



Dansk kvalitetsmodel på det sociale område

Lokale retningslinjer for kvalitetsmodellens standard for indflydelse på eget liv



Dansk kvalitetsmodel på det sociale område er igangsat af regionerne og Danske Regioner i fællesskab. Alle regionale, sociale tilbud efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven er omfattet af kvalitetsmodellen.

I et samarbejde mellem regionerne er der udviklet kvalitetsstandarder inden for udvalgte temaområder. Standarderne indebærer, at der udarbejdes en række retningsgivende dokumenter med retningslinjer for, hvordan arbejdet med standarderne finder sted i praksis på sociale tilbud. I Region Nordjylland udarbejdes dokumenterne på to niveauer:

- Et fælles niveau med *regionale retningslinjer*, der er gældende for alle tilbud i Speciaalsektoren.
- Et lokalt niveau med *lokale retningslinjer*, der er specifikt tilpasset målgruppen og indsatsen på det enkelte tilbud.

Dette dokument udgør Center for Døvblindheds lokale retningslinjer for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for indflydelse på eget liv på tilbud efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven.

Indholdsfortegnelse

Dokumentoverblik	2
Fremgangsmåde	3
Dokumentation	6
Definition af begreber Internt individuel plan møde:.....	7
Referencer	8
Definition af begreber	9
Yderligere oplysninger	10

Dokumentoverblik

INDHOLD	Standard: Indflydelse på eget liv	Dokumenttype: Lokal retningslinje	
	Standardbetegnelse: Der arbejdes kontinuerligt med at sikre borgeren mest mulig indflydelse på eget liv	Dokumentindhold: <u>Retningslinjer for:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Hvordan borgernes ønsker til indflydelse løbende afdækkes, dokumenteres og revurderes - Hvordan borgernes forudsætninger for indflydelse afdækkes, dokumenteres og revurderes - Hvordan borgerne støttes i at udøve indflydelse; herunder hvordan der tages udgangspunkt i ønsker og forudsætninger 	
GÆLDENDE FOR	Anvendelsesområde: Botilbud til børn og voksne på Center for Døvblindhed og Høretab (CDH) efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven	Målgruppe: Alle medarbejdere på CDH der indgår i arbejdet med barnet/beboeren omkring indflydelse på eget liv	Særlige ressourcpersoner: Pædagogisk konsulent Inger Simonsen og socialrådgiver Britt Germer kan kontaktes vedrørende dokumentets indhold
OPHAV	Udarbejdet af: Dokumentet er udarbejdet i et samarbejde mellem medarbejderrepræsentanter, afdelingsleder, pædagogisk konsulent og socialrådgiver	Godkendt af: Forstander og ledergruppe på CDH	Gældende fra: Efterår 2016 (Forår 2010)
REVISION	Sidst revideret: August 2016	Næste revisionsdato: Forår 2018	Revisionsansvarlig: Forstander og ledergruppe

Formål

Følgende lokale retningslinjer beskriver CDH's fremgangsmåde for arbejdet med indflydelse på eget liv på døvblinde- og høretabsområdet og herunder, hvem der er ansvarlig for udførelsen. Retningslinjen lever op til dels kvalitetsmodellens standard for indflydelse på eget liv og dels Region Nordjyllands fælles regionale retningslinjer for kvalitetsmodellens standard for indflydelse på eget liv.

Dokumentets indhold

Retningslinjen skal sikre:

- Hvordan barnets/beboerens ønsker til indflydelse løbende afdækkes, dokumenteres og revurderes
- Hvordan barnets/beboerens forudsætninger for indflydelse afdækkes, dokumenteres og revurderes
- Hvordan barnet/beboeren støttes i at udøve indflydelse; herunder hvordan der tages udgangspunkt i ønsker og forudsætninger

Fremgangsmåde

I det følgende beskrives Center for Døvblindhed og Høretabs lokale retningslinje for Indflydelse på eget liv.

Retningslinjer for hvordan barnet/beboerens ønsker til indflydelse løbende afdækkes, dokumenteres og revurderes

Indflydelse på eget liv handler om at leve i overensstemmelse med egne ønsker. "Afdækning af barnets/beboerens ønsker til indflydelse" er derfor et vigtigt redskab i praksis.

- Barnets/beboerens ønsker beskrives i den individuelle plan under temaet "Indflydelse på eget liv".
Allerede ved indflytning er der fokus på at afdække barnets/beboerens ønsker til indflydelse på eget liv.
- Afdækningen af barnets/beboerens ønsker til indflydelse udbygges løbende og skal både vedrøre:
 1. Indflydelse i dagligdagen på tilbuddet på individuelt og kollektivt niveau.
 2. Barnets/beboerens perspektiver på, hvad der kendetegner et godt liv for netop ham eller hende.
- I tilfælde hvor barnets/beboerens kommunikation om egne ønsker er særligt udfordret, vil viden om ønsker bero på medarbejdernes faglige observationer. Der vil desuden kunne indhentes viden fra forældremyndighedsindehaver/værge samt andre relevante parter i barnets/beboerens netværk.
- Løbende observationer og erfaringer vedrørende barnets/beboerens ønsker dokumenteres i beboerdagbogen i Bosted under konteksten "Indflydelse på eget liv".
- Afdækningen af barnets/beboerens ønsker til indflydelse skal løbende evalueres og revurderes, så det sikres, at den afspejler barnets/beboerens aktuelle situation. Resultatet af revurderingen beskrives i den individuelle plan i Bosted under temaet "Indflydelse på eget liv".

Herunder beskrives den konkrete fremgangsmåde omkring arbejdet med indflydelse på eget liv på CDH, som skal følges af alle relevante medarbejdere.

Tværfaglige teams/socialpædagogisk team er ansvarlige for:

- at afdække barnets/beboerens forudsætninger for indflydelse.
- at afklare og håndtere barnets/beboerens ønsker til indflydelse på eget liv.

- Indhentning og videregivelse af oplysninger samt inddragelse af barnet / beboere og/eller forældremyndighedsindehaver / værge sker i overensstemmelse med gældende regler om samtykke.
- Afdækning af forudsætninger for indflydelse på eget liv evalueres og revideres 1-2 gange årligt i forbindelse med udarbejdelsen af den individuelle plan, samt evaluering af mål og delmål.

Nyvisiterede børn/beboere

Socialpædagogisk team er ansvarlige for:

- At der indenfor den første måned, påbegyndes en beskrivelse af de nuværende forhold omkring den enkeltes ressourcer i forhold til indflydelse på eget liv.
- At relevante parter i barnets / beboerens netværk inddrages.
- At inddrage indhentede oplysninger i opstart af afdækningen, samt dokumentere de erfaringer og observationer, der gøres vedrørende barnets / beboerens forudsætninger for indflydelse.
- At oplysninger skrives ind i den individuelle plan under temaet indflydelse på eget liv.

Retningslinje for hvordan viden om barnets/beboerens forudsætninger for indflydelse afklares, omsættes og revurderes:

På **døvblindeområdet** tager afdækning af den enkeltes forudsætninger for indflydelse samt det kontinuerlige arbejde med indflydelse på eget liv, sit udgangspunkt i den særlige døvblindepædagogiske tilgang, der er nødvendig i arbejdet med døvblindfødte, hvor fokus er på samspillet, og relationen mellem den døvblinde og omgivelserne. Der tages også udgangspunkt i den enkeltes kommunikative afdækning.

På **høretabsområdet** tager arbejdet med afdækning af den enkeltes muligheder for indflydelse på eget liv samt det kontinuerlige arbejde med indflydelse på eget liv, sit udgangspunkt i den særlige faglige viden, der er om arbejdet med mennesker med høretab. Der er især fokus på relationsarbejde og på barnets/beboerens sprogkode: F.eks. visuel kommunikation, tegnsprog, dansk med støttetegn.

For begge områder gælder at afdækning af den enkeltes forudsætninger for indflydelse, samt det kontinuerlige arbejde med indflydelse på eget liv, udføres med udgangspunkt i kommunikationsafdækningen, og ud fra den særlige faglige viden om døvblindhed, høretab. Desuden kan der tages udgangspunkt i den viden, der indhentes i forbindelse med indflytning samt den viden, der er på nuværende tidspunkt i tilbuddet på CDH. Ovennævnte kan resultere i et mål og delmål for indflydelse på eget liv i den individuelle plan.

Løbende evaluering og eventuel revidering af de enkeltes forudsætninger for og ønsker til indflydelse eget liv

Tværfagligt /socialpædagogisk teams er ansvarlige for:

- At der sker en løbende evaluering i det daglige arbejde samt på team og personalemøder. At barnet/beboeren inddrages ud fra egne forudsætninger.
- At forældremyndighedsindehaver/værgeren inddrages.
- At der i forbindelse med revidering af individuel plan på internt møde evt. evalueres og revideres mål/delmål.
- At dette sker gennem det løbende samarbejde, møder samt evt. videoanalyse.

Retningslinjer for hvordan barnet/beboeren støttes i at udøve indflydelse; herunder, hvordan der tages udgangspunkt i ønsker og forudsætninger

Barnets/beboerens ønsker til indflydelse på eget liv.

Der skal altid være fokus på barnets/beboerens ønsker til indflydelse for eget liv. For at afdække og inddrage dette i det daglige arbejde kan følgende pædagogiske metoder anvendes:

- Dialog (kræver oftest 1-1 kontakt)
- Observationer i alle miljøer i det daglige. Disse dokumenteres i Bosted.
- PFP – Personlig Fremtidsplanlægning (grafisk materiale der fortæller om den enkelte). Her er mit liv (livshistorie i fortælling og billeder)
- Totalkommunikation
- Videoanalyse

Tværfagligt/socialpædagogisk team har ansvaret for:

- Afdækningen af barnets/beboerens forudsætninger og ønsker for indflydelse.
- At igangsætte, afprøve og anvende de mål og delmål, der er aftalt i forhold til inddragelse af den enkelte.
- At udvikle metoder og værktøjer, så den enkelte får mulighed for indflydelse på eget liv. For eksempel selv vælge frokost, vand eller saftvand, deltage i aktiviteter, vælge oplevelser, indkøb m.m.
- At der hele tiden er fokus på den enkeltes kommunikationsform, og at den pædagogiske praksis tilrettelægges, så det bliver muligt for den enkelte at udtrykke egne ønsker. Dette skal løbende dokumenteres i Bosted af personalet omkring den enkelte under konteksten "Indflydelse på eget liv".
- At der på team- og personalemøder videregives viden om barnets/beboerens ønsker til indflydelse på eget liv, og om hvordan, disse kommer til udtryk.

Afdelingslederne er ansvarlige for:

- At den enkeltes muligheder for indflydelse på eget liv, løbende drøftes på tværfaglige møder og i teamet.
- At der er fokus på at udøve den støtte, som barnet/beboeren har brug for i relation til at gøre sin indflydelse gældende.
- At den støtte, barnet/beboeren ydes, skal tage hensyn til dennes ønsker og forudsætninger
- At barnets/beboerens behov for støtte til at gøre sin indflydelse gældende dokumenteres i den individuelle plan i feltet vedrørende "Behov for støtte og indsats" under temaet "Indflydelse på eget liv".

På CDH arbejdes der med tre niveauer i forhold til indflydelse på eget liv:

Individniveau: Indflydelse på egen dagligdag – eget nære liv

- At øve valg mellem aktiviteter, for eksempel mellem drikkevarer, tøj, indkøb. Såfremt barnet/beboeren ikke er i stand til selv at udtrykke egne ønsker til indflydelse på eget liv inddrages forældremyndighedsindehaver/værge, for her igennem at sikre indflydelse. Dette sker gennem det løbende samarbejde, værgemøder samt videoanalyse (døvblindeområdet).
- Deltagelse i eget statusmøde ud fra egne forudsætninger.
- I den individuelle plan skal det beskrives, hvorvidt barnet/beboeren deltager i statusmøde, og hvilke pædagogiske overvejelser, der ligger til grund for dette.

Fællesskabsniveau: Mulighed for at have indflydelse på, hvad der sker i botilbuddet

- Dette sker blandt andet på beboermøder og brugermøder. Nogle børn/beboere vil selv komme med emner/bud på aktiviteter, andre vil være med uden at være direkte aktive. Andre igen vil helt fravælge et fællesmøde. Dette beskrives i den individuelle plan.
- Forældremyndighedsindehavere/Værger inviteres til at deltage i møder/forældremøder, hvor de på vegne af beboeren kan komme med ønsker til det fælles i botilbuddet.
- På høreabsområdet afholdes et møde årligt, på døvblindeområdet afholdes 1-2 forældremøder årligt i forbindelse med forældre-/pårørendedag.

Organisatorisk niveau:

- Da langt de fleste døvblindfødte beboere på CDH rent kognitivt har svært ved at forholde sig til overordnede organisatoriske emner, er der oprettet et pårørenderåd på Døvblindeområdet. Her er repræsentanter fra forældre-/pårørendegruppen sammen med ledelsesrepræsentanter + socialrådgiver samlet for at dele information og have fokus på emner, der vedrører hele gruppen af døvblindfødte. I Pårørenderådet sidder også pt. en repræsentant fra Danske Døvblindfødtes Forening.
- En gang årligt holdes et fælles forældre-/pårørendemøde for alle forældre/pårørende på Døvblindeområdet. Dette sker i forbindelse med den årlige forældredag/weekend.

Dokumentation

- Barnets/beboerens ønsker og forudsætninger for indflydelse dokumenteres løbende i Bosted og i den individuelle plan. Det skal også fremgå af den individuelle plan, hvordan den enkelte har medvirket til udarbejdelsen af planen.
- Der dokumenteres løbende i Bosted, hvordan der arbejdes med indflydelse på eget liv omkring den enkelte. Det tværfaglige team har ansvaret for dette. Alle omkring den enkelte skal dokumentere dennes ønsker til indflydelse på eget liv i Bosted. Dette gøres i dagbogen under konteksten "Indflydelse på eget liv" samt i den individuelle plan under temaet "Indflydelse på eget liv" .
- Der udarbejdes referater fra beboermøder, brugerråd samt pårørenderåd.

Definition af begreber

Internt individuel plan møde:

Internt individuel plan møde foregår en gang årligt i forbindelse med udarbejdelse af status i forhold til den individuelle plan. På mødet deltager det tværfaglige team, respektive afdelingsledere, socialrådgiver og evt. pædagogisk konsulent, sygeplejerske, ergo- og fysioterapeut og psykolog. Nogle beboere deltager i eget statusmøde.

På mødet diskuteres og besluttet, hvilke mål/delmål der skal være fokus på det næste år. Samtidig evalueres på hidtidige mål samt planen i sin helhed.

Team i botilbud: Består af pædagoger i botilbuddet (kan variere i antal). De er hovedansvarlige for den pågældende beboer og samarbejdet med dennes netværk.

Tværfagligt team: Består af pædagoger fra teamet og pædagoger fra aktivitets- og samværstilbuddet, evt. lærer fra undervisningsafdelingen samt ad hoc andre faggrupper fra CDH.

Beboermøde: Holdes, hvor det er muligt, i forskellige former på boformerne til voksne på CDH.

Brugerråd: Repræsentanter for brugergruppen indgår i et brugerråd på aktivitets- og samværstilbuddet. Brugerrådet mødes ca. fire gange årligt.

Pårørenderåd på Døvblindeområdet: I Påørørenderådet sidder forældrerepræsentanter fra børne-, unge- og voksenområdet samt lederrepræsentanter og socialrådgiver. Påørørenderådet holder møde fire gange årligt, og referat lægges på hjemmesiden (www.cdh.rn.dk).

Indflydelse på eget liv:

Såvel inddragelse som indflydelse finder sted i et samspil mellem mennesker. Det er vigtigt at være opmærksom på, at borgerens forudsætninger for og ønsker til indflydelse kan variere alt efter den sammenhæng, borgeren indgår i.

Begrebet indflydelse på eget liv dækker i Dansk kvalitetsmodel på det sociale område alle niveauer for inddragelse fra høringsret over medbestemmelse til selvbestemmelse og regulær brugerstyring. Begrebet brugerindflydelse anvendes alene som betegnelse for de forhold, hvor borgerens aftryk på beslutninger er tydelig. Brugerinddragelse er en forudsætning for, at den enkelte kan få indflydelse på eget liv.

Referencer

- Kommunikation og medfødt døvblindhed 1-4 – Videnscenter for Døvblindfødte - www.dovblindfodt.servicestyrelsen.dk
- At skabe kommunikation med Døvblindfødte – Nordisk Velfærdscenter - www.nordiskvelfaerdscenter.dk
- Medfødt Døvblindhed – Et informationshæfte til kommunale sagsbehandlere.
- Udvikling af kommunikation med Døvblindfødte – Videnscenter for Døvblindfødte - www.dovblindfodt.servicestyrelsen.dk
- PFP – Personlig Fremtids Planlægning
- Kommunikation og Specialpædagogik
- Portræt af Center for Døvblindhed og Høretab - www.cdh.rn.dk
- Region Nordjyllands Bruger- og Pårørendepolitik – www.rn.dk
- Kvalitetsmodellens standarder for Indflydelse på eget liv, Kommunikation, Faglige tilgange, metoder og resultater og Individuelle planer [Link](#)
- Bruger- og pårørendepolitik i Specialektoren i Region Nordjylland [Link](#)
- Det gode liv i egen bolig, Socialministeriet, 2007 [Link](#)
- Lov om social service [Link](#)
- Specialektorens retningslinje vedrørende værgemål [Link](#)
- Specialektorens dokumentationsgrundlag [Link](#)
- Dokumentationshåndbog for tilbud på børneområdet i Specialektoren
- Dokumentationshåndbog for tilbud på voksenområdet i Specialektoren [Link](#)
- Specialektorens regionale retningslinjer for kommunikation [Link](#)
- Specialektorens regionale retningslinjer for individuelle planer [Link](#)
- Øvrige retningslinjer for brugerinddragelse på Specialektorens tilbud i Region Nordjylland [Link](#)
- Socialtilsyn Nord [Link](#)

Definition af begreber

Inddragelse og Indflydelse

Såvel inddragelse som indflydelse finder sted i et samspil mellem mennesker. Det er vigtigt at være opmærksom på, at borgerens forudsætninger for og ønsker til indflydelse kan variere alt efter den sammenhæng, borgeren indgår i.

Begrebet *inddragelse* dækker i Dansk kvalitetsmodel på det sociale område alle niveauer for inddragelse fra høringsret over medbestemmelse til selvbestemmelse og regulær brugerstyring. Begrebet *indflydelse* anvendes alene som betegnelse for de forhold, hvor borgerens aftryk på beslutninger er tydelig. Inddragelse er en forudsætning for, at den enkelte kan få indflydelse på eget liv.

Borger

Der anvendes mange forskellige betegnelser for de mennesker, der benytter sig af Region Nordjyllands sociale tilbud: Borgeren, beboeren og brugeren. I dette dokument anvender vi den mest generelle betegnelse *borgeren* som dækkende for denne mangfoldighed af betegnelser.

Faglig tilgang og metode

En *faglig tilgang* skal forstås som en ramme, indenfor hvilken tilbuddets indsatser leveres. Den faglige tilgang har indflydelse på, hvordan de enkelte indsatser leveres på tilbuddet og på de metoder, indsatsen leveres efter. En *metode* er en måde at arbejde på, der er så systematisk, at den kan reproducere.

Retningsgivende dokumenter

Kvalitetsmodellens standarder stiller krav om, at der udarbejdes retningsgivende dokumenter. Dette er en samlet betegnelse for de forskellige typer af beskrivelser af arbejdsgange med videre, der giver retning for det daglige arbejde på tilbuddene. Retningsgivende dokumenter kan således bestå af vejledninger, procedurer og retningslinjer, der er udarbejdet på regionalt eller lokalt niveau.

Regionale retningslinjer:

En retningslinje beskriver formål, omfang og ansvar samt fremgangsmåder for løsning af konkrete omgaver. I Speciaalsektoren i Region Nordjylland er der udarbejdet regionale retningslinjer for alle standarder. Disse retningslinjer er gældende på tværs af tilbud og skal i forhold til det enkelte tilbud danne baggrund for udarbejdelse af lokale retningslinjer, der er specifikt tilpasset målgruppen og indsatsen på det pågældende sted.

Lokale retningslinjer:

En lokal retningslinje beskriver arbejdet med en standard på tilbuds niveau; herunder *formålet* med arbejdet, *hvordan* arbejdet udføres, *hvem* der er ansvarlig for arbejdets udførelse samt *hvor og hvornår* arbejdet finder sted. Den lokale retningslinje skal være i overensstemmelse med de regionale retningslinjer på området.

Øvrige retningsgivende dokumenter for brugerinddragelse i Speciaalsektoren

Retten til at blive inddraget fremgår af lov om social service. Ifølge lovens § 16 skal kommunalbestyrelsen sørge for, at brugerne af tilbud efter serviceloven får mulighed for indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddene. I Region Nordjylland er der uden for kvalitetsmodellens regi udarbejdet retningslinjer for den *formelle brugerinddragelse*, som lovgivningen stiller krav om (f.eks. for brugerråd). Disse retningslinjer er beskrevet i pjecen: "Region Nordjyllands retningslinjer for brugerinddragelse i Speciaalsektorens tilbud" (se referencer).

Speciaalsektoren i Region Nordjylland arbejder desuden ud fra en bruger- og pårørendepolitik, som er gældende for Speciaalsektorens tilbud. Politikken sætter ord på de værdier, der danner grundlag for mødet mellem Speciaalsektorens medarbejdere og de mennesker, der benytter sig af Speciaalsektorens tilbud. Politikken peger blandt andet på, at medarbejdere i Speciaalsektoren har et skærpet ansvar for at bringe faglige kompetencer i spil med det formål at inddrage brugere og pårørende i meningsfulde fællesskaber båret af respekt for borgerens integritet og selvbestemmelse (se referencer).

Standarder

En standard er et mål for kvalitet med krav og anvisninger, som lægges til grund for løbende evaluering. Der er i Dansk kvalitetsmodel på det sociale område blevet udarbejdet en række fælles nationale standarder. Standarderne er generiske, hvilket betyder, at de gælder for alle regionale tilbud, der er omfattet af kvalitetsmodellen, uanset målgruppe. De generiske standarder skal sikre høj faglig kvalitet i indsatsen på tværs af målgrupper og ydelser.

Yderligere oplysninger

Fakta om kvalitetsmodellen på det sociale område

Dansk kvalitetsmodel på det sociale område er udviklet i et samarbejde mellem de 5 regioner og Danske Regioner.

Modellen er et resultat af de senere års øgede fokus på dokumentation og kvalitetsudvikling i den offentlige sektor. Et sådant fokus stiller større krav til de sociale tilbud om at kunne begrunde, beskrive og dokumentere den sociale indsats og dens virkninger. Og det stiller krav om løbende forbedring af indsatsen.

På det enkelte tilbud er kvalitetsmodellen et redskab, der muliggør faglig udvikling og læring blandt medarbejdere. For borgeren medfører modellen et øget fokus på en række centrale områder i indsatsen. Som konsekvens af modellens indførelse vil pårørende og offentligheden desuden kunne opnå større gennemsigtighed i tilbuddets indsats.

Med henblik på en succesfuld implementering af kvalitetsmodellen på det sociale område uddannes der ressourcepersoner på alle tilbud. Ressourcepersonerne fungerer som tovholdere og bistår implementering af modellen i et tæt samarbejde med ledelsen.

Du kan få mere viden om kvalitetsmodellen på det sociale område

- På Region Nordjyllands hjemmeside om kvalitetsmodellen: [Link](#)
- På kvalitetsmodellens nationale hjemmeside: www.socialkvalitetsmodel.dk

Du kan også få mere viden om modellen ved at kontakte Speciaalsektoren i Region Nordjylland på telefonnummer: 97 64 80 60.

DANSK KVALITETSMODEL PÅ DET SOCIALE OMRÅDE
SPECIALESEKTOREN
REGION NORDJYLLAND