



Dansk kvalitetsmodel på det sociale område

Lokale retningslinjer for Kvalitetsmodellens standard for kommunikation



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 lokal retningslinje for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for kommunikation for tilbud efter §§ 66, 107 og 108 på Center for Døvblindhed og Høretab.

Indholdsfortegnelse

Dokumentoverblik	2
Indledning	3
Formål.....	3
Fremgangsmåde.....	3
Dokumentation.....	5
Definitioner.....	6
Referencer	7

Dokumentoverblik

INDHOLD	Standard: Kommunikation	Dokumenttype: Lokal retningslinje	
	Standardbetegnelse: Der arbejdes kontinuerligt med at afdække borgerens kommunikative ressourcer for at fremme borgerens muligheder for kommunikation	Dokumentindhold: <u>Retningslinjer for:</u> Løbende afdækning af borgernes kommunikative ressourcer; herunder: <ul style="list-style-type: none"> - Angivelse af hvilke elementer, der indgår i afdækningen og herunder de faglige tilgange og metoder, der anvendes i afdækningen - Hvordan afdækningen dokumenteres - Hvordan borgernes kommunikative ressourcer revurderes Hvordan borgernes muligheder for kommunikation fremmes; herunder: <ul style="list-style-type: none"> - Hvordan viden om borgernes kommunikative ressourcer anvendes - Hvilke faglige tilgange og metoder der kan anvendes i daglig praksis 	
GÆLDENDE FOR	Anvendelsesområde: Botilbud for børn og voksne beboere på Center for Døvblindhed og Høretab efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven	Målgruppe: Alle medarbejdere der indgår i arbejdet med afdækning og udvikling af kommunikative ressourcer.	Særlige ressourcepersoner: Pædagogisk konsulent Inger Simonsen og socialrådgiver Britt Germer kan kontaktes vedrørende dokumentets indhold.
OPHAV	Udarbejdet af: Dokumentet er udarbejdet i et samarbejde mellem afdelingsledere, medarbejderrepræsentanter, pædagogisk konsulent og socialrådgiver på CDH	Godkendt af: Dokumentet godkendes af Forstander/lederguppen.	Gældende fra: Efterår 2016 (Forår 2010)
REVISION	Sidst revideret: August 2016	Næste revisionsdato: Januar 2018	Revisionsansvarlig: Forstander og Ledergruppe

Indledning

Kommunikation er en hel elementær forudsætning for de relationer, der opstår i mellem mennesker. Det er igennem kommunikation, at vi får indsigt i andres liv, og kan udvise respekt for andres personlige integritet. Kommunikation er helt grundlæggende for at den enkelte bliver hørt og forstået i sine udtryksmåder. Nedenstående er CDH's retningslinje for kommunikation. Denne skal sikre fokus på afdækning og udvikling af den enkeltes kommunikative ressourcer, og derved mulighed for at mestre mest muligt i eget liv.

Formål

Følgende lokale retningslinje beskriver CDH's fremgangsmåde for arbejdet med afdækningen af den enkeltes kommunikative ressourcer på døvblindeområdet og høretabsområdet og herunder, hvem der er ansvarlig for udførelsen. Retningslinjen lever op til dels kvalitetsmodellens standard for kommunikation og dels Region Nordjyllands fælles regionale retningslinjer for kvalitetsmodellens standard for kommunikation.

Lokal retningslinje skal sikre:

- 1) Løbende afdækning af de kommunikative ressourcer; herunder:
 - Retningslinjer for angivelse af hvilke elementer, der indgår i afdækningen; herunder de faglige tilgange og metoder, der anvendes i afdækningen
 - Retningslinjer for hvordan afdækningen dokumenteres
 - Retningslinjer for hvordan borgerens kommunikative ressourcer revurderes

- 2) Hvordan muligheder for kommunikation fremmes; herunder:
 - Retningslinjer for hvordan viden om borgerens kommunikative ressourcer anvendes
 - Retningslinjer for hvilke faglige tilgange og metoder der kan anvendes i daglig praksis

Fremgangsmåde

Afdækning og udvikling af barnets/beboerens kommunikative ressourcer samt fremme den enkeltes muligheder for kommunikation

Kommunikationsafdækningen skal indeholde nedenstående oplysninger om barnets/beboerens kommunikative ressourcer. De samme oplysninger inddrages i forhold til at fremme den enkeltes kommunikative ressourcer, samt i arbejdet med udvikling af kommunikation.

- Barnets/beboerens modersmål¹
- Barnets/beboerens kognitive, psykiske, fysiske og sociale ressourcer i forhold til kommunikation (herunder impressiv/ekspressiv forståelse)
- Hvad kommunikerer barnet/beboeren om (intentioner, ønsker, valg)
- Hvordan kommunikerer barnet/beboeren (tegn, korte/lange sætninger, taktil)
- Hvem kommunikerer barnet/beboeren med (en/flere nærpå personer, netværk, personale)
- Hvilke metoder og redskaber fremmer barnets/beboerens muligheder for kommunikation
- Hvor og hvornår finder kommunikationen mest hensigtsmæssigt sted. Er der særlige forhold der skal være opfyldt, f.eks. hvor føler barnet/beboeren sig mest tryk. Have fokus på at skabe uforstyrrede samspilsbetingelser og tilrettelægge de fysiske rammer, så de er optimale for den enkelte, f.eks. lys og lydforhold

¹(Wikipedia) Et modersmål er det sprog, som et barn vokser op med og lærer af forældrene og andre personer i omgivelserne. Børn under 10 til 12 år lærer sprog ved at lytte til og efterligne det eller de sprog, der tales omkring dem. Et sprog, der læres ved denne metode, er det der forstås ved et modersmål

(Gyldendal) Modersmål, førstesprog, det sprog, et menneske tilegner sig i den tidlige barndom som det første i sit liv (Gyldendal)

(Socialstyrelsen) Modersmålet/førstesproget er det/de sprog, som barnet tilegner sig i samværet med sine primærpersoner. Modersmålet/førstesproget har gennem hele livet en følelsesmæssig og identitetsmæssig betydning.

- Barnets/beboerens egne ønsker til kommunikationen
- Barnets/beboerens initiativ i kommunikationen med andre
- Barnets/beboerens forudsætninger/muligheder for at tilegne sig information
- At der altid opstilles mål og delmål for kommunikation

Faglige tilgange og metoder

Kommunikationsafdækningen samt arbejdet med at fremme den enkeltes muligheder for kommunikation på **døvblindeområdet**, tager sit udgangspunkt i den særlige døvblindepædagogiske tilgang, der er nødvendig i arbejdet med døvblindfødte, hvor fokus er på samspil, relationen mellem den døvblinde og omgivelserne, sprogkode/sprogforståelse for eksempel taktil kommunikation og taktile tegn.

På **høretabsområdet** tager kommunikationsafdækningen samt arbejdet med at fremme den enkeltes muligheder for kommunikation, sit udgangspunkt i den særlige faglige viden der er om arbejdet med mennesker med høretab. Der er især fokus på relationsarbejde og på beboerens sprogkode: f.eks.: visuel kommunikation, tegnsprog, dansk med støttetegn.

For begge områder gælder at nedenstående er eksempler på pædagogiske metoder, der kan benyttes i afdækningen samt i arbejdet med at fremme den enkeltes muligheder for kommunikation:

- Etablering af kontakt.
 - Samværs- og samspilsprocesser med omgivelserne.
 - Samspilmønster – turtagning og dialogmønster
 - Oplevelser sammen med barnet/beboeren
 - Totalkommunikation
 - Observation
 - Videoanalyse
- Brug af temahæfte 1 – Screeningsmateriale (døvblindeområdet) – se referencer.

Ovennævnte faglige tilgange og metoder anvendes også i det løbende arbejde med at give det enkelte barn/beboer mulighed for at udvikle, anvende og vedligeholde kommunikative kompetencer. Dette samt den kommunikative afdækning skal resultere i minimum et mål/delmål for kommunikation i den individuelle plan. Der skal ligeledes i den individuelle plan beskrives hvilke metodiske tilgange, der anvendes til afdækningen samt arbejdet med udvikling af kommunikation. På døvblindeområdet er det tværfaglige team ansvarlig. Det socialpædagogiske team er ansvarlig på høretabsområdet.

Barnets/beboerens behov for støtte og indsats i forhold til kommunikation afdækkes ligeledes og beskrives i den individuelle plan under temaet "Kommunikation" i feltet vedrørende "Behov for støtte og indsats"

Retningslinje for omsætning og anvendelse af viden opnået ved afdækning samt i det løbende arbejde med kommunikative ressourcer og udvikling:

Det tværfaglige/socialpædagogiske team er ansvarlige for:

- At indenfor den første måned påbegynder socialpædagogisk team en beskrivelse af de nuværende forhold omkring den enkeltes kommunikative ressourcer. Teamet er ansvarlig for at inddrage relevante parter i barnets/beboerens netværk. Dette beskrives i den individuelle plan under temaet kommunikation.
- At for allerede indskrevne børn/beboere evalueres og revurderes kommunikationsafdækningen i den individuelle plan under temaet kommunikation. Der kan ad hoc inddrages yderligere faggrupper og relevante parter i barnets/beboerens netværk.

- Kommunikationsafdækningen evalueres og revideres 1-2 gange årligt i forbindelse med udarbejdelsen af den individuelle plan samt evaluering af mål og delmål. Konklusion fra afdækningen skrives ind i den individuelle plan – kommunikationsafsnittet.
- At afdækningen indgår som en del af det samlede grundlag, hvorudfra der opstilles mål og delmål.
- At have fokus på kommunikationsafdækning samt kommunikativ udvikling, når der afholdes teammøder, internt statusmøde samt evalueringsmøde i tværfagligt team (se definitioner).
- Løbende at dokumentere barnets/beboerens kommunikative ressourcer i Bosted.
- At igangsætte, afprøve og anvende de mål og delmål, der er aftalt i forhold til den kommunikative afdækning og udvikling.
- At der er fokus på metoder og værktøjer, så den enkelte kan være aktiv i udviklingen af sin kommunikation. Her kan for eksempel være tale om kalender, kommunikationssystemer m.m. Dette skal løbende dokumenteres i Bosted af personalet omkring den enkelte.
- At betydningsfulde oplysninger om barnets/beboerens kommunikative ressourcer videregives til netværk, så de kan være med til at fremme barnets/beboerens muligheder for kommunikation. Dette skal ske under hensyntagen til reglerne om samtykke.

Afdelingslederen er ansvarlig for:

- At der udarbejdes en afdækning af barnets/beboerens kommunikative ressourcer, og at der løbende revideres og evalueres.
- At det enkelte barn/beboers kommunikative ressourcer, løbende drøftes på personalemøder og i team.
- At alle fagpersoner omkring barnet/beboeren dokumenterer kommunikativ udvikling/ressourcer. Dette gøres på Bosted.

Lokal retningslinje for løbende evaluering og eventuel revurdering af den enkeltes kommunikative afdækning og kommunikative ressourcer

Tværfagligt/socialpædagogisk team er ansvarlige for:

- At der sker en løbende evaluering i det daglige arbejde samt på teammøder og tværfaglige møder
- At mål/delmål evalueres i forbindelse med evalueringsmøde efter et halvt år. Andet fagligt personale kan indkaldes ad hoc
- At kommunikationsafdækningen samt de kommunikative ressourcer/kompetencer evalueres løbende, og tages op til revurdering.
- At selve revurderingen, sker med udgangspunkt i den løbende dokumentation af barnets/beboerens kommunikative ressourcer, der foregår i Bosted under konteksten "Kommunikation"
- At resultatet af revurderingen beskrives i den individuelle plan i Bosted under temaet "Kommunikation" i feltet vedrørende "Ressourcer og udfordringer"
- At der i forbindelse med revidering af individuel plan på internt statusmøde evalueres og revideres mål/delmål
- At barnet/beboeren inddrages så vidt muligt, og at forældremyndighedsindehaver/værge inviteres til at blive inddraget i arbejdet med kommunikationsafdækningen. Dette sker gennem det løbende samarbejde, møder samt videoanalyse (døvblindeområdet).

Dokumentation

- Afdækningen af barnets/beboerens kommunikative ressourcer dokumenteres i den individuelle plan under temaet "Kommunikation" i feltet vedrørende "ressourcer og udfordringer".
- Barnets/beboerens behov for støtte og indsats i forhold til kommunikation dokumenteres i den individuelle plan under temaet "Kommunikation" i feltet vedrørende "behov for støtte og indsats". Metoder og faglige tilgange kan dokumenteres i samme felt.

- Den løbende afdækning af barnets/beboerens kommunikative ressourcer dokumenteres i beboerdagbogen i Bosted under konteksten "Kommunikation".

Definitioner

Internt statusmøde:

Internt statusmøde 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, ergoterapeut, fysioterapeut og psykolog.

Beboeren deltager såfremt denne har lyst/forudsætninger herfor. På mødet diskuteres og besluttet hvilke mål/delmål, der skal være fokus på det kommende år. Samtidig evalueres på hidtidige mål samt øvrigt indhold af planen.

Team i botilbud:

Består af pædagoger i botilbud (kan variere i antal). De er hovedansvarlige for den pågældende beboer og samarbejdet med forældremyndighedsindehaver/værger.

Tværfagligt team:

Består af pædagoger fra teamet, aktivitets- og samværstilbud og en lærer fra undervisningsafdelingen (i forhold til relevante punkter). Pædagogisk konsulent og psykolog indgår efter behov.

Brug af video i det pædagogiske arbejde:

Videoanalyse bruges som et redskab i arbejdet med at forstå og udvikle den døvblindes kommunikation. Videoptagelser af en given samspilssituation gør det muligt for en større gruppe at have fokus på de helt konkrete udspil fra barnet/beboeren. Dette gør det muligt at finde frem til nye kompetencer, som begynder at vise sig i udviklingen.

Brug af video gør det muligt for partneren at finde frem til præcise udviklingsprocesser, der skal være fokus på fremover. Det vil typisk være den pædagogiske konsulent/teamet i botilbuddet, der er ansvarlig for at indkalde, samt at videomaterialet bliver gennemgået og drøftet.

I forbindelse med videoanalyse skal der indhentes samtykkeerklæring fra forældremyndighedsindehaver/værger (bilag 7)

Kommunikation

Kommunikation forstås som summen af alle verbale og nonverbale kommunikationsformer, som et menneske benytter sig af i en kommunikationssituation. Det vil sige, at kommunikation er mere end blot tale. Kommunikation involverer også gestikulation, øjenkontakt, lyde, mimik og kropssprog.

Kommunikation er desuden relationel: Kommunikation opstår og udvikles i en relationel proces. Det betyder, at både afsender og modtager påvirker det, som bliver udtrykt, og måden det kommer til udtryk på. Kommunikation kan derfor ændre form og udtryk afhængigt af den sammenhæng, som den foregår i.

Afdækning af kommunikative ressourcer

At afdække beboerens kommunikative ressourcer indebærer at vurdere og dokumentere barnets/beboerens kommunikative ressourcer som helhed. Det er vigtigt at hæfte sig ved, at det er *barnets/beboerens ressourcer*, der er i fokus.

Begrebet kommunikative ressourcer omfatter udover verbal og nonverbal kommunikation også kognitive, psykiske og sociale ressourcer. Desuden dækker begrebet over såvel barnets/beboerens aktuelle forudsætninger som udviklingspotentiale. Det er også vigtigt at være opmærksom på, at kommunikation er en relationel proces, og at den enkeltes kommunikative ressourcer kan variere alt efter den sammenhæng, kommunikationen foregår i.

Referencer

- Identifikation og medfødt døvblindhed – et diagnosticeringsmateriale – www.dovblindfodt.servicestyrelsen.dk
- Kommunikation og medfødt døvblindhed 1-4 – www.dovblindfodt.servicestyrelsen.dk
- At skabe kommunikation med Døvblindfødte – Nordisk Velfærdscenter – www.nordiskvelfaerdscenter.dk
- Portræt af Center for Døvblindhed og Høretab – www.cdh.rn.dk
- Medfødt Døvblindhed – Et informationshæfte til kommunale sagsbehandlere
- Udvikling af kommunikation med Døvblindfødte – www.dovblindfodt.servicestyrelsen.dk
- Kommunikation og Specialpædagogik
- Kvalitetsmodellens standarder for kommunikation, indflydelse på eget liv og individuelle planer

Lokal retningslinje for Faglige tilgange, metoder og resultater. [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 voksenområdet i Specialektoren [Link](#)
- Specialektorens regionale retningslinjer for indflydelse på eget liv [Link](#)
- Specialektorens regionale retningslinjer for individuelle planer [Link](#)

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
SPECIAALSEKTOREN
REGION NORDJYLLAND