

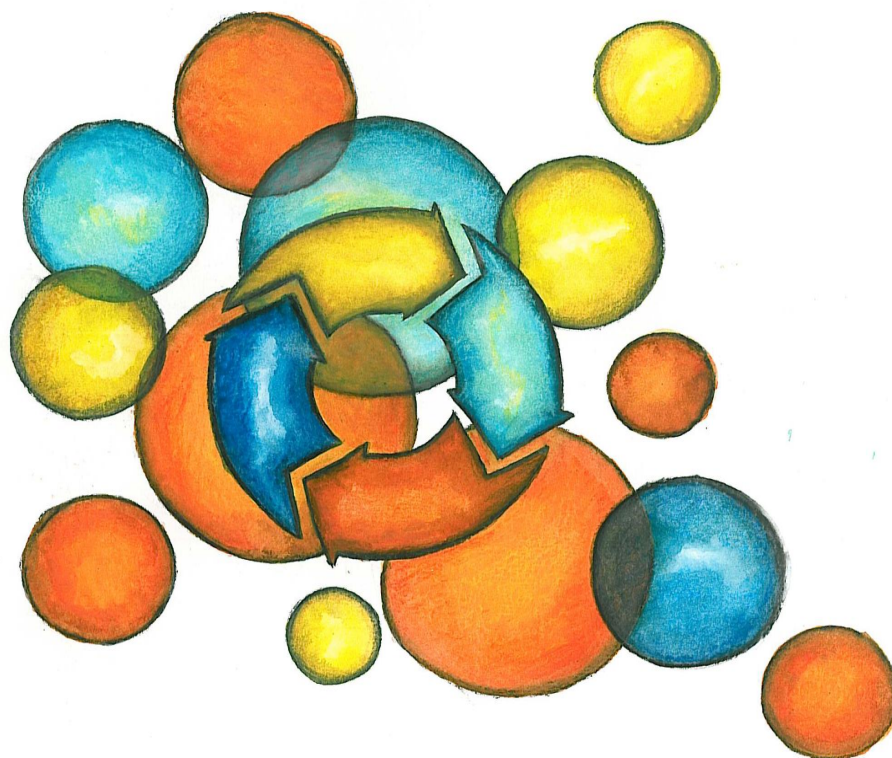


DANSK KVALITETSMODEL PÅ DET SOCIALE OMRÅDE

Regionale retningslinjer for Individuelle planer og sta- tus til den kommunale myndighed



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

Dette dokument udgør Speciaalsektorens regionale retningslinjer for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for individuelle planer på tilbud efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven. På baggrund af dokumentet skal det enkelte tilbud formulere en lokal retningslinje.

Dokumentoverblik	4
1 Indledning.....	5
Formål.....	6
Fremgangsmåde.....	6
2 Speciaalsektorens skabeloner for individuelle planer	7
3 Retningslinjer	8
Retningslinjer for hvordan der udarbejdes mål med udgangspunkt i den kommunale handleplan	8
Retningslinjer for hvordan målene udarbejdes sammen med borgerne ud fra deres forudsætninger.....	8
SMORTE mål og delmål	8
Retningslinjer for hvordan tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte at borgernes mål opnås.....	9
Retningslinjer for hvordan faglige indsatser og resultater løbende dokumenteres	9
Retningslinjer for hvordan der evalueres og gøres status på borgernes udvikling	10
Retningslinjer for statusmateriale til myndighed	11
4 Ansvar og dokumentation	12
Ansvarlig	12
Dokumentation.....	12
5 Referencer	13
6 Definition af begreber	14
Yderligere oplysninger	1

Dokumentoverblik

<p>Indhold: Regionale retningslinjer for kvalitetsmodellens standard for individuelle planer og status til den kommunale myndighed baseret på dansk kvalitetsmodel</p>	<p>Anvendelsesområde: Sociale tilbud i Specialsektoren i Region Nordjylland efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven</p>
<p>Målgruppe: Alle medarbejdere på regionens sociale tilbud, der arbejder med udgangspunkt i individuelle planer</p>	<p>Sidst revideret: Maj 2020</p>
<p>Dokumentindhold:</p> <p>Retningslinjer for:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan der udarbejdes mål med udgangspunkt i den kommunale handleplan (§§ 140 og 141) • Hvordan målene udarbejdes sammen med borgerne ud fra deres forudsætninger • Hvordan tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte, at målene for borgerne opnås • Hvordan faglige indsatser og resultater løbende dokumenteres • Hvordan der evalueres og gøres status på borgernes udvikling • Hvordan statusmateriale til myndighed samt andre relevante parter udarbejdes med henblik på videregivelse af viden omkring indsatser og mål <p>Skabelon for de individuelle planers opbygning:</p> <p>Skabelonen muliggør beskrivelse af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konkrete mål for indsatsen • Hvilke indsatser der skal ydes for at nå målene • Hvordan og i hvilken udstrækning borgerne medvirker i formulering af mål • Dato for revidering af mål 	

1 Indledning

Én af standarderne i Dansk kvalitetsmodel på det sociale område skal sikre en høj kvalitet i arbejdet med den individuelle plan på tilbuddene. Den individuelle plan er den plan for indsatsen, som tilbuddene laver på baggrund af formålet med indsatsen, som det er formuleret af eller aftalt med den kommunale myndighed. Den individuelle plan kommer ind i billedet, når et samarbejde indledes, og den udarbejdes i samarbejde med borgeren¹ under hensyntagen til dennes forudsætninger. Af planen fremgår borgerens ressourcer og udfordringer, behov for hjælp og støtte, mål for indsatsen og resultater af det løbende samarbejde med borgeren.

Den individuelle plan er på flere måder et vigtigt redskab i indsatsen. Planen bidrager til at dokumentere indsatsen. Jo bedre det faglige arbejde er dokumenteret, desto lettere er det at overlevere information imellem medarbejdere og arbejde i den samme retning. Det vil sige, at planarbejdet skal bidrage til at skabe sammenhæng i indsatsen til gavn for den enkelte borger. Planen skal også medvirke til at øge den faglige opmærksomhed omkring, hvad der virker, og planen skal bidrage til at synliggøre, at den ydelse, som kommunerne bestiller i Region Nordjylland, bliver leveret. Planen er et vigtigt fundament for samarbejdet med kommunerne og anvendes som grundlag, når tilbuddene udarbejder statusrapporter.

Arbejdet med de individuelle planer har høj prioritet i Speciaalsektoren. Af den grund blev der i 2013 igangsat et udviklingsarbejde med det formål at højne kvaliteten af planarbejdet. På den baggrund er der nu etableret et fælles afsæt for dokumentation af indsatsen i Speciaalsektoren, og der arbejdes ud fra en fælles forståelse af dokumentationens formål, fælles skabeloner og en systematisk tilgang til dokumentation og evaluering².

¹ Der anvendes mange forskellige betegnelser for de mennesker, der benytter sig af Region Nordjyllands sociale tilbud: Borgeren, beboeren, 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.

² De konkrete slutprodukter, som udviklingsarbejdet har ført til, indbefatter:

Et fælles dokumentationsgrundlag for tilbuddene i Speciaalsektoren.

To dokumentationshåndbøger; en for voksenområdet og en for børneområdet. I dokumentationshåndbøgerne beskrives modellerne og skabelonerne for individuelle planer og status på hhv. børne- og voksenområdets tilbud. Skabelonerne er sat op i tilbuddenes socialfaglige IT-system, Bosted System.

To indikatorkataloger; et katalog for børneområdet og et katalog for voksenområdet. I katalogerne beskrives de indikatorer, der anvendes som grundlag for resultatdokumentation af den enkelte borgers udvikling i forhold til de mål og delmål, der er fastlagt for indsatsen.

Formål

Kvalitetsmodellens standard for individuelle planer skal medvirke til, at der ydes en målrettet og sammenhængende indsats for borgeren. Der er fokus på, at indsatsen tilrettelægges i samarbejde med borgeren og relevante eksterne aktører med udgangspunkt i det formål, der er formuleret af eller aftalt med kommunen (jf. §§ 140 og 141 i serviceloven). Standarden skal sikre, at planerne fungerer som et aktivt redskab i praksis. En sammenhængende indsats kan opnås ved, at kommune, tilbud, borgeren og andre relevante parter arbejder i den samme retning omkring den enkeltes udvikling.

Standarden lægger også vægt på, at tilbuddene kan dokumentere positive resultater i forhold til de mål, der opstilles i samarbejde med den enkelte. Standarden sætter hermed målarbejdet i centrum. Målene skal være formuleret, så det er muligt at konkludere, om de er nået. Desuden er det vigtigt, at der arbejdes systematisk, og at målene revideres, såfremt det viser sig, at de forventede resultater ikke opnås.

Fremgangsmåde

Dette dokument indeholder regionale retningslinjer for kvalitetsmodellens standard for individuelle planer. Retningslinjerne er gældende for tilbud i Speciaalsektoren efter servicelovens §§ 66, 107 og 108. Der henvises i retningslinjen til Speciaalsektorens skabeloner for individuelle planer på hhv. børne- og voksenområdet; herunder også principperne for formulering af SMORTE mål.

På baggrund af den regionale retningslinje har det enkelte tilbud til opgave at udarbejde en lokal retningslinje for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for individuelle planer. 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 Specialesektorens skabeloner for individuelle planer

Standarden lægger vægt på, at der foreligger en skabelon for den individuelle plan, der muliggør beskrivelse af:

- Konkrete mål for indsatsen
- Hvilke indsatser der skal ydes for at nå målene
- Hvordan og i hvilken udstrækning en borger medvirker i formulering af mål
- Dato for revidering af mål

I Specialesektoren er der udviklet fælles skabeloner for individuelle planer på både voksen- og børneområdet. Skabelonerne er baseret på hhv. VUM og ICS. Skabelonerne lever op til kravene i standarden. Skabelonerne er sat op i tilbuddenes Bosted System. I skabelonerne er der indarbejdet hjælpetekster, der guider tilbuddenes arbejde med centrale temaer og konkrete overskrifter i skabelonen. Den fælles model for individuelle planer er udførligt beskrevet i dokumentationshåndbøgerne for hhv. voksen- og børneområdet (se referencer).

Tilbuddets lokale retningslinje skal indeholde en beskrivelse af skabelonen i forhold til standardens krav. Beskrivelsen kan enten være identisk med ovenstående eller mere udførlig, såfremt tilbuddet vurderer, at det vil være relevant at uddybe skabelonen.

3 Retningslinjer

Retningslinjer for hvordan der udarbejdes mål med udgangspunkt i den kommunale handleplan

- Mål og delmål for indsatsen fastlægges med afsæt i formålet med indsatsen, så det sikres, at tilbuddets indsats har en god sammenhæng til det formål, der er aftalt med kommunen.
- Tilbuddet efterspørger formålet med indsatsen hos den kommunale myndighed, såfremt dette ikke allerede er modtaget. Forventningsafstemningen kan eksempelvis foregå ved samarbejdet start, eller når der gøres status på borgerens udvikling med kommunen.
- Tilbuddet skriver formålet med indsatsen fra den kommunale bestilling ind i borgerens individuelle plan.
- I forlængelse af løbende statusmøder mellem kommune, borger og tilbud, kan kommunen vælge at revidere den kommunale handleplan og formålet med indsatsen. Tilbuddet skal sikre, at det reviderede formål efterspørges og skrives ind i den individuelle plan, så det reviderede formål bliver udgangspunkt for den videre indsats.

Tilbuddets lokale retningslinje skal beskrive, hvordan det enkelte tilbud udarbejder mål og delmål med udgangspunkt i det formål, der er formuleret af eller afstemt med den kommunale myndighed.

Retningslinjer for hvordan målene udarbejdes sammen med borgerne ud fra deres forudsætninger

- Mål for indsatsen udarbejdes i samarbejde med den enkelte borger. Der tages højde for borgerens forudsætninger.
- Borgerens eller forældremyndighedsindehavers perspektiver og mål for indsatsen indgår som en del af den individuelle plan.
- Har borgeren eller dennes forældremyndighedsindehaver ikke ønsker til mål dokumenteres dette. Den individuelle plan udarbejdes alligevel og danner grundlag for tilbuddets indsats, og der arbejdes løbende hen imod, at det bliver muligt at inddrage den enkelte.
- En borger, der ikke har forudsætningerne for at indgå i samarbejdet om planen, repræsenteres ved en pårørende eller en værge i det omfang, at dette ligger inden for det personlige værgemåls rammer.

Den lokale retningslinje skal beskrive, hvordan det enkelte tilbud udarbejder mål i samarbejde med den enkelte ud fra dennes forudsætninger; herunder skal det beskrives hvilke faglige tilgange eller metoder, der anvendes i arbejdet med at inddrage den enkelte.

SMORTE mål og delmål

Specialektoren arbejder med principperne for SMORTE mål. Tilbuddets lokale retningslinje skal beskrive, hvordan der arbejdes med at sikre, at tilbuddets mål og delmål er SMORT-formuleret. Læs mere om SMORTE mål og delmål i Specialektorens Dokumentationsgrundlag og Dokumentationshåndbog for tilbud på hhv. Voksenområdet og børneområdet.

Retningslinjer for hvordan tilbuddet samarbejder aktivt med relevante eksterne aktører for at understøtte at borgernes mål opnås

Det er ofte relevant, at tilbuddene samarbejder med eksterne aktører for at nå borgernes mål. Relevante eksterne aktører kan f.eks. være fagpersoner uden for tilbuddet, læge, speciallæge, forældre-myndighedsindehaver(e), pårørende, borgerens netværk, jobcenteret og værge.

- Tilbuddet overvejer i forbindelse med oprettelse af mål og delmål om et samarbejde med eksterne aktører kan understøtte målopfyldelsen; herunder hvordan et sådant samarbejde kan indledes og gennemføres.
- Samarbejdet med eksterne aktører indarbejdes i beskrivelsen af mål og/eller delmål, når et mål/delmål oprettes i Bosted System.
- Samarbejde med eksterne aktører om et mål eller delmål dokumenteres løbende i borgerens delmålsdagbog.

Ved indflytning eller udflytning er det ligeledes vigtigt, at tilbuddet indhenter eller videregiver relevante oplysninger om borgerens situation til relevante eksterne samarbejdspartnere. Dette sker i henhold til gældende regler om samtykke.

Tilbuddets lokale retningslinje skal beskrive, hvordan der samarbejdes aktivt med eksterne aktører i bestræbelserne på at nå borgernes mål og delmål. Tilbuddet kan med fordel beskrive, om der er typer af mål og delmål eller situationer, hvor eksterne aktører typisk inddrages i arbejdet, samt hvordan samarbejdet typisk foregår. Tilbuddet skal desuden beskrive, hvordan samarbejdet dokumenteres i den individuelle plan.

Retningslinjer for hvordan faglige indsatser og resultater løbende dokumenteres

Tilbuddets løbende dokumentation er en vigtig forudsætning for, at der kan foretages meningsfuld evaluering af den enkeltes udvikling. Med andre ord skal den løbende dokumentation anvendes til læring og kvalificering af tilbuddets indsats for borgeren. Det er også på den baggrund, at der kan udarbejdes kvalificeret statusmateriale til myndighed.

Dokumentation af indsatsen

Tilbuddet skal løbende dokumentere den faglige indsats. Dette kan i praksis ske to steder; i delmålsdagbogen og i beboerdagbogen. Ved dokumentation i delmålsdagbogen foretages både en vurdering af borgerens støttebehov og et notat om arbejdet med delmålet, mens dokumentation i borgerens dagbog udgøres af et notat, der kobles til en kontekst og en type³. Det er vigtigt, at være opmærksom på, at der er forskellige formål med dokumentationen i de to dagbøger. Dokumentationen i begge dagbøger anvendes som grundlag ved evaluering af indsatsen (læs mere herom i dokumentationsgrundlaget, dokumentationshåndbøgerne og indikator-katalogerne for hhv. børne- og voksenområdet).

Resultater

Dokumentation af resultater sker i særlig grad i forbindelse med dokumentation i delmålsdagbogen, og når der gøres status på mål og delmål. Medarbejderne skal i forbindelse med dokumentation i del-

³ Når der dokumenteres i beboerdagbogen skal medarbejderen vælge en kontekst og en tilhørende type. Dette gøres for at sikre, at dokumentationen kan søges frem efterfølgende, f.eks. i forbindelse med evaluering af indsatsen.

målsdagbogen foretage en vurdering af den enkeltes støttebehov i forhold til delmålet. Denne vurdering sker med henblik på at kunne vurdere, om der via arbejdet med delmålet sker en reduktion i den enkeltes støttebehov.

Tilbuddets lokale retningslinje skal beskrive, hvordan faglige indsatser og resultater løbende dokumenteres; herunder hvordan dokumentationen i henholdsvis delmålsdagbogen og beboerdagbogen foregår under hensynstagen til dagbøgernes forskellige formål⁴.

Retningslinjer for hvordan der evalueres og gøres status på borgernes udvikling

Evaluering er en systematisk analyse af mål, indsats og resultat med henblik på at vurdere og omsætte viden til de rette mål og handlinger for borgeren.

Ved evaluering af borgerens mål og delmål skal der vurderes på, hvordan indsatserne virker, om det går i den rigtige retning, eller om der er behov for at justere på mål eller indsatser. På denne måde danner evaluering grundlag for læring og viden om, hvad der virker for borgeren. Evaluering er en systematisk analyse af mål, indsats og resultat, og tilbuddets løbende dokumentation i dagbøger og planer skal altid lægges til grund for analysen. Anvendelse af den løbende dokumentation i evalueringsøjemed er et centralt element i at sikre, at evalueringer foretages på et kvalificeret grundlag.

Delmålsdagbogen indeholder både dagbogsnotater (kvalitativ dokumentation) og scoringer af den enkeltes støttebehov (kvantitativ dokumentation). Vurderingen af støttebehovet skal bidrage til, at det ved evaluering af målet eller delmålet kan vurderes, om arbejdet med målet/delmålet har resulteret i, at den enkeltes støttebehov er reduceret i forhold til det konkrete mål eller delmål.

I Speciaalsektoren har vi følgende tilgang til evaluering:

- Evaluering foretages af relevante fagpersoner.
- Borgeren inddrages i evalueringen under hensyntagen til den enkeltes forudsætninger.
- Evaluering af borgerens udvikling foretages med udgangspunkt i opstillede mål og delmål.
- Den løbende dokumentation i hhv. plan, delmåls- og beboerdagbog anvendes som grundlag for evaluering.
- Evaluering af mål og delmål skrives direkte ind i den individuelle plan. På den måde sikres det, at den nyeste viden om borgeren fremgår af planen.
- Når det er relevant, evalueres der desuden på den enkeltes udvikling inden for planens centrale temaer. Resultatet heraf dokumenteres under temaerne i planen.
- Evaluering af mål og delmål vil altid medføre, at der skal tages stilling til, om der skal ske en revidering (af dele) af den individuelle plan.
- Efter udarbejdelse af status og evt. statusmøde med kommunen tages stilling til om den individuelle plan skal revideres med henblik på at sikre, at nyeste grundlag og viden ligger til grund for indsatsen.

Evaluering af mål og delmål og den enkeltes udvikling skrives ind i den individuelle plan.

Tilbuddets lokale retningslinje skal beskrive, hvordan der evalueres på den enkeltes udvikling. Beskrivelsen skal tegne et klart billede af tilbuddets evalueringsflow; herunder:

- Hvordan det sikres, at mål og delmål er i centrum ved evaluering af indsatsen.

⁴ Læs mere om formålene i 'Speciaalsektorens Dokumentationsgrundlag' og dokumentationshåndbøgerne for hhv. børne- og voksenområdet.

- Hvem der bidrager til evalueringen.
- Hvor og hvor ofte evalueringen finder sted.
- Hvordan det sikres, at materiale fra hhv. plan, delmålsdagbøger og beboerdagbøger anvendes ved evalueringen, dvs. både dagbogsnotater og scoringer af den enkeltes støttebehov.
- Hvordan evalueringen sikres dokumenteret i den individuelle plan.
- Hvornår evalueringen får betydning for, at den individuelle plan skal revideres.
- Hvordan planens temaer evalueres og revideres ved behov.

Retningslinjer for statusmateriale til myndighed

En statusrapport er et produkt til den kommunale myndighed og skal bidrage til, at kommunen kan vurdere, om indsatsen fortsat lever op til formålet. En status er bagudrettet og skal beskrive, hvad der er blevet gjort og med hvilke resultater. En status skal dokumentere indsatsernes resultater i relation til formålet med indsatsen.

En status er et målrettet produkt til kommunen. Status skal målrettes modtagerens behov, og der kan være specifikke formkrav fra forskellige kommuner. I Specialsektoren er der til voksenområdets tilbud udviklet en fælles skabelon til udarbejdelse af statusrapporter. På børneområdet udarbejdes status til myndighed i en særlig ICS-skabelon.

I Specialsektoren gælder følgende tilgang til udarbejdelse af statusmateriale:

- Statusrapporter til den kommunale myndighed udarbejdes med udgangspunkt i den individuelle plan, herunder de mål og delmål, der er arbejdet med.
- En statusrapport skal være kortfattet og målrettet beskrive:
 - Den enkeltes ressourcer, udfordringer og behov for støtte og indsats
 - Mål og delmål, der har været arbejdet med i perioden
 - Udførte indsatser
 - Opnåede resultater
 - Overvejelser om mål, delmål og indsatser frem til næste status med den kommunale myndighed
- Statusmateriale udarbejdes efter behov eller aftale med kommunen. Status udarbejdes som hovedregel minimum én gang årligt.
- Tilbuddet skal sikre, at den kommunale myndighed minimum én gang årligt inviteres til statusmøde på tilbuddet. Formålet er at sikre forventningsafstemning om de aktuelle ydelser og formålet med indsatsen. Er kommunen forhindret i at deltage, fremsender tilbuddet en statusrapport til kommunen⁵.
- Andre relevante parter end den kommunale myndighed kan bede om adgang til statusmateriale. Der tages ad hoc stilling til, hvordan udarbejdelse af statusmateriale til disse parter foregår. I den sammenhæng følges gældende regler om tavshedspligt og regler om samtykke i forhold til videregivelse af oplysninger.

Tilbuddets lokale retningslinje skal beskrive, hvordan statusmateriale til myndighed og andre relevante parter udarbejdes, herunder hvordan det sikres, at resultater af indsatsen fremgår tydeligt af statusmaterialet.

⁵ Undtagelser fra denne praksis kan være tilfælde, hvor kommuner ønsker, at der gøres status hvert andet år. I sådanne tilfælde dokumenterer tilbuddet aftalen med kommunen i den individuelle plan.

4 Ansvar og dokumentation

Ansvarlig

Tilbudslederen har det overordnede ansvar for tilbuddets arbejde med kvalitetsmodellens standard for individuelle planer; 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 individuelle planer og herunder de regionale retningslinjer. En række mere konkrete dokumentationskrav er desuden beskrevet i 'Specialsektorens Dokumentationsgrundlag', 'Dokumentationshåndbog for tilbud på voksenområdet i Specialektoren' og i 'Dokumentationshåndbog for tilbud på børneområdet i Specialektoren' (se referencer).

5 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](#)

6 Definition af begreber

Den kommunale handleplan

Det er lovbestemt gennem servicelovens §§ 140 og 141, at kommunen skal skønne, om det er hensigtsmæssigt at tilbyde borgeren 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. Kommunen definerer på baggrund af handleplanen et formål med indsatsen. Det enkelte tilbud har til opgave at tilrettelægge indsatsen for borgeren på baggrund af dette formål.

Den individuelle plan

Den individuelle plan må ikke forveksles med den kommunale handleplan. Den individuelle plan er et arbejdsgrundlag for samarbejdet mellem borger og tilbud. Den individuelle plan skal vise, *hvordan* handleplanens formål udmøntes i praksis. I den individuelle plan skal borgerens ressourcer og udfordringer udredes i relation til en række forskellige aspekter af borgerens liv. På den baggrund sættes der mål og delmål for indsatsen i samarbejde med borgeren og med udgangspunkt i formålet med indsatsen. Den individuelle plan fortæller, hvad der skal ske, hvordan det skal ske og hvorfor og danner desuden grundlag for udarbejdelse af statusmateriale til kommunen.

Status

Den kommunale myndighed er forpligtet til at følge op på, om indsatsen for borgeren forsat lever op til formålet. På baggrund af arbejdet med borgerens individuelle plan udarbejder tilbuddet relevant statusmateriale til kommunen. Statusmaterialet skal bidrage til, at kommunen kan vurdere, om der er brug for justeringer i handleplanen og formålet med den indsats, som ydes på tilbuddet.

Evaluering

Evaluering er en systematisk analyse af mål, indsats og resultat med henblik på at vurdere og omsætte viden til de rette mål og handlinger for borgeren. Tilbuddets løbende dokumentation lægges altid til grund for analysen.

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, værktøj og instrumenter).

Borger

Der anvendes mange forskellige betegnelser for de mennesker, der benytter sig af Region Nordjyllands sociale tilbud: Borgeren, beboeren, 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.

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 på 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 Individuelle planer og status til den kommunale myndighed

Specialektoren
Niels Bohrs Vej 30
9220 Aalborg Øst

April 2020



REGION NORDJYLLAND
– i gode hænder