af, hvorledes resultater fra hver enkel beboer inddrages i den løbende udvikling og kvalificering af de indsatser, som tilbuddet udfører.**

Kriteriet *Resultatdokumentation* har til formål at få tilbuddet til at fokusere på og reflektere over de resultater, der skabes i samarbejde med beboeren. Derved kvalificeres indsatsen, og tilbuddet vil over tid kunne forholde sig systematisk til deres indsatser over for den specifikke målgruppe på et mere generelt plan.

Resultatdokumentationen forstås i denne sammenhæng som en systematisk registrering af de resultater, der er i fokus i samspillet mellem beboeren og den faglighed som det enkelte tilbud repræsenterer.

Konkret betyder det, at resultater i denne sammenhæng opfattes som et skridt på vejen mod de mål, der er opstillet i beboerens udviklingsplan.

Kriteriet stiller krav om, at tilbuddet skal kunne fremvise en systematisk praksis i forhold til dokumentationen af resultater for hvert enkel beboer. Tilbuddet skal derfor kunne beskrive overvejelser omkring *hvad*, der måles, *hvordan* der måles og *hvorfor* det måles. Eftersom måling af andre menneskers forandringer i mange henseender kræver en etisk stillingtagen, stiller kriteriet også krav til, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes processen vedrørende resultatdokumentation tager udgangspunkt i tilbuddets værdier.

### INDIKATORER

- ✓ *Har tilbuddet en beskrivelse for hver enkel beboer, hvori tilbuddets overvejelser om dokumentation af dennes forandringer og resultater fremgår?*

- ✓ *Beskriver tilbuddet, hvad der måles?*
- ✓ *Kan tilbuddet dokumentere, hvordan der måles?*
- ✓ *Beskriver tilbuddet, hvorfor det er relevant at måle resultatet?*
- ✓ *Har tilbuddet indsamlet dokumentation systematisk på samme måde for den enkelte beboer? Herunder beskrevet;*
  - ✓ *hvad der måles for hver enkel beboer?*
  - ✓ *hvordan det målte dokumenteres?*
  - ✓ *hvorfor dette er relevant at måle?*
- ✓ *Har tilbuddet inddraget beboeren i resultatdokumentationsprocessen?*
- ✓ *Kan medarbejderne redegøre for de etiske overvejelser, der gøres i forbindelse med at vurdere og måle et andet menneskes forandringer?*
- ✓ *Har tilbuddet en beskrivelse af, hvorledes resultater fra hver enkel beboer inddrages i den løbende udvikling og kvalificering af de indsatser, som tilbuddet udfører?*



## ● BEGREBSLISTE

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

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

- Have kendskab til** Betyder at eksempelvis medarbejdere skal vide, at et givent materiale eksisterer, og i overordnet form kunne gengive indholdet mundtligt.
- Have taget stilling til** Refererer her til resultatdokumentationsprocessen. At 'have taget stilling til' betyder, at tilbuddets leder (eller den som har fået uddelegeret kompetencen) har forholdt sig til, hvorledes tilbuddet præsenterer resultater overfor samarbejdspartnere; kommune, forældre og/eller forældremyndighedsindehavere, pårørende, netværk og andre relevante samarbejdsparter. Hertil også, hvis tilbuddet benytter andre kommunikationsplatforme, hvorledes resultater præsenteres på tilbuddets hjemmeside, tilbudsportal, i foldere o. lign. Til denne stillingtagen hører regler om tavshedspligt og andre etiske overvejelser vedrørende det at dokumentere og præsentere andre menneskers udviklinger og forandringer for andre.
- Inddragelse** Betegner det, at delagtiggøre borgerne i en indsats, aktivitet el. lign. Inddragelsen kan være i forskelligt omfang, og kræver således ikke fuldstændig inddragelse. Omfanget af inddragelsen skal svare til den enkelte borgers kompetencer og udvikling.
- Indsats** De samlede sociale og/eller pædagogiske og/eller behandlingsmæssige og/eller undervisningsmæssige opgaver, som tilbuddet udfører.
- Intern kommunikation** Henviser til den måde, hvorpå tilbuddet udveksler informationer inden for tilbuddet. Eksempelvis mellem medarbejdere og ledelse, medarbejdere indbyrdes eller mellem afdelinger på tilbuddet.
- Kommunikationsveje** Beskriver de kanaler, hvori tilbuddets informationsudveksling finder sted. Både internt på tilbuddet og eksternt i forhold til eksempelvis pårørende, netværk, myndigheder, andre tilbud og interessenter. At kortlægge tilbuddets kommunikationsveje indebærer en beskrivelse af, hvordan informationer udveksles, fra og til hvem samt i hvilken form.
- Kompetence** Kompetencer kan have 3 betydninger:
1. At have kompetencer – dvs. færdigheder erhvervet gennem opdragelse, livslæring, erfaring og uddannelse.
  2. At være kompetent – dvs. at have dømmekraft (være til at stole på; at have intuition).
  3. At få uddelegeret tilladelse eller mandat til at udføre bestemte opgaver (f.eks. at få kompetencen for medicinbehandling; for vedligeholdelse af... o. lign.).

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

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

konkrete borger er i stand til at udvikle/opretholde.

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

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

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

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

**Sikring/at sikre** Sikring er at sørge for, at noget bestemt sker, foregår, bliver opfyldt eller lignende.

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

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

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

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

<b>Sundhed</b>	Betegner både fysisk, mental og social sundhed.
<b>Sundhedsfremme</b>	Drejer sig om aktiviteter, der øger borgerens viden og refleksion omkring det at leve et liv, hvor fokus er på at opbygge ressourcer og skabe muligheder.
<b>Systematik/systematisk</b>	Når en handling gennemføres systematisk henfører det til, at handlingen gennemføres konsekvent og udføres efter samme fremgangsmåde, plan, metode, måling eller lignende hver gang den foretages.
<b>Teori</b>	Teorier er som oftest forenklinger af hverdagens komplekse situationer. Teorier hjælper til at forklare, hvorledes et givent fænomen kan beskrives (eksempelvis: læringsstile, personlighedstyper, kognitive typologier, handlingstyper mv.). Ved at arbejde ud fra en bestemt teori kan man tilrettelægge de pædagogiske indsatser mere systematisk. Ved at diskutere teori og valgte pædagogiske metoder sammen i medarbejdergruppen kan man gøre sin indsats mere strømlinet og præcis.
<b>Udviklingsplan</b>	En udviklingsplan er en individuel plan for det enkelte barn, den unge eller den voksne på et døgn- eller botilbud. Udviklingsplanen tager udgangspunkt i den kommunale handleplan for barnet, den unge eller den voksne og skal tydeliggøre og konkretisere, hvordan handleplanens mål opfyldes. Dette sker ved opdeling af handleplanens mål i delmål (mindre dele af det samlede mål) og handlemål (mål, som barnet, den unge eller den voksne selv kan tage aktivt ansvar for i samarbejde med tilbuddet). Arbejdet med udviklingsplaner bør altid ske i tæt samarbejde med barnet, den unge eller den voksne.
<b>Undervisningsplan</b>	Undervisningsplanens formål er at: <ol style="list-style-type: none"><li>1. tilrettelægge det enkelte skoleår (ferier; lejrskole, faste møder, m.v.).</li><li>2. fastsætte det overordnede undervisningsgrundlag og overordnede indhold i de enkelte fag.</li><li>3. fastlægge det enkelte fags indhold jf. "Ministeriet for Børn og Undervisning" trin og delmål.</li></ol>
<b>Undervisningsgrundlag</b>	Undervisningsgrundlaget er en beskrivelse af de didaktiske overvejelser vedrørende undervisningsmetodik, teorier, metoder og pædagogik som man tilrettelægger sin undervisning og undervisningsplan på baggrund af.
<b>Utilsigtede hændelser</b>	Hændelser i forbindelse med sundhedsfaglige opgaver, der har eller kunne have forvoldt skade på borgeren. Det er også en utilsigtet hændelse, hvis opgaven udføres på tilbud, der arbejder under loven om Social Service – det afgørende er, om opgaven er sundhedsfaglig. Formålet med at identificere hændelserne er, at udvikle en læringskultur,

hvor man lærer af (nærved) fejl, og sikre at hændelserne ikke gentages.

Hændelser skal indberettes til Dansk Patientsikkerhedsdatabase [www.dpsd.dk/Rapportering](http://www.dpsd.dk/Rapportering).

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

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

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

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



Flere  
informationer:



*- Når sociale tilbud tager  
ansvar for kvaliteten*



**AkkrediteringDanmark**

[www.akkreditering.dk](http://www.akkreditering.dk)

Akkreditering Danmark  
Emdrupvej 115A, 4. sal  
2400 København NV.

[info@akkreditering.dk](mailto:info@akkreditering.dk)  
tlf. 70 23 77 88