

# Den Danske Kvalitetsmodel på det sociale område i Randers Kommune

---

*Fælles kommunale retningslinjer for standard 2.1 kompetenceudvikling*





# 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 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 tilbuddene, 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 kompetenceudvikling.

# Fælles kommunale retningslinjer for standard 2.1 kompetenceudvikling

## Dokumentoversigt

<p><b>Dokumenttype:</b> Fælles kommunale retningslinjer</p>	<p><b>Titel</b> Retningslinjer for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Løbende afdækning af hvilke kompetencer, der skal være til stede for at boformen eller institutionen kan løse sine opgaver</li> <li>• Hvordan ledelse og medarbejdere i samarbejde arbejder med at bevare og udvikle medarbejdernes kompetencer</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: 2.1 kompetenceudvikling</b> Standardbetegnelse: Der arbejdes kontinuerligt og systematisk med at bevare og udvikle medarbejdernes kompetencer</p>	<p><b>Gældende fra:</b> 1. april 2011</p>
<p><b>Målgruppe:</b> Alle medarbejder samt ledelse, der arbejder på tilbud, der medvirker i Kvalitetsmodellen i Randers Kommune</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 kvalitetsmodellens implementering vil der blive taget stilling til revision af dokumentet</p>
<p><b>Godkendt af:</b> Dokumentet er (skal) godkendt af styregruppen.</p>		<p><b>Revisionsansvarlig:</b> Styregruppen for Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område i Randers Kommune.</p>

## Indledning

At medarbejdernes kompetencer løbende udvikles er vigtigt for medarbejderne, organisationen, og ikke mindst for de borgere vi betjener. Ansvar for kompetenceudvikling er både fælles og individuelt. Randers Kommune definerer kompetencer som den viden, kunnen og de holdninger, der skal til for at udføre en specifik opgave i en given sammenhæng. I kompetenceudviklingen i Randers Kommune skal der være fokus på det hele menneske ved både faglige, sociale og personlige kompetencer.

## Formål

Arbejdet i det sociale og undervisningsmæssige felt, hvor opgaverne til stadighed er under forandring stiller krav om balance mellem de faglige udfordringer og den faglige kompetence. På dette arbejdsområde kræves der, foruden de faglige kompetencer, også personlige kompetencer og robusthed hos medarbejderne. Kvalitetsmodellens standard for kompetenceudvikling sætter fokus på, at der arbejdes kontinuerligt og systematisk med at bevare og udvikle medarbejdernes kompetencer. Samtidig sættes der fokus på at skabe og udvikle et videns og læringsmiljø, som kan understøtte kompetenceudviklingen.

De fælles kommunale retningslinjer for kompetenceudviklingsstandarder beskriver rammerne for to centrale forhold

- Løbende afdækning af kompetencer med henblik på at sikre, at man på tilbuddet kan løse sine opgaver kompetent
- Ledelsens og medarbejdernes samarbejde om at bevare og udvikle medarbejdernes kompetencer

## Fremgangsmåden

I Randers Kommune findes der en række politikker og retningslinjer, for kompetenceudvikling gældende for alle kommunens medarbejdere. Disse politikker og retningslinjer ligger indenfor kvalitetsmodellens standard for kompetenceudvikling.

Med kvalitetsmodellen fremsættes et nyt krav til beskrivelse og dokumentation af indsatsen for kompetenceudviklingen:

På det enkelte tilbud udarbejdes lokale tilføjelser for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for kompetenceudvikling. De lokale tilføjelser skal beskrive arbejdet med standarden. Det skal fremgå hvordan arbejdet udføres, hvem der er ansvarlig for arbejdets udførelse og hvornår arbejdet finder sted.

## Retningslinjer for løbende afdækning af hvilke kompetencer, der skal være til stede for at tilbuddet kan løse sine opgaver

- Inden for rammerne af det enkelte tilbud skal ledelsen i samspil med MED-udvalget sætte fokus på den strategiske kompetenceudvikling
- Der oprettes en vidensbank centralt for at sætte fokus på at bevare, videregive og udvikle opnåede kompetencer.
- På det enkelte tilbud skal den strategiske kompetenceudvikling dagsordensættes minimum en gang årligt i det lokale MED-udvalg
- Det lokale MED-udvalg skal regelmæssigt dagsordensætte og evaluere sammenhængen mellem arbejdspladsens mål/strategier, behov for kompetenceudvikling og indsatsen herfor
- På det enkelte tilbud skal der udarbejdes en skriftlig strategiplan der :
  - o Synliggør hvordan fremtidens opgaver ser ud til at tegne sig
  - o Tager udgangspunkt i organisationens formulerede aftalemål og strategier for opnåelse af målene.
  - o Synliggør forventningerne til medarbejderne
  - o Beskriver, i hvilket omfang de nødvendige udviklingsmuligheder stilles til rådighed

## Retningslinjer for, hvordan ledelse og medarbejdere i samarbejde arbejder med at bevare og udvikle medarbejdernes kompetencer

Kvalitetsmodellens standard for kompetenceudvikling stiller krav om systematik og løbende opfølgning på behovet for kompetenceudvikling. I Randers Kommune tilvejebringes denne

systematik og opfølgning gennem de årlige Medarbejder Udviklings Samtaler (MUS)

Der stilles følgende krav til tilbuddets samarbejde mellem ledelse og medarbejdere for at bevare og udvikle kompetencerne:

- Der afholdes en gang årligt MUS
- Det er lederen på tilbuddet, der er ansvarlig for at indkalde til MUS
- MUS mellem leder og medarbejder skal ende ud i en konkret, skriftlig udviklingssamtale
- I forbindelse med deltagelse i kursus eller uddannelse skal det aftales mellem leder og medarbejder, hvordan det sikres, at ny viden deles med relevante kollegaer
- Grussamtaler

## Ansvarlig

Lederen har det overordnede ansvar for at sikre, at tilbuddets arbejde med kvalitetsmodellens standard for kompetenceudvikling, herunder arbejdet med de fælles kommunale retningslinjer udføres efter gældende retningslinjer. Lederen inddrager den øvrige ledelse og medarbejdere i arbejdet og planlægger i samarbejde med medarbejderne implementeringen af opnåede kompetencer.

## Dokumentation

Lederen skal sikre, at der foreligger dokumentation for, at der på tilbuddet arbejdes i overensstemmelse med kravene i kvalitetsmodellens standard for kommunikation og herunder de fælles overordnede retningslinjer.

## Referencer

Personalepolitikken Randers Kommune  
Randers Kommunes retningslinjer for MUS  
MED-aftalen  
GRUS

IKA (Individuel kompetence afklaring)  
Arbejdsgruppe for kompetenceudvikling på handicapområdet  
Bærende værdier for Randers Kommunes deltagelse i kvalitetsmodellen.

## Definition af begreber

### Kompetenceudvikling

Kompetenceudvikling er en proces, der sigter mod at udnytte den enkeltes kompetencer til

at skabe bedre resultater, bedre opgaveløsning eller bedre ydelser for organisationen. Kompetenceudviklingen kan foregå på mange måder. Man kan lære på det enkelte tilbud, via uddannelse eller kurser. Kompetenceudvikling kan også handle om at udvikle organisationen, da måder at organisere og tilrettelægge arbejdet på sætter forskellige muligheder og begrænsninger for at få kompetencer i spil i hverdagen.

### Strategisk kompetenceudvikling

Strategisk kompetenceudvikling opnås, når der er sammenhæng mellem det leder såvel som medarbejder vælger af uddannelse, (job)udvikling, intern læring på arbejdspladsen, personlig og faglig udvikling og den strategiske målsætning, der er i organisationen. Strategisk kompetenceudvikling er den del af den strategiske tænkning, der angiver, hvilken vej organisationen ønsker at gå i forhold til udvikling af kompetencer. Dette vedrører den brede vurdering af, hvad der skal til for at løfte opgaverne.

Det strategiske er forankret i organisationen. Udviklingen skal derfor være forankret i såvel nuværende som forventede fremtidige opgaver. Der skal være sammenhæng mellem de opgaver, der løses, og forudsætninger for at løse opgaverne. Oftest kræver det både en udvikling af faglige personlige og organisatoriske kompetencer.

### Borgere

Der anvendes mange forskellige betegnelser for de mennesker, der benytter sig af Randers Kommunes sociale boformer/institutioner: Borger, bruger klient, unge, ældre, beboer, elever, 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.

### 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 kommunale 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.

#### **Retningsgivende dokumenter**

I standarden stilles der 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 og udstikker anvisninger for det daglige arbejde på tilbuddene. Retningsgivende dokumenter kan således bestå af vejledninger, procedurer, retningslinjer og instrukser, der er udarbejdet på fælles kommunalt eller lokalt niveau.

De fælles retningslinjer til hver af de seks standarder skal på det enkelte tilbud danne baggrund for udarbejdelse af lokale tilføjelser, der er specifikt tilpasset målgruppen og indsatsen på det pågældende sted.











