



## Dansk kvalitetsmodel på det sociale område

### Lokale retningslinjer for Faglige tilgange, metoder og resultater



**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 Aktivitets- og Botilbud – CDH's lokale retningslinjer for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for faglige tilgange, metoder og resultater efter §§ 66, 104, 107 og 108 i serviceloven.

# 1 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.....	5
Faglige tilgange og metoder i Aktivitets og Botilbud - CDH.....	6
<b>3 Retningslinjer.....</b>	<b>9</b>
Retningslinjer for, hvordan det understøttes, at medarbejderne anvender relevante faglige tilgange og metoder.....	9
Retningslinjer for, hvordan tilbuddet anvender resultater for borgernes målopfyldelse til løbende at udvikle og forbedre indsatsen .....	9
Retningslinjer for, hvordan tilbuddets målsætning samt faglige tilgange og metoder evalueres og eventuelt revideres.....	10
<b>4 Ansvar og dokumentation .....</b>	<b>11</b>
Ansvarlig.....	11
Dokumentation.....	11
<b>5 Referencer .....</b>	<b>12</b>
<b>6 Definition af begreber .....</b>	<b>13</b>

# 2 Dokumentoverblik

<b>Indhold:</b> Lokale retningslinjer for faglige tilgange, metoder og resultater baseret på dansk kvalitetsmodel	<b>Anvendelsesområde:</b> Afdelinger i Aktivitets- og Botilbud – CDH efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven
<b>Målgruppe:</b> Alle medarbejdere og ledere på Aktivitets- og Botilbud – CDH	<b>Sidst revideret:</b> Januar 2022
<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, i Området for Kommunikation og Specialpædagogik og i AB-CDH 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 og på CDH 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.

### Målsætning:

**Beskrivelse af tilbuddet:** Aktivitets- og Botilbud - CDH er et lands- og landsdelsdækkende helhedstilbud for børn og voksne med døvblindhed eller høretab. Tilbuddet er oprettet i 2019 som led i en omorganisering af det tidligere Center for Døvblindhed og Høretab.

Der tilbydes Botilbud jf. Serviceloven §66, §107 og §108 til borgere indenfor begge målgrupper samt Aktivitets- og samværstilbud jf. §104.

Der er desuden mulighed for visitering af borgere til aktivitets- og samværstilbuddet fra eksterne tilbud. Udover ordinære § 104 pladser samarbejder aktivitets- og samværstilbuddet med Undervisningsafdelingen i forhold til STU, hvor unge mellem 16 og 23 år tilbydes praktik enkelte dage om ugen.

På begge områder drives også specialundervisningstilbud for børn, unge og voksne med døvblindhed eller høretab, herunder STU samt vejledningscenter.

I Aktivitets- og Botilbud - CDH er der som en del af indsatsen mulighed for specialiseret behandling, herunder bl.a. fysioterapi, ergoterapi og mobility.

### Målgruppebeskrivelse:

#### Døvblindhed:

Døvblindhed er en kombineret nedsættelse af syn og hørelse i en sådan grad, at det er vanskeligt for de nedsatte sanser at kompensere for hinanden. Døvblindhed er således en selvstændig funktionsnedsættelse.

Døvblindhed begrænser i varierende omfang deltagelse i aktiviteter og forhindrer fuld deltagelse i samfundet. Funktionsnedsættelsen påvirker det sociale liv, kommunikation, adgang til information, orientering og muligheden for at bevæge sig frit og sikkert omkring. For at bidrage til at kompensere for den kombinerede nedsættelse af syn og hørelse, bliver især den taktile sans vigtig. (Nordisk definition)

Målgruppen omfatter børn og voksne med medfødt døvblindhed, som har varierende behov for social- og specialpædagogisk bistand i form af kommunikativ støtte, guidning, tolkning og vejledning i forhold til strukturering af hverdagen, praktisk hjælp ved personlig hygiejne, måltider, praktiske opgaver samt evt. pleje i forhold til fysisk handicap og andre funktionsnedsættelser.

Børn og voksne med kombineret syns- og hørenedsættelse der har yderligere funktionsnedsættelser, og som har behov for et tilbud med fokus på totalkommunikation, herunder taktile tegn/tegnprog, konkrete, referenceobjekter m.m. De kan f. eks være diagnosticeret med Usher Syndrom.

#### Høretab:

Ved et høretab er hørelsen svækket som følge af en nedsat følsomhed overfor lyde. Høretab kan forekomme i varieret grad fra let til mild hørenedsættelse over moderat og svær hørenedsættelse til døvhed. Et høretab kan have indflydelse på udviklingen af sprog, kommunikation og sociale færdigheder.

Målgruppen omfatter børn, unge og voksne med høretab. Herudover kan målgruppen have andre funktionsnedsættelser, som f.eks. andre kommunikationshandicap, fysiske og/eller psykiske funktionsnedsættelser. Der er tale om en målgruppe med behov for social- og specialpædagogisk bistand i form af kommunikativ støtte, guidning, tolkning og vejledning i forhold til strukturering af hverdagen.

#### I tillæg til ovenstående tilbydes indsatser til borgere med nedenstående problematikker:

- Børn og voksne med blindhed/synsnedsættelser og andre funktionsnedsættelser, som har behov for et tilbud med fokus på totalkommunikation, herunder taktile tegn/tegnprog, konkrete, referenceobjekter m.m.
- Børn og voksne med kommunikative vanskeligheder, som har behov for et tilbud med fokus på totalkommunikation, herunder taktile tegn/tegnprog, konkrete, referenceobjekter m.m.
- Børn og voksne med én eller flere af ovenstående vanskeligheder samt autisme, hvor autisme ikke er hovedproblematik.
- Børn og voksne med én eller flere af ovenstående vanskeligheder samt psykisk sårbarhed eller psykiske udfordringer, men hvor psykiske problemstillinger ikke er hovedproblematik.

## Faglige tilgange og metoder i Aktivitets og Botilbud – CDH

I tilbuddet er viden om det enkelte eller dobbelte sansetab og konsekvenserne af dette essentielt for at kunne tilrettelægge udviklende tiltag for det enkelte menneske med høretab eller døvblindhed kombineret med andre funktionsnedsættelser.

Med afsæt i det dialektiske handicapsyn og dialogisk teori og menneskesyn anvendes primært humanistisk funderet tilgange og metoder. Viden om høretab og døvblindhed, samt konsekvenserne af disse indhentes dog fra et bredt funderet fagfelt, hvor både de medicinske, kognitive og psykologiske, pædagogiske og socialt-relationelle dimensioner er repræsenteret.

Viden om sansetabet anvendes i tilrettelæggelsen af et multimodalt<sup>1</sup> miljø, der er fysisk kompenserende, sansemæssigt, socialt og kommunikativt tilgængeligt og kulturelt tilpasset netop mennesker med enkelt eller dobbelte sansetab.

Gældende for begge fagspecialer høretab og døvblindhed er, at der tages afsæt i generel viden fra relevante teorier. Den teoretiske generelle viden tilpasses specifikt til specialerne og målgrupperne og omsættes til pædagogiske strategier, der er tilrettelagt og tilpasset den enkelte borger, der benytter tilbuddet.

Valget af faglige tilgange og metoder tager afsæt i mange års nationalt, nordisk og internationalt samarbejde, forskning og vidensudvikling omkring udvikling af kommunikation, sprogudvikling og sociale kompetencer.

For uddybning af de enkelte faglige tilgange og metoder henvises til litteratur, der er tilknyttet bl.a. Basisuddannelsen og NGU. Der findes litteraturlister på P-net. [Kurser og kompetenceudvikling \(rn.dk\)](#).

**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.

I tilbuddet anvendes følgende faglige tilgange, der alle tager afsæt i sansetabet og sansetabets betydning for den enkelte vurderet vha. psykologisk, medicinsk, funktionel udredning og videoanalyse:

- **Døvblindespecifik tilgang**, der anerkender og kompenserer for de konsekvenser, som det dobbelte sansetab på syn og hørelse har for den enkelte person med døvblindhed. Tilgangen understøtter, at omverdenen bliver sansemæssig tilgængelig, så personen med døvblindhed har mulighed for at være aktiv deltager i eget liv ud fra de forudsætninger vedkommende har. Tilgangen fokuserer særligt på de 6 deltagelsesdomæner: Selvbestemmelse, kommunikation, socialt liv, almindelig daglig levevis, adgang til information samt orientering og muligheden for at bevæge sig frit og sikkert omkring.

<sup>1</sup> Multimodal betyder en varieret anvendelse af måder og metoder at arbejde på.

- **Høretabsspecifik tilgang**, der især tager afsæt i den enkeltes kommunikative forudsætninger samt tager højde for indretning af det pædagogiske, fysiske og psykiske miljø med udgangspunkt i, hvordan der bedst kompenseres for høretabet (Forløbsbeskrivelsen, Socialstyrelsen). Tilgangen fokuserer særligt på de 6 deltagelsesdomæner: Selvbestemmelse, kommunikation, socialt liv, almindelig daglig levevis, adgang til information samt orientering og muligheden for at bevæge sig frit og sikkert omkring.
- **Totalkommunikation**, Totalkommunikation er en kommunikationsfilosofi. Filosofien er baseret på en vilje til kommunikation, hvor begge parter yder hinandens sprog og udtryksform respekt og accept, og hvor udvekslingen af informationer sættes højere end indlæringen af bestemte sprogformer.
- **Relationspædagogisk tilgang**, der har fokus på samspillet mellem mennesker, med henblik på at udvikle den enkeltes selvforståelse, selvværd og selvtillid.
- **Neuropædagogisk tilgang**, der har fokus på at tilpasse aktiviteter og indsats til den enkelte borgers ressourcer og udfordringer ud fra viden om, hvordan strukturer og processer i hjernen regulerer udvikling, adfærd og tænkning.
- **Ressourcefokuseret tilgang**, der tager udgangspunkt i hvad der virker for den enkelte borger via anerkendelse og systematisk brug af kognitive teorier.
- **Low Arousal**, der er en pædagogisk tilgang, der lægger vægt på retten til selvbestemmelse og respektfuld behandling, uanset alder og funktionsniveau.
- **Strukturpædagogisk tilgang**, er en faglig tilgang, der har fokus på at skabe regelmæssighed og struktur i en persons hverdag. Formålet er at gøre dagen overskuelig, forudsigelig og rolig. (Socialstyrelsen)

#### Til ovennævnte faglige tilgange knytter sig faglige metoder, der skal understøtte:

- at pædagogisk tilrettelæggelse tager udgangspunkt i individuelle behov, forudsætninger, kompetencer, potentialer og interesser
- systematisk afprøvning af hypoteser især med fokus på udvikling af kommunikation og sprog
- at der skabes tryghed for den enkelte gennem struktur, genkendelighed og forudsigelighed
- at alle tiltag er begrundet i viden om sansetabet og kommunikationsformer
- at aktiviteter og oplevelser giver personen med sansetab mulighed for at anvende sine brugbare sanser
- multimodal tilgang til kommunikation og adgang til miljøer, hvor der anvendes auditiv, visuel kommunikation og/eller taktile støtte
- tilrettelæggelse af aktiviteter og sociale relationer, som er sansemæssige tilgængelige, så den enkelte har mulighed for aktiv deltagelse i eget liv
- et oplevelsesbaseret udviklingsmiljø, der understøtter fælles meningsdannelse og meningsdannelse samt adgang til varierende oplevelser som udfordrer refleksion, tænkning og sprogudvikling.

**Faglige metoder:** En metode er en måde at arbejde på, der er så systematisk, at den kan reproducere.<sup>2</sup>

Metoderne anvendes i forskelligt omfang i de enkelte afdelinger i tilbuddet.

#### Pædagogiske metoder

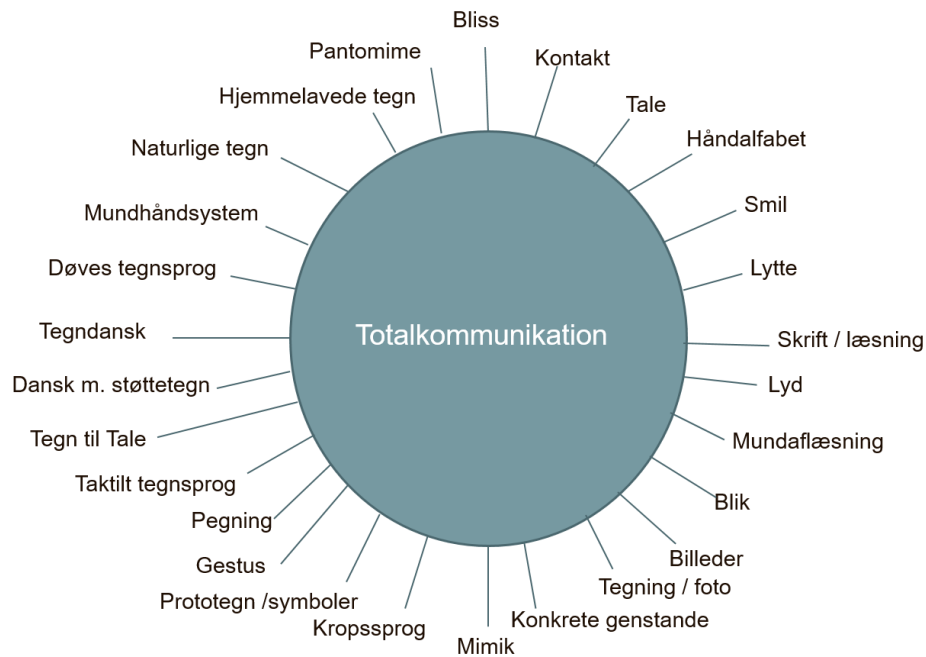
- Kommunikative relationer
- Sansestimulering
- LA – konfliktforebyggelse (Low Arousal)
- Stilladsering
- Hverdags-snoezel
- Udeliv

<sup>2</sup> At en metode kan reproducere betyder, at den kan gentages og udføres af flere forskellige medarbejdere.

- Mobility

### Samtale metoder

- Totalkommunikation



- Taktil kommunikation
- Tegnsprog
- Visuel kommunikation<sup>3</sup>
- Alternativ supplerende kommunikation (ASK)

### Terapeutiske metoder

- Pædagogisk massage
- Klangmassage
- Musikterapi

### Metoder til planlægning af interventioner

- Videoanalyse
  - At lære at se
  - Kommunikative Relationer
  - Den taktile kommunikationscirkel
- Forbedringsmodellen og PDSA-cirklen<sup>4</sup>
- Analyseværksteder
- Det autonome kompas

<sup>3</sup> Visuel kommunikation omfatter visualisering af talesproget ved hjælp af tegn, mimik, gestus, naturlige tegn og 'gøre ligesom'

<sup>4</sup> Forbedringsmodellen og PDSA-cirklen en metode til afprøvning og læring. Målet er at omsætte konkrete ideer og udviklingsønske til konkrete handlinger.



# 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.

I området for Kommunikation og Specialpædagogik – Aktivitets- og Botilbud - CDH tilegner medarbejderne sig viden om fagspecialerne samt faglige tilgange og metoder gennem eksempelvis følgende obligatoriske uddannelsesaktiviteter: Introforløb, modulbaseret basisuddannelse, visuel kommunikation samt National Grunduddannelse i Kommunikation og medfødt døvblindhed. Derudover deltager medarbejderne på relevante efter-videreuddannelser, temadage og konferencer.

Endelig har medarbejderne mulighed for at deltage i lokale, nationale og nordiske netværk, der fokuserer på fagspecifikke temaer og emner.

Den enkelte medarbejder aftaler sin kompetenceudvikling med afdelingsleder. (Se i øvrigt retningslinjen for Kompetenceudvikling)

I borgernes individuelle planer og status beskrives konkret, hvordan de faglige tilgange og metoder udøves i praksis. Medarbejderne understøttes i valget af relevante faglige tilgange og metoder i forhold til den enkelte borger gennem inddragelse af den enkelte samt kollegial faglig sparring og supervision, der tager afsæt i generel teori, som tilpasses borgeren.

Tilbuddets rammer og organisering, herunder gennemførelse af obligatoriske uddannelsesaktiviteter, faglig supervision og kollegial sparring understøtter medarbejdernes anvendelse af faglige tilgange og metoder. Endvidere er der etableret en ressourcepersongruppe i relation til den Danske Kvalitetsmodel, der skal understøtte implementeringen af de lokale retningslinjer, herunder retningslinjen for Faglige tilgange og metoder, gennem forskellige indsatser på afdelings- og/teamniveau.

Områdechef og tilbudsleder har det overordnede ansvar for, at tilbuddet arbejder med de beskrevne faglige tilgange og metoder og resultater. Afdelingslederen er ansvarlig for, at den lokale retningslinje implementeres og efterleves.

## 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 af det pædagogiske samarbejde med den enkelte borger dokumenteres med afsæt i den individuelle plan.

I samarbejde med den enkelte borger og dennes handlekommune fastlægges mål og delmål gennem SMARTE-mål modellen. Målopfyldelsen evalueres løbende og der fastsættes nye mål og delmål, som dokumenteres i Sensus One (jf. Standarden om individuelle planer).

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

I Aktivitets- og Botilbud – CDH er der fokus på at alle borgere i målgruppen har SMARTE mål og delmål, og at der løbende arbejdes med og evalueres på begge. Dette sikres via ressourcepersongruppen, DKM, gennemgang af dagbogsnotater, interne statusmøder samt ledergruppens statistiske træk fra Informationsportalen.

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

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

### **Evaluering**

Ressourcepersongruppen – DKM samt relevante fagpersoner evaluerer 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. Ledergruppen inddrages i denne evaluering.

### **Revidering**

Ressourcepersongruppen – DKM samt relevante fagpersoner reviderer beskrivelsen af sammenhængen mellem målgruppe(r), målsætning og faglige tilgange samt metoder ved behov. Informationerne på tilbudsportalen revideres i et samarbejde med Speciaalsektorens administration.

# 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. (Se ovenfor)

## 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.

Dokumentation for arbejdet med kravene i standarden vil eksempelvis kunne ses i:

- Læringsmålene beskrevet under de forskellige obligatoriske uddannelsesaktiviteter
- Referater fra møder i Ressourcepersongruppen – DKM
- Gennemgang af dagbogsnotater på Tilbudsniveau

# 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
  - Håndbog i socialfaglig dokumentation for tilbud på voksenområdet 2021
  - Håndbog i socialfaglig dokumentation for tilbud på børneområdet 2021
- 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.

## SMARTE mål

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

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

**Accepteret** (er borger, i det omfang man kan, enige i at målet er vigtigt og relevant at arbejde med? 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)

**Evaluering** (her beskrives hvordan der følges op på målet og dets resultater)

## 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

**Lokale retningslinjer:**

En lokal retningslinje beskriver arbejdet med en standard på tilbuds niveau; 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](#)



## Lokale retningslinjer for Faglige tilgange, metoder og resultater

Området for Kommunikation og Specialpædagogik  
Kollegievej 1  
9000 Aalborg

April 2020

