

 <p>Godkendt af: Styregruppen</p> <p>Dato for godkendelse: 30. september 2015</p>	<p>Titel:</p> <p style="text-align: center;">Retningslinje for serviceinformation</p>	<p>Dokumenttype: Retningslinje</p>	
		<p>Dokumentbrugere: Ledelse og medarbejdere på de regionale tilbud</p>	<p>Udarbejdet af: Projekt Udvikling af dialog med centrale interessenter</p>

1. Formål

Formålet med retningslinjen for serviceinformation er at skabe det bedst mulige grundlag for dialogen og samarbejdet med centrale interessenter samt markedsføre tilbuddene overfor centrale interessenter¹. Retningslinjen skal endvidere bidrage til at de enkelte tilbud, og Socialområdet som helhed, fremstår som professionelle samarbejdspartnere.

Retningslinjen indeholder en række minimumskrav til:

- Indhold og udformning af tilbuddenes serviceinformation på tværs af de elektroniske platforme (Tilbudsportalen og hjemmesider) og servicedeclarationer
- Særlige krav til serviceinformation på tilbuddets hjemmeside
- Dialogen og samarbejdet med den bevilligende myndighed
- Markedsføring

Retningslinjen er bygget op, så der er afsat skrivefelter de steder, som de enkelte tilbud skal udfylde. Dette skal sikre, at der tages hensyn til særlige forhold, der gør sig gældende på de enkelte tilbud.

2. Anvendelsesområde

Alle tilbud og institutioner på Socialområdet i Region Sjælland.

3. Fremgangsmåde

3.1 Serviceinformation på tværs af de elektroniske platforme

Serviceinformationen på elektroniske platforme, som Tilbudsportalen, tilbuddets hjemmeside, servicedeclarationen, sociale platforme m.v., skal være af høj kvalitet og formidle relevante oplysninger til tilbuddets interessenter.

Det forudsætter, at:

- Tilbuddets hjemmeside sprogligt og indholdsmæssigt er henvendt til de målgrupper som hjemmesiden henvender sig til.
- Oplysningerne på tilbuddets hjemmeside og Tilbudsportalen er opdateret med den nyeste information.
- Tilbuddets hjemmeside og Tilbudsportalen indeholder klar beskrivelse af sammenhængen mellem indsats og pris.
- Der er overensstemmelse i de oplysninger som fremgår på hhv. Tilbudsportalen, tilbuddets hjemmeside og i servicedeclarationen.

¹ Begrebet centrale interessenter refererer til nøglemedarbejdere hos den bevilligende myndighed (fx anbringelseskonsulenter, sagsbehandlere, socialchefer) samt brugere og pårørende.

- Såfremt tilbuddene ønsker at anvende sociale platforme (Facebook, Twitter eller lignende) skal Region Sjællands ledelsessekretariat kontaktes. Se regionens [Kommunikationsværktøjskasse](#).

3.2 Serviceinformation på tilbuddets hjemmeside

Serviceinformationen på tilbuddets hjemmeside er tilbuddets vindue udadtil, og skal derfor fremstå professionelt og give nem adgang til den nødvendige information for de interessenter, som hjemmesiden henvender sig til.

Det forudsætter, at:

- Tilbuddet i videst mulig omfang benytter sig af [regionens værktøjskasse](#) ift. den sproglige udformning af hjemmesidens tekster/beskrivelser, søgeoptimering og navigation på hjemmesiden.
- Tilbuddets hjemmeside er dateret på samtlige sider.
- Oplysning om mål- og aldersgrupper er korrekt og i overensstemmelse med oplysninger på tilbudsportalen.
- Lovgrundlag på hjemmeside er opdateret og dækker tilbuddets samlede indsatsområde (herunder undervisningsområdet m.v.).
- Der oplyses om de faggrupper, som er ansat på tilbuddet.
- Tilbuddets værdigrundlag fremgår.
- Relevante tilsynsrapporter er tilgængelige.
- Opdateret praktikstedsbeskrivelse (Pædagogstuderende)
- Oplysninger om kvalitetsudvikling fremgår:
 - Den danske kvalitetsmodel
 - Regional kvalitetsvurdering
 - Socialtilsynet
- Relevante politikker er tilgængelig, eksempelvis:
 - Bruger- og pårørendesamarbejdet
 - Kostpolitik
 - Rygepolitik
 - Motionspolitik
 - Forebyggelse af overgreb
- Relevant information til bruger og pårørende, som sprogligt er henvendt til målgruppen og som kan downloades fra hjemmesiden².

3.3 Dialog og samarbejde med den bevilligende myndighed

Socialområdet ønsker at oparbejde et positivt, godt og konstruktivt samarbejde med de bevilligende myndigheder. Det betyder, at tilbuddene fremstår professionelt, herunder informerer i et sprog som til en hver tid matcher de begreber, koncepter og metoder som kendes og anvendes af bevilligende myndighed.

Det forudsætter, at:

- Beskrivelsen af tilbuddets indsats tager afsæt i VUM og ICS.
- Beskrivelsen af faglige tilgange og metoder tager afsæt i anerkendte faglige begreber.
- Skriftligt materiale tager udgangspunkt Regionens sprogpolitik.
- Regionens skabelon for signatur anvendes ved mail-korrespondance.
- Den direkte dialog³ med bevilligende myndighed foregår professionelt.

Stevnsfortet har udarbejdet retningslinjer, der sikrer at kontakten til relevante myndigheder og samarbejdspartnere udføres af navngivne funktionsansatte.

² Her tænkes der såvel på formelle aspekter, som fx bruger- og pårørendeinddragelse samt information af mere praktisk karakter – fx økonomi, forsikringer etc.

³ Den direkte dialog er er mailkorrespondance, telefonsamtaler, mødeaktiviteter, typisk i forbindelse med visitation af borgere og i forbindelse med sagsopfølgning, herunder statusmøder.

3.4 Markedsføring

Hvert tilbud er årligt forpligtet til at vurdere behovet for markedsføringstiltag og skal redegøre for evt. planlagte tiltag i tilbuddets driftsaftale. Opfølgning på markedsføringstiltag sker i forbindelse med dialogmøderne.

Stevnsfortets markedsføring består primært af hjemmeside. Hjemmesiden er forsøgt opbygget på en sådan måde, at anbringende myndigheder nemt finder oplysninger om kontakt og indhold. Da målgruppen enten er retsligt anbragte eller ved henvendelse fra sociale myndigheder, foretager Stevnsfortet opfølgning med disse, og Stevnsfortets ledelse kvalitetssikrer dokumentation der tilgår retten samt kommuner.

4. Ansvarsforhold

Forstander har det overordnede ansvar i forhold til implementering af retningslinje for serviceinformation.

Hjemmeside – Forstander

Kvalitetssikring af dokumentation – Viceforstander samt Afdelingsledere

5. Definitioner

Serviceinformation er beskrivelse af indholdet i de sociale tilbud på Tilbudsportalen, på tilbuddenes hjemmesider samt andet skriftligt materiale f.eks. pjecer.

6. Referencer

- [Specialkompetencer på Socialområdet](#)
- [Udvikling af metoder og produkter til ekstern markedskommunikation](#)
- [Pjece om dialog og samarbejde med brugere og pårørende](#)
- [Standard for dialog og samarbejde med brugere og pårørende](#)
- [Retningsgivende dokument for dialog og samarbejde med brugere og pårørende](#)
- [Standard 1.2 indflydelse på eget liv](#)
- Anerkendte faglige begreber (socialebegreber.dk)
- [VUM](#)
- [ICS](#)