

# Den Danske Kvalitetsmodel på det sociale område i Randers Kommune

---

*Fælles kommunale retningslinjer  
for standard 1.2 brugerinddragelse*





# Den Danske Kvalitetsmodel på det sociale område

Dansk kvalitetsmodel på det sociale område udfoldes i et samarbejde mellem Danske Regioner og en række kommuner, herunder Randers. Arbejdet med at udvikle en kvalitetsmodel indeholdende fælles vedtagne standarder på socialområdet blev iværksat i 2007. I Kvalitetsmodellen er der indtil nu udviklet seks standarder for den sociale indsats på tilbuddene. Standarderne dækker dækker såvel ydelsesspecifikke som organisatoriske emner. Inden for det ydelsesspecifikke område er der standarder for *kommunikation, brugerinddragelse og individuelle planer*. Inden for det organisatoriske område er der standarder for *ledelse, arbejdsmiljø og kompetenceudvikling*.

De bærende værende værdier for Randers Kommunes deltagelse i arbejdet med kvalitetsmodellen er følgende:

Kvalitetsmodellen skal overordnet danne ramme for faglig udvikling og læring på tilbuddene, herunder skabe et fagligt flagskib og skabe stolthed ved:

- En kvalificering af den pædagogiske praksis
- En synliggørelse af fagligheden på tilbuddene
- Brug af metoder der italesætter den pædagogiske praksis
- En øget bevidsthed om egen praksis

Tilvejebringe god ledelsesfunktion ved:

- En systematisk dokumentation af det sociale arbejde
- En systematisk dokumentation af undervisning.

Forbedre pårørendearbejdet ved:

- Øget gennemsækelighed i forhold til det tilbud, der gives en borger
- At give pårørende en tryghed og synlighed i det arbejde, der udføres med deres pårørende.

Med udgangspunkt i de seks kvalitetsstandarder for det sociale arbejde har Randers Kommune udarbejdet fælles retningslinjer for arbejdet med standarderne på tilbuddene. Efterfølgende skal det enkelte tilbud udarbejde tilføjelser til retningslinjerne, således disse tilpasses forholdene det pågældende sted.

Skematisk ser processen således ud:

Standarder

- Tre ydelsesspecifikke standarder og tre organisatoriske standarder

Fælles kommunale retningslinjer:

- Fælles kommunalt retningslinjer, der er gældende for alle tilbud i Randers Kommune, der deltager i Kvalitetsmodellen

Lokale tilføjelser

- Lokale tilføjelser, hvor det enkelte tilbud tilpasser retningslinjerne til den specifikke målgruppe og den sociale indsats hertil

Dette dokument udgør de fælles kommunale retningslinjer for kvalitetsmodellens standard for brugerinddragelse.

# Fælles kommunale retningslinjer for standard 1.2 Brugerinddragelse

## Dokumentoversigt

<p><b>Dokumenttype:</b> Fælles kommunale retningslinjer</p>	<p><b>Titel</b> Retningslinjer for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvordan de enkeltes forudsætninger for indflydelse afdækkes</li> <li>• Hvordan de enkeltes ønsker i forhold til brugerinddragelse løbende afklares og håndteres</li> <li>• Løbende evaluering og eventuel revidering af de enkeltes forudsætninger for indflydelse</li> </ul>	
<p><b>Anvendelsesområde:</b> Bofællesskaber, bostøtte, boformer, dagbeskæftigelse og undervisningsinstitutioner indenfor børn og voksne i handicapafdelingen i Randers kommune. Botilbud og støttecentre indenfor psykiatridelingen i Randers kommune.</p>	<p><b>Standard: 1.2</b> <b>Brugerinddragelse</b> Standardbetegnelse: Den enkeltes inddragelse i beslutninger vedr. eget liv skal sikres.</p>	<p><b>Gældende fra:</b> 1. april 2011</p>
<p><b>Målgruppe:</b> Alle medarbejder samt ledelse, der deltager i arbejdet med brugerinddragelse.</p>	<p><b>Udarbejdet af:</b> Dokumentet er udarbejdet i et samarbejde mellem ressourcerne og koordinationsgruppen</p>	<p><b>Revision senest:</b> I forlængelse af kvalitetsmodellen ses eksterne evalueringer vil der blive taget stilling til revision af dokumentet.</p>
<p><b>Godkendt af:</b> Dokumentet er godkendt af styregruppen</p>		<p><b>Revisionsansvarlig:</b> Styregruppen for kvalitetsmodellen på det sociale område i Randers Kommune</p>

## Indledning

Begrebet brugerinddragelse retter sig mod den enkeltes forudsætninger, ønsker og behov for at kunne have indflydelse på eget liv, samt at definere livskvalitet, set ud fra et personligt perspektiv. Den enkeltes inddragelse i beslutninger vedrørende eget liv.

Retningslinjerne er en systematisk beskrivelse af hvordan det faglige kvalitetsniveau sikres af den enkelte medarbejder.

Borgeren skal sikres sine grundlæggende sociale rettigheder.

## Formål

Inddragelse er helt afgørende for den enkeltes borgers muligheder for indflydelse på eget liv, med de værdier der er vigtige for den enkelte. Denne standard for brugerinddragelse sætter fokus på, hvordan den enkelte borger sikres inddragelse på alle niveauer vedrørende eget liv. Afdækningen er med til at fremme inklusion i samfundet generelt og dermed imødegå stigmatisering.

De fælles kommunale retningslinjer for brugerinddragelsesstandarder beskriver rammerne for, hvordan den enkelte borgers forudsætninger for indflydelse afdækkes og evalueres. Samtidig beskrives det også hvordan borgerens ønsker i forhold til brugerinddragelse løbende afklares og håndteres. Retningslinjerne sætter fokus på følgende centrale forhold i arbejdet med brugerindflydelse:

- At der sker en systematisk og procesorienteret afdækning og dokumentation af borgers forudsætninger for indflydelse og ønsker i forhold til inddragelse, og at denne viden bringes i spil i praksis
- At borgeren sikres sine grundlæggende sociale rettigheder med udgangspunkt i, at træffe beslutninger om eget liv, bo i egen bolig, have egen økonomi, komme omkring og have kontakt med andre, have arbejde eller anden aktivitet i hverdagen, få undervisning og uddannelse, dyrke interesser, få råd og vejledning, få behandling.
- At afdækning af borgers forudsætninger for indflydelse altid sker i et samarbejde mellem flere fagpersoner, for at sikre flere øjne på borgers ressourcer.
- At der efter samtykke fra borgeren inddra-

ges relevante pårørende i afdækningen af forudsætningerne for indflydelse. Herunder overvejes etiske dilemmaer i forhold til de borgere, der ikke er myndige eller på anden vis er afhængige af eksempelvis værge eller andre personer.

- At højne både borgers, medarbejders og øvrige parter bevidsthed om konkrete muligheder for indflydelse på den enkelte tilbud.
- At sikre at der sker en løbende evaluering af borgers forudsætninger for indflydelse og herigennem et kontinuerligt fokus på udvikling af den enkeltes muligheder.
- At afdækningen er med til at fremme inklusion i samfundet generelt og dermed undgå stigmatisering.

## Fremgangsmåden

På den enkelte tilbud (*de forskellige tilbudformer står under anvendelsesområde i dokumentoversigten på side 4*) udarbejdes en lokal tilføjelse til de fælles kommunale retningslinjer. Dokumentet skal beskrive den generelle fremgangsmåde for arbejdet med standarden for brugerinddragelse og leve op til de fælles kommunale retningslinjer. Det skal fremgå hvordan arbejdet udføres, hvem der er ansvarlig for arbejdets udførelse og hvornår arbejdet finder sted, hvad der sker i situationen.

## Retningslinjer for hvordan de enkeltes forudsætninger for indflydelse afdækkes

- Afdækningen af borgers forudsætninger for indflydelse skal integreres i de individuelle planer (*se definition side 7*). I den forbindelse planlægges evalueringsdelen, hvor tidsfrister kan aftales individuelt.
- Afdækningen af borgers kommunikative ressourcer skal være retningsgivende for afdækningen af borgers forudsætninger for indflydelse. Derudover skal der tages udgangspunkt i borgers livshistorie.
- Afdækningen af borgers kommunikative ressourcer og forudsætning for indflydelse skal foregå i samarbejde mellem flere fagpersoner
- I forbindelse med borgers indflytning/opstart i et tilbud, skal der indhentes relevante

oplysninger vedrørende borgerens forudsætninger for indflydelse. Med samtykke fra borgeren, værgeren eller forældremyndighedsindehaveren kan oplysningerne indhentes fra tidligere og nuværende relevante samarbejdspartnere, som kan bidrage med viden set ud fra forskellige perspektiver. Der foregår en koordinering af relevante oplysninger til gavn for borgeren

- Erfaringer og observationer der gøres vedrørende borgerens forudsætning for indflydelse skal dokumenteres. Dokumentationen skal understøtte vidensdeling, samt registrere ændringer og efterfølgende opstilling af udviklingsmål. Relevante socialfaglige it-systemer kan med fordel anvendes.

### **Hvordan de enkeltes ønsker i forhold til brugerinddragelse løbende afklares og håndteres**

- Der skal udarbejdes en kortfattet, generel oversigt over borgerens muligheder for indflydelse på det enkelte tilbud idet der er forskellige kulturer, som kan have indflydelse på disse muligheder. Oversigten kan skelne mellem indflydelse på organisations, fællesskabs samt individniveau.
- Sikring af den enkeltes individuelle ønsker for indflydelse skal håndteres i et tværfagligt forum (herunder også myndighedsdelen) og med inddragelse af netværkspersoner, således at vurderingen af muligheder bliver så objektiv, som muligt.
- Sikring af brugerinddragelse kan ske gennem relevante brugerråd eller lignende fora.
- Borgerens ønsker til brugerinddragelse skal indgå i den individuelle plan, således at der er fokus på ønskerne ved opstart i et tilbud.
- Erfaringer og observationer om borgerens ønsker skal dokumenteres. Dette kan ske gennem relevante socialfaglige it-systemer.
- På det tilbud beskrives det, hvorledes borgerens ønsker til inddragelse håndteres i praksis.

### **Løbende evaluering og eventuel revidering af de enkeltes forudsætninger for indflydelse**

For at sikre at afdækningen af borgerens forudsætninger for indflydelse bliver et aktivt redskab i indsatsen på tilbuddet, skal der fastsættes tidsfrister for arbejdet med afdækningen. Kriterierne for disse tidsfrister:

- For at afdækningen af borgerens forudsætninger for indflydelse skal afspejle dennes aktuelle situation, skal de løbende evalueres og revideres. I tilbuddenes lokale tilføjelser skal det beskrives, hvordan den løbende evaluering og revidering foregår.
- Faglige overvejelser vedrørende borgerens forudsætninger for indflydelse påbegyndes skriftligt indenfor de første 3 måneder
- Det skal fremgå af de lokale tilføjelser, hvordan den konkrete evaluering og revidering foregår.
- Mindst én gang om året skal afdækningen af borgerens forudsætning for indflydelse evalueres og revideres i sin helhed. Dette kan ske i sammenhæng med evaluering og revidering af de individuelle planer.

### **Ansvarlig**

Lederen har det overordnede ansvar for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for brugerindflydelse, herunder arbejdet med de fælles kommunale retningslinjer. Lederen inddrager den øvrige ledelse, tværfaglige samarbejdspartnere samt medarbejdere i arbejdet.

### **Dokumentation**

Lederen skal sikre, at der foreligger dokumentation for, at man på tilbuddet arbejder i overensstemmelse med kravene i kvalitetsmodellens standard for brugerinddragelse og herunder de fælles overordnede kommunale retningslinjer. Herunder kan relevante socialfaglige it-systemer anvendes.



## Referencer

Standard 1.2 Brugerinddragelse  
 SEL §141 lov om social service  
 STU lovgivning. Se undervisningsministeriet.dk  
 Lov nummer 564 om STU og Lov nummer 592 om specialundervisning for voksne.  
 Lov om kompenserende undervisning. Se undervisningsministeriet.dk  
 Bruger-pårørendepolitik. Se psykiatri.randers.dk  
 Randers Kommunes ledelsesgrundlag samt værdier. Se broen.randers.dk under Personale Handicappolitikken. Se randers.dk under Handicappede og hvembestemmermin fremtid.dk

## Definition af begreber

### Brugerindflydelse og brugerinddragelse

Brugerindflydelse skal være et princip i alt socialt arbejde.

Brugerindflydelse er ikke noget man kan planlægge én gang for alle. Begrebet kan ikke standardiseres. Krav om fleksibilitet, refleksion og grundige overvejelser af hvad man gør i hvilke situationer er vigtige elementer i det daglige arbejde. Der er ingen facitlister eller lette løsninger, men ofte en masse dilemmaer. Det er vigtigt at brugerindflydelse integreres som en del af den almindelige daglige praksis. Altså at medarbejderne også er bevidste om at arbejde med sig selv omkring afgivelse af magt.

Såvel inddragelse som indflydelse finder sted i et samspil mellem mennesker og kan variere alt efter den sammenhæng, borgeren indgår i. Den skal være med til at øge brugernes kontrol over eget liv, sikre brugernes værdighed og sikre at udviklingen af nye tiltag følger brugernes behov.

I det større perspektiv skal brugerindflydelse understøtte brugerens lyst til og mulighed for at deltage i samfundets øvrige demokratiske processer.

Begrebet brugerinddragelse dækker i den danske kvalitetsmodel på det sociale område alle niveauer for inddragelse. Brugerinddragelse er således en forudsætning for, at den enkelte kan

få indflydelse på eget liv.

### Afdækning

Ved begrebet afdækning forstås: at undersøge og dokumentere beboerens forudsætninger for kommunikation. Der er ikke tale om neurologiske, psykologiske undersøgelser og udredninger.

### Fremgangsmåden

Herunder beskrives den konkrete fremgangsmåde som skal følges af medarbejderne.

Fremgangsmåden kan eventuelt illustreres i punktform med afsæt i følgende hv -spørgsmål.

- Hvem er involveret? (Beboere - medarbejdere)
- Hvornår sker det/Hvor ofte er det sket? (Tidspunkt)
- Hvad sker der? (Situation)
- Hvordan sker det? (Handling)
- Hvem har ansvaret? (kontaktperson/gruppe)

### Borgere

Der anvendes mange forskellige betegnelser for de mennesker, der benytter sig af Randers Kommunes tilbud: Borger, bruger klient, unge, ældre, beboer, elev, studerende. I dette dokument anvendes betegnelsen "borgeren".

### Tilbud

Bofællesskaber, bostøtte, boformer, dagbeskæftigelse og undervisningsinstitutioner indenfor børn og voksne i handicapafdelingen i Randers kommune. Botilbud og støttecentre indenfor psykiatridelingen i Randers kommune.

### Planer

Planer kan være lovpligtige handleplaner § 141 eller individuelle planer jf. Lov nr. 564 om STU og vejledning om specialundervisning for voksne.

### Standarder

En standard er et mål for kvalitet med konkrete krav og anvisninger, som lægges til grund for evaluering. Der er i Dansk kvalitetsmodel på det sociale område blevet udarbejdet 6 fælles nationale standarder, som er generiske, hvilket betyder at de gælder alle regionale og kommu-

---

nale boformer/institutioner uanset målgruppe. De generiske standarder sikrer en ensartethed i det faglige niveau på tværs af målgrupper og ydelser. Det er udarbejdet tre ydelsesspecifikke standarder for henholdsvis kommunikation, brugerinddragelse og individuelle planer og tre organisatoriske standarder for henholdsvis kompetenceudvikling, arbejdsmiljø og ledelse









