

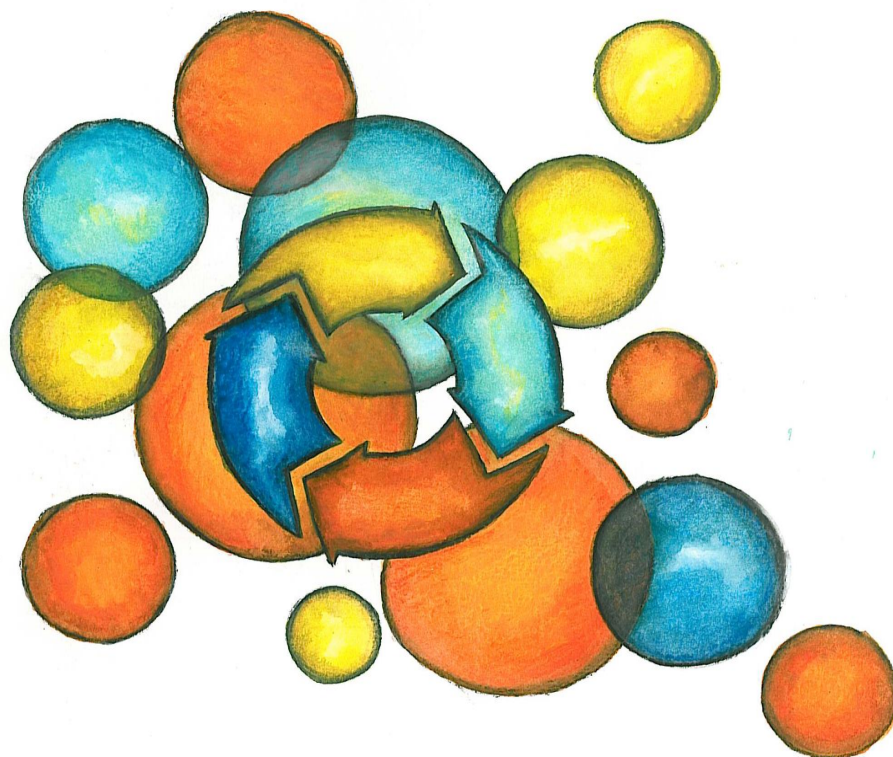


DANSK KVALITETSMODEL PÅ DET SOCIALE OMRÅDE

# Regionale retningslinjer for Faglige tilgange, metoder og resultater



REGION NORDJYLLAND  
- i gode hænder



**Dansk kvalitetsmodel på det sociale område** er igangsat af regionerne og Danske Regioner i fællesskab. Alle regionale, sociale tilbud efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven er omfattet af kvalitetsmodellen.

I et samarbejde mellem regionerne er der udviklet kvalitetsstandarder inden for udvalgte temaområder. Standarderne indebærer, at der udarbejdes en række retningsgivende dokumenter med retningslinjer for, hvordan arbejdet med standarderne finder sted i praksis på sociale tilbud. I Region Nordjylland udarbejdes dokumenterne på to niveauer:

- Et fælles niveau med *regionale retningslinjer*, der er gældende for alle tilbud i Specialetoren.
- Et lokalt niveau med *lokale retningslinjer*, der er specifikt tilpasset målgruppen og indsatsen på det enkelte tilbud.

Dette dokument udgør Specialetorens regionale retningslinjer for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for faglige tilgange, metoder og resultater efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven. På baggrund af dokumentet skal det enkelte tilbud formulere en lokal retningslinje.

# INDHOLD

Dokumentoverblik .....	3
<b>1 Indledning</b> .....	<b>4</b>
Formål.....	4
Fremgangsmåde.....	4
<b>2 Sammenhængende beskrivelse</b> .....	<b>5</b>
En beskrivelse af sammenhænge mellem tilbuddets målsætning, målgrupper samt faglige tilgange og metoder. Der inddrages aktuel viden i valget af faglige tilgange og metoder.....	5
<b>3 Retningslinjer</b> .....	<b>6</b>
Retningslinjer for, hvordan det understøttes, at medarbejderne anvender relevante faglige tilgange og metoder .....	6
Retningslinjer for, hvordan tilbuddet anvender resultater for borgernes målopfyldelse til løbende at udvikle og forbedre indsatsen .....	6
Retningslinjen fører tilbage til den overordnede og sammenhængende beskrivelse mellem tilbuddets målgruppe(r), målsætning og faglige tilgange og metoder. ....	7
<b>4 Ansvar og dokumentation</b> .....	<b>8</b>
Ansvarlig .....	8
Dokumentation.....	8
<b>5 Referencer</b> .....	<b>9</b>
<b>6 Definition af begreber</b> .....	<b>10</b>
Yderligere oplysninger .....	1

## Dokumentoverblik

<b>Indhold:</b> Regionale retningslinjer for faglige tilgange, metoder og resultater baseret på dansk kvalitetsmodel	<b>Anvendelsesområde:</b> Sociale tilbud i Sociale tilbud i Specialsektoren i Region Nordjylland efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven
<b>Målgruppe:</b> Alle medarbejdere og ledere på regionens sociale tilbud	<b>Sidst revideret:</b> Maj 2020
<b>Dokumentindhold:</b>	
Retningslinjer for:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En beskrivelse af sammenhænge mellem tilbuddets målsætning, målgrupper samt faglige tilgange og metoder. Der inddrages aktuel viden i valget af faglige tilgange og metoder.</li> <li>• Retningslinjer for, hvordan det understøttes, at medarbejderne anvender relevante faglige tilgange og metoder.</li> <li>• Retningslinjer for, hvordan tilbuddet anvender resultater for borgernes målopfyldelse til løbende at udvikle og forbedre indsatsen.</li> <li>• Retningslinjer for, hvordan tilbuddets målsætning samt faglige tilgange og metoder evalueres og eventuelt revideres.</li> </ul>	

# 1 Indledning

I Speciaalsektoren arbejder vi for at skabe de bedst mulige rammer og vilkår for, at den enkelte borger kan mestre sin egen tilværelse. Vi arbejder med at tilrettelægge den rette støtte og indsats, da målet er at skabe og dokumentere positive resultater af indsatsen.

Vejen til positive resultater kalder på mange kvalifikationer hos ledelse og medarbejdere eksempelvis høj faglighed, etisk refleksion og personligt ansvar i opgaveløsningen. Men det kalder også på bevidstheden om valget og brugen af faglige tilgange og metoder med det mål at blive så dygtig som overhovedet muligt i forhold til at yde den rette støtte og indsats. Derfor er det afgørende, i arbejdet med standarden, at det enkelte tilbud kan argumentere for sammenhængen og relevansen af faglige tilgange og metoder i relation til målsætningen og målgruppe(r). Bevidsthed om sammenhængen medvirker i højere grad til, at vi kan leve op til kommunernes bestilling af ydelse og Socialstyrelsens krav til effekt af resultater.

Arbejdet med standarden foregår på 2 niveauer – dels i forhold til den enkelte borger og dels i forhold til den samlede målgruppe. Det er med udgangspunkt i arbejdet med mål og delmål på borgerniveau, at det enkelte tilbud på sigt kan dokumentere positive resultater for den samlede målgruppe.

## Formål

Formålet med standarden er at sikre, at tilbuddet anvender faglige tilgange og metoder, som er relevante og begrundede i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe(r). I Speciaalsektoren har vi fokus på at tilegne os ny viden om målgruppernes udvikling, så vi til stadighed udvikler indsatsen og derved fastholder høj faglighed og professionalisme i løsningen af opgaverne.

## Fremgangsmåde

Det enkelte tilbuds opgave er at udarbejde en lokal retningslinje, som beskriver arbejdet med faglige tilgange, metoder og resultater på baggrund af den regionale retningslinje.

Den lokale retningslinje skal beskrive:

- Formålet med arbejdet
  - Hvordan arbejdet udføres
  - Hvem der er ansvarlige for arbejdets udførelse
  - Hvor og hvornår arbejdet finder sted

## 2 Sammenhængende beskrivelse

En beskrivelse af sammenhænge mellem tilbuddets målsætning, målgrupper samt faglige tilgange og metoder. Der inddrages aktuel viden i valget af faglige tilgange og metoder

### En sammenhængende beskrivelse

Tilbuddet udarbejder en overordnet og samlet beskrivelse af sammenhængen mellem tilbuddets målsætning, målgrupper samt faglige tilgange og metoder. I beskrivelsen begrundes tilbuddet valg af faglige tilgange og metoder. Der inddrages aktuel viden om metoders og tilganges relevans og virkning i forhold til målgruppen.

Nedenstående angiver en ramme for de elementer, som skal indgå i den samlede beskrivelse:

Beskrivelsen af målgruppe(r) skal indeholde:

- Spændvidde i alder
- Beskrivelse af målgruppens overordnede problemstillinger; dvs. de psykiske funktionsnedsættelser, fysiske funktionsnedsættelser og/eller sociale problemer, som kendetegner målgruppen.
- Evt. beskrivelse af kompleksiteten, hvis der er tale om flere typer af problemstillinger på samme tid.

Beskrivelsen af tilbuddets målsætning skal indeholde:

- Speciaalsektorens overordnede formål
- Tilbuddets lovgrundlag
- Evt. målgruppespecifikke målsætninger

Beskrivelsen af tilbuddets faglige tilgange og metoder skal:

- Give et overordnet overblik over, hvilke faglige tilgange og metoder, som anvendes på tilbuddet
- Begrunde tilbuddets valg af faglige tilgange og metoder med afsæt i tilbuddets målsætning, målgrupper samt aktuel viden.

Tilbuddet kan tage udgangspunkt i nuværende informationer på tilbudsportalen. Den sammenhængende beskrivelse skal offentliggøres på tilbuddets lokale hjemmeside. Derudover kan tilbuddet lade beskrivelsen indgå i ydelsesbeskrivelser, pjecer el. lign.

# 3 Retningslinjer

## Retningslinjer for, hvordan det understøttes, at medarbejderne anvender relevante faglige tilgange og metoder

Tilbuddet sikrer:

- At medarbejderne har viden om tilbuddets faglige tilgange og metoder
- At medarbejderne understøttes i valget af relevante faglige tilgange og metoder i forhold til den enkelte borger
- At medarbejderne understøttes i anvendelsen af faglige tilgange og metoder i praksis, herunder at tilbuddets rammer og organisering understøtter medarbejdernes anvendelse af faglige tilgange og metoder

I den lokale retningslinje beskriver tilbuddet, hvordan medarbejderne sikres viden om de faglige tilgange og metoder samt deres anvendelse. Den lokale retningslinje skal beskrive, hvem der er ansvarlig, samt hvor, hvornår og hvordan understøttelsen sker.

## Retningslinjer for, hvordan tilbuddet anvender resultater for borgernes målopfyldelse til løbende at udvikle og forbedre indsatsen

Arbejdet med retningslinjen indebærer, at tilbuddet både har fokus på resultater og målopfyldelse for såvel den enkelte borger som for målgruppen samlet set.

### **Resultater og målopfyldelse på borgerniveau**

Resultaterne for den enkelte borger dokumenteres med afsæt i den individuelle plan. Tilbuddet fastlægger mål og delmål i samarbejde med den enkelte borger ud fra modellen om SMORTE mål. Tilbuddet følger op på målopfyldelsen, evaluerer og fastsætter nye mål og delmål. Det arbejde foregår allerede - (jf. standarden om individuelle planer).

### **Resultater og målopfyldelse på målgruppeniveau**

I forhold til resultater på målgruppeniveau arbejdes der på virksomhedsniveau med generere data om resultater og målopfyldelse på målgruppeniveau. Dokumentation på borgerniveau, dvs. arbejdet med SMORTE mål og den løbende dokumentation på målopfyldelsen, er en vigtig forudsætning for dette udviklingsarbejde (jf. Speciaalsektorens dokumentationsgrundlag)

## Retningslinjer for, hvordan tilbuddets målsætning samt faglige tilgange og metoder evalueres og eventuelt revideres.

Retningslinjen fører tilbage til den overordnede og sammenhængende beskrivelse mellem tilbuddets målgruppe(r), målsætning og faglige tilgange og metoder.

### Evaluering

- Tilbuddet evaluerer tilbuddets målsætning, faglige tilgange og metoder minimum én gang årligt. Formålet er, at tilbuddets faglige tilgange og metoder stemmer overens med tilbuddets målsætning og målgruppe(r), og at det enkelte tilbud til stadighed kan begrunde faglige tilgange og metoder med afsæt i aktuel viden.

### Revidering

Tilbuddet reviderer evt. sin beskrivelse af sammenhængen mellem målgruppe(r), målsætning og faglige tilgange samt metoder.

- Hvis den sammenhængende beskrivelse tager afsæt i informationerne på tilbudsportalen, reviderer tilbuddet også sine informationer på portalen i et samarbejde med Speciaalsektorens administration.

I den lokale retningslinje beskriver tilbuddet, hvem der er ansvarlige for at evaluere og revidere den sammenhængende beskrivelse samt hvor, hvornår og hvordan tilbuddet gør i praksis.

# 4

## Ansvar og dokumentation

### Ansvarlig

Tilbudslederen har det overordnede ansvar for, at tilbuddet arbejder med relevante faglige tilgange og metoder, og at tilbuddet dokumenterer brugen af faglige tilgange og metoder i den individuelle plan (jf. standard om individuelle planer). Formålet er at understøtte kontinuitet og systematik i tilbuddets praksis.

Det er desuden tilbudslederens ansvar, at tilbuddet anvender resultater til at udvikle indsatsen, får formuleret en lokal retningslinje og i øvrigt følger kvalitetsmodellens trin. Tilbudslederen inddrager og aftaler ansvarsfordeling med den øvrige ledelse og medarbejdere. Fordelingen af ansvar beskriver tilbuddet i den lokale retningslinje.

### Dokumentation

Det er tilbudslederens ansvar at sikre, at tilbuddet kan dokumentere arbejdet med kravene i standarden – det vil sige den regionale retningslinje for faglige tilgange, metoder og resultater.



# 5 Referencer

- Socialstyrelsens kvalitetsmodellen for socialtilsyn – temaer, kriterier og indikatorer for tilbud [Link](#)
- Vidensnotater for forskellige målgrupper [Link](#)
- Socialstyrelsens forløbsbeskrivelser [Link](#)
- Tilbudsportalen [Link](#)
- Specialektorens værdigrundlag [Link](#)
- [Link til beskrivelser af:](#)
  - Specialektorens dokumentationsgrundlag
  - Dokumentationshåndbog for voksenområdet
  - Dokumentationshåndbog for børneområdet
- Specialektorens regionale retningslinjer baseret på dansk kvalitetsmodel standarder på det sociale område [Link](#)

# 6 Definition af begreber

## Faglig tilgang

En faglig tilgang skal forstås som en ramme, indenfor hvilken tilbuddets indsatser leveres. Den faglige tilgang har indflydelse på, hvordan de enkelte indsatser leveres på tilbuddet og på de metoder, indsatsen leveres efter.

## Metode

En metode er en måde at arbejde på, der er så systematisk, at den kan reproduceres.

## Mål

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

## SMORTE mål

**Specifikke** (et mål skal være specifikt og konkret)

**Målbare** (det skal være muligt at måle/konstatere, hvornår målet er nået)

**Opnåelige** (det skal være realistisk at opnå målet, og der skal være tale om noget, man ønsker at opnå, ikke noget man vil undgå)

**Relevante** (målet skal være relevant for borgeren og det overordnede formål i den kommunale handleplan)

**Tidsbestemte** (det skal altid være muligt at sætte en tydelig tidsramme med en slutdato)

## Målopfyldelse

Målopfyldelse er en tilstand, der beskriver i hvor høj grad resultatet lever op til det fastsatte mål for indsatsen.

## Resultat

Et resultat er en umiddelbar forandring/konsekvens, der følger direkte eller indirekte af en indsats.

## Målgruppebeskrivelse

Målgruppebeskrivelse skal forstås som en beskrivelse af den målgruppe som pågældende tilbud henvender sig til evt. med en redegørelse for, hvad der karakteriserer målgruppen samt hvilke udfordringer, der gælder for målgruppen.

## Retningsgivende dokumenter

Kvalitetsmodellens standarder stiller krav om, at der udarbejdes retningsgivende dokumenter. Dette er en samlet betegnelse for de forskellige typer af beskrivelser af arbejdsgange med videre, der giver retning for det daglige arbejde på tilbuddene. Retningsgivende dokumenter kan således bestå af vejledninger, procedurer og retningslinjer, der er udarbejdet på regionalt eller lokalt niveau.

### *Regionale retningslinjer:*

En retningslinje beskriver formål, omfang og ansvar samt fremgangsmåder for løsning af konkrete opgaver. I Speciaalsektoren i Region Nordjylland er der udarbejdet regionale retningslinjer for alle standarder. Disse retningslinjer er gældende på tværs af tilbud og skal i forhold til det enkelte tilbud danne baggrund for udarbejdelse af lokale retningslinjer, der er specifikt tilpasset målgruppen og indsatsen på det pågældende sted.

**Lokale retningslinjer:**

En lokal retningslinje beskriver arbejdet med en standard på tilbudsniveau; herunder *formålet* med arbejdet, *hvordan* arbejdet udføres, *hvem* der er ansvarlig for arbejdets udførelse samt *hvor* og *hvornår* arbejdet finder sted. Den lokale retningslinje skal være i overensstemmelse med de regionale retningslinjer på området.

**Standarder**

En standard er et mål for kvalitet med krav og anvisninger, som lægges til grund for løbende evaluering. Der er i Dansk kvalitetsmodel på det sociale område blevet udarbejdet en række fælles nationale standarder. Standarderne er generiske, hvilket betyder, at de gælder for alle regionale tilbud, der er omfattet af kvalitetsmodellen, uanset målgruppe. De generiske standarder skal sikre høj faglig kvalitet i indsatsen på tværs af målgrupper og ydelser.

## Yderligere oplysninger

### **Fakta om kvalitetsmodellen på det sociale område**

Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område er udviklet i et samarbejde mellem de 5 regioner og Danske Regioner.

Modellen er et resultat af de senere års øgede fokus på dokumentation og kvalitetsudvikling i den offentlige sektor. Et sådant fokus stiller større krav til de sociale tilbud om at kunne begrunde, beskrive og dokumentere den sociale indsats og dens virkninger. Og det stiller krav om løbende forbedring af indsatsen.

På det enkelte tilbud er kvalitetsmodellen et redskab, der muliggør faglig udvikling og læring blandt medarbejdere. For borgerne medfører modellen et øget fokus på en række centrale områder i indsatsen. Som konsekvens af modellens indførelse vil pårørende og offentligheden desuden kunne opnå større gennemsigtighed i tilbuddets indsats.

### **Du kan få mere viden om kvalitetsmodellen på det sociale område**

- På Region Nordjyllands [hjemmeside om kvalitetsmodellen](#)
- På kvalitetsmodellens [nationale hjemmeside](#)



## Regionale retningslinjer for Faglige tilgange, metoder og resultater

Specialektoren  
Niels Bohrs Vej 30  
9220 Aalborg Øst

April 2020



REGION NORDJYLLAND  
– i gode hænder