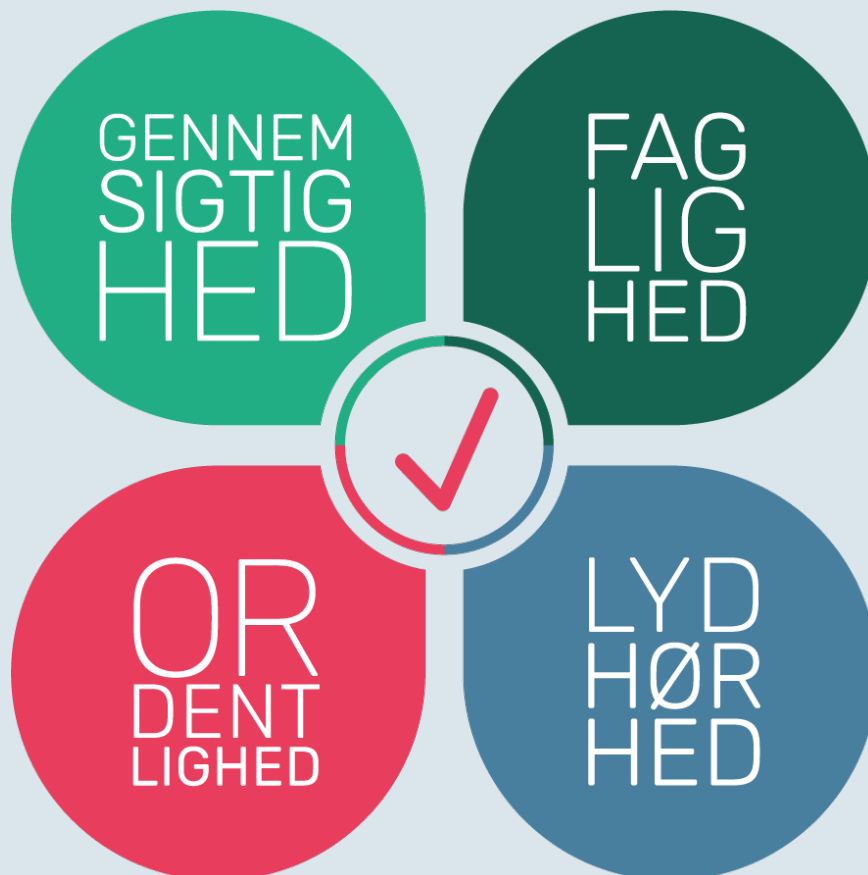


RÅDGIVNINGSDANMARKS KVALITETSMODEL

Version 4



LØFTE 1



Vi lover at gøre det let for dig at søge hjælp og støtte hos os, og at gøre det tydeligt, om vi er det rette sted for dig.

Kriterie 1

Rådgivningen skal tydeligt kommunikere til brugeren, hvilken ydelse rådgivningen tilbyder, herunder:

- hvilke(t) emne(r) rådgivningen omhandler
- hvem målgruppen er
- hvornår og hvordan (medie/kanal) rådgivningen foregår
- hvem der varetager rådgivningen
- hvilken organisation, der står bag rådgivningen.

Kriterie 2

Rådgivningen skal systematisk forholde sig til, hvad rådgivningen gør, for at tilbuddet bliver så tilgængeligt som muligt for målgruppen.

Kriterie 3

Rådgivningens værdier skal være skriftligt formuleret og offentligt tilgængelige.

Kriterie 4

Rådgivningen skal have beskrevet sit formål og hvilke virkninger rådgivningen formodes at have for brugeren.

Tillægskriterie for økonomi- og gældsrådgivninger:

Kriterie 5

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

LØFTE 2



Vi lover, at vi er klædt godt på og klar til at møde dig i den situation, du står i.

Kriterie 1

Rådgivningens ydelser skal tage udgangspunkt i en skriftligt formuleret faglig tilgang, som består af rådgivningens værdier, viden om emne og målgruppe samt det teoretiske grundlag.

Kriterie 2

Rådgivningen skal have skriftligt formulerede metoder, der er i overensstemmelse med den faglige tilgang.

Kriterie 3

Rådgivningen skal beskrive, hvordan man løbende forholder sig til, om den faglige tilgang og metoderne fortsat er relevante ift. målgruppens behov og forudsætninger.

Kriterie 4

Rådgivningen skal kunne argumentere for, hvordan rådgivergruppen skal sammensættes for at kunne varetage rådgivningens ydelser (f.eks. når det gælder faglige kompetencer, personlige kvalifikationer og ansættelsesform), og skal beskrive, hvordan dette sikres i rådgivergruppen.

Kriterie 5

Rådgivningen skal have et introduktionsforløb, der sikrer, at rådgiverne kan varetage rådgivningen, herunder at de er oplært i:

- rådgivningens værdier
- rådgivningens etiske principper
- rådgivningens faglige tilgang og metoder
- tavsheds-, underretnings - og afværgepligt.

Kriterie 6

Rådgivningen skal løbende tage stilling til og imødekomme rådgivernes behov for faglig støtte og sparring.

Kriterie 7

Rådgivningen skal løbende sikre intern videndeling og opkvalificering af rådgiverne.

Kriterie 8

Rådgivningen skal yde en aktiv og systematisk indsats for at understøtte trivsel og motivation blandt rådgivere og rådgivningens øvrige ansatte.

Kriterie 9

Rådgivningens organisering og ansvarsfordeling skal være beskrevet, formidlet og tilgængelig for rådgivere og rådgivningens øvrige ansatte.

Tillægskriterie for økonomi- og gældsrådgivninger:

Kriterie 10

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

LØFTE 3



Vi lover at møde dig på en respektfuld og ordentlig måde, og at dine og andres rettigheder er sikret i mødet med os.

Kriterie 1

Rådgivningen skal have skriftligt formulerede etiske principper for mødet med brugeren.

Kriterie 2

Rådgivningen skal sikre, at rådgiverne i mødet med brugeren rådgiver efter rådgivningens værdier, etiske principper, faglige tilgang og metoder.

Kriterie 3

Rådgivningen skal skabe kontinuerligt rum for refleksioner over etiske og værdibaserede dilemmaer, som rådgiverne møder i praksis.

Kriterie 4

Rådgivningen skal kommunikere tydeligt til brugeren, om det er en anonym eller fortrolig rådgivning, og sikre, at rådgivningen efterlever løftet.

Kriterie 5

Rådgivningen skal have let tilgængelige procedurer for efterlevelse af underretnings- og afværgepligten og sikre, at rådgiverne efterlever deres tavsheds-, underretnings- og afværgepligt.

Kriterie 6

Rådgivningen skal sikre tydelig klageadgang for brugerne, og proceduren for behandling af klager skal være offentligt tilgængelig.

Kriterie 7

Hvis rådgivningen er målrettet børn og unge under 18 år, skal rådgivningen sikre, at der indhentes forældresamtykke eller arbejdes med forældreinddragelse, når det er relevant.

Tillægskriterier for økonomi- og gældsrådgivninger:

Kriterie 8

Rådgivningen skal have retningslinjer for rådgivernes kontakt til tredjepart i en sag, herunder have forholdt sig til, hvornår og hvordan der benyttes fuldmagter fra brugeren.

Kriterie 9

Rådgivningen skal have forholdt sig til hvordan man håndterer rådgiveransvaret, og dette skal være kommunikeret tydeligt til brugere og rådgivere.

Kriterie 10

Rådgivningen skal have retningslinjer for hvordan man sikrer, at rådgiveren ikke er inhabil i den enkelte rådgivningssituation.

Kriterie 11

Rådgivningen skal have retningslinjer for håndtering af mistanke om – eller kendskab til – bedrageri eller andre svig begået af en bruger.

LØFTE 4



Vi lover løbende at arbejde på at blive klogere og forsøge at gøre vores tilbud endnu bedre.

Kriterie 1

Rådgivningen skal gennem brugerregistrering undersøge, om rådgivningen når sin målgruppe og leverer den lovede ydelse.

Kriterie 2

Rådgivningen skal undersøge brugernes oplevelse og udbytte af rådgivningen gennem brugerevaluering samt argumentere for valg af evalueringsmetode og -hyppighed.

Kriterie 3

Rådgivningen skal sikre, at resultaterne af brugerregistrering og brugerevaluering systematisk drøftes og anvendes til kvalitetsudvikling af rådgivningen.

Kriterie 4

Rådgivningen skal sikre inddragelse af rådgiverrepræsentanter i processer og beslutninger om kvalitetsudvikling af rådgivningen.

Kriterie 5

Rådgivningen skal løbende opsøge ekstern viden, som er relevant for rådgivningen.

Kriterie 6

Rådgivningen skal understøtte en kultur, der sikrer fælles refleksion over praksis.