

Specialektorens Dokumentationsgrundlag

Udviklingsteam

Niels Bohrs Vej 30
9220 Aalborg Øst

Marts 2016



Forord

Udgangspunktet for enhver organisation er den opgave, som organisationen og dens medarbejdere er sat i verden for at løse. Det er vores opgave, der fortæller os, hvorfor vi er til, og hvad formålet er med vores arbejde.

Vores formål i Speciaalsektoren er helt enkelt at medvirke til, at hvert enkelt menneske, der benytter vores tilbud, får de bedst mulige vilkår for at mestre sin egen tilværelse.

Speciaalsektorens idégrundlag

Således er det fælles formål for alle tilbud i Speciaalsektoren at arbejde for at skabe de bedst mulige rammer og vilkår for det enkelte menneskes mestring af tilværelsen. Det lyder måske meget enkelt, men at arbejde efter dette formål kalder på rigtig mange kvalifikationer hos organisationen og dens medarbejdere: Viden om målgrupper, høj faglighed i praksis, professionalisme i samarbejdet med kommuner og andre aktører, etisk refleksion og personligt ansvar i opgaveløsningen. Bare for at nævne nogle.

Det er mennesket, det hele handler om. Og for at blive så dygtig som overhovedet muligt i forhold til at yde den rette støtte og indsats, er der en række midler, som tages i brug. Herunder er dokumentation med afsæt i individuelle planer et centralt middel til at styrke fagligheden i arbejdet. Den individuelle plan er der, hvor det skal præciseres, hvad den rette støtte og indsats konkret skal bestå af for det enkelte menneske. Det er med andre ord her, at det overordnede formål omsættes til konkrete planer for barnet, den unge og den voksne borger. Planen indeholder dermed central viden for de medarbejdere, der skal kende borgeren og de tiltag, der skal gøres for og med borgeren, for at han eller hun får de bedst mulige vilkår for at mestre tilværelsen. Planen sætter struktur på arbejdet og anviser konkrete mål og indsatser. Der er mange gode grunde til, at den individuelle plan udgør et godt fagligt redskab. Herudover danner den også grundlag for dokumentationen til kommunerne og spiller dermed også en væsentlig rolle i forhold til samarbejdet med myndigheden.

I perioden 2013 til 2015 har der foregået et udviklingsarbejde omkring *dokumentation af indsatsen for borgerne med afsæt i individuelle planer*, der har haft disse gevinster for øje. Når der som resultat af dette arbejde præsenteres en fælles model for arbejdet med individuelle planer på børne- og voksenområdet i Speciaalsektoren, er der således tale om mere end blot en ny skabelon, som der fremover skal dokumenteres efter. Der er tale om en bestemt tilgang og bevidsthed om formålene med dokumentationen i planerne, og der er lagt op til en kultur, hvor der arbejdes struktureret og aktivt med planerne for at få det optimale faglige udbytte ud af dette arbejde. Dokumentation handler ikke kun om at dokumentere den nødvendige viden. Dokumentation handler også om at indsamle, analysere og omsætte viden til de rette indsatser for borgeren.

Indhold

1	Indledning.....	7
2	Et fælles udgangspunkt i Specialsektoren	8
2.1	Hvorfor skal vi være mere fælles?.....	8
2.2	Hvad vil det sige at opbygge en fælles tilgang til dokumentation?.....	8
2.3	Hvor skal vi ikke være fælles, men forskellige?.....	9
3	Specialsektorens målsætninger for god dokumentationspraksis	10
3.1.1	Overordnede målsætninger	10
3.1.2	Målsætninger vedrørende evaluering og læring.....	10
3.1.3	Målsætninger vedrørende mål, delmål og indsatser	11
3.1.4	Målsætninger vedrørende samarbejdet med myndighed.....	11
4	Individuelle planer har flere formål.....	12
4.1	Definition på dokumentation.....	12
4.2	Tre perspektiver på formålet.....	12
4.2.1	Borgerens perspektiv	13
4.2.2	Medarbejderens perspektiv	13
4.2.3	Det kommunale perspektiv.....	14
4.2.4	Kan alle tre perspektiver tilgodeses på én gang?.....	14
5	Handleplaner, individuelle planer og status	15
5.1	Handleplan.....	15
5.2	Den individuelle plan	16
5.2.1	Udredning	16
5.2.2	Mål og indsatser	17
5.2.3	Evaluering	17
5.3	Den løbende dokumentation af arbejdet med planen	18
5.3.1	Den løbende dokumentation af arbejdet med mål og delmål	18
5.3.2	Den løbende dokumentation i relation til planens temaer	18
5.4	Status på borgerens forløb	18
5.5	En plan og en status er ikke det samme.....	19
5.5.1	Videregivelse af den individuelle plan og status til kommunen	20
6	Formål, mål og delmål.....	22
6.1	Mål som udgangspunkt for den specialiserede indsats.....	22
6.2	Flere målbegreber i spil	22
6.3	Forskellen på formål, mål og delmål.....	23
6.4	Målene skal være SMORTE	25
6.5	Måltyper.....	27
7	Den individuelle plan skal være et aktivt redskab	28
7.1	Hvorfor skal planen være et aktivt redskab?	28
7.2	Hvad skal der til for, at planen bliver et aktivt redskab?.....	28
7.3	Flow for et aktivt arbejde med de individuelle planer	29
7.4	Hvor aktiv skal planen egentlig være?.....	30
8	Resultat- og effektmåling – et redskab til læring.....	31
8.1	Kvalitetsudvikling gennem brug af kvantitative målinger	31
8.2	Resultat- og effektmåling som fagligt kvalifikationsredskab	33

8.3	Centrale begreber	34
8.3.1	Effekt.....	34
8.3.2	Mål, målopfyldeelse og resultater	35
8.3.3	Indikator	35

1 Indledning

Dette er et dokumentationsgrundlag for Specialsektoren. Grundlaget beskriver rammen omkring den fælles dokumentationsforståelse og tilgang til dokumentation i Specialsektoren, herunder hvorfor dokumentationen er vigtig, hvem den er vigtig for og hvordan den er vigtig, hvordan centrale begreber skal forstås, og hvad der menes med, at en individuel plan skal være aktiv. Grundlaget beskriver endvidere den fælles ambition og målsætninger med dokumentation i Specialsektoren.

Dokumentationsgrundlaget er tænkt som særligt relevant for ledere og ressourcemedarbejdere for individuelle planer, idet disse har et særligt ansvar for arbejdet med dokumentation med afsæt i planerne; herunder at klæde kollegaer på til dokumentationsopgaven. Det er vigtigt, at alle medarbejdere på tilbuddene, der arbejder med individuelle planer, på sigt oparbejder den forståelse og tilgang til dokumentation, der er beskrevet i grundlaget.

Grundlaget er blevet til på baggrund af det udviklingsarbejde, som er foregået i perioden 2013 til 2016 vedrørende dokumentation med afsæt i de individuelle planer.

2 Et fælles udgangspunkt i Specialesektoren

2.1 Hvorfor skal vi være mere fælles?

I Specialesektoren mærkes der i disse år øgede krav fra omverdenen i relation til at dokumentere de indsatser, der gøres for borgere på sektorens tilbud. Fra kommunernes side er der i stigende grad vægt på dokumentation som et grundlag for forhandlinger om ydelsernes indhold og økonomi. Fra Socialministeriets side opleves generelt stigende opmærksomhed på det sociale områdes evne til at måle på indsatserne og dokumentere resultaterne. Fra januar 2014 indføres det nye socialtilsyn, og også herfra vil der være betydelig opmærksomhed på kvaliteten af dokumentationen af indsatserne for barnet, den unge og den voksne borger. Kvaliteten af dokumentationen af indsatserne danner med andre ord grundlag for oplevelser og bedømmelser af Specialesektoren som professionel samarbejdspartner.

Ved at opbygge en mere fælles tilgang til dokumentation i Specialesektoren er der en forventning om, at vi vil opnå flere fordele; herunder at vi vil:

- **Sikre et generelt højt niveau i dokumentationen i de individuelle planer**, hvor der tages højde for de forskellige krav, som stilles af henholdsvis lovgivning og myndighed, hvor borgerperspektivet træder tydeligt frem, og hvor der ligeledes er taget højde for de faglige krav til planernes indhold, der definerer og understøtter den specialiserede og individuelt tilrettede indsats i samarbejde med den enkelte.
- **Få et fælles grundlag for bedre at kunne imødegå kravene udefra**. Et fælles grundlag vil gøre organisationen mere omstillingsparat i forhold til at lave løbende tilpasninger og således navigere i forhold til fremtidige dokumentationskrav.
- **Muliggøre højere grad af videndeling og fælles udvikling på tværs af Specialesektorens tilbud**. Ved at opbygge et fælles grundlag og fælles begreber for dokumentationen vil det ligeledes blive lettere at samarbejde, lade sig inspirere og kvalitetsudvikle dokumentationen sammen.

2.2 Hvad vil det sige at opbygge en fælles tilgang til dokumentation?

En 'fælles tilgang' betyder for det første:

- **at der opbygges en fælles forståelse i Specialesektoren af formålene med dokumentation af indsatsen for borgerne**.

Hvis formålet med dokumentation er uklart, kan konsekvensen f.eks. være, at der enten dokumenteres alt for meget eller alt for lidt. Hvis ikke der er en klar bevidsthed om, hvad dokumentationen skal

bruges til, kan det i sagens natur være vanskeligt at sortere i mængden af informationer. En bevidsthed om formålene med at dokumentere er med andre ord med til at rammesætte og afgrænse, hvad der skal dokumenteres og hvorfor.

En 'fælles tilgang' betyder for det andet:

- ***at der hersker et fælles syn på, hvad der kendetegner "god dokumentation" på Specialsektorens område, og at dette afspejler sig konkret i arbejdet med og udarbejdelsen af individuelle planer.***

På baggrund af udviklingsarbejdet er der formuleret nogle bud på, hvad der kendetegner "god dokumentation" og der er udviklet en generisk model for, hvordan arbejdet med individuelle planer gribes an. Udviklingen af en generisk model er dog kun et skridt på vejen, idet indholdet i og kvaliteten af selve dokumentationen vil afhænge af, hvordan modellen udfoldes i praksis.

2.3 Hvor skal vi ikke være fælles, men forskellige?

Rammen bliver fælles, men forskellighederne vil træde frem i forhold til temaerne i de individuelle planer for hhv. børne- og voksenområdet samt i indholdet af dokumentationen:

- Skabelonen for de individuelle planer på hhv. børne- og voksenområdet har hvert sit teoretiske ophav. Hvor skabelonen på voksenområdet udspringer af Voksenudredningsmetoden (VUM) tager skabelonen på børneområdet udgangspunkt i Integrated Children's System (ICS).
- Den specialiserede indsats for den enkelte vil naturligvis altid udmønte sig i et indhold i planen, som er individuelt. Udover at selve formålet med indsatsen for den enkelte vil variere, så kan det f.eks. også handle om, at nogle forhold fylder mere for en person, end for en anden.

Der er herudover forskellige specialer på tværs af Specialsektoren, og det er naturligvis vigtigt, at de tydeligt kommer til udtryk i indholdet af det, der dokumenteres. Derfor skal der ske en lokal tilpasning af den generiske skabelon. Den lokale tilpasning kan f.eks. indebære formulering af lokale hjælpetekster eller tilbudsspecifikke underoverskrifter.

3 Specialesektorens målsætninger for god dokumentationspraksis

Udviklingen af en fælles tilgang til dokumentation i Specialesektoren med afsæt i de individuelle planer har haft til hensigt at bidrage til et fælles ståsted samt at sikre et generelt højt niveau i kvaliteten af dokumentationen. Den nye tilgang er med andre ord et middel til at nå et højere formål.

I det følgende præciseres ambitioner og målsætninger for den ønskede retning for dokumentations-tilgangen i sektoren.

3.1.1 Overordnede målsætninger

1. At der skabes et fælles udgangspunkt og en fælles tilgang til dokumentation med afsæt i de individuelle planer i Specialesektoren

Ambitionen er:

- at sikre et generelt højt niveau i dokumentationen i de individuelle planer
- at blive bedre rustet til at imødegå dokumentationskravene udefra
- at understøtte en højere grad af videndeling og fælles udvikling på tværs af Specialesektorens tilbud

2. At ledere og medarbejdere er bevidste om dokumentationens formål

Det er ambitionen at styrke bevidstheden hos ledere og medarbejdere i Specialesektoren om formålene med dokumentation. Bevidstheden om dokumentationens formål er et vigtigt kompas i forhold til at sortere i, *hvad* der skal dokumenteres, *hvor* det skal dokumenteres, *hvor meget* der skal dokumenteres og *i hvilken form*.

3. At både borgerperspektivet, medarbejderperspektivet og kommuneperspektivet tilgodeses på en hensigtsmæssig måde

Det er ambitionen at styrke alle tre perspektiver i tilbuddenes dokumentation af indsatsen.

3.1.2 Målsætninger vedrørende evaluering og læring

4. At dokumentationen med afsæt i den individuelle plan skaber et godt grundlag for løbende evaluering og læring i samarbejdet med den enkelte borger

5. At dokumentationen med afsæt i den individuelle plan skaber et godt grundlag for fælles forståelse og fælles handling i medarbejdergruppen

6. At dokumentationen med afsæt i den individuelle plan understøtter fagligheden

7. At den løbende dokumentation fungerer som fødekæde til den individuelle plan og bidrager med relevante observationer og viden i forhold til planens temaer

3.1.3 Målsætninger vedrørende mål, delmål og indsatser

- 8. At mål og delmål formuleres i henhold til SMORT-principperne**
- 9. At målarbejdet foregår systematisk og er i centrum for dokumentationen af indsatsen for barnet, den unge og den voksne borger**
- 10. At dokumentationen på mål, delmål og indsatser danner grundlag for evalueringer af de opstillede mål i den individuelle plan**

3.1.4 Målsætninger vedrørende samarbejdet med myndighed

- 11. At der er en tydelig sammenhæng mellem kommunernes formål med indsatsen og tilbuddets dokumentation af mål og indsatser for en borger**
- 12. At der skelnes mellem den individuelle plan og status på den individuelle plan**
- 13. At dokumentationen med afsæt i den individuelle plan skaber et godt grundlag for udarbejdelse af status til kommunen, herunder evaluering og dokumentation af resultater og målopfyldelse**

Ovenstående målsætninger er som sagt udtryk for den ønskede retning for Speciaalsektorens tilgang til dokumentation. Ambitionerne er høje, og det er klart, at det vil tage tid at nå dem. Udviklingen af en fælles modeller på hhv. børne- og voksenområdet har blot været første skridt i en implementeringsproces, der vil strække sig over lang tid.

4 Individuelle planer har flere formål

4.1 Definition på dokumentation

Dokumentation har mange formål, og derfor bliver diskussioner om dokumentation ofte komplekse. Begrebet dokumentation har overordnet set to betydninger:

1. Dokumentation i betydningen "indsamling, strukturering, registrering, lagring, genfindning og videreformidling af informationer og viden"
2. Dokumentation i betydningen "bevismiddel"

Begge betydninger af ordet kan relateres til formålene med dokumentation med afsæt i individuelle planer. Det handler både om at samle og lagre væsentlig viden om borgeren, så denne viden kan genfindes og der kan ske faglig videndeling såvel som videndeling med myndigheden. Derudover handler det også om at bruge denne viden aktivt til hele tiden at blive klogere på, hvad der virker for den enkelte. Informationer og viden kan lægges til grund for evaluering og læring og dermed udgøre vigtig bevisførelse og begrundelse for de valgte indsatser.

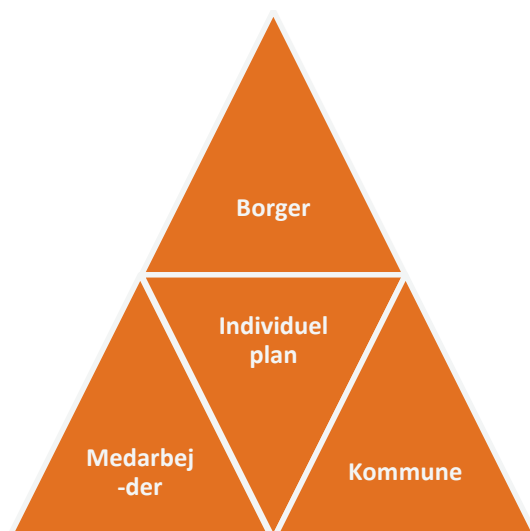
Som offentlig forvaltningsmyndighed har regionen desuden pligt til at føre dokumentation for de ydelser, borgerne modtager. Notatpligten betyder, at alle væsentlige oplysninger og ekspeditioner i en sag skal noteres, således at det er muligt at danne sig et fyldestgørende overblik over forløb, beslutninger, aftaler, resultater med videre. Notatpligten vedrører alle oplysninger uanset, om de er skriftlige, mundtlige eller vedrører forhold af betydning, som myndigheden er bekendt med, men som ikke fremgår af den øvrige dokumentation. Notatpligten handler således både om at indsamle og registrere viden samt det at kunne føre bevis for en sag, eksempelvis ved aktindsigt.

4.2 Tre perspektiver på formålet

På Specialsektorens område er de individuelle planer og status de centrale omdrejningspunkter for dokumentationen af indsatsen for barnet, den unge og den voksne borger. Der er flere forskellige formål, som dokumentationen skal opfylde. Disse formål kan – jævnfør figuren nedenfor – beskrives ud fra tre perspektiver:

- Et borgerperspektiv
- Et medarbejderperspektiv
- Et kommuneperspektiv

Figur: Tre perspektiver på formålet med dokumentation



4.2.1 Borgerens perspektiv

Ud fra et borgerperspektiv handler planarbejdet om helt grundlæggende etik i forhold til at lytte og efterstræbe, at barnet, den unge eller den voksne borgers egne perspektiver på "det gode liv" inddrages aktivt i den plan, som laves. For børn og unge er forældremyndighedsindehaverne en væsentlig part i dette arbejde.

Den individuelle plan indeholder aftaler om, hvad indsatsen skal indeholde og hvorfor. På den vis er planen en slags kontrakt om, hvad der skal ske i barnets, den unges eller den voksne borgers liv på et givent tidspunkt. Det er derfor helt centralt, at de involveredes perspektiver fremgår tydeligt af planen.

Planen skal af samme grund så vidt muligt altid udarbejdes i samarbejde med den enkelte. På Specialesektorens område kan der dog være store forskelle i forhold til den enkeltes forudsætninger for at være en del af udarbejdelsen af planen. Derfor vil graden af inddragelse og formen på den variere.

4.2.2 Medarbejderens perspektiv

Set ud fra et medarbejderperspektiv er den individuelle plan et vigtigt fagligt arbejdsgrundlag. Planen er det sted, hvor den enkeltes ressourcer og udfordringer udredes, og hvor indsatsen begrundes. Planen præciserer de mål, der skal arbejdes med, og er således også handleanvisende for medarbejderne. I en medarbejdergruppe vil den individuelle plan udgøre det fælles afsæt og handlegrundlag for indsatsen i forhold til barnet, den unge eller den voksne borger.

Planen er desuden et redskab til at fastholde en målrettet indsats over tid. Det vil sige, planen danner grundlag for en kvalificeret vurdering og evaluering af mål og indsatser over tid: Hvordan virker indsatserne for borgeren? Går det i den rigtige retning i forhold til den overordnede målsætning som beskrevet i kommunens handleplan? Eller skal der justeres på mål og indsatser? På den måde er planen et redskab til læring for medarbejderne.

Set fra et medarbejderperspektiv er planen ligeledes et vigtigt arbejdsgrundlag for samarbejdet med den enkelte såvel som den bidrager til den status/dokumentation af indsatsen, som kommunen efter-spørger (se nedenfor).

4.2.3 Det kommunale perspektiv

Kommunen er forpligtet til at tilbyde at udarbejde en handleplan for indsatsen, når der skal ydes hjælp efter servicelovens § 140 eller § 141. Handleplanen skal overordnet beskrive formål og ramme for den hjælp og støtte, som barnet, den unge eller den voksne borger skal modtage. Når opgaven så er overdraget til en leverandør (et tilbud), er kommunen forpligtet til at sikre sig, at hjælpen fortsat opfylder sit formål” (§ 148). Den status, som kommunen modtager fra tilbuddet, skal ligeledes kunne danne grundlag for at vurdere, om der er brug for justeringer i den ramme, som er defineret i den kommunale handleplan og det formål, der er aftalt med tilbuddet. Kommunen skal på baggrund af handleplanen definere et formål med indsatsen på tilbuddet (se mere herom senere).

Den individuelle plan kommer ind i billedet som en vigtig fødekilde til den status, der skal sendes til kommunerne. Set med kommunale øjne skal dokumentationen fra tilbuddet bidrage til den lovpligtige opfølgning. Det betyder konkret, at den status som tilbuddet udarbejder skal begrunde indsatserne og vise, hvordan arbejdet med borgeren opfylder formålet med indsatsen. Kommunerne er derfor særligt interesserede i, hvad der er gjort, hvilke mål der arbejdes på, og hvilke resultater der er opnået.

4.2.4 Kan alle tre perspektiver tilgodeses på én gang?

Det kan være vanskeligt at tilgodeses alle perspektiver samtidig. Særligt kommunens behov for dokumentation i form af status på arbejdet med handleplanen kan være svært at forene med perspektivet på den individuelle plan som et samarbejdsgrundlag, der ligger mellem medarbejder og barnet, den unge eller voksne borger. Af samme grund er det væsentligt, at tilbuddene er opmærksomme på, at den individuelle plan og status er *to forskellige produkter med to forskellige formål*. Den individuelle plan er et fagligt arbejdsgrundlag, hvor den enkeltes ressourcer og udfordringer udredes, og hvor indsatsen begrundes. Status skal derimod udgøre det grundlag, hvorudfra kommunerne kan se, hvilke indsatser der er gjort og vurdere hvilke resultater (mål/delmål), der er opnået for den enkelte borger.

Du kan læse mere om forskellen mellem handleplaner, individuelle planer og status i næste afsnit, hvor begreberne adskilles og defineres.

5 Handleplaner, individuelle planer og status

Begreberne 'handleplan', 'individuel plan' og 'status' bruges forskelligt i praksis. Det har derfor været nødvendigt at tage fat i begreberne og definere dem.

En tendens har vist sig ved, at den individuelle plan ofte anvendes som en statusbeskrivelse til kommunen, og derfor har forskellen mellem en status og en individuel plan været meget utydelig. Tendensen har samtidig kastet lys over den problemstilling, at den individuelle plan dermed forbindes med at være et produkt til kommunen snarere end at være et arbejdsgrundlag for medarbejder og barnet, den unge samt den voksne borger. Planerne har af samme grund heller ikke ry for at være aktive i perioderne mellem handleplansmøderne.

Begrebsforvirringen har endvidere betydet, at statusbeskrivelser til kommunerne typisk har indeholdt alt det, som forbindes med en individuel plan. Tendensen fra nogle kommuners side er imidlertid, at der efterspørges meget målrettede statusskrivelser med fokus på de resultater, som er opnået i forhold til den enkelte. Med indførelsen af det nye socialtilsyn vil kommunerne fremover blive inddraget i vurderinger af et tilbuds evne til målopfyldelse. Dette er endnu et tegn på, at resultatdokumentation i forbindelse med udarbejdelse af status vil komme til at spille en vigtig rolle i fremtiden.

Samtidig har tilbuddene påpeget, at der ofte har manglet et veldefineret formål med indsatsen eller en 'bestilling' fra kommunen. Det forventes at ændre sig i takt med, at socialtilsynet sætter fokus på udarbejdelse af handleplaner og kommunernes bestilling af indsatser på baggrund af handleplanerne.

5.1 Handleplan

Handleplanen er den plan, som kommunen er forpligtet til at tilbyde at udarbejde, når der skal ydes hjælp til et barn, en ung eller en voksen borger efter servicelovens § 140 (børneområdet) eller § 141 (voksenområdet).

Kommunens handleplan er overordnet, og skal beskrive *hvad* opgaven går ud på, men ikke *hvordan* den løses. Det vil sige, at handleplanen udelukkende skal beskrive de overordnede rammer for støtten og formålet med en indsats.

Definition på: Handleplan

Det er lovbestemt gennem servicelovens § 140 og § 141, at kommunen skal tilbyde at udarbejde en handleplan. Handleplanen skal beskrive de overordnede rammer for støtten og formålet med en indsats. Handleplanen skal beskrive, *hvad* opgaven går ud på, men ikke *hvordan* den løses.

Socialtilsyn Nord har gjort opmærksom på, at kommunerne som udgangspunkt kun må udlevere relevante dele af §§ 140-141 handleplanen til tilbuddene. Videregivelse af konkrete handleplaner kan indebære personfølsomme oplysninger, som er omfattet af persondatalovens §§ 6-8. Videregivelsen af hele handleplanen må kun ske, såfremt det er et nødvendigt led i at muliggøre, at borgeren får den rette indsats i tilbuddet. Socialtilsyn Nord har derfor rettet opmærksomhed på, at kommunerne skal

udlevere klare indsatsmål eller bestillinger til tilbuddene, dvs. forstået som de relevante dele af handleplanen, der præciserer de overordnede mål, som pågældende tilbud skal arbejde med. I praksis betyder det, at tilbuddene bør være opsøgende i forhold til forventningsafstemning vedrørende formål og overordnede indsatsmål eller såkaldte "bestillinger" snarere end at udbede sig de konkrete handleplaner.

5.2 Den individuelle plan

Den individuelle plan er den plan for indsatsen, som tilbuddet laver på baggrund af det formål, som kommunen har defineret for indsatsen, og den kommer således ind i billedet, når et samarbejde indledes. Individuelle planer skal altid tage afsæt i det formål, der er defineret for indsatsen.

Planen benævnes nogle gange noget andet – f.eks. "pædagogisk plan", "udviklingsplan" eller "del-handleplan". I regionerne er det besluttet i regi af arbejdet med Dansk kvalitetsmodel på det sociale område at bruge betegnelsen "den individuelle plan". Dansk kvalitetsmodel har også en standard for individuelle planer, og her fremgår det, at individuelle planer er et aktivt redskab i en målrettet og sammenhængende indsats for borgeren.

Den overordnede forskel mellem handleplanen og den individuelle plan er, at den kommunale handleplan skal angive de overordnede rammer for støtte til den enkelte borger, mens den individuelle plan skal beskrive, hvordan det konkrete tilbud yder støtte til barnet, den unge eller den voksne borger. Den individuelle plan beskriver dermed, *hvordan* de overordnede målsætninger fra § 140 og § 141 *udmøntes i indsatsen* fra det sociale tilbud. Den individuelle plan bliver på den måde et centralt omdrejningspunkt for dokumentationen af indsatsen fra det sociale tilbud.

Der er som nævnt tre overordnede perspektiver på formålet med den individuelle plan: Et borgerperspektiv, et medarbejderperspektiv og et kommunalt perspektiv. For borgeren og medarbejderen udgør planen et vigtigt grundlag for, hvad der skal ske: Hvilke mål skal der arbejdes med og hvordan? Forudsætningen for at stille målene op er desuden, at planen udreder barnets, den unges eller den voksne borgers ressourcer og udfordringer. Herudover skal planen fungere som fødekilde til den dokumentation (status), som kommunen har brug for i forbindelse med den lovpligtige opfølgning. Her er formålet lidt anderledes, idet kommunen fortrinsvis har brug for dokumentation for, hvad der er gjort, og hvilke resultater, der er opnået i relation til det formål, der er defineret for indsatsen. Derfor skelnes mellem selve planen og så den *status* på arbejdet med planen, som kommunen har brug for. Mere herom senere.

Planen indeholder mange forskellige elementer (bl.a. faktuelle oplysninger, beskrivelse af formålet i kommunens handleplan, beskrivelse af borgerens livssituation og funktionsnedsættelser mv.). Som arbejdsgrundlag er der især tre elementer, som er væsentlige at fremhæve som planens grundnerve:

5.2.1 Udredning

Planen skal afspejle barnets, den unges eller den voksne borgers ressourcer og udfordringer i forhold til en række forskellige aspekter af borgerens liv og på den baggrund præcisere behovet for støtte og indsats. Udredningen er en vigtig begrundelse for fastlæggelse af mål og indsatser.

Modellerne for hhv. børne- og voksenområdet adskiller sig i forhold til temaerne.

På børneområdet er der ti temaer: Sundhedsforhold, kommunikationsforhold, Indflydelse på eget liv, følelses- og adfærdsmæssige forhold, identitetsforhold, selvstændighedsforhold, skoleforhold, fritidsforhold, venskabsforhold og familieforhold.

På voksenområdet er der otte temaer: Sundhed og trivsel, kommunikation, indflydelse på eget liv, socialt liv, mobilitet, egenomsorg, praktiske opgaver samt samfundsliv. På de socialpsykiatriske tilbud arbejdes der desuden med at udarbejde mestringskemaer.

5.2.2 Mål og indsatser

Planen skal på baggrund af udredningen opstille mål og indsatser. Hvilke mål skal der arbejdes med i forhold til den enkelte? Og hvordan kan disse brydes ned i delmål? Denne del af planen handler om at fastsætte, hvad der konkret skal arbejdes med i forhold til barnet, den unge eller den voksne borger. I selve planen laves en liste over relevante aktive og passive mål og delmål i forhold til de enkelte temaer.

5.2.3 Evaluering

Planen skal udgøre det nyeste grundlag for indsatsen, og derfor er det vigtigt, at de nyeste konklusioner og evalueringer fremgår. Hvordan virker indsatserne for borgeren? Går det i den rigtige retning i forhold til det formål kommunen har fastlagt for indsatsen? Eller er der brug for at justere på mål, delmål og indsatser? På denne måde danner planen grundlag for læring.

Definition på: Individuel Plan

Den individuelle plan er et arbejdsgrundlag for samarbejdet mellem borger og tilbud. Med udgangspunkt i kommunens formål eller bestilling skal den individuelle plan vise, *hvordan* formålet eller målsætningerne udmøntes i praksis.

I planen skal barnets, den unges eller den voksne borgers ressourcer og udfordringer udredes i relation til en række forskellige aspekter af borgerens liv. På den baggrund sættes mål og delmål for indsatsen i samarbejde med borgeren og med udgangspunkt i formålet eller bestillingen fra kommunen. For børn og unge er forældremyndighedsindehaverne væsentlige partner i dette arbejde. Det er en plan for, hvad der skal ske, hvordan det skal ske og hvorfor. Dokumentationen i den individuelle plan danner desuden grundlag for udarbejdelse af statusskrivelser til kommunen.

- Planen er så vidt muligt altid udarbejdet i samarbejde med barnet, den unge, forældremyndighedsindehaverne og/eller den voksne borger og afspejler den enkeltes perspektiver på de mål og indsatser, der stilles op
- Planen har fokus på den enkeltes muligheder for udvikling og ressourcer i forhold til at mestre sin tilværelse så selvstændigt som muligt og forbedre livskvaliteten
- Planen afspejler barnets, den unges eller den voksne borgers behov så godt, at det begrundes mål og indsatser
- Planen danner et fælles afsæt for samarbejdet mellem medarbejdere og den enkelte såvel som medarbejderne imellem.
- Planen er et redskab til læring i forhold til, hvad der virker for den enkelte.

5.3 Den løbende dokumentation af arbejdet med planen

Ud over den dokumentation, der gøres i selve planen i forhold til ovennævnte grundelementer, sker der også løbende dokumentation på arbejdet med planen. Den løbende dokumentation på arbejdet med planen er ikke en del af den individuelle plan, men den vedrører væsentlig dokumentation for, hvordan der arbejdes med planen. Den løbende dokumentation er med andre ord fødekæde til planen.

Den løbende dokumentation af arbejdet med planen har to formål:

5.3.1 Den løbende dokumentation af arbejdet med mål og delmål

Når et mål og dertilhørende delmål gøres aktive, oprettes de i Bosted Systemets mål/delmålsfunktion. Herefter dokumenteres løbende på det daglige arbejde med delmålene. Formålet med denne dokumentation er at lagre viden om, hvordan det går med at nå delmålene, samt at dele denne viden med kollegaerne. Denne dokumentation er meget konkret, hyppig og undertiden måske endda daglig. Der er tale om dokumentation af konkrete daglige indsatser, effekterne af indsatserne samt barnets, den unges eller den voksne borgers oplevelse. Når der skal evalueres mere overordnet på, hvordan det går med at nå planens mål og delmål, så lægges denne løbende dokumentation på delmålene til grund for evalueringen. Formålet med den løbende dokumentation er dermed også systematisk at indsamle viden for at lægge denne til grund for evaluering og læring. Dokumentationen skal dermed bruges aktivt til at blive klogere på, hvad der virker for den enkelte.

5.3.2 Den løbende dokumentation i relation til planens temaer

I beboerdagbogen dokumenteres løbende på planernes temaer. Hensigten med denne dokumentation er at indsamle faglige observationer, som er relevante i forhold til at holde øje med barnets, den unges eller den voksne borgers ressourcer og udfordringer samt behov for støtte og indsats. Når der evalueres på denne viden kan dette give anledning til at vurdere, om der er behov for at opdatere planen, så planen hele tiden udgør nyeste grundlag for indsatsen. Formålet med den løbende dokumentation på temaerne er hele tiden at blive klogere på den enkeltes ressourcer og udfordringer samt behov for støtte og indsats i relation til de forskellige temaer.

5.4 Status på borgerens forløb

Kommunen er forpligtet til at følge op på, at den hjælp og støtte, der ydes, fortsat lever op til sit formål (serviceloven § 148). Dette indebærer, at den status, som kommunen modtager fra tilbuddet skal gøre kommunen i stand til at kunne vurdere, om der er brug for at justere indsatsen, herunder revidere § 140/141 handleplanen og eventuelt justere i rammerne for indsatsen eller lave en ny bestilling.

En status betyder ifølge nudansk ordbog: "Opgørelse over en tilstand eller et forløb". I sammenligning med den individuelle plan, der skal ses som et fortløbende arbejde, der fortsætter helt frem til, at et forløb med et barn, en ung eller en voksen borger afsluttes, så handler en status om at "stoppe op" og gøre status: Hvad er der sket siden sidst? Hvordan er der arbejdet med borgerens funktionsnedsættelse og hvilke resultater er nået? Hvad er næste skridt? Der er således tale om en slags opgørelse over, hvordan arbejdet med planen skrider frem. For at adskille dette fra selve planen, har det fået betegnelsen: Status på borgerens forløb.

Et vigtigt formål med en status er at *dokumentere indsatsernes resultater i relation til formålet med indsatsen*. Det betyder konkret, at de resultater, som er nået gennem arbejdet med mål og delmål i den individuelle plan, skal fremgå tydeligt.

Definition på: Status på den individuelle plan

Kommunerne er forpligtet til at følge op på, om indsatsen for barnet, den unge eller den voksne borger forsat lever op til formålet i handleplanen. En status skal bidrage til, at kommunerne kan vurdere hvilke resultater, der er nået for den enkelte. En status skal desuden bidrage til, at kommunen kan vurdere, om der er brug for justeringer i handleplanen eller i den bestilling som kommunen giver til tilbuddet.

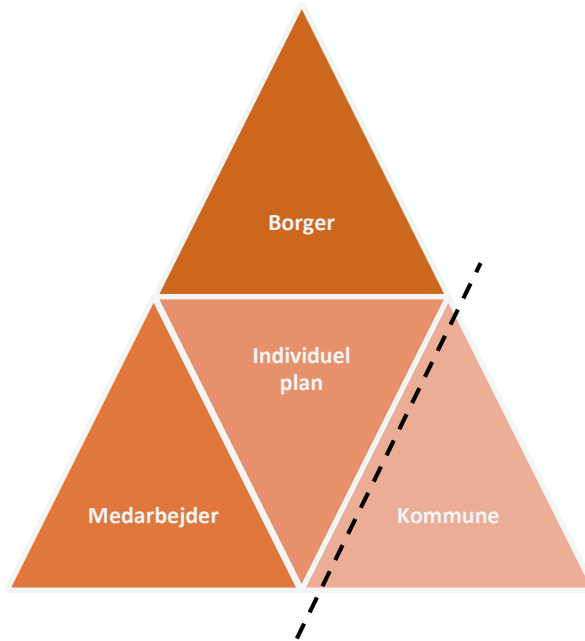
- En status skal vise sammenhængen mellem mål og indsatser i den individuelle plan og formålet med indsatsen
- En status skal begrunde mål og indsatser og bidrage til eventuel revidering af formålet med indsatsen på tilbuddet og evt. en revidering af handleplanens rammer og formål
- En status skal vise de resultater, der er nået for barnet, den unge eller den voksne borger

En pointe i forhold til udarbejdelsen af en status er, at den udgør et koncentrat af den samlede dokumentation i den individuelle plan. Fordi der er tale om en "status" vil det konkrete indhold variere afhængig af, hvad der aktuelt er sket siden sidst. Der kan også være tale om, at kommunen stiller specifikke krav til en status, og dette kan variere fra kommune til kommune. Der er derfor tale om et produkt, som skal skræddersys på baggrund af den dokumentation, som den individuelle plan samlet set indeholder.

5.5 En plan og en status er ikke det samme

En plan og en status er ikke det samme. En plan er et arbejdsgrundlag for samarbejdet mellem medarbejder og borger. Den er fremadrettet og beskriver, hvad der skal ske, hvorfor og hvordan. En status er derimod et produkt til den kommunale myndighed og skal bidrage til vurdering af, om indsatsen fortsat lever op til formålet med indsatsen. Status er bagudrettet og skal beskrive, hvad der er gjort og med hvilke resultater. Derfor skal der ligeledes skelnes mellem to forskellige produkter, når henholdsvis en plan og en status udarbejdes og printes.

Figuren nedenfor viser de tre perspektiver på dokumentationen, som blev præsenteret i afsnittet: "Individuelle planer har flere formål". Som nævnt kan det være vanskeligt at tilgodesee alle tre perspektiver i dokumentationen. Ved at adskille begreberne plan og status er der draget en konsekvens af dette. Det betyder, at planen kan koncentreres til at indeholde alt det, som skaber et godt arbejdsgrundlag for medarbejder og den enkelte borger. Og at kommunerne med en status kan tilgodeses målrettet i forhold til myndighedspektivet. For at illustrere denne adskillelse, er der sat en stiplede linje ind i forhold til det kommunale perspektiv.



I praksis vil der naturligvis være en vis lighed mellem en individuel plan og en status på indholdssiden, og ved selve udarbejdelsen af en status kan der være tale om at, man slet og ret bearbejder eller klipper tekst fra en plan og over i en status.

For at holde fast i de forudgående begrebsdefinitioner og den grundforståelse, at en plan og en status ikke har samme formål, adskilles de og behandles som to forskellige produkter, der kan printes via Bosted Systemet: 1) Den individuelle plan og 2) en status på barnets, den unges eller den voksne borgers forløb. Forskellen ligger i, at en status på forløbet har en tydelig resultatorientering, mens en plan er et fagligt og fremadrettet arbejdsgrundlag for medarbejder og borger.

På voksenområdet er der i forbindelse med udviklingen af en model for arbejdet med den individuelle plan også udarbejdet en skabelon for udarbejdelsen af status. Skabelonen er sat op som en fane i den individuelle plan i Bosted Systemet.

På børneområdet er det besluttet, at status udarbejdes i en særlig ICS-skabelon. Denne er gjort tilgængelig i Bosted Systemet.

5.5.1 Videregivelse af den individuelle plan og status til kommunen

Den individuelle plan er et arbejdsgrundlag for samarbejdet mellem medarbejder og borger. Det er væsentligt, at tilbuddene i det daglige skelner mellem den individuelle plan, som er medarbejdernes daglige redskab i samarbejdet med borgeren, og den status, som kommunale sagsbehandlere skal have. Det skal her præciseres, at det som udgangspunkt *ikke* er hensigten, at den individuelle plan sendes til kommunen. Den individuelle plan kan som udgangspunkt kun fremsendes til kommunen, hvis der enten er givet samtykke fra borger, værge eller forældremyndighedsindehaver¹ eller hvis kommunen har anmodet om at få den tilsendt i henhold til retssikkerhedslovens §11 a-c².

¹ Underskrevet samtykkeerklæring journaliseres i Bosted System.

² Hvis myndigheden anmoder om at få oplysningerne tilsendt med henvisning til ovennævnte bestemmelser, er det i praksis således, at tilbuddene må stole på, at kommunen har iagttaget de gældende regler for indhentelse og videregivelse af oplysninger.

Uanset om den individuelle plan videregives til myndighed på baggrund af et samtykke fra borgeren eller efter anmodning fra kommunen er det nødvendigt, at tilbuddene aktivt forholder sig til hvilke dele af planen, der er relevante for kommunen at modtage for, at kommunen kan udføre deres myndighedsopgave og det personrettede tilsyn. Der skal derfor tages stilling til, om det er nødvendigt, at hele planen fremsendes eller om det er tilstrækkeligt kun at sende dele af den. Hvis oplysningerne videregives på baggrund af kommunens anmodning, så skal kommunen forinden have foretaget en vurdering af hvilke oplysninger, der er nødvendige at modtage.

En status er et produkt til den kommunale myndighed og skal bidrage til vurdering af, om indsatsen fortsat lever op til formålet med indsatsen. Den er bagudrettet og skal beskrive, hvad der er gjort og med hvilke resultater. Et vigtigt formål med en status er, at dokumentere indsatsernes resultater i relation til formålet med indsatsen. Det betyder konkret, at de resultater, som er nået gennem arbejdet med mål og delmål i den individuelle plan, skal fremgå klart og tydeligt. Derudover er det væsentligt, at status kort redegør for borgerens ressourcer, aktuelle udfordringer og behov for støtte. En status på borgerens forløb er et målrettet produkt til kommunen. Det betyder, at en status altid skal skræddersyes, og der kan være specifikke formkrav fra forskellige kommuner.

For så vidt angår videregivelse af statusrapporten til myndighed må det som udgangspunkt antages, at statusrapporten er nødvendig for kommunen for at kunne vurdere, om der skal træffes afgørelse om en ny indsats overfor borgeren. Hvis det er tilfældet kan tilbuddet af egen drift videregive statusrapporten til kommunen – også selvom borgeren ikke har givet forudgående samtykke³. Når tilbuddene udarbejder status, skal tilbuddene forholde sig til, at der udelukkende gøres status for relevante dele af indsatsen, jf. kommunens bestilling, indsatsmål, fremtidig indsats mv.

Af hensyn til barnet, den unge eller den voksne borger bør tilbuddet orientere enten den unge, borgeren, forældremyndighedsindehaveren eller værgen om, at statusrapporten sendes til kommunen og i den forbindelse forsøge at indhente samtykke hertil⁴.

Det anbefales, at tilbuddene allerede i forbindelse med visitationen og/eller indskrivningen af barnet, den unge eller den voksne borgeren tager en drøftelse med kommunen om, hvilke oplysninger, der er nødvendige for kommunen at modtage, for at kommunen kan varetage sin myndighedsopgave og det personrettede tilsyn. Det anbefales her, at tilbuddene allerede ved indskrivningen gør forældremyndighedsindehaveren, værgen eller borgeren opmærksom på, at der er visse oplysninger, der er nødvendige at sende til kommunen. Tilbuddene kan i den forbindelse indhente samtykke, som journaliseres i Bosted System. Af hensyn til borgerens muligheder for at overskue konsekvensen af sit samtykke anbefales det også, at samtykket tages til revurdering med jævne mellemrum – eksempelvis en gang om året.

3 Dette princip følger af persondatalovens § 8, stk. 2, nr. 3.

4 Såfremt borgeren, forældremyndighedsindehaveren eller værgen modsætter sig, kan man anvende ovennævnte princip i persondataloven. Hvis myndighed anmoder om at få rapporten tilsendt i henhold til retssikkerhedslovens § 11 a-c kan man udlevere den.

6 Formål, mål og delmål

6.1 Mål som udgangspunkt for den specialiserede indsats

Indsatsen for barnet, den unge eller den voksne borger på tilbuddene tager udgangspunkt i det formål eller den målsætning, som er aftalt med kommunen. I nogle tilfælde er formålet eller målsætningen formuleret overordnet og har således karakter af et formål; i andre tilfælde kan der være tale om mere konkrete mål for en indsats.

Uanset målenes karakter og præcise formulering skal kommunens formål danne udgangspunkt for tilbuddets arbejde og indsats for den enkelte. Det er med andre ord væsentligt, at der er en klar sammenhæng imellem formålet og tilbuddenes arbejde. Dette opnås via et systematisk målarbejde, hvor tilbuddet bryder formålet ned til konkrete mål og indsatser, der løbende undergår evaluering og revidering.

Et systematisk målarbejde er væsentligt set fra flere forskellige perspektiver. Kommunen har pligt til at følge op på tilbuddets indsats for barnet, den unge eller den voksne borger. Dette gøres typisk ved årlige eller halvårslige statusmøder mellem kommune, borger og tilbud. Her er et systematisk målarbejde på tilbuddet med til at sikre, at tilbuddet kan fremlægge dokumentation for indsatsen og gå i dialog om denne med kommunen og evt. borgeren. Ud fra et medarbejder- og borgerperspektiv baner et systematisk målarbejde også vejen for et fælles fodslag om indsatsen, såvel internt i medarbejdergruppen som i samarbejdet med den enkelte.

6.2 Flere målbegreber i spil

Som det blev påpeget ovenfor starter det hele med det formål, som aftales med kommunen. Tilbuddet har til opgave at gennemføre en indsats med udgangspunkt i dette formål og denne tilrettelægges med udgangspunkt i opstillede mål og herunder delmål, der konkret beskriver indsatsen for den enkelte.

Således er der flere forskellige mål i spil. Nogle af målene er overordnede og har en karakter, der gør dem svære at afgrænse og definere helt specifikt, andre mål er mere konkrete og dermed målbare, mens andre mål igen beskriver de specifikke handlinger, der udføres for barnet, den unge eller den voksne borger.

Imidlertid anvendes der mange betegnelser for de forskellige mål. Der tales f.eks. både om formål, mål, delmål, resultatmål, indsats- eller præstationsmål, udviklingsmål og fastholdelsesmål. Det gør der både på landsplan og internt i Specialsektoren, og der er sjældent den samme forståelse af begreberne. Det gør det svært at få begreb om, drøfte og udvikle målarbejdet. Derfor har vi brug for at definere de forskellige begreber og måltyper, så vi opnår et fælles sprog og udgangspunkt i Specialsektoren.

I det følgende beskrives en række forhold, som leder os i retningen mod at adskille og definere målbegreberne med henblik på at opnå en fælles forståelse.

6.3 Forskellen på formål, mål og delmål

Speciaalsektorens idegrundlag er et godt sted at tage afsæt. Idegrundlaget beskæftiger sig nemlig med forskellen på formål og mål. Denne skelnen er også relevant, når det kommer til den individuelle plan. Idegrundlaget forklarer tydeligt, hvad der kommer først, og hvor vigtigt det er, at der er en sammenhæng mellem det overordnede formål og de mere konkrete mål, der arbejdes med. I idegrundlaget står der blandt andet:

"... Der er forskel på formål og mål. Formålet kommer først, og målene udspringer af formålet. Formålet udgør mere end et mål, der skal nås. Vi kan ikke måle os til, hvornår formålet er nået, men vi kan opstille et antal klare mål, som hjælper os på rette vej, fordi vi har grund til at tro, at når målene nås, så nærmer vi os formålets opfyldelse".

Citatet fra idegrundlaget er med til at underbygge vigtigheden af flere ting:

- At formål anskues som noget mere overordnet end mål, der har en mere konkret karakter
- At der arbejdes med et overordnet formål for øje, når der formuleres konkrete mål for indsatsen
- At der skal være en sammenhæng imellem det overordnede formål og de mål, der arbejdes efter

Når vi snakker om mål, snakker vi altså om noget mere konkret og målbart, end når vi snakker om formål. For at nå de ønskede mål opstiller tilbuddene desuden en række delmål. Delmålene angiver forskellige indsatsområder, der tilsammen skal føre til målopnåelse. Delmål må i forlængelse heraf betragtes som endnu mere konkrete end mål, men det er vigtigt, at der er en sammenhæng imellem mål og delmål – delmålene skal udspringe af målene.

Således arbejder det enkelte tilbud med målsætninger på flere forskellige niveauer:

1. Overordnede formål:

Formålet er ikke målbart, men er en hensigt, der arbejdes hen imod. Det kan f.eks. være en tilstand eller situation, man ønsker at opnå. Ofte vil formålet være formuleret i den kommunale bestilling eller handleplan.

2. Mål

Målene udspringer af formålet og er (til forskel fra formålet) specifikke og målbare. Mål er konkrete resultater, der ønskes opnået, og som vurderes at have en effekt for opfyldelsen af formålet. Målene defineres i samarbejdet mellem borger og tilbud og afstemmes med kommunen.

3. Delmål

Delmål bryder målene ned og gør dem handlingsorienterede og operationelle. Delmål handler om alle de små skridt, der tages, for at opnå et mål. Delmål er endnu mere specifikke og konkrete end målene.

De tre forskellige niveauer er illustreret ved eksempler nedenfor:

Eksempler på formål	Eksempler på mål	Eksempler på delmål
At borgeren bliver mere selvhjulpen	At borgeren deltager i rengøring af egen bolig	At borgeren hver onsdag varetager udvalgte rengøringsopgaver i egen bolig
	At borgeren varetager egen tøjvask	At borgeren lærer at sortere vasketøjet
		At borgeren lærer at bruge vaskemaskinen
		At borgeren vasker tøj én gang om ugen
At barnet kommunikerer med omverdenen og giver udtryk for egne behov	At barnet lærer tegn til tale	At barnet benytter tegnet for tørstig, når barnet gerne vil have noget at drikke.
At borgerens kompetencer i at styre egen økonomi styrkes	At borgeren bliver bedre til at styre sit forbrug af penge	At borgeren kun køber cigaretter hver anden dag
		At borgeren siger når de andre beboere vil låne penge
		At borgeren overholder det ugebudget, som borger og medarbejder har indgået aftale om
At barnet bliver selvstændig og selvhjulpen samt inddrages i de daglige gøremål i overensstemmelse med alder og funktion.	At barnet deltager i praktiske opgaver i forbindelse med måltider.	At barnet deltager i borddækning om aftenen.
		At barnet deltager aktivt i at smøre egen madpakke.

6.4 Målene skal være SMORTE

Princippet bag SMORTE mål udgør et godt grundlag for at formulere mål, idet de giver nogle anvisninger på, hvilke kriterier et mål skal opfylde. Betegnelsen SMORTE mål er den danske oversættelse af den engelske betegnelse SMARTe mål, som er en kendt og meget anvendt tilgang til det at definere mål. Princippet anvendes f.eks. også i Voksenudredningsmetoden (VUM).

Der findes forskellige (mindre) variationer af, hvordan SMARTe mål er oversat i en dansk sammenhæng, og i nedenstående beskrives den forståelse, som er Specialsektorens:

S – Specifikt

Målet skal være specifikt og konkret. Målet skal repræsentere et resultat, som er så håndgribeligt, at der ikke kan være forskellige fortolkninger af, hvad det præcist handler om.

M – Målbart

Målet skal repræsentere et resultat, som er målbart. Det skal m.a.o. være muligt at konstatere, hvornår målet er nået.

O – Opnåeligt

Målet skal være realistisk at opnå sammen med barnet, den unge eller den voksne borger. Herudover skal der være tale om noget, man ønsker at opnå, ikke noget man vil undgå.

R – Relevant

Målet skal være relevant for barnet, den unge eller den voksne borger og det overordnede formål med indsatsen. Det er vigtigt at sikre, at der er sammenhæng mellem de mål, der opstilles, og formålet fra kommunens bestilling/handleplan.

T – Tidsbestemt

Målet skal være tidsbestemt. Det skal fastsættes med en tydelig tidsramme og en slutdato.

Det er ikke sikkert, at alle ovenstående principper altid kan opfyldes i praksis, men principperne kan bidrage til, at mål altid opstilles så klart som muligt. Princippet kan f.eks. anvendes som en spørgsmålsguide, når man opstiller mål: Er målet målbart? Er det realistisk at opnå? Hvordan hænger det sammen med handleplanen? På den måde får man hjælp til at afgrænse formål fra mål samt hjælp til at sikre, at de mål, der opstilles, bliver tydelige for både medarbejdere og borgere. Derfor er principperne også tænkt ind i opsætningen af planskabelonerne i Bosted – konkret i den hjælpetekst, der er formuleret i Bosteds målfunktion.

Er målet/delmålet SMORT?	Eksempler på kvalificering på baggrund af SMORT
At borgeren deltager i rengøring af egen bolig	<ul style="list-style-type: none"> ✓ S: Målet er konkret, men det kan blive tydeligere ✓ M: Det er muligt at konstatere, hvornår målet er nået, men det kræver, at målet operationaliseres yderligere ✓ O: Det er realistisk at opnå ✓ R: Det er relevant i forhold til det overordnede formål om "mere selvhjulpenhed" ✓ T: Der kan sættes en tydelig tidsramme for, hvornår målet skal evalueres
At barnet bliver mere selvstændig og selvhjulpen	<ul style="list-style-type: none"> - S: Målet er ikke konkret og kan betyde mange forskellige ting. Det har karakter af et formål. - M: Det er svært at konstatere, hvornår målet er nået - O: Det er svært at sige, om målet er realistisk at nå, fordi det kan indeholde forskellige ambitioner ✓ R: Målet er relevant for barnet og i forhold til den overordnede handleplan - T: Det er svært at sætte en fast tidsramme for, hvornår målet
At borgeren ikke bruger alle sine penge på cigaretter	<ul style="list-style-type: none"> ✓ S: Delmålet er konkret og tydeligt ✓ M: Det er muligt at konstatere, hvornår delmålet er nået - O: Der er tale om noget, man vil undgå, ikke noget man vil opnå. ✓ R: Det er relevant i forhold til det overordnede formål om "at styre egen økonomi" ✓ T: Der kan sættes en tydelig tidsramme for, hvornår delmålet skal evalueres
At barnet deltager i borddækning om aftenen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ S: Delmålet er konkret og tydeligt ✓ M: Det er muligt at konstatere, hvornår delmålet er nået - O: Det er ikke realistisk i forhold til barnets nuværende situation (f.eks. på grund af længerevarende sygdom) ✓ R: Det er relevant i forhold til det overordnede formål om, at barnet bliver mere selvhjulpen og inddrages i daglige gøremål ✓ T: Der kan sættes en tydelig tidsramme for, hvornår delmålet skal evalueres

Som eksemplerne viser, så kan SMORT være med til at kvalificere formuleringen af et mål på flere måder: Forskellen mellem formål og mål bliver for det første meget tydelig. For det andet kan analysen ved hjælp af SMORT give anledning til, at et mål omformuleres (f.eks. at et mål om at undgå noget omformuleres til et mål om at opnå noget) eller det kan give anledning til, at et mål genovervejes i forhold til, om det er det rigtige tidspunkt for borgeren, eller om ambitionsniveauet er realistisk.

Forskellen på mål og delmål forhold til SMORT handler om grader. Både mål og delmål kan gøres SMORTE, men i og med at delmål handler om de helt små skridt og er meget handlingsorienterede, er de blot *mere* målbare og *mere* konkrete end mål.

6.5 Måltyper

Som angivet ovenfor skal mål være tydelige, målbare osv., men derudover er det også vigtigt at være bevidst om, hvilken type af mål, der er tale om. For barnet, den unge eller den voksne borger, der har ophold på Specialsektorens tilbud, kan udvikling handle om nogle ganske små skridt. Imidlertid er målet ikke altid, at der skal ske en udvikling. I nogle tilfælde drejer den specialiserede indsats sig om at arbejde målrettet for, at borgere kan bevare funktioner og færdigheder med stor betydning for den enkeltes livskvalitet. Derfor er det meningsfuldt at skelne mellem mål, der handler om at vedligeholde barnets, den unges eller den voksne borgers kompetencer og mål, der handler om at forbedre og udvikle:

Udviklingsmål	Vedligeholdelsesmål
Målsætning om specifikke forbedringer for barnet, den unge eller den voksne borger.	Målsætning om, at barnet, den unge eller den voksne borger bevarer sine nuværende kompetencer og færdigheder.

7 Den individuelle plan skal være et aktivt redskab

7.1 Hvorfor skal planen være et aktivt redskab?

Kvalitetsmodellens standard for individuelle planer lyder: "*Individuelle planer er et aktivt redskab i en målrettet og sammenhængende indsats for borgeren*". Der kan peges på to gode grunde til, at standardens hensigtserklæring handler om, at planen skal være aktivt redskab i indsatsen:

For det første: Den individuelle plan er i sin grundbetydning fremadrettet. Den beskriver, hvad der skal ske, hvordan det skal ske, og hvorfor det skal ske. Det er en plan for, hvad man har tænkt sig at gøre. Det "aktive" handler her om, at planen er kendt af borgeren samt alle relevante parter omkring borgeren, og at den derved danner et målrettet afsæt for, hvordan der skal handles. Planen er noget, som følges og føres ud i livet, og udgør på den vis et aktivt redskab i samarbejdet med borgeren.

For det andet: En individuel plan medvirker til at styrke fagligheden, vel at mærke hvis den bruges aktivt og på en meningsfuld måde. Den udgør et fælles arbejdsgrundlag og dermed et grundlag for fælles fodslag i indsatsen. Herudover er den *løbende* dokumentation og evaluering af indsatsen et godt udgangspunkt for læring og således for at opnå en styrkelse af fagligheden. Det "aktive" handler her om, at dokumentationen er dynamisk og sker løbende, bringes i spil og danner grundlag for læring og fælles handling.

Aktivt arbejde med den individuelle plan er alt i alt understøttende for en professionel og målrettet ydelse.

7.2 Hvad skal der til for, at planen bliver et aktivt redskab?

Udviklingsarbejdet omkring individuelle planer i sektoren har kastet lys over, hvordan planen kan fungere som et aktivt redskab i indsatsen på tilbuddene. Konkret kan der skitseres tre veje til, hvordan den individuelle plan bliver til et aktivt arbejdsgrundlag for indsatsen og samarbejdet med barnet, den unge eller den voksne borger:

1. *Skab bevidsthed om, at den individuelle plan er fremadrettet*

At den individuelle plan er en *fremadrettet* plan for, hvad der skal ske, er en vigtig pointe at adoptere. Hvis planerne omvendt betragtes som en bagudrettet dokumentation af det, som er gjort, defineres deres funktion langt mere passivt. Derfor er det vigtigt at arbejde ud fra forståelsen af, at planerne er fremadrettede og skal indeholde det nyeste grundlag, *fordi* dette grundlag er et aktivt arbejdsredskab for medarbejdere og borgere. Det betyder også, at der skal skrives i planen løbende.

2. *Sæt målarbejdet i centrum*

Arbejdet med mål og delmål er et væsentligt aspekt af det, der gør planerne aktive. Målene angiver vejen og det fælles fodslag for samarbejdet med den enkelte. Derfor kan det være en god ide at sætte målarbejdet på dagsordenen på mere end én måde. F.eks. er det en god ide at dokumentere på delmålene hyppigt. Og det er en god ide at give drøftelse og evaluering af mål og delmål en central placering på teammøder/kontaktpersonsmøder.

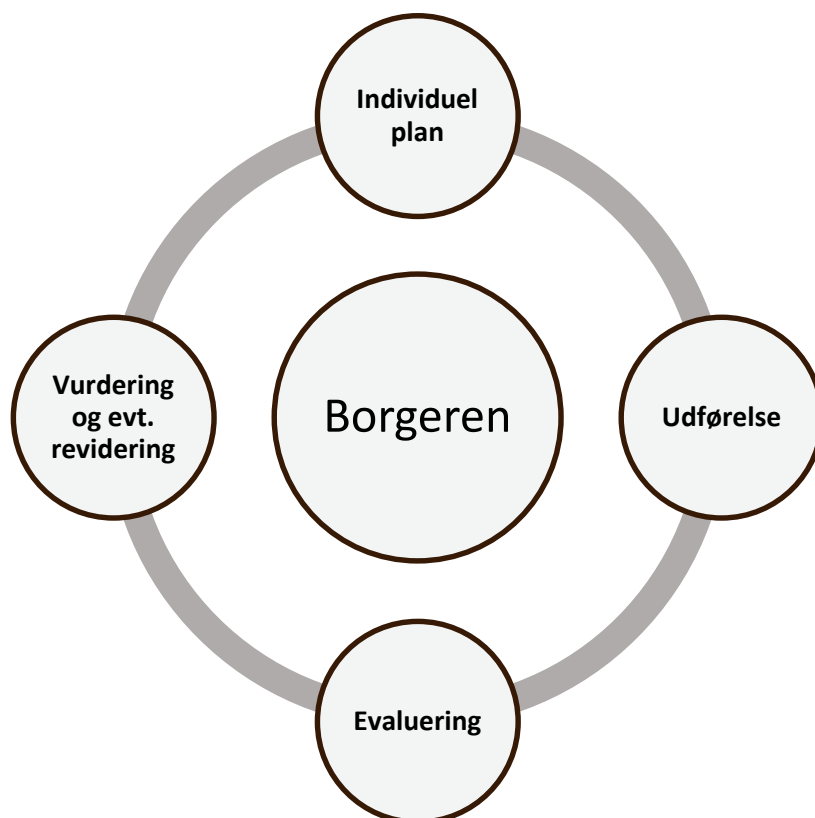
3. *Skab en evalueringskultur*

Evaluering handler om at vurdere og omsætte viden til de rette indsatser. At forholde sig til, hvad evaluering er, og hvordan man evaluerer, er det allerførste skridt i forhold til at skabe en evalueringskultur og gøre planerne aktive. Hernæst er det en vigtig faktor, at der eksisterer en struktur for evaluering og opfølgning på planerne. Det er med andre ord vigtigt, at der er nogle faste mønstre og arbejdsgange, dvs. en naturlig kadence for, hvornår man stopper op og evaluerer på mål og delmål i planerne. Det er desuden vigtigt at have opmærksomhed på at skabe meningsfulde læringscirkler. Her kan man f.eks. lade sig inspirere af tilgangen PDSA eller andre lignende tilgange. Nedenfor gives et bud på en sådan læringscirkel, inspireret af PDSA cirklen.

7.3 Flow for et aktivt arbejde med de individuelle planer

Alle tilbud deres egen struktur for arbejdet med den individuelle plan. Sagt med andre ord har alle tilbud et arbejdsflow, der blandt andet angiver, hvor ofte der oprettes nye planer, evalueres på mål og delmål og sendes status til kommunen. Arbejdsflowet varierer afhængig af, om der er tale om midlertidige eller længerevarende tilbud. Herudover kan der være forskellige interne arbejdsgange i forhold til målgrupper, faglige tilgange og organisering af indsatsen.

Fællesnævneren i arbejdsflowet er selve den bevægelse og læring, som skabes i arbejdet med de individuelle planer. I figuren nedenfor, der er inspireret af PDSA-cirklen, er dette illustreret ved fire trin:



Det første trin handler om at planlægge. Med udgangspunkt i den kommunale handleplan udredes barnets, den unges eller den voksne borgers ressourcer og udfordringer samt behov for støtte og indsats, og der opstilles konkrete mål og delmål i samarbejde med den enkelte. Den individuelle plan tager form.

Det andet trin handler om at udføre planen i praksis. Her arbejdes konkret med de mål og delmål, som er opstillet, og der gøres en række indsatser i samarbejde med den enkelte.

Det tredje trin handler om at evaluere mål og delmål. Hvordan går det med at nå de opstillede mål og delmål? Hvilken virkning har indsatserne? Hvilke refleksioner kan der gøres over metoder og fremgangsmåder? Konklusionerne fra evalueringerne skrives ind i den individuelle plan.

Det fjerde trin handler om at vurdere, om evalueringen giver anledning til ændringer. Her beslutes, om der er brug for at revidere i indsatsen og dermed i den individuelle plan, og i så fald hvor og hvordan. Herefter starter cirklen igen og den viden, som er kommet frem, indarbejdes i planen.

7.4 Hvor aktiv skal planen egentlig være?

Man kan med rette stille sig følgende spørgsmål: *Hvor aktiv skal planen så egentlig være?* Selve grundideen i det beskrevne flow giver mening for alle, men det angiver ikke præcist, hvor ofte f.eks. mål eller delmål skal evalueres, eller hvor ofte dokumentationen af barnets, den unges eller den voksne borgers ressourcer og udfordringer i planen skal revideres. Men flowet bygger på en tankegang om, at det nyeste grundlag altid skal fremgå af planen, og derfor er det nødvendigt at stoppe op og evaluere *med jævne mellemrum*. På samme måde skal ny viden om barnet, den unge eller den voksne borgers ressourcer og udfordringer skrives ind i planen løbende.

Der vil som nævnt være forskelle på, om der er tale om § 66, § 107 eller § 108 tilbud, og den konkrete implementering af flowet på det enkelte tilbud vil således variere. Den helt konkrete beskrivelse af, hvor og hvordan de individuelle planer er aktive gøres i de instrukser, som de enkelte tilbud udarbejder på baggrund af kvalitetsmodellens standard for individuelle planer og Specialsektorens regionale retningslinjer. I den sammenhæng kan det anbefales, at man i tilstræbelsen på at sikre gode arbejdsgange for planerne har nærværende afsnit i baghovedet og arbejder hen imod, at planen udgør et aktivt redskab i indsatsen og dagligdagen på tilbuddene.

8 Resultat- og effektmåling – et redskab til læring

Specialesektoren har besluttet, at den daglige dokumentation på tilbuddene skal være både kvalitativ og kvantitativ således, at det bliver muligt at fremlægge både kvalitativ og kvantitativ dokumentation for tilbuddenes arbejde med mål og delmål samt resultater og effekter af indsatsen.

Resultat- og effektmåling skal bidrage til, at tilbuddene og sektoren som helhed kan imødekomme øgede krav fra omverdenen i relation til at dokumentere resultater og effekter af de indsatser, der ydes for børn, unge og voksne borgere på sektorens tilbud. Specialesektoren oplever bl.a. øgede krav til kvantitativ dokumentation af resultater og effekter fra borgere, kommuner, Socialstyrelsen og Socialtilsynet. Socialtilsynet måler bl.a. på tilbuddenes evne til at dokumentere (positive) resultater med udgangspunkt i de mål og delmål, der er opstillet for den enkelte, herunder hvordan arbejdet med mål og resultaterne heraf har bidraget til at udvikle indsatsen på tilbuddene. Sektoren skal med andre ord kunne dokumentere, at de metoder og indsatser, der anvendes på sektorens tilbud, genererer gode resultater og værdi for borgerne i form af forandringer i den enkeltes situation.

Dokumentationen af indsatsen skal altså være både kvalitativ og kvantitativ. Den kvalitative dokumentation i de individuelle planer er et aktivt fremadrettet redskab, der giver et afsæt for, hvilken støtte og indsats, der skal ydes for, at det enkelte menneske opnår de fastsatte mål og delmål. Den individuelle plan skal beskrive afsættet for den indsats, der skal gøres for, at barnet, den unge eller den voksne borger får mulighed for større selvstændighed og aktiv deltagelse i samfundslivet.

Den kvantitative dokumentation skal gøre det muligt at opsamle systematisk viden om indsatsernes virkning for de målgrupper, der arbejdes med i Specialesektoren. Kvantitativ resultat- og effektdokumentation er en integreret del af det daglige dokumentationsarbejde på tilbuddene i sektoren. Resultat- og effektdokumentationen sker både i den individuelle plan - i forbindelse med fastlæggelse af mål - og i det løbende dokumentationsarbejde, når der fastlægges og følges op på den enkeltes mål og delmål. Udarbejdelse af evaluering eller status på borgerens udvikling vil derfor også basere sig på kvantitativ dokumentation.

Den kvalitative og kvantitative dokumentation skal spille sammen og gensidigt berige hinanden. Det vil sige, at den kvalitative og kvantitative dokumentation ikke skal betragtes hver for sig, men altid i sammenhæng.

8.1 Kvalitetsudvikling gennem brug af kvantitative målinger

I Specialesektorens Idégrundlag fremhæves det, at kvalitet er synonymt med, at de ydelser, der leveres af specialesektorens tilbud, har værdi for de mennesker, som anvender tilbuddene. Den indsats, der ydes, skal bidrage til, at det enkelte menneske får bedre muligheder for selvstændighed og aktiv deltagelse i samfundslivet. Fortløbende udvikling af kvaliteten af sektorens ydelser er af afgørende betydning, hvis sektoren skal kunne bidrage til, at barnet, den unge eller den voksne borger får de bedste mulige vilkår for at mestre egen tilværelse. Det er væsentligt, at specialesektoren er i stand til at dokumentere, at den indsats, der ydes, har værdi for den enkelte - at indsatsen faktisk virker.

I Specialesektorens Idégrundlag arbejdes der med tre perspektiver på kvalitet:

Brugeroplevet kvalitet

Den brugeroplevede kvalitet vedrører barnets, den unges eller den voksne borgers oplevelse af den støtte, de modtager; f.eks. om de føler sig godt informeret, inddraget og behandlet med respekt. Dokumentation af resultater og effekter kan være med til at understøtte den brugeroplevede kvalitet ved at sikre, at der frembringes viden og evidens for metodernes virkning. På den måde sikres det, at sektoren anvender de mest virkningsfulde metoder i det daglige arbejde med den enkelte. Den enkelte og kommunerne har en naturlig interesse i at kunne se en sammenhæng mellem borgerens udvikling og indsatserne. Barnet, den unge eller den voksne borger har en interesse i, at ledelsen og medarbejderne på specialsektorens tilbud har vished for, at de metoder og indsatser, der anvendes har en virkning, så den enkelte får det bedst mulige udgangspunkt for at (komme til) at mestre egen tilværelse. Den enkelte og deres pårørende har med andre ord selv en interesse i at kunne se, at de udvikler sig. Specialsektorens tilbud skal derfor også kunne redegøre for, hvad der gøres, hvorfor det gøres, hvornår det (skal) gøres og hvilken effekt indsatserne har.

Faglig kvalitet

Den faglige kvalitet vedrører den fagprofessionelles viden og erfaring om, hvad der er en god indsats for den enkelte. Af Specialsektorens Idégrundlag fremgår det, at faglig viden og kunnen er grundstenen i den gode kvalitet. Medarbejderne kan have en god forståelse af, hvad der virker for de børn, unge eller voksne borgere, der arbejdes med på tilbuddene. Men i realiteten findes der meget lidt dokumenteret viden om, hvad der virker i det sociale arbejde, da der mangler viden om indsatsernes virkning på målgruppeniveau. Det betyder, at viden om gode indsatser, resultater og effekter ikke deles i en bredere kreds og i værste fald, at denne viden kan gå tabt. Resultat- og effektmåling kan underbygge den faglige kvalitet i sektoren ved at bidrage til at dokumentere, at de indsatser, der udføres faktisk har en virkning for de målgrupper, der anvender tilbuddene.

Organisatorisk kvalitet

Den organisatoriske kvalitet vedrører tilrettelæggelsen af arbejdet og organiseringen af arbejdsprocesser. Organisatorisk kvalitet kan understøttes gennem resultat- og effektmålinger, hvis målinger og resultater gøres til genstand for læring. Det er centralt, at målinger bliver handlingsanvisende frem for styrende. Dokumentationen skal bruges i praksis til at udvikle, planlægge og tilrettelægge arbejdet; f.eks. i de tilfælde, hvor det viser sig at nogle indsatser eller metoder ikke bærer frugt. Hverken medarbejdere eller borgere har gavn af indsatser, der ikke virker. Målingerne skal anvendes til inspiration, dialog og læring mhp. udvikling af tilbuddene. På den måde kan resultat- og effektmåling bidrage til, at ressourcerne i sektoren bruges mest hensigtsmæssigt.

Resultat- og effektmåling skal ske til gavn for de børn, unge eller voksne, der bruger tilbuddene og de fagprofessionelle, der arbejder på tilbuddene. Men hvad skal der egentlig måles på?

Det korte svar er, at der primært skal måles på om den enkelte når de mål og delmål, der er fastlagt for indsatsen. Opfyldelse af mål er først og fremmest vigtigt for den enkelte og deres pårørende, der har en interesse i, at der sker en udvikling. Men de fagprofessionelle på tilbuddene har også en interesse i at kunne dokumentere, at arbejdet bærer frugt, og kommunerne, der køber ydelser på tilbuddene vil naturligvis også være interesserede i, at borgerne når de fastsatte mål. Fokus på målopfyldelse styrker altså både den brugeroplevede, den faglige kvalitet og den organisatoriske kvalitet. Måling af, om den enkelte når de fastsatte mål, er derfor også af afgørende betydning for at kunne dokumentere kvaliteten af indsatsen.

På Specialsektorens tilbud samarbejdes der med børn, unge og voksne, der har komplekse problemstillinger, og som derfor får individuelt tilpassede og sammensatte indsatser. Resultat- og effektmåling kan ikke indfange denne kompleksitet i sin helhed. Men målinger kan give nogle indikationer på den enkeltes udvikling og kan på overordnet målgruppeniveau give indikationer på om indsatsen virker. Kvantitative målinger skal derfor heller ikke stå alene, men skal ses i sammenhæng med den kvalitative dokumentation. Det sker f.eks., når der skal evalueres eller udarbejdes status på barnets, den unges eller den voksne borgers udvikling. Her kan en kobling mellem kvantitative målinger og den kvalitative dokumentation bruges til at udlede viden om indsatsens virkning for den enkelte.

8.2 Resultat- og effektmåling som fagligt kvalifikationsredskab

Resultat- og effektmåling er mere end bare måling. Resultat- og effektmåling er et godt værktøj til læring og ledelse, hvis der arbejdes aktivt med at bruge målingerne i hverdagen. Hensigten med målingerne er, at de skal bruges som fagligt kvalifikationsredskab. Det gøres ved at sætte læring i højsædet. Målinger giver nemlig en platform for refleksion og faglig udvikling. Erfaringer med at bruge målinger i det sociale arbejde viser, at målingerne er med til at styrke fagligheden ved at bidrage til udvikling af fælles mål, fælles sprog og fælles løsninger. Hensigten med resultat- og effektmåling er, at målingerne skal bidrage til at styrke den fælles forståelse af formål, mål, forløb og resultater i det daglige arbejde. Fortolkning af resultater kræver faglig dialog om, hvorfor resultaterne er, som de er, og hvordan de eventuelt kan blive bedre. Dialogen med borgere, medarbejdere, kollegaer og ledere skal være med til at skabe læring, der kan styrke innovation og en mere evidensbaseret praksis i sektoren. Dialog er afgørende for, at målingerne kan danne grundlag for refleksion og læring i praksis, så der udvikles nye kreative løsninger på de enkelte tilbud.

Der er mange gode grunde til at sætte fokus på at måle på, om barnet, den unge eller den voksne borger når de mål og delmål, der er fastlagt for indsatsen. Når der måles på den enkeltes udvikling, flyttes fokus væk fra systemet og hen på barnet, den unge eller den voksne borger. Det er altså med til at understøtte borgerperspektivet. Det kan bl.a. gøres ved, at anvende målinger som dialogværktøj i samtaler mellem medarbejder og borger/pårørende samt i dialogen med kommunerne. Her viser erfaringer, at målinger kan bidrage til at nuancere dialogen med borgerne ved, at der ikke lænere tales i generelle vendinger men med udgangspunkt i resultater og udviklingspotentialer. Resultat- og effektmåling kan altså, hvis det bruges aktivt i hverdagen, være med til at skærpe dokumentationen af indsatsen og de fagprofessionelles refleksion om den daglige indsats og virkningerne heraf. Dermed kan indsatsen på tilbuddene bringes fra subjektive vurderinger og antagelser til systematiseret fokus, dvs. at målingerne kan anvendes som redskab til mere systematisk at opnå viden om, hvad der virker for hvem - og dermed kan den daglige praksis blive baseret på definerede og evidensbaserede metoder.

Resultat- og effektmåling kan bidrage til tilbuddenes kvalitetsarbejde med Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område og Socialtilsynets kvalitetsmodel. Målinger kan være med til at synliggøre om de anvendte tilgange og metoder faktisk bidrager til en positiv forandring i den enkeltes eller målgruppens situation. Hvis det ikke er tilfældet kan målingerne bruges som afsæt for at udforske problemer og udviklingspotentialer i indsatsen. Resultat- og effektmåling er altså ikke kun 'en teknisk ting' og nogle ekstra registreringer. Det er en særlig måde at dokumentere og arbejde på.

8.3 Centrale begreber

Specialsektoren har en interesse i at anvende Socialstyrelsens begrebsdefinitioner, da en fælles begrebsforståelse er med til at sikre enighed om forståelsen og brugen af begreberne. En fælles forståelse kan være med til at forhindre, at der sker fejl eller misforståelser i det daglige. I dette afsnit redegøres for nogle centrale begreber i forbindelse med resultat- og effektmåling.

I forbindelse med resultat- og effektmåling er det vigtigt at holde sig for øje, at det er organisationens kerneydelse, der er afgørende for hvilken (effekt-)viden, der kan genereres. I Specialsektoren arbejdes der med målgrupper, der har komplekse problemer. Det har stor betydning for forståelsen af de begreber og metoder, der anvendes i forbindelse med resultat- og effektmåling.

Resultat- og effektmåling er en del af evalueringsteorien. Inden for evaluering arbejdes der med en skelnen mellem to typer af sociale problemer: Tamme problemer og vilde problemer. Tamme problemer er karakteriseret ved, at de relativt nemt lader sig definere og har en entydig bedste løsning, mens vilde problemer er karakteriseret ved ikke at være klart definerede og ved ikke nødvendigvis at kunne adskilles fra andre problemer. Hvor tamme problemer har en objektivt set bedste løsning, så gør det sig ikke nødvendigvis gældende for vilde problemer. Løsningen, dvs. interventionen eller indsatsen, udgøres af et samspil mellem mange forskellige variable. Det er ikke klart, hvilke mekanismer, der virker hvornår og i hvilken sammenhæng, og ofte vil det ikke være muligt præcist at afgøre, hvori den rigtige intervention består, hvis de ønskede effekter skal opnås. I Specialsektoren arbejdes der i høj grad med børn, unge og voksne borgere, der har komplekse problemer. Løsningen lader sig derfor vanskeligt at indfange, og vi ved, at det vil være vanskeligt at påvise kausale sammenhænge.

8.3.1 Effekt

Ifølge Socialstyrelsens begrebsdatabase; www.socialebegreber.dk; definerer styrelsen begrebet effekt som: *'En tilsigtet eller utilsigtet forandring, der følger direkte eller indirekte af en indsats'*.

Af Socialstyrelsens 'Evidenspolitik' og 'Vidensdeklaration' fremgår imidlertid, at effektviden på det højeste vidensniveau, dvs. evidens, primært kan undersøges via kvantitative analyser, hvor der laves sammenligninger mellem effekten for barnet, den unge eller den voksne borger og den forandring, der ville være sket, hvis borgeren ikke havde fået indsatsen. Det vil sige, at problemet betragtes som værende et 'tamt problem'.

I Specialsektoren tages der udgangspunkt i, at arbejdet i sektoren er karakteriseret ved en høj grad af kompleksitet. Sektorens målgrupper har sammensatte og ofte komplekse problemer, og har derfor behov for individuelt sammensatte indsatser, så de støttes på vejen mod øget mestring. Det betyder også, at effekter – forandringer – er noget, der måles over tid. Der er tale om processer, hvor der tages små skridt på vejen. Dertil kommer, at forandringer i barnets, den unges eller den voksne borgers situation kan være både positive og negative. Det vil sige, at nogle borgere vil opleve, at deres situation forværres eller står stille til trods for, at der ydes en intensiv indsats. Negative forandringer kan være uundgåelige for nogle af Specialsektorens målgrupper til trods for, at der er ydet en intensiv indsats.

En skelnen mellem tamme og vilde problemer peger på, at det i Specialsektoren er vanskeligt at arbejde med et effekt-/evidensbegreb, der relaterer sig til kausale årsags-virknings-sammenhænge, da det vil være meget vanskeligt at påvise entydige sammenhænge. I Specialsektoren skelnes der derfor mellem sikker effekt og sandsynlig effekt.

1. **Sikker effekt** opstår, når variabelen X forårsager Y, hvis og kun hvis X uvægerligt fører til Y. Sikker effekt udtrykker altså en lovmæssighed.
2. **Sandsynlig effekt** vil sige, at en forøgelse eller formindskelse af en bestemt faktor (indsats) tilsvarende til forøge eller formindske sandsynligheden for, at en bestemt effekt er til stede.

Indsatsen i Speciaalsektoren påvirkes af den kontekst, hvori den udøves, dvs. at det formentlig ikke vil være muligt at identificere entydige kausale sammenhænge mellem indsats og effekt. Da der er tale om et vildt problem, hælder Speciaalsektoren mod et evidensbegreb, der beror på sandsynlig effekt. Det vil sige, at begrebet effekt i sektoren er defineret som:

*'En tilsigtet eller utilsigtet forandring, der **sandsynligt** vil følge direkte eller indirekte af en indsats.'*

8.3.2 Mål, målopfyldelse og resultater

Ifølge Socialstyrelsens begrebsdatabase; www.socialebegreber.dk; så er begreberne: Mål, målopfyldelse og resultat tæt forbundne.

Et mål er defineret som *'en tilstand, der tilstræbes som et resultat'*.

Målopfyldelse er defineret som: *'en tilstand, der beskriver i hvor høj grad resultatet lever op til fastsatte mål for indsatsen'*.

Et resultat er defineret som *'en umiddelbar forandring/konsekvens, der følger direkte eller indirekte af en indsats'*. Resultater er de effekter, som viser sig på kort sigt. Resultater handler altså først og fremmest om udfaldet for borgeren - dvs. hvad borgeren får ud af den pågældende praksis. Resultater kan imidlertid også beskrive følgerne af den pågældende praksis for andre aktører, de organisatoriske rammer, økonomi mv.

I Speciaalsektoren arbejdes der videre med Socialstyrelsens definitioner af mål, målopfyldelse og resultat. Det betyder, at målopfyldelse og resultater er to sider af samme i sag. Hvis de mål og delmål, der bliver opstillet for barnet, den unge eller den voksne borger i forbindelse med en indsats på et tilbud, bliver indfriet i forløbet på tilbuddet, så er der sket målopfyldelse, dvs. at borgeren har opnået de resultater, som borger, kommune og de faglige medarbejdere på tilbuddet stræbte efter.

8.3.3 Indikator

Ifølge Socialstyrelsens begrebsdatabase www.socialebegreber.dk, så er en indikator defineret, som:

En kvalitativ eller kvantitativ variabel, der på en enkel og pålidelig måde kan bruges til at afspejle en størrelse eller en forandring.

En indikator er den skala hvorpå man måler eller vurderer noget. En indikator skal kunne vise, om den ønskede forandring er indtruffet, fx om personen kan tage bussen, kan spise på egen hånd, holde en gaffel mv. Indikatorer kan være både kvantitative og kvalitative og de repræsenterer et fænomen som er udvalgt af nogen med et formål. Det betyder også, at indikatorer ikke altid er eksakte, men kan indikere, at noget er sket.

I Speciaalsektoren tages der udgangspunkt i, at indikatorerne skal kunne måle om barnet, den unge eller den voksne borger når sit mål og delmål. På den måde sikres også, at mål og delmål relaterer sig til det daglige arbejde på tilbuddene. Samtidig betyder det, at dataindsamlingen sker i direkte forlængelse af det dokumentationsarbejde, der foretages på tilbuddene, når der fastlægges og følges op på mål og delmål.

I Speciaalsektoren anvendes mål og delmål som kvalitative indikatorer til at evaluere på barnets, den unges eller den voksne borgers udvikling og situation (mestring), dvs. om der er sket en forandring. Det sker bl.a. når der på tilbuddene følges op på eller evalueres på borgerens situation og når der laves status til kommunerne. Det er derfor oplagt også at anvende mål og delmål som kvantitative indikatorer til at synliggøre, om de børn, unge og voksne borgere, der anvender sektorens tilbud bringes i retning af øget mestring af eget liv. Det vil sige om sektoren lever op til sit formål.

Resultat- og effektmåling: Centrale begreber

Resultat- og effektmåling kredser om en række centrale begreber. En fælles begrebsforståelse er med til at sikre enighed om forståelsen og brugen af begreberne. Herunder fremgår det vigtigste begreber, som de forstås i Speciaalsektoren.

- **Effekt:** En tilsigtet eller utilsigtet forandring, der sandsynligt vil følge direkte eller indirekte af en indsats
- **Mål:** En tilstand, der tilstræbes som et resultat
- **Målopfyldelse:** En tilstand, der beskriver i hvor høj grad resultatet lever op til det fastsatte mål for indsatsen
- **Resultat:** En umiddelbar forandring/konsekvens, der følger direkte eller indirekte af en indsats
- **Indikator:** En kvalitativ eller kvantitativ variabel, der på en enkel og pålidelig måde kan bruges til at afspejle en størrelse eller en forandring.