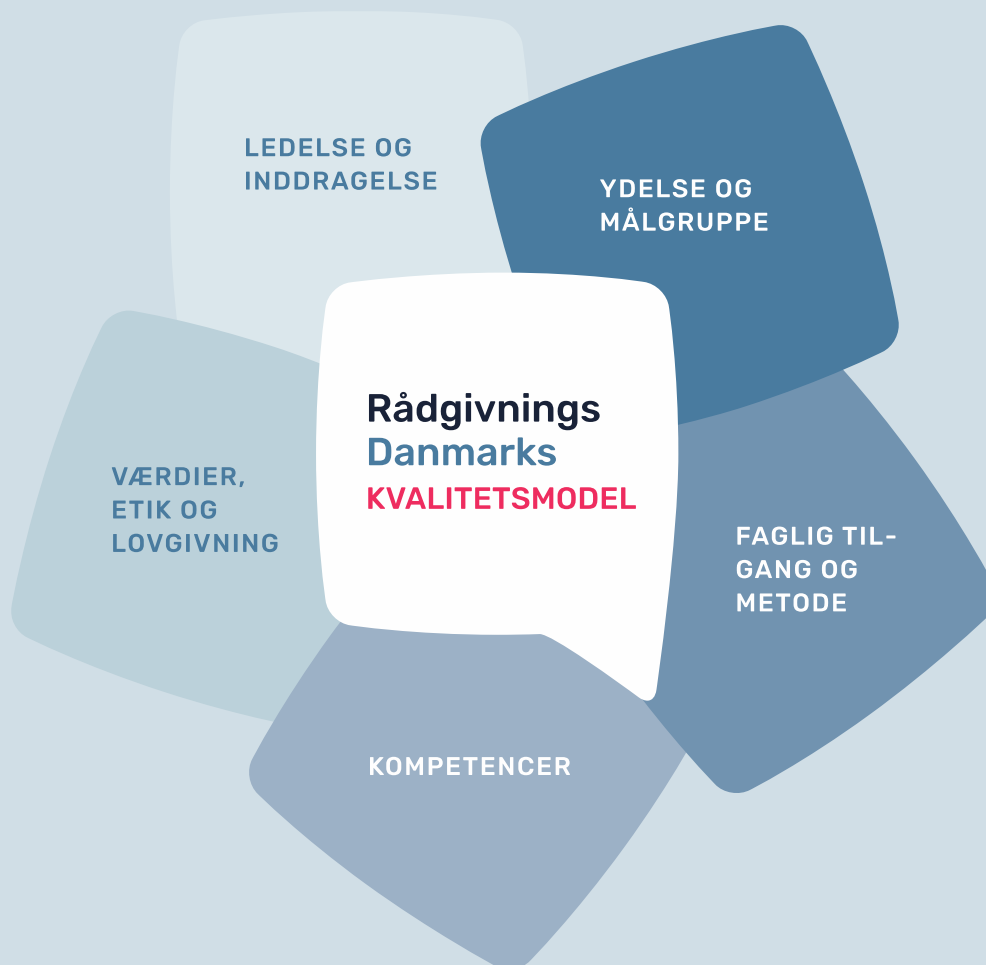


KVALITETSMODEL

Version 3.0



KVALITETSMODELLEN

På de følgende sider gennemgås kvalitetsmodellens fem temaer og kriterierne for akkreditering.

De fem temaer er:

- 1. Ydelse og målgruppe**
- 2. Faglig tilgang og metode**
- 3. Kompetencer**
- 4. Værdier, etik og lovgivning**
- 5. Ledelse og inddragelse**



Det anbefales at se dokumentet "Vejledning til RådgivningsDanmarks kvalitetsmodel og akkrediteringsordning", som findes på [Kvalitetsportalen](#) for RådgivningsDanmarks medlemmer under "Dokumenter". I vejledningen findes yderligere information om modellens opbygning, besvarelse af kriterierne og hvordan bedømmelsen foregår. Derudover er man altid velkommen til at kontakte sekretariatet med spørgsmål i forbindelse med arbejdet med kvalitetsbeskrivelsen.

Når der i kvalitetsmodellen refereres til "rådgivningen" eller "rådgivningstilbuddet", dækker dette også over rådgivningslignende aktiviteter såsom støtte- og kontaktpersonordninger, bisidderord-ninger, mentorordninger, selvhjælps- og netværksgrupper m.fl.

Kriteriet for, hvorvidt et rådgivningslignende tilbud kan akkrediteres efter kvalitetsmodellen, er, at tilbuddet tydeligt ligger indenfor RådgivningsDanmarks nuværende definition af rådgivning som "rådgivning, vejledning og hjælp til selvhjælp" (jf. foreningens vedtægter § 3.3).

Når der i kvalitetsmodellen refereres til "rådgivere", dækker det over både frivillige rådgivere og lønede rådgivere samt andre frontmedarbejdere i rådgivningslignende aktiviteter.

Kvalitetsmodellen er senest opdateret d. 01. juli 2021.

Tillægskriterier for økonomi- og gældsrådgivninger er tilføjet modellen d. 08. december 2022.

Tillægskriterier til økonomi- og gældsrådgivninger

I samarbejde med Den Nationale Vidensfunktion for frivillig og vederlagsfri økonomi- og gældsrådgivning er der tilføjet seks kriterier til kvalitetsmodellen, som er gældende ved akkreditering af økonomi- og gældsrådgivninger. Der findes tillægskriterier indenfor temaerne: 'Ydelse og målgruppe', 'Faglig tilgang og metode' samt 'Værdier, etik og lovgivning'.

Kvalitetsbeskrivelse og dokumentation

I kvalitetsbeskrivelsen skal rådgivningen beskrive, hvordan den lever op til temaernes formål og hvert enkelt kriterie. Det er vigtigt, at der henvises tydeligt til de enkelte kriterier ved at kriteriet i sin fulde ordlyd skrives som overskrift over den enkelte besvarelse. Udfyld evt. direkte i worddokumentet "Kvalitetsmodellen – Skabelon til udfyldelse", der kan hentes på [Kvalitetsportalen](#) under "Dokumenter". Dokumentér i kvalitetsbeskrivelsen, hvordan rådgivningen lever op til kriterierne ved at indsætte referencer til bilag eller links. Henvises til et større materiale, skal det angives, hvor auditorer finder den dokumentation, der knytter sig til det enkelte kriterie, ved at henvise til det præcise sidetal.

Den færdigskrevne kvalitetsbeskrivelsen uploades på Kvalitetsportalen, hvor der også uploades bilag. Bilag skal kun uploades én gang. Refereres der til samme bilag under flere temaer, skal bilaget kun uploades første gang, der refereres til det.

RådgivningsDanmarks auditorer tager stilling til, om beskrivelsen og det vedhæftede lever op til dokumentationskravet for dette tema. Rådgivningen kan blive bedt om at arbejde videre med kvalitetsbeskrivelsen eller genaflevere dele af den, hvis auditorerne mener, at det er nødvendigt.

Auditbesøg

Hvis auditorerne vurderer, at kvalitetsbeskrivelse og dokumentation er dækkende, planlægges et auditbesøg.

Under auditbesøget vil auditorerne undersøge, hvordan rådgivningen arbejder med det beskrevne i praksis, om det skriftlige og praksis stemmer overens, samt om praksis lever op til kvalitetsmodellen.

Rådgivningen vil blive kontaktet af auditorer vedrørende planlægningen af dagen, samt modtage en dagsorden for audit før selve besøget. Det forventes, at rådgivningen sætter et særskilt lokale til rådighed til interviews, votering mv.



TEMA 1

YDELSE OG MÅLGRUPPE

Formål

Temaet har til formål at tydeliggøre rådgivningens ydelse(r) og målgruppe(r), samt at styrke sammenhængen mellem rådgivningspraksis og brugernes behov.

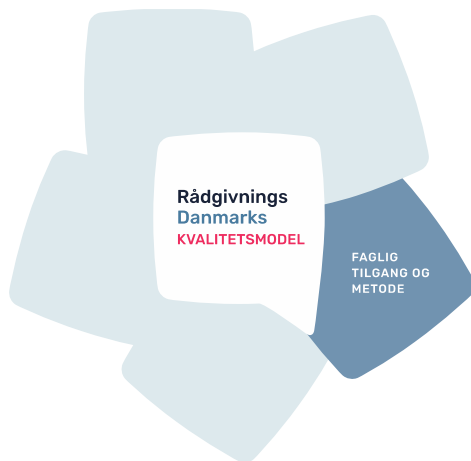
Temaet sætter fokus på at dokumentere resultater og virkning af rådgivningen.

Kriterier

1. Rådgivningen skal have beskrivelser af rådgivningens ydelse og målgruppe, og disse skal være kommunikeret tydeligt til brugerne.
2. I rådgivninger, der benytter frivillige, skal rådgivningen aktivt tage stilling til frivillighedens betydning for ydelse og målgruppe.
3. Gennem brugerregistrering skal rådgivningen undersøge, om de brugere, der benytter rådgivningen, og de ydelser, der faktisk leveres, svarer til rådgivningens beskrivelser af ydelse og målgruppe.
4. Rådgivningen skal undersøge brugernes oplevelse og udbytte af rådgivningen gennem brugerevaluering.
5. Rådgivningen skal begrunde valg af metoder og hyppighed for registrering og evaluering (kriterie 3 og 4).
6. Rådgivningen skal forholde sig til, hvilke virkninger rådgivningen formodes at have for brugeren, og disse skal om muligt dokumenteres.

Tillægskriterier for økonomi- og gældsrådgivninger

- a. Rådgivningen skal beskrive, hvordan brugere visiteres til rådgivningens ydelser samt, hvordan rådgivningen sikrer det rette match mellem rådgivers kompetencer og brugers behov.



TEMA 2

FAGLIG TILGANG OG METODE

Formål

Temaet sætter fokus på at synliggøre den faglige tilgang og dermed det faglige fundament, som rådgivningens ydelser tager udgangspunkt i, samt de metoder, der anvendes i rådgivningen.

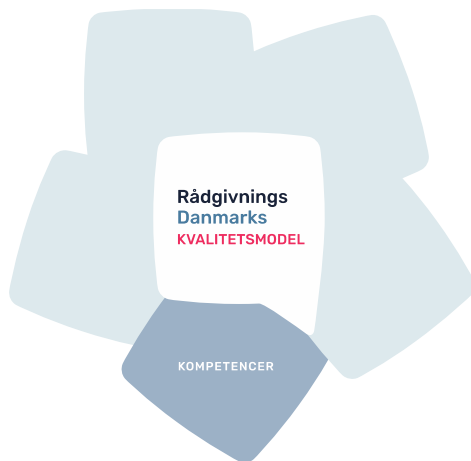
Temaet har til formål at styrke sammenhængen mellem rådgivningens faglige tilgang, rådgivningens ydelser og metoder i forhold til brugernes behov samt den aktuelle viden på området.

Kriterier

1. Rådgivningens ydelser skal tage udgangspunkt i en beskrevet faglig tilgang, der er vedtaget af øverste relevante rådgivningsledelse.
2. Rådgivningen skal sikre, at der er sammenhæng mellem målgruppens behov og forudsætninger, den faglige tilgang og de metoder, der anvendes.
3. Rådgivningen skal sikre, at alle rådgivere er oplært i den faglige tilgang og de valgte metoder, og at disse anvendes i praksis.
4. Rådgivningen skal sikre løbende udvikling og opdatering af den faglige tilgang og metode.

Tillægskriterie for økonomi- og gældsrådgivninger

- a. Rådgivningen skal sikre, at der arbejdes ud fra et helhedsorienteret perspektiv på den enkelte bruger.



TEMA 3

KOMPETENCER

Formål

Temaet har til formål at styrke sammenhængen mellem rådgivernes kompetencer og de kompetencer, der er behov for i rådgivningen.

Temaet sætter fokus på krav til rådgivernes kompetencer og på rådgivernes uddannelse, opkvalificering, adgang til faglig støtte og mulighed for videndeling.

Kriterier

1. Rådgivningen skal beskrive hvilke kompetencer og personlige kvalifikationer, der er nødvendige for at varetage rådgivningens ydelser, og hvordan disse sikres i rådgivergruppen.
2. Rådgivningen skal have introduktionsforløb for rådgiverne, som sikrer, at rådgiverne kan varetage rådgivningen.
3. Rådgivningen skal løbende tage stilling til og imødekomme rådgivernes behov for faglig og individuel støtte (fx supervision, sparring og mødeaktivitet).
4. Rådgivningen skal løbende tage stilling til behov for yderligere uddannelsesforløb/opkvalificering af rådgiverne.
5. Rådgivningen skal sikre videndeling internt i rådgivningen og selv dele og opsøge viden udenfor rådgivningen.



TEMA 4

VÆRDIER, ETIK OG LOVGIVNING

Formål

Temaet har til formål at styrke forståelsen af værdier og etik som et afgørende afsæt og fundament for rådgivning for at kunne yde det bedste for brugerne.

Temaet sætter desuden fokus på de lovgivningsmæssige rammer for rådgivningen og på at sikre, at gældende regler overholdes.

Kriterier

1. Rådgivningens værdier og etiske principper skal være skriftligt formulerede, og rådgivningens værdigrundlag skal være offentligt tilgængeligt.
2. Rådgivningen skal sikre, at rådgiverne har kendskab til og rådgiver efter de grundlæggende værdier og de etiske principper, der ligger til grund for rådgivningen.
3. Rådgivningen skal skabe kontinuerligt rum for refleksioner og drøftelser af etiske og værdibaserede dilemmaer, som rådgiverne møder i praksis.
4. Rådgivningen skal sikre, at eventuelle løfter om brugernes anonymitet overholdes.
5. Rådgivningen skal sikre, at rådgivningen foregår efter de lovgivningsmæssige rammer for rådgivningsvirksomhed, fx reglerne for tavshedspligt, underretnings- og afværgepligt.
6. Rådgivningen skal sikre, at behandling af personoplysninger overholder gældende regler.
7. Hvis ydelsen er målrettet børn under 15 år, samt hvis man gennem rådgivningen er i kontakt med børn, herunder har adgang til kontaktoplysninger på børn, skal rådgivningen sikre, at der indhentes børneattester på samtlige rådgivere ved ansættelse og hvert 2. år.
8. Hvis rådgivningen er målrettet børn og unge under 18 år, skal rådgivningen sikre, at der indhentes forældresamtykke eller arbejdes med forældreinddragelse, hvis det er relevant.

Tillægskriterier for økonomi- og gældsrådgivninger

- a. Rådgivningen skal have procedurer for hvornår og hvordan der benyttes fuldmagter fra brugeren samt have retningslinjer for rådgiveres kontakt til tredjepart i en sag.
- b. Rådgivningen skal have en beskrivelse af, hvordan man håndterer rådgiveransvaret ifm. rådgivning.
- c. Rådgivningen skal sikre habilitet i rådgivningen, dvs. at rådgiver ikke er inhabil i den enkelte rådgivningssituation.
- d. Rådgivningen skal have retningslinjer for håndtering af mistanke om – eller kendskab til bedrageri eller andre svig begået af en bruger.



TEMA 5

LEDELSE OG INDDRAGELSE

Formål

Temaet sætter fokus på tydelighed og gennemsigtighed i forhold til organisering og ansvarsfordeling.

Temaet har til formål at understøtte en ledelse af rådgivningen, der sætter mål og rammer for kvalitetsudvikling af rådgivningens ydelser.

Temaet understøtter derudover sikringen af et godt arbejdsmiljø i rådgivningen samt inddragelse af rådgivere og brugere i kvalitetsudviklingen af rådgivningens ydelser.

Kriterier

1. Organisationens opbygning, ledelse og ansvarsfordeling i rådgivningen, skal være beskrevet, formidlet og tilgængelig for alle medarbejdere og frivillige i rådgivningen.
2. Ledelsen skal have taget stilling til, hvordan de ønsker at arbejde med anbefalingerne for good governance på det frivillige sociale område.
3. Ledelsen skal sætte mål og rammer for systematisk brugerevaluering og -registrering og sikre, at resultaterne anvendes systematisk til kvalitetsudvikling af rådgivningen.
4. Ledelsen skal sikre, at rådgiverrepræsentanter løbende og systematisk inddrages i processer og beslutninger om kvalitetsudvikling af ydelserne.
5. Ledelsen skal sikre, at rådgivningen efterlever regler om arbejdsmiljø samt yde en aktiv og systematisk indsats for at sikre trivsel blandt rådgivere og rådgivningens ansatte.
6. Ledelsen skal sikre tydelig klageadgang for brugerne, og proceduren for behandling af klager skal være offentligt tilgængelig.
7. Ledelsen skal sikre, at det er let at finde information om rådgivningen og dens ydelse, og at sammenhænge og ansvarsfordeling i rådgivningsorganisationen er formidlet overskueligt for brugere, samarbejdspartnere og andre.