

Akkreditering Danmark

ORGANISATORISK STANDARD

ADK 20.13



Akkreditering Danmark
FADK www.akkreditering.dk

INDHOLDSFORTEGNELSE

INTRODUKTION	3
KVALITETSMODELLENS OPBYGNING	5
STANDARDENS OPBYGNING	6
KRITERIERNES OPBYGNING	7
LOVGIVNING OG TILBUDSPORTAL	7
ORGANISATORISK STANDARD	8
AT TILPASSE KVALITETSMODELLENS KRAV TIL SIT TILBUD	8
VÆRDIGRUNDLAG	9
LEDELSE	10
KOMPETENCER	12
STYRING AF KVALITETSARBEJDET	14
SUNDHED OG FOREBYGGELSE	16
BEGREBSLISTE	18

● 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.

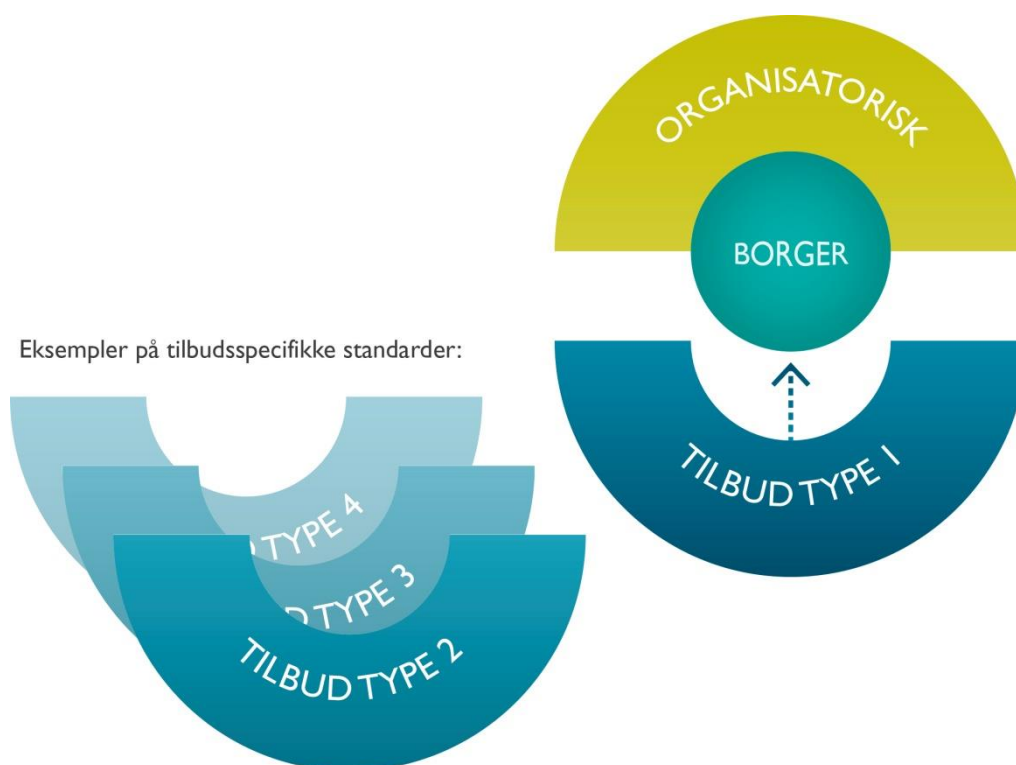
Standarderne dækker således ikke *alle* dele af et tilbuds dagligdag og virke, men stiller krav om, at tilbuddet arbejder med fokus på kvalitetssikring og kvalitetsudvikling i socialt arbejde med borgere i udsatte positioner.

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.

● 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.

● ORGANISATORISK STANDARD

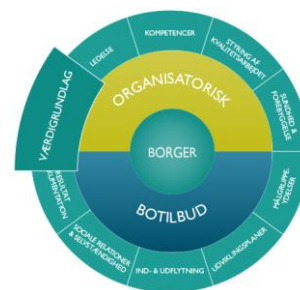
Nærværende standard kan illustreres ved følgende figur, hvor den grønne halvcirkel øverst er de *kriterier*, som standarden indeholder:



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.



VÆRDIGRUNDLAG

Tilbuddet skal;

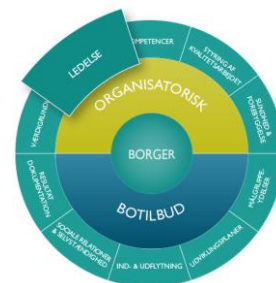
1. have et værdigrundlag og beskrive, hvorledes værdierne har konkret betydning for tilbuddets daglige praksis. Herunder skal tilbuddet;
 - a. redegøre for, hvordan værdierne bliver fastlagt.
 - b. beskrive intentionerne bag de udvalgte værdier.
2. sikre, at medarbejderne har kendskab til værdierne og sammenhængen mellem værdierne og dagligdagens konkrete handlinger.
3. dokumentere, hvordan konkrete situationer giver anledning til refleksioner over værdigrundlagets indhold og betydning for praksis.

Kriteriet *Værdigrundlag* har til formål at kvalificere indsatsen ved at give hele tilbuddet et tydeligt værdibaseret fundament. Når der arbejdes med grundlæggende værdier, giver det anledning til at reflektere over, hvordan værdierne kommer til udtryk i tilbuddets konkrete pædagogiske praksis. Det bliver muligt at vurdere om konkrete indsatser er i overensstemmelse med tilbuddets værdier. Gennem refleksioner over værdiernes betydning for hverdagens handlinger gives der derfor mulighed for at vurdere sammenhængen mellem tilbuddets værdier, teoretiske referenceramme, politikker samt praksis.

Når man forholder sig til disse processer, skabes der sammenhæng i den samlede indsats - det bliver dermed muligt at sikre, at værdigrundlaget er mere end blot ord. Ved konkret at forholde sig til værdiernes betydning for praksis, kan værdierne bidrage til konkrete handlingsanvisninger og fremstår herigennem vedkommende og nærværende.

INDIKATORER

- ✓ Har tilbuddet et værdigrundlag, og beskrevet, hvordan det har konkret betydning for tilbuddets daglige praksis?
- ✓ Har tilbuddet beskrevet, hvordan værdierne er blevet fastlagt?
- ✓ Har tilbuddet beskrevet, hvilke intentioner, der ligger bag de enkelte værdier?
- ✓ Kan medarbejderne, ud fra konkrete eksempler, genfortælle, hvordan værdierne kommer til udtryk i daglige konkrete handlinger?
- ✓ Kan tilbuddet dokumentere, hvordan konkrete situationer har givet anledninger til refleksioner over værdigrundlagets intentioner og begrebsmæssige indhold?



LEDELSE

Tilbuddet skal;

1. have en beskrivelse af den interne ansvarsfordeling, hvor af ledelsens og bestyrelsens ansvar og opgaver fremgår, herunder
 - a. et organisationsdiagram hvoraf den daglige ansvarsfordeling tydeligt fremgår.
2. have en strategiplan, der omsætter tilbuddets vision, hvoraf følgende fremgår:
 - a. Tid for gennemførelse af strategiplanen
 - b. Handlinger for at opnå strategiplanen
 - c. Hvem gør hvad for at opnå strategiplanen
 - d. Forholdet mellem planlagt og realiseret strategi
 - e. Hvordan det sikres, at alle medarbejdere har kendskab til strategiplanen.
3. have en beskrivelse af de kommunikationsveje, som anvendes internt i tilbuddet og eksternt til samarbejdspartnere, samt med hvilke formål kommunikationen foregår.
4. beskrive hvordan tilbuddet løbende sikrer, at reglerne omkring tavshedspligt og personfølsomme oplysninger følges nøje.
5. dokumentere, hvordan der samarbejdes, på et formaliseret grundlag, med eksterne samarbejdspartnere såvel som internt på tilbuddet mellem eventuelle afdelinger, herunder skal tilbuddet;
 - a. have en oversigt over samarbejdspartnere.
6. have en beskrivelse af, hvordan tilbuddets borgere inddrages i udvalgte organisatoriske forhold omkring tilrettelæggelsen af den daglige drift. I forlængelse heraf skal tilbuddet;
 - a. revidere beskrivelsen for inddragelse af tilbuddets borgere en gang årligt.
7. revidere strategiplan, organisering og kommunikationsveje løbende efter behov.

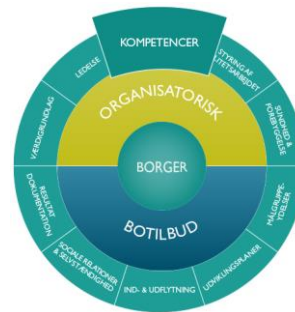
Kriteriet *Ledelse* har til formål at understøtte tilbuddets arbejde med kvalificering og udvikling af de ledelsesmæssige og organisatoriske rammer til fordel for den sociale indsats på tilbuddet, herunder ansvarsfordeling, organisationsopbygning, vision og strategi, kommunikationsveje, overholdelse af regler om personfølsomme oplysninger samt formaliseret samarbejde. Refleksion over rammerne for arbejdet skal

medvirke til at sikre fremdrift, optimere ressourceforbrug og skabe gennemsigtighed på tilbuddet. Endvidere skal dette fremme et godt arbejdsmiljø, der fastholder og udvikler arbejdskraften på tilbuddet. Kriteriet til har desuden til formål at fremme refleksioner over de dele af det organisatoriske arbejde, som tilbuddets borgere med fordel kan inddrages i. Alt sammen for at styrke borgernes indflydelse og selvstændighed.

Ledelsen har det overordnede ansvar for tilbuddet, herunder ansvar for at tilvejebringe ressourcer, vilkår og rammer, der er nødvendige for håndtering af tilbuddets indsats og al arbejdet med nærværende kvalitetsmodel.

INDIKATORER

- ✓ *Har tilbuddet en beskrivelse af ledelsens og bestyrelsens ansvar og opgaver?*
- ✓ *Har tilbuddet et organisationsdiagram, hvoraf den interne ansvarsfordeling tydeligt fremgår?*
- ✓ *Har tilbuddet en strategiplan, som omsætter tilbuddets vision og indeholder oplysninger om tid, handlinger, ansvarsfordeling, forholdet mellem planlagt og realiseret strategi?*
- ✓ *Kan tilbuddet dokumentere, at alle medarbejdere har kendskab til strategiplanen?*
- ✓ *Har tilbuddet en beskrivelse af interne og eksterne kommunikationsveje og deres formål?*
- ✓ *Har tilbuddet en beskrivelse af, hvordan de løbende sikrer, at reglerne omkring tavshedspligt og personfølsomme oplysninger følges nøje?*
- ✓ *Har tilbuddet dokumentation for, hvordan der samarbejdes med eksterne samarbejdspartnere såvel som internt på tilbuddet mellem eventuelle afdelinger?*
- ✓ *Har tilbuddet en oversigt over samarbejdspartnere?*
- ✓ *Har tilbuddet en beskrivelse af, hvordan tilbuddets borgere inddrages i udvalgte organisatoriske forhold omkring tilrettelæggelsen af den daglige drift?*
- ✓ *Revideres beskrivelsen for inddragelse en gang årligt?*
- ✓ *Revideres strategiplanen, organiseringen og kommunikationsvejene løbende efter behov?*



KOMPETENCER

Tilbuddet skal;

1. have funktionsbeskrivelser for samtlige medarbejdergrupper.
2. have beskrivelse af aftaler om supervision og anden form for faglig sparring.
3. have kompetenceplaner for hver enkelt medarbejder, som udarbejdes i forbindelse med medarbejdersamtaler.
4. have en kompetencestrategi, der indeholder;
 - a. en oversigt over tilbuddets samlede kompetencer baseret på medarbejdernes individuelle kompetenceplaner.
 - b. En beskrivelse af, hvordan tilbuddet løbende sikrer forholdet mellem eksisterende kompetencer og tilbuddets kompetencebehov samt den strategiske planlægning i forhold til at kunne indfri målet med indsatsen.
 - c. en oversigt over de enkelte medarbejders funktioner og ansættelsesvarighed samt en beskrivelse af tilbuddets refleksioner over og strategi for, hvordan der arbejdes for fastholdelse og kontinuitet i medarbejdergruppen.
5. beskrivelse af, hvordan tilbuddet arbejder med at holde sig opdateret med ny faglig viden.
6. revidere kompetencestrategien en gang årligt.

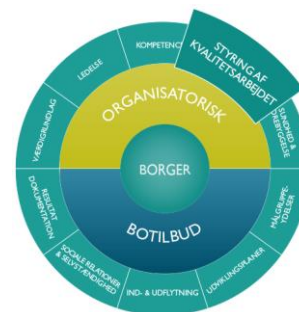
Kriteriet *Kompetencer* har til formål at afklare medarbejdergruppens faktiske kompetencer, og se dem i forhold til tilbuddets samlede kompetencebehov. En afklaring af tilbuddets samlede kompetencer vil give et billede af, hvorvidt tilbuddet med medarbejdernes eksisterende kompetencer kan udføre kvalificeret pædagogisk arbejde, realisere strategien¹ og nå målsætningen for hver enkelt borger. Samtidig kan kompetenceafklaringen bidrage til optimering og fremtidssikring af driften, således at tilbuddet kan imødekomme nuværende og kommende udfordringer. En kompetenceplan er således både en beskrivelse af nuværende kompetencer og en plan for erhvervelse af nye kompetencer.

¹ Med strategien henvises til strategien, der er beskrevet i kriterium 2: Ledelse

Arbejdet med mennesker og relationer er dynamisk og i konstant bevægelse. Derfor stiller kriteriet krav til, at tilbuddet kan beskrive, hvordan ny faglig viden, bl.a. om målgruppen, erhverves, deles i medarbejdergruppen og implementeres i det daglige pædagogiske arbejde.

INDIKATORER

- ✓ *Har tilbuddet funktionsbeskrivelser for samtlige medarbejdergrupper på tilbuddet?*
- ✓ *Har tilbuddet beskrivelser af aftaler om supervision og anden form for faglig sparring?*
- ✓ *Har tilbuddet kompetenceplaner for hver enkelt medarbejder?*
- ✓ *Har tilbuddet en kompetencestrategi indeholdende en oversigt over tilbuddets samlede kompetencer baseret på medarbejdernes individuelle kompetencer, samt en beskrivelse af sikring af fremtidigt kompetencebehov?*
- ✓ *Har tilbuddet en oversigt over de enkelte medarbejders funktioner og ansættelsesvarighed samt en beskrivelse af tilbuddets refleksioner over og strategi for, hvordan der arbejdes for fastholdelse og kontinuitet i medarbejdergruppen?*
- ✓ *Har tilbuddet en beskrivelse af, hvordan der arbejdes med at holde sig opdateret med ny faglig viden?*
- ✓ *Reviderer kompetencestrategien en gang årligt?*



STYRING AF KVALITETSARBEJDET

Tilbuddet skal;

1. udarbejde et dokument, som beskriver ledelsens forpligtelse, herunder også bestyrelse eller anden overordnet ledelse, til at arbejde med Kvalitetsmodellen.
2. have en beskrivelse af ressourcefordeling og -styring, som indeholder:
 - a. hvilke ressourcer, der stilles til rådighed for kvalitetsarbejdet.
 - b. hvordan ansvar og kompetencer fordeles i forbindelse med kvalitetsarbejdet.
 - c. hvordan den interne kommunikation vedrørende kvalitetsarbejdet er tilrettelagt.
3. dokumentere, at der arbejdes med løbende forbedringer gennem identifikation af nødvendige handlinger. I tillæg hertil skal tilbuddet:
 - a. udarbejde og anvende et tids- og aktivitetsstyringsværktøj (ex. et årshjul)
 - b. gennemføre *Intern Audit*
4. have en etableret praksis for dokumenthåndtering. Hertil skal der foreligge en beskrivelse, som indeholder:
 - a. hvordan der arbejdes med dokumenthåndtering.
 - b. hvordan arbejdet med dokumenthåndtering kontrolleres.

Kriteriet *Styring af Kvalitetsarbejdet* har til formål at styrke tilbuddets arbejdsgange med særligt fokus på arbejdet med Kvalitetsmodellen. Det er en ledelsesmæssig opgave at sikre de nødvendige vilkår og rammer for dette arbejde.

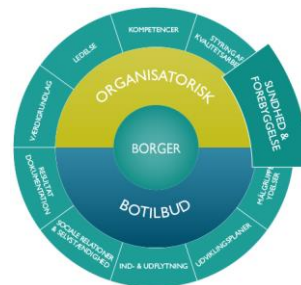
Kriteriet bidrager til at styrke og styre kvalitetsarbejdet ved at stille krav til, at tilbuddet redegør for, hvordan arbejdet med Kvalitetsmodellen organiseres som en integreret del af tilbuddets daglige arbejde.

Når man arbejder med en kvalitetsmodel, er det centralt at få implementeret en kvalitetstænkning i organisationen. Kvalitetstænkningen tager sit udgangspunkt i kvalitetscirklen, også kaldet PDCA cirklen. Det er en struktureret fremgangsmåde til at arbejde med løbende forbedringer. Forbedringer der skal planlægges, afprøves, indføres, følges op og handles på.

Løbende forbedringer er nødvendige for, at et tilbud kan kvalificere sin ydelse og organisation. Derfor stiller kriteriet krav om tydeliggørelse af ansvarsfordeling, ressource tilvejebringelse, dokumenthåndtering og målrettet refleksion.

INDIKATORER

- ✓ *Har tilbuddet en beskrivelse af, ledelsens og eventuel bestyrelsens forpligtigelse til arbejdet med Kvalitetsmodellen?*
- ✓ *Har tilbuddet en beskrivelse af ressourcefordeling og –styring, der lever op til kriteriets krav herunder: ressourcer til rådighed, ansvar og kompetencer samt interne kommunikation?*
- ✓ *Kan tilbuddet dokumentere, at der arbejdes med løbende forbedringer gennem identifikation af nødvendige handlinger?*
- ✓ *Har tilbuddet udarbejdet og anvendt et tids- og aktivitetsstyringsværktøj (ex. et årshjul)?*
- ✓ *Har tilbuddet en plan for gennemførelse af Intern Audit?*
- ✓ *Har tilbuddet etableret en praksis for dokumenthåndtering, herunder en beskrivelse af om hvordan der arbejdes med dokumenthåndtering, og hvordan arbejdet med dokumenthåndtering kontrolleres?*



SUNDHED OG FOREBYGGELSE

Tilbuddet skal;

1. have en sundhedspolitik, der beskriver den sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Politikken skal;
 - a. beskrive generelle indsatser og principper for, hvordan tilbuddet arbejder med borgernes sundhed, og desuden beskrive muligheder for at tilpasse dette individuelt for den enkelte borger.
 - b. revideres en gang årligt.
2. have en procedure for medicin håndtering. Den skal;
 - a. beskrive, hvordan medicin håndteringen skal finde sted, hvem der har ansvar og kompetence, samt hvordan udleveringen af medicin og eventuelle problemer med udleveringen registreres.
 - b. indeholde en procedure for, hvordan tilbuddet håndterer og indberetter utilsigtede hændelser med fokus på læring af skete hændelser og forebyggelse af gentagelser.
 - c. indeholde en procedure for egenkontrol af medicin håndtering, som gennemføres en gang årligt.
 - d. revideres en gang årligt.
3. have beredskabsplaner for: Brand, vold, seksuelt overgreb, magtanvendelse, ulykker, leders forfald og personlige kriser. Beredskabsplanerne skal endvidere;
 - a. indeholde en beskrivelse af, hvordan hændelserne forebygges.
 - b. være kendt af alle medarbejdere og gennemgås en gang årligt, samt ved ansættelse.
 - c. beredskabsplanen for brand skal desuden gennemgås en gang årligt med alle borgere.
 - d. revideres løbende efter behov.

Kriteriet *Sundhed & Forebyggelse* har til formål at kvalificere den forebyggende og sundhedsfremmende indsats på tilbuddet. Kriteriet bidrager til øget refleksion og viden om, hvordan tilbuddet arbejder med sundhedsfremme og forebyggelse kollektivt samt tilpasset et individuelt niveau. Ydermere bidrager kriteriet til, at tilbuddets medarbejdere kender til procedurer for medicin håndtering og beredskabsplaner. Desuden

skal tilbuddet reflektere over og beskrive, hvordan de forebygger de i beredskabsplanerne omfattede hændelser.

Den sundhedsfremmende indsats drejer sig om aktiviteter, der øger borgerens viden og refleksion omkring det at leve et liv med fokus på at opbygge ressourcer og skabe muligheder. Forebyggelse drejer sig derimod om at undgå adfærd, der skader borgeren eller forværrer en tilstand.

INDIKATORER

- ✓ *Har tilbuddet en sundhedspolitik?*
- ✓ *Beskriver politikken generelle indsatser og principper for, hvordan tilbuddet arbejder med borgernes sundhed, og beskriver politikken muligheder for at tilpasse dette individuelt for den enkelte borger?*
- ✓ *Reviderer tilbuddet politikken en gang årligt?*
- ✓ *Har tilbuddet en procedure for medicin håndtering, der beskriver, hvordan medicin håndtering skal finde sted, hvem der har ansvar og kompetence, samt hvordan udleveringen af medicin registreres?*
- ✓ *Har tilbuddet en procedure for, hvordan de håndterer og indberetter utilsigtede hændelser med fokus på læring af skete hændelser og forebyggelse af gentagelser?*
- ✓ *Har tilbuddet en procedure for egenkontrol?*
- ✓ *Gennemfører tilbuddet egenkontrol en gang årligt?*
- ✓ *Reviderer tilbuddet proceduren for medicin håndtering en gang årligt?*
- ✓ *Har tilbuddet beredskabsplaner samt beskrivelse af, hvordan indtræf af u hensigtsmæssige hændelser forebygges?*
- ✓ *Kan tilbuddet dokumentere, at alle medarbejdere kender til beredskabsplanerne, og planerne gennemgås en gang årligt og ved ansættelse?*
- ✓ *Gennemgås brandberedskabet en gang årligt med alle borgere?*
- ✓ *Revideres beredskabsplanerne løbende efter behov?*

● BEGREBSLISTE

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

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

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

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

- Nødvendige handlinger** 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).

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

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

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

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

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

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

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

Flere
informationer:



*- Når sociale tilbud tager
ansvar for kvaliteten*



AkkrediteringDanmark

www.akkreditering.dk

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

info@akkreditering.dk
tlf. 70 23 77 88