

## Guide til observation – sociale tilbud

For mange indikatorer i kvalitetsmodellen gælder det, at observationer kan supplere de øvrige datakilder i en vurdering af, om der er overensstemmelse mellem det, der siges og skrives om tilbuddet og det, der finder sted i praksis. Om der fx er overensstemmelse mellem det, der beskrives som tilbuddets værdigrundlag og målgruppe, og tilsynskonsulentens iagttagelser af omgangstone og fysiske rammer under tilsynsbesøget.

Observationsdata kan bestå af den tilsynsførendes iagttagelser af igangværende aktiviteter, kommunikation og samspil, boligindretning og øvrige fysiske rammer m.m.

I det følgende gives inspiration til, hvilke typer af observationsdata, der kan være med til at belyse forhold af relevans for hvert tema i kvalitetsmodellen. Nogle former for observationer er nævnt under flere temaer, fordi de kan anvendes til at belyse flere forskellige forhold.

### Tema: Uddannelse og beskæftigelse

Ses tilbuddets understøttelse af borgernes uddannelse og beskæftigelse afspejlet i praksis?

- Kommunikation og samspil
  - Hvordan engageres borgerne i konkrete aktiviteter?
  - Omtales indsatsen som noget, der er væsentlig, og som prioriteres?
- Igangværende aktiviteter
  - Hvilke aktiviteter foregår under tilsynsbesøget?
  - Følges aftalte dagsstrukturer og planer?
- Fysiske rammer
  - Understøtter de fysiske rammer eventuelle behov i forhold til borgerens uddannelse og beskæftigelse? Det kan f.eks. være i form af plads og ro til lektielæsning.

### Tema: Selvstændighed og sociale relationer

Ses tilbuddets arbejde med at udvikle og styrke borgernes selvstændighed og sociale kompetencer afspejlet i praksis?

- Kommunikation og samspil
  - Hvordan opleves omgangstone, sprogbrug og tiltaleformer i forskellige relationer og situationer?
  - Hvordan håndteres situationer, hvor borgerne udtrykker ønsker eller skal træffe valg?
  - Hvordan støttes borgerne i at kunne selv? (F.eks. i forhold til madlavning, rengøring, tøjvask, transport, økonomi mv.)
  - Hvordan engageres borgeren i konkrete aktiviteter?
  - Hvordan støttes borgerne i samværet med andre?
  - Hvordan imødekommes evt. ønsker om at besøge eller kontakte venner/familie?
  - Hvordan tales der om og med de pårørende? Hvordan involveres de i borgerens hverdag?

- Igangværende aktiviteter
  - Sættes aktiviteter i værk på borgernes initiativ?
  - Ses der tegn på, at borgerne modtager besøg eller deltager i arrangementer/aktiviteter sammen med pårørende eller andre?
- Fysiske rammer
  - Ses borgernes indflydelse på indretning af eget værelse og fællesrum?
  - Indbyder de fysiske rammer til at modtage besøg?

### **Tema: Målgruppe, metoder og resultater**

Ses de beskrevne målsætninger, metoder og tilgange afspejlet i praksis? Ses borgernes inddragelse i og indflydelse på eget liv afspejlet i praksis? Ses det afspejlet i praksis, at tilbuddet understøtter borgernes sundhed og trivsel, forebygger og håndterer magtanvendelser og forebygger overgreb?

- Kommunikation og samspil
  - Hvordan opleves omgangstone, sprogbrug og tiltaleformer i forskellige relationer og situationer?
  - Hvordan kommer tilbuddets faglige metoder og tilgange til udtryk i arbejdet med borgerne?
  - Hvordan håndteres situationer, hvor borgerne udtrykker ønsker eller skal træffe valg?
  - Ses et fokus på konfliktforebyggende kommunikationsformer afspejlet i praksis?
  - Hvordan støttes borgerne i at kunne selv? (F.eks. i forhold til madlavning, rengøring, tøjvask, transport, økonomi mv.)
  - Hvordan engageres borgeren i konkrete aktiviteter?
- Igangværende aktiviteter
  - Hvilke aktiviteter/tilbud er der til borgerne?
  - Hvilke aktiviteter er i gang? Og hvem deltager?
  - Observationer fra deltagelse i personalemøde, husmøde mv.
  - Følges dagstrukturer og planer?
  - Deltager borgerne i planlagte aktiviteter?
  - Ses borgernes indflydelse i de igangværende aktiviteter?
- Fysiske rammer
  - Ses en sammenhæng mellem indretning af fysiske rammer, tilbuddets målgruppe og de anvendte pædagogiske metoder?
  - Ses et fokus på forebyggelse af magtanvendelse afspejlet i indretningen af de fysiske rammer?
  - Er der opsat låse, der falder under reglerne for magtanvendelse, som der ikke er opnået tilladelse til?
  - Ses borgernes indflydelse på indretning af eget værelse og fællesrum?
  - Hvilke faciliteter er der til fysisk aktivitet, hvordan er de indrettet, og hvordan bliver de brugt?

### **Tema: Organisation og ledelse**

Ses en kompetent ledelse og drift af tilbuddet afspejlet i hverdagen?

- Kommunikation og samspil
  - Hvordan opleves omgangstone, sprogbrug og tiltaleformer i forskellige relationer og situationer?
- Igangværende aktiviteter
  - Hvem er til stede ved tilsynsbesøget? (Antal ansatte og antal beboere)
  - Er forholdet mellem antal ansatte og antal beboere tilpas?
  - Hvilke aktiviteter er i gang? Og hvem deltager?
  - Følges aftalte dagstrukturer og planer?
- Fysiske rammer
  - Er borgernes medicin opbevaret korrekt?
  - Er fortrolige papirer vedrørende de enkelte borgere opbevaret korrekt? Ses fortrolige oplysninger liggende frit tilgængeligt f.eks. i fælles opholdsrum?

### **Tema: Kompetencer**

Ses det afspejlet i praksis, at medarbejderne besidder relevante kompetencer i forhold til målgruppens behov og tilbuddets metoder? Ses værdigrundlag, faglige målsætninger og metoder afspejlet i medarbejdernes praksis?

- Kommunikation og samspil
  - Hvordan opleves omgangstone, sprogbrug og tiltaleformer i forskellige relationer og situationer?
  - Hvordan håndteres situationer, hvor borgerne udtrykker ønsker eller skal træffe valg?
  - Ses et fokus på konfliktforebyggende kommunikationsformer afspejlet i praksis?
  - Hvordan støttes borgerne i at kunne selv? (F.eks. i forhold til madlavning, rengøring, tøjvask, transport, økonomi mv.)
  - Hvordan engageres borgeren i konkrete aktiviteter?
- Igangværende aktiviteter
  - Hvilke aktiviteter/tilbud er der til borgerne?
  - Hvilke aktiviteter er i gang? Og hvem deltager?
  - Observationer fra deltagelse i personalemøde
  - Følges dagstrukturer og planer?
  - Deltager borgerne i planlagte aktiviteter?

### **Tema: Økonomi**

Ses det afspejlet i praksis, at tilbuddet har en bæredygtig økonomi, og at økonomien understøtter den fornødne kvalitet?

- Kommunikation og samspil

- Hvordan kan det evt. ses, at borgerne har indflydelse på indkøb til f.eks. fællesarealer? (Er der f.eks. opsat ønskelister til større anskaffelser?)
- Igangværende aktiviteter
  - Inddrages borgerne i tilbuddets økonomi? (F.eks. ved husmøder eller brugerrådsmøder?)
- Fysiske rammer
  - I hvilken vedligeholdelsesstand er bygninger?
  - Kan eventuelle bevillinger til særlige aktiviteter eller andet ses på tilbuddet? (F.eks. motions- eller aktivitetsrum)

### **Tema: Fysiske rammer**

Ses det afspejlet i praksis, at de fysiske rammer kan understøtte borgernes udvikling og trivsel?

- Kommunikation og samspil
  - Hvordan omtales/præsenteres de fysiske rammer? (F.eks. i forbindelse med rundvisningen)
  - Banker de ansatte på døren, inden de går ind til borgerne?
  - Har borgerne selv nøgle til deres værelse/lejlighed?
- Igangværende aktiviteter
  - Hvilke aktiviteter er i gang under tilsynsbesøget? Hvor?
  - Bliver tilbuddets faciliteter anvendt af målgruppen?
- Fysiske rammer
  - Hvordan ses indretningen tilpasset målgruppens alder?
  - Hvordan ses indretningen tilpasset målgruppens særlige behov? (Det kan f.eks. handle om tilgængelighed for mennesker med et fysisk handicap eller et fokus på overskuelighed, trykthed, lyskilder, behov for skærmning m.v.)
  - Understøtter indretning og faciliteter de pædagogiske metoder?
  - Har borgernes værelser/lejligheder et individuelt præg? Har de deres egne ting omkring sig?
  - Ses borgerens indflydelse på indretningen?
  - Fremstår tilbuddet rent og ryddeligt?
  - Er tilbuddet indrettet, så borgerne har mulighed for privatliv?
  - Er borgernes medicin opbevaret korrekt?