

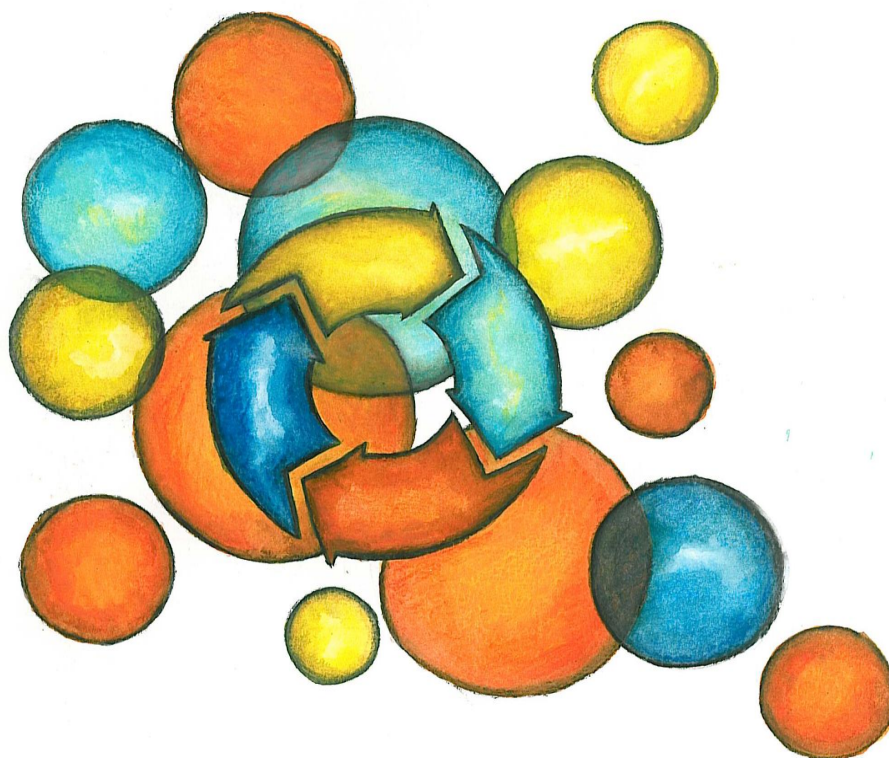


DANSK KVALITETSMODEL PÅ DET SOCIALE OMRÅDE

# Regionale retningslinjer for Indflydelse på eget liv



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 Specialektoren.
- Et lokalt niveau med *lokale retningslinjer*, der er specifikt tilpasset målgruppen og indsatsen på det enkelte tilbud.

Dette dokument udgør Specialektorens regionale retningslinjer for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for indflydelse på eget liv på tilbud 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
Dokumentet indeholder .....	5
Fremgangsmåde.....	5
<b>2 Retningslinjer</b> .....	<b>6</b>
Retningslinjer for hvordan borgernes ønsker til indflydelse løbende afdækkes, dokumenteres og revurderes.....	6
Retningslinjer for hvordan borgernes forudsætninger for indflydelse afdækkes, dokumenteres og revurderes.....	6
Retningslinjer for hvordan borgerne støttes i at udøve indflydelse; herunder hvordan der tages udgangspunkt i ønsker og forudsætninger .....	7
Muligheder for indflydelse på det enkelte tilbud .....	8
<b>3 Ansvar og dokumentation</b> .....	<b>9</b>
Ansvarlig .....	9
Dokumentation.....	9
<b>4 Referencer</b> .....	<b>10</b>
<b>5 Definition af begreber</b> .....	<b>11</b>
Yderligere oplysninger .....	1

## Dokumentoverblik

<b>Indhold:</b> Regionale retningslinjer for indflydelse på eget liv baseret på dansk kvalitetsmodel	<b>Anvendelsesområde:</b> Sociale tilbud i Speciaalsektoren i Region Nordjylland efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven
<b>Målgruppe:</b> Medarbejdere på Speciaalsektorens tilbud	<b>Sidst revideret:</b> Maj 2020
<b>Dokumentindhold:</b>  Retningslinjer for: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvordan borgerens ønsker til indflydelse løbende afdækkes, dokumenteres og revurderes</li> <li>• Hvordan borgerens forudsætninger for indflydelse afdækkes, dokumenteres og revurderes</li> <li>• Hvordan borgeren støttes i at udøve indflydelse; herunder hvordan der tages udgangspunkt i ønsker og forudsætninger</li> </ul>	

# 1 Indledning

Én af standarderne i Dansk kvalitetsmodel på det sociale område vedrører borgerens<sup>1</sup> indflydelse på eget liv. Vigtigheden af dette fokus understreges såvel i serviceloven som i socialtilsynets model, der blandt andet sætter fokus på, at barnet, den unge og den voksne borger lever et selvstændigt liv i overensstemmelse med egne ønsker og behov.

At have indflydelse på, hvordan man lever sit liv, er en menneskeret og en helt fundamental forudsætning for, at man kan udfolde sig og leve livet. For de mennesker, der bor på regionens tilbud, kan der være fysiske eller mentale betingelser, som udfordrer indflydelsen. Det kan eksempelvis komme til udtryk ved, at en borgers kommunikation om egne ønsker er udfordret eller ved, at borgerens forudsætninger vanskeliggør, at han eller hun kan realisere sine ønsker. Derfor stilles der store krav til medarbejderne på tilbuddene om at bringe den rette faglighed i spil og yde støtte til borgeren, så han eller hun kan lykkes i at gøre sin indflydelse gældende.

## Formål

Standardens formål er at fremme borgerens muligheder for at få indflydelse på eget liv med udgangspunkt i borgerens ønsker og forudsætninger. Derudover skal standarden sikre, at medarbejdernes støtte forbedrer borgerens muligheder for livsudfoldelse.

Et kontinuerligt fokus på borgerens indflydelse kan antage flere former, men standarden lægger vægt på, at der arbejdes systematisk med at afdække borgerens ønsker, forudsætninger og behov for støtte til at gøre sin indflydelse gældende. Desuden skal afdækningen dokumenteres og revurderes løbende, så den udgør et opdateret grundlag for indsatsen, der bringes i spil de steder i praksis, hvor det giver mening.

Som en del af kvalitetsmodellen gennemføres der desuden brugerundersøgelser på de sociale tilbud. På den måde får vi indsigt i, hvordan borgerne oplever og vurderer Specialsektorens indsats. Undersøgelserne skal ligesom standarden medvirke til at sikre en høj kvalitet i indsatsen. Derfor bringes resultaterne ind i kvalitetsmodelarbejdet, og der iværksættes forbedrende tiltag i praksis på baggrund af undersøgelserne.

---

<sup>1</sup> Der anvendes mange forskellige betegnelser for de mennesker, der benytter sig af Region Nordjyllands sociale tilbud: Borgeren, beboeren og brugeren, barnet og den unge. I dette dokument anvender vi den mest generelle betegnelse borgeren som dækkende for denne mangfoldighed af betegnelser. For mennesker med nedsat psykisk funktionsevne kan der være tale om, at deres interesser og rettigheder varetages af andre. For voksne kan der være repræsentation fra en værge eller pårørende. For børn og unge under 18 år er der særlige regler, idet de er under forældremyndighed. Dette betyder i praksis, at *borgeren* i beslutninger vedrørende eget liv kan være repræsenteret ved forældremyndighedsindehaver(e), værge eller pårørende.

## Dokumentet indeholder

Dette dokument indeholder regionale retningslinjer for kvalitetsmodellens standard for indflydelse på eget liv. Retningslinjerne er gældende for tilbud i Speciaalsektoren efter servicelovens §§ 66, 107 og 108. I overensstemmelse med standardens krav redegør retningslinjerne for:

- Hvordan borgerens ønsker til indflydelse løbende afdækkes, dokumenteres og revurderes
- Hvordan borgerens forudsætninger for indflydelse afdækkes, dokumenteres og revurderes
- Hvordan borgeren støttes i at udøve indflydelse; herunder hvordan der tages udgangspunkt i ønsker og forudsætninger

## Fremgangsmåde

I det følgende udfoldes Speciaalsektorens regionale retningslinjer for indflydelse på eget liv.

På baggrund af de regionale retningslinjer har det enkelte tilbud til opgave at udarbejde en lokal retningslinje for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for indflydelse på eget liv. Retningslinjen skal beskrive arbejdet med standarden på tilbudsniveau; herunder *formålet* med arbejdet, *hvordan* arbejdet udføres, *hvem* der er ansvarlig for arbejdets udførelse samt *hvor* og *hvornår* arbejdet finder sted.

## 2 Retningslinjer

### Retningslinjer for hvordan borgernes ønsker til indflydelse løbende afdækkes, dokumenteres og revurderes

Indflydelse på eget liv handler om at leve i overensstemmelse med egne ønsker. Afdækningen af borgernes ønsker til indflydelse er derfor et vigtigt redskab i praksis.

- Borgerens ønsker beskrives i den individuelle plan under temaet "Indflydelse på eget liv".
- Allerede ved indflytning er der fokus på at afdække borgerens ønsker til indflydelse på eget liv.
- Afdækningen af borgerens ønsker til indflydelse udbygges løbende og skal både vedrøre:
- Indflydelse i dagligdagen på tilbuddet på individuelt og kollektivt niveau, og
- Borgerens perspektiver på, hvad der kendetegner et godt liv for netop ham eller hende.
- I tilfælde hvor borgerens kommunikation om egne ønsker er særligt udfordret, vil viden om ønsker bero på medarbejdernes faglige observationer. Der vil desuden kunne indhentes viden fra andre relevante parter i borgerens netværk. På børneområdet er det særligt relevant at inddrage forældremyndighedsindehaverne.
- Løbende observationer og erfaringer vedrørende borgerens ønsker dokumenteres i beboerdagbogen i Bosted under konteksten "Indflydelse på eget liv".
- Afdækningen af borgerens ønsker til indflydelse skal løbende evalueres og revurderes, så det sikres, at den afspejler borgernes aktuelle situation. Resultatet af revurderingen beskrives i den individuelle plan i Bosted under temaet "Indflydelse på eget liv".

Tilbuddets lokale retningslinje skal beskrive, hvordan afdækningen af borgerens ønsker til indflydelse løbende afdækkes, dokumenteres og revurderes.

### Retningslinjer for hvordan borgernes forudsætninger for indflydelse afdækkes, dokumenteres og revurderes

Der kan være psykiske, kognitive eller sociale problemer, der udfordrer barnet, den unge eller den voksne borgers muligheder for at opnå indflydelse på eget liv. "Afdækning af borgerens forudsætninger for indflydelse" er et redskab til at synliggøre og blive klogere på den enkeltes forudsætninger for at leve i overensstemmelse med hans eller hendes ønsker og perspektiver på et godt liv.

- Afdækningen af borgernes forudsætninger for indflydelse skal fremgå i den individuelle plan i Bosted under temaet "Indflydelse på eget liv".
- Afdækningen skal foregå i et samarbejde, hvor relevante fagpersoner bidrager med viden om den enkeltes forudsætninger. Barnet/den unge eller den voksne borger inddrages i det omfang, det er muligt.
- Tilbuddet skal så vidt muligt i samarbejde med borgeren tage stilling til, om afdækningen skal foregå med inddragelse af relevante parter i borgerens netværk. På børneområdet er forældremyndighedsindehaver relevant at inddrage.
- Det er relevant at inddrage afdækningen af de kommunikative ressourcer i forbindelse med afdækning af borgernes forudsætninger for indflydelse. Desuden kan der være relevant viden at hente i borgerens livshistorie.

- Den løbende afdækning af borgerens forudsætninger for indflydelse på eget liv dokumenteres i beboerdagbogen i Bosted under konteksten 'Indflydelse på eget liv'.
- Afdækningen af borgerens forudsætninger for indflydelse skal løbende evalueres og revurderes, så det sikres, at den afspejler den enkeltes aktuelle situation. Resultatet af revurderingen beskrives i den individuelle plan under temaet "Indflydelse på eget liv".

Tilbuddets lokale retningslinje skal beskrive, hvordan afdækningen af borgerens forudsætninger for indflydelse løbende afdækkes, dokumenteres og revurderes.

## Retningslinjer for hvordan borgerne støttes i at udøve indflydelse; herunder hvordan der tages udgangspunkt i ønsker og forudsætninger

Det er vigtigt, at der er fokus på at udøve barnet, den unge eller den voksne borger den støtte, som han eller hun har brug for i relation til at gøre sin indflydelse gældende.

- Den støtte, borgeren ydes, skal både tage hensyn til borgerens ønsker og borgerens forudsætninger.
- Borgerens behov for støtte til at gøre sin indflydelse gældende dokumenteres i den individuelle plan i feltet "Borgerens behov for støtte og indsats" under temaet "Indflydelse på eget liv".

Tilbuddets lokale retningslinje skal beskrive, hvordan der med udgangspunkt i viden om borgerens ønsker og forudsætninger arbejdes for at støtte borgeren i at opnå mest muligt indflydelse på eget liv. Retningslinjen kan herunder beskrive hvilke faglige tilgange og/eller metoder, der bringes i spil for at støtte den enkelte borger. Såfremt der opstilles mål og delmål for borgerens indflydelse på eget liv – se den regionale retningslinje for individuelle planer.

Der kan desuden være situationer, hvor medarbejdere vurderer, at det vil være til skade for borgeren, dennes værdighed eller sociale tryghed, såfremt han eller hun støttes i at indfri et ønske. Her kan der opstå et dilemma imellem på den ene side borgerens ret til selvbestemmelse og på den anden side medarbejdernes omsorgspligt.

Også i forhold til børn og unge, kan der opstå uoverensstemmelse mellem barnets eller den unges ønsker og personalets faglige vurdering af, hvad der er det bedste for den pågældende. Det kan betyde, at det undertiden kan være nødvendigt at anvende fysisk guidning over for børn i skolealderen for at undgå, at barnets sundhed eller udvikling lider skade. En sådan metode kan i visse situationer være en del af omsorgen for barnet. Grundlaget for indgrebet kan udledes af tilbuddets pligt til at drage omsorg over for børnene og de unge. Der skal altid i den konkrete situation ske en afvejning af indgrebets karakter og omfang i forhold til indgrebets formål.

Tilbuddets retningslinje skal også indeholde overvejelser om, hvordan sådanne situationer håndteres.

## Muligheder for indflydelse på det enkelte tilbud

Mulighederne for indflydelse skal ses i sammenhæng med rammerne på det enkelte tilbud:

- På det enkelte tilbud skal der udarbejdes en kortfattet, generel oversigt over den enkeltes muligheder for indflydelse. Oversigten kan eventuelt skelne mellem indflydelse på organisatorisk niveau, fællesskabsniveau og individniveau.
- På det enkelte tilbud skal det desuden beskrives, hvordan der arbejdes for, at barnet, den unge eller den voksne borger er bekendt med mulighederne for graden af indflydelse i hverdagen.



# 3

## Ansvar og dokumentation

### Ansvarlig

Tilbudslederen har det overordnede ansvar for tilbuddets arbejde med kvalitetsmodellens standard for indflydelse på eget liv; herunder for arbejdet med de regionale retningslinjer, tilbuddets lokale retningslinjer og kvalitetsmodellens øvrige trin. Tilbudslederen inddrager og aftaler ansvarsfordeling med den øvrige ledelse og medarbejdere. Ansvarsfordelingen skal beskrives i tilbuddets lokale retningslinje.

### Dokumentation

Tilbudsleder har ansvar for at sikre, at der foreligger dokumentation for, at man på tilbuddet arbejder i overensstemmelse med kravene i kvalitetsmodellens standard for indflydelse på eget liv og herunder de regionale retningslinjer. En række mere konkrete dokumentationskrav er desuden beskrevet i "Dokumentationshåndbog for tilbud på voksenområdet i Speciaalsektoren" samt "Dokumentationshåndbog for tilbud på børneområdet i Speciaalsektoren".

# 4 Referencer

- Lov om social service
- Dansk kvalitetsmodel standarder på det sociale område [Link](#)
- Specialektorens regionale retningslinjer baseret på dansk kvalitetsmodel standarder på det sociale område [Link](#)
- Brugerundersøgelser i Specialektoren i Region Nordjylland [Link](#)
- [Link til side med beskrivelser af:](#)
  - Specialektorens dokumentationsgrundlag
  - Dokumentationshåndbog for voksenområdet
  - Dokumentationshåndbog for børneområdet
- [Link til side med beskrivelser af:](#)
  - Indikator-katalog for voksenområdet
  - Indikator-katalog for børneområdet
- Socialtilsyn Nord [Link](#)

# 5 Definition af begreber

## Brugerinddragelse og brugerindflydelse

Inddragelse og indflydelse finder sted i et samspil mellem mennesker. Borgerens forudsætninger for og ønsker til indflydelse kan således variere alt efter den sammenhæng, borgeren indgår i.

Begrebet *brugerinddragelse* dækker i Dansk kvalitetsmodel på det sociale område alle niveauer for inddragelse fra høringsret over medbestemmelse til selvbestemmelse og regulær brugerstyring. Begrebet *brugerindflydelse* anvendes alene som betegnelse for de forhold, hvor borgerens aftryk på beslutninger er tydelig. Brugerinddragelse er en forudsætning for, at den enkelte kan få indflydelse på eget liv.

## Borger

Der anvendes mange forskellige betegnelser for de mennesker, der benytter sig af Region Nordjyllands sociale tilbud: Borgeren, beboeren og brugeren, barnet og den unge. I dette dokument anvender vi den mest generelle betegnelse *borgeren* som dækkende for denne mangfoldighed af betegnelser.

For mennesker med nedsat psykisk funktionsevne kan der være tale om, at deres interesser og rettigheder varetages af andre. For voksne kan der være repræsentation fra en værge eller en pårørende. For børn og unge under 18 år er der særlige regler, idet de er under forældremyndighed. Det betyder i praksis, at *borgeren* i beslutninger vedrørende eget liv kan være repræsenteret ved forældremyndighedsindehaver(e), værge eller pårørende.

## Faglig tilgang og metode

En *faglig tilgang* skal forstås som en ramme, inden for hvilken tilbuddets indsatser leveres. Den faglige tilgang har indflydelse på, hvordan de enkelte indsatser leveres på tilbuddet og på de metoder, indsatsen leveres efter. En *metode* er kendetegnet ved følgende tre faktorer:

Intentionalitet: Der er et klart mål og en intention med arbejdet (herunder en ide om den effekt, man ønsker at opnå).

Systematik: Der er en systematik og struktur, som gør, at fremgangsmåden lader sig reproducere.

Instrumentalitet: Der er en klar ide om hvilke midler, der anvendes for at nå målet (f.eks. modeller, teknikker, redskaber, værktøjer og instrumenter).

## 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 Specialsektoren 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 kvalitetsmodellen udarbejdet en række fælles nationale standarder. Standarderne er generiske, hvilket betyder, at de gælder for alle regionale tilbud, der er omfattet af modellen, uanset målgruppe. De generiske standarder skal sikre høj faglig kvalitet i indsatsen på tværs målgrupper.

## 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 Indflydelse på eget liv

Specialektoren  
Niels Bohrs Vej 30  
9220 Aalborg Øst

April 2020



REGION NORDJYLLAND  
– i gode hænder