

## Om kvalitetsstandarder og måling af kvalitet i projekt UDENFOR

juli 2018

Fra begyndelsen, det vil sige i de første år efter at projekt UDENFOR var etableret i 1996, gjorde vi os tanker om måden vi ville arbejde på og dermed også, hvordan vi sikrede kvalitet i vores arbejde. Grundlæggende skulle arbejdet primært udføres af professionelle, men den enkelte medarbejder skulle 'have sig selv med'. Vi ville arbejde med de socialt udsatte og hjemløse, som det syntes umulige at gøre noget for, og derfor ville forudbestemte mål være absurde. Efterhånden har vi udviklet en række kvalitetstandarder for vores arbejde, som vi jævnligt måler os på, men vi har aldrig samlet dem i en sammenhængende tekst.

Det gør vi med dette papir og ud fra disse betragtninger:

- At vi skal gøre det, vi har påtaget os
- At vi skal være opmærksomme på, og kan argumentere for det, når vi er på afveje
- At vi gør det, vi gør på en rigtig og en god måde, og i overensstemmelse med vores værdier
- At vi er opmærksomme på anerkendte værdier på området, og at vi forholder os til dem
- At vi er vidende om og inddrager relevante områder fra den danske lovgivning og fra de generelle menneskerettigheder

### 1. Grundlag og rammer for arbejdet i projekt UDENFOR

Vi lægger vægt på, at der er sammenhæng mellem på den ene side vores grundlæggende beskrivelse af hvem vi er, og hvad vores opgaver og mål er beskrevet som, og så på den anden side de opgaver vi rent faktisk udfører og de mål vi sætter os.

Vores vedtægters § 2 definerer vores opgaver:

*Fondens formål er at arbejde for at forbedre forholdene for samfundets absolut udstødte ved*

- *at afdække og dokumentere udstødende faktorer i samfundet for derigennem - om muligt - at forhindre yderligere udstødelse*
- *at formidle viden om udstødende faktorer, måder at forhindre udstødelse og måder til at forbedre forholdene for de allerede udstødte*
- *gennem praktisk arbejde direkte at søge at forbedre forholdene for de personer, der allerede er udstødte*

*Aktiviteterne i projektet skal afspejle, at udstødelse altid omfatter en flerhed af faglige indfaldsvinkler og projektets medarbejder skal være i stand til at tilgodese dette såvel gennem praktisk socialt arbejde som ved forskning og undervisning, Projektets aktiviteter skal altid have præg af eksperiment og det skal således aldrig være projektets opgave at udføre varigt og etableret socialt arbejde.*

Hvad angår gadeplansarbejdet er vores grundlag:

*At vi er fri til at handle og til at forholde os frit til socialpolitiske spørgsmål. Vi er fri af partipolitiske og religiøse interesser.*

*Vi skal ikke varetage opgaver, som kan udføres af og er indarbejdet i det offentlige hjælpesystem. Derimod giver projekt UDENFOR de tilbud til den enkelte og udfører det arbejde, som det offentlige eller andre sociale organisationer ikke kan eller vil yde.*

*Vi arbejder ud fra en europæisk-humanistisk pligttradition for uegennyttigt og betingelsesløst at yde hjælp til det enkelte menneske, der af den ene eller den anden grund ikke selv kan tage vare på egne fornødenheder.*

*Vi udfører arbejdet ud fra den enkeltes behov her og nu, uden primært at lade sig styre af de eventuelle resultater, der vil kunne komme ud af indsatsen.*

*Grundlaget er således ikke alene vores pligt til at yde, men også til at sikre den enkeltes ret til et værdigt liv, sådan som det beskrives i den generelle menneskerettighedserklæring.*

Vores basisaktivitet (mobil café med opsøgende arbejde) må gennem intern eller ekstern evaluering med passende mellemrum vurderes i forhold til ovenstående.

Vores ad-hoc projekter må under udviklingsfasen og når de beskrives/søges midler til, også vurderes i forhold til ovenstående, og eventuelle afvigelser drøftes og beskrives med begrundelse for afvigelser. Ad-hoc projekterne bør også løbende vurderes.

Og hvad angår formidlings- og informationsarbejdet:

*Vi forholder os kritisk til overgreb og svigt over for det enkelte menneske eller grupper af mennesker og går ud fra, at det enkelte menneskes basale rettigheder skal anses for ukrænkelige. Derfor vil vi stadigt forholde os til, på egne og på samfundets vegne, at de, som vi beskæftiger os med - i lighed med alle andre - har ret til en levefod, som sikrer vedkommendes sundhed, velvære, ernæring, tryghed, bolig og andre basale nødvendigheder.*

Vi lægger vægt på at brugerne har ret til deres egne fortællinger og holdninger til hvordan deres liv og vilkår skal og må formidles. Det betyder blandt andet, at vi inddrager hjemløse i formidlingen, og at vi altid beder om tilladelse til at bringe deres historie og/eller billede på vores platforme. Vores platforme tæller blandt andet vores hjemmeside, nyhedsbrev, Facebook, Instagram, LinkedIn og Twitter.

De overordnede/grundlæggende betingelser for og krav til vores arbejde skal indgå i de udviklingsplaner, der udarbejdes med intervaller af fire år.

Det samme skal være udgangspunktet for både interne og eksterne evalueringer.

Vores etiske reference er som beskrevet pligtetikken og menneskerettighedserklæringen. Vi måler os på åbenhed i forhold til den anden i vores sociale arbejde ligesom vi vores tanker og planer omkring de overordnede kvalitetskrav bør være offentligt tilgængelige og fremgå af vores hjemmeside.

## **2. Om kvalitet i det sociale arbejde**

Kvaliteten i det sociale gadeplansarbejde måler vi først og fremmest kvalitativt og kun sekundært kvantitativt.

Vi udgår fra at kvalitet i mødet med det socialt udsatte menneske bygger på, at vi vælger, under de givne forhold, den bedste balance mellem den professionelle og medmenneskelige udførelse, at vi er opmærksomme på at afsætte de ressourcer, der er nødvendige for at give den hjælp, der er nødvendig, at vi holder os for øje også at vurdere den risiko, det kan være i at gribe ind i et andet menneskes liv og endelig, at vi involverer den anden - i det omfang det er muligt - i alle beslutninger, vi tager omkring vedkommende.

Beskrives i "Mødet med det hjemløse menneske." (2016) p 158 og i "Socialpsykiatri – Psykiatri på humanistisk basis"

Med til respekten for den enkeltes muligheder for at have indflydelse på den proces, vi hjælper med at sætte i gang, følger et krav om, at der aldrig fra begyndelsen opsættes et endemål for indsatsen, men at der løbende tages stilling til delmål.

I selve arbejdet har vi defineret en række elementer, som er udtryk for vores metode:

Vi opererer i det sociale arbejde med nogle faser i forløbet med den enkelte: At skabe kontakt, at fastholde kontakten, at lære personen at kende, at afklare behovet, at begynde en proces ind i samfundet, at støtte og at afslutte. Og med nogle værktøjer, som er, at have og skabe: tid, tålmodighed, tillid, troværdighed, timing, turde, indlevelsesevne og engagement.

Posefolksrapporten 1999

Kvalitetsvurderingen bliver en del af en fortsat dialektisk proces under arbejdet og udføres løbende i det vi kalder 'brugerrunden', som er et ugentligt møde med alle socialarbejdere hvor aktuelle brugere tages op, ved faglig sparring, der er et fordybelsesforum for gadeplansmedarbejdere og faglig leder og endelig ved periodevis journalgennemgang og ved analyser af brugerfortællinger.

Der er knyttet 35 – 45 frivillige til projekt UDENFOR. Der gennemføres samtaler med hver enkelt før vedkommende inddrages i arbejdet. Der er jævnlige møder med de frivillige, hvor tanker, følelser og udfordringer drøftes, og hvor der arrangeres faglige oplæg.

### **3. Om kvalitet i det formidlende, informerende og undervisningsmæssige.**

Vores eksterne seminarer, konferencer, oplæg, foredrag og undervisning er primært målrettet praksissektoren og uddannelsesverdenen. Vi vurderer kvaliteten i disse udadgående aktiviteter med lige vægt på kvantitet, geografi og kvalitet. Vi skal levere et vist antal. Det skal foregå fordelt over hele landet og med enkelte i udlandet. Indholdet vurderes i forhold til saglighed, seriøsitet, informationsværdi, debatskaben.

### **4. Afslutning**

Vi vil bruge dette kvalitetsdokument til én gang årligt at gennemgå kvaliteten af projekt UDENFORs arbejde.