



Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område

Lokale retningslinjer for Kommunikation



Dansk kvalitetsmodel på det sociale område er igangsat af regionerne og Danske Regioner i fællesskab. Alle regionale, sociale tilbud efter §§ 66, 104, 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 Specialsektoren.
- Et lokalt niveau med *lokale retningslinjer*, der er specifikt tilpasset målgruppen og indsatsen på det enkelte tilbud.

Dette dokument udgør tilbuddets lokale retningslinjer for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for kommunikation for tilbud efter §§ 66, 104, 107 og 108 i serviceloven.

INDHOLD

Dokumentoverblik	3
1 Indledning.....	4
Formål.....	4
Dokumentet indeholder	5
2 Retningslinjer.....	6
Retningslinjer for løbende afdækning af borgernes kommunikative ressourcer.....	6
Retningslinjer for hvordan borgernes muligheder for kommunikation fremmes.....	9
3 Ansvar og dokumentation	11
Ansvarlig	11
Dokumentation.....	11
4 Referencer	12
5 Definition af begreber	13

Dokumentoverblik

<p>Indhold: Lokal retningslinje for Kommunikation baseret på dansk kvalitetsmodel</p>	<p>Anvendelsesområde: Sociale tilbud i Specialektoren i Region Nordjylland efter §§ 66, 104, 107 og 108 i service-loven</p>
<p>Målgruppe: Alle medarbejdere på Aktivitets- og Botilbud - CDHs sociale tilbud, der indgår i arbejdet med borgeren.</p>	<p>Sidst revideret: September 2022</p>
<p>Dokumentindhold:</p> <p>Retningslinjer for: Løbende afdækning af borgernes kommunikative ressourcer; herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Angivelse af hvilke elementer, der indgår i afdækningen og herunder de faglige tilgange og/eller metoder, der anvendes i afdækningen • Hvordan afdækningen dokumenteres • Hvordan borgernes kommunikative ressourcer revurderes <p>Hvordan borgernes muligheder for kommunikation fremmes; herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan viden om borgernes kommunikative ressourcer anvendes <p>Hvilke faglige tilgange og/eller metoder der kan anvendes i daglig praksis</p>	

1 Indledning

På baggrund af Dansk Kvalitetsmodells regionale retningslinjer har det enkelte tilbud til opgave at udarbejde lokale retningslinjer for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for kommunikation. Retningslinjerne skal beskrive arbejdet med standarden på tilbuds niveau; herunder *formålet* med arbejdet, *hvordan* arbejdet udføres, *hvem* der er ansvarlig for arbejdets udførelse samt *hvor og hvornår* arbejdet finder sted.

Kommunikation er en helt elementær forudsætning for de relationer, der opstår imellem 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. Derfor spiller kommunikation en central rolle i indsatsen for den enkelte borger¹, der bor på et tilbud i Specialet. En vellykket kommunikation har betydning for borgerens evne til at mestre sin tilværelse.

Der kan være fysiske eller psykiske betingelser hos borgeren, som vanskeliggør kommunikationen. Derfor udfordres medarbejderne ved, at kommunikationen kræver særlige faglige og metodiske indsatser. En vellykket kommunikation kræver, at medarbejderne kan forstå og møde borgeren der, hvor han eller hun er. Det er også afgørende, at medarbejderne kan finde individuelle metoder og hjælpemidler, hvis borgeren eksempelvis mangler et verbalt sprog eller har kognitive vanskeligheder.

Formål

Kvalitetsmodellens standard for kommunikation udgør et centralt redskab i indsatsen på Aktivitets- og Botilbud - CDH. Kommunikationsstandardens har til formål at medvirke til at fremme den enkelte borgers mulighed for at kommunikere med omverdenen. Som et led i at nå dette formål lægger standarden vægt på, at der arbejdes kontinuerligt og systematisk med den enkelte borgers kommunikative ressourcer, hvor afdækningen dokumenteres og revurderes løbende, så den udgør et opdateret grundlag for indsatsen. Standarden lægger yderligere vægt på, at dette grundlag anvendes aktivt de steder i praksis, hvor det giver mening, og at det sikres, at medarbejderne i dagligdagen forstår og respekterer borgerens udtryksmåder. I øvrigt henvises til retningslinjen ”Faglige tilgange, metoder og resultater”, der danner grundlag for den pædagogiske indsats sammen med borgeren.

Begrebet *kommunikative ressourcer* dækker både over borgerens forudsætninger for verbal og non-verbal kommunikation samt over kognitive, psykiske og sociale ressourcer. Det er værd at bemærke, at der er vægt på borgernes *ressourcer* samt behov for støtte og indsats i forhold til at kommunikere.

¹ Der anvendes mange forskellige betegnelser for de mennesker, der benytter sig af Region Nordjyllands sociale tilbud: Borgeren, beboeren og brugeren, barnet og den unge. I dette dokument anvender vi den mest generelle betegnelse borgeren som dækkende for denne mangfoldighed af betegnelser. For mennesker med nedsat psykisk funktionsevne kan der være tale om, at deres interesser og rettigheder varetages af andre. For voksne kan der være repræsentation fra en værge eller pårørende. For børn og unge under 18 år er der særlige regler, idet de er under forældremyndighed. Dette betyder i praksis, at *borgeren* i beslutninger vedrørende eget liv kan være repræsenteret ved forældremyndighedsindehaver(e), værge eller pårørende.

Dokumentet indeholder

Dette dokument indeholder lokale retningslinjer for kvalitetsmodellens standard for kommunikation. Retningslinjerne er gældende for tilbud i Speciaalsektoren efter servicelovens §§ 66, 104, 107 og 108. I overensstemmelse med standardens krav redegør retningslinjerne for:

1. Løbende afdækning af de kommunikative ressourcer; herunder:
 - Retningslinjer for angivelse af hvilke elementer, der indgår i afdækningen; herunder de faglige tilgange og/eller 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/eller metoder, der kan anvendes i praksis

2 Retningslinjer

Retningslinjer for løbende afdækning af borgernes kommunikative ressourcer

I dette afsnit fremgår Aktivitets- og Botilbud – CDH's retningslinjer for løbende afdækning af borgernes kommunikative ressourcer. Retningslinjerne lægger vægt på de elementer, faglige tilgange og/eller metoder, der anvendes i afdækningen, samt hvordan afdækningerne bliver dokumenteret og taget op til revurdering.

I området for Kommunikation og Specialpædagogik – Aktivitets- og Botilbud - CDH tilegner medarbejderne sig viden om fagspecialerne samt faglige tilgange og metoder gennem eksempelvis obligatoriske uddannelsesaktiviteter. Disse understøtter arbejdet med kommunikation, herunder at aflæse, støtte og udvikle kommunikation via for eksempel observationer, refleksioner og videoanalyse.

Læs i øvrigt den lokale retningslinje "Faglige tilgange, metoder og resultater, da denne indgående beskriver de faglige tilgange og metoder der anvendes på Aktivitets- og Botilbud – CDH.

Det pædagogiske team i både bo- og dagtilbud har ansvaret for at arbejde med afdækning af borgernes ønsker til, perspektiver på og forudsætninger for kommunikation i dagligdagen.

Den løbende afdækning

- Afdækningen af borgerens kommunikative ressourcer er integreret i den individuelle plan og indgår som en del af det samlede grundlag, hvorudfra der opstilles mål og delmål².
- Afdækningen af borgerens kommunikative ressourcer påbegyndes inden for den første måned efter indskrivning.
- Afdækningen foregår i et samarbejde mellem flere fagpersoner, så det sikres, at flere vinkler belyses. Borgeren bidrager i det omfang, det er muligt.
- Tilbuddet tager så vidt muligt sammen med borgeren stilling til, om afdækningen skal foregå med inddragelse af relevante parter i borgerens netværk. På børneområdet er det særligt relevant at inddrage forældremyndighedsindehaverne.

Tilgange, metoder og afdækningens elementer

Afdækningen af borgerens kommunikative ressourcer foregår med udgangspunkt i tilbuddets faglige tilgange og metoder³. I afdækningen skal der være særlig fokus på borgerens kommunikative agens. Her menes det at være et menneske med en følelse af "et værdigt kommunikativt selv" og hvor alle udspil tillægges kommunikativ værdi af nærpå personer og nære omgivelser (Kommunikation kan kurere - 2009).

² I forhold til at vurdere om det er relevant at opstille mål for kommunikation, skal der selvfølgelig tages udgangspunkt i den enkelte borger og formålet med indsatsen, som det er angivet af den kommunale myndighed. Kommunikative ressourcer henfører både til verbale og nonverbale, kognitive, psykiske og sociale ressourcer. Definitionen er således så bred, at der i de fleste tilfælde vil være tale om, at der arbejdes med mål for borgerens kommunikation. Der kan imidlertid være situationer eller perioder i borgerens liv, hvor kommunikationen ikke er det mest betydningsfulde at gøre til genstand for indsatsen, men hvor andre væsentlige forhold er i fokus.

³ Se definition af begreber på side 8 samt i den lokale retningslinje "Faglige tilgange, metoder og resultater".

Der skal tages stilling til hvilke elementer, der inddrages ved afdækningen af borgerens kommunikative ressourcer samt behov for støtte og indsats ift. kommunikation. Teamet kan vælge at tage udgangspunkt i følgende elementer ved afdækningen⁴:

- Borgerens verbale og nonverbale kommunikation
- Borgerens modersmål
- Borgerens kognitive, psykiske, sociale og fysiske ressourcer i forhold til kommunikation herunder impressiv og ekspresiv forståelse
- Borgerens initiativ i kommunikation med andre
- Borgerens egne ønsker til kommunikation, herunder også borgerens ønsker i forhold til kommunikation med omverdenen – fx anvendelse af sociale medier⁵
- Borgerens forudsætninger eller muligheder for at tilegne sig information
- Hvordan-perspektivet: Hvordan kommunikeres der med borgeren? Hvordan er borgerens fortrolighed med og ønsker til forskellige kommunikationsformer? Kommunikationshjælpemidler?
- Hvornår-perspektivet: Hvornår kommunikeres der med borgeren? Hvornår kan kommunikationen mest hensigtsmæssigt finde sted? Er der særlige forhold, der skal tages højde for?
- Hvor-perspektivet: Hvor kommunikeres der med borgeren? Er der stedlige hensyn? Hvor føler borgeren sig tryk? Er der dele af kommunikationen, der skal foregå særlige steder?
- Hvem-perspektivet: Er der forskel på borgerens kommunikation afhængig af, hvem borgeren kommunikerer med?

Borgerens behov for støtte og indsats i forhold til kommunikation afdækkes ligeledes og beskrives i den individuelle plan under temaet, der handler om kommunikation – i hhv. feltet "Borgerens behov for støtte og indsats" på voksenområdet og "Barnet/den unges behov for støtte og indsats" på børneområdet.

Dokumentation af afdækningen i den individuelle plan

- Afdækning af borgers egne ønsker og perspektiver til kommunikation dokumenteres i feltet under temaet "Kommunikation"
- Afdækningen af borgerens kommunikative ressourcer og udfordringer dokumenteres under temaet "Kommunikation" – i hhv. feltet "Borgerens ressourcer og udfordringer" på voksenområdet og "Barnet/den unges ressourcer og udfordringer" på børneområdet.
- Borgerens behov for støtte og indsats i forhold til kommunikation dokumenteres under temaet "kommunikation" – i hhv. feltet "Borgerens behov for støtte og indsats" på voksenområdet og "Barnet/den unges behov for støtte og indsats" på børneområdet. Inddragelse af metoder og faglige tilgange dokumenteres i samme felt.
- Borgerens kommunikation dokumenteres yderligere under temaet "Kommunikation" ved brug af undertemaerne: forstå meddelelser, fremstille meddelelser, samtale, anvende kommunikationsudstyr og -teknikker. Her vælges relevante undertemaer for den enkelte borger. Se i øvrigt hjælpetekst til de enkelte temaer og undertemaer i den individuelle plan via "blå i" samt Pixivejledning "Hjælpetekster til plan" og "Hjælpetekst til status" – de findes under Forum i Sensum.
- Det vægtes, at der opstilles mål og delmål for kommunikation, og at det kommunikative perspektiv i øvrigt indarbejdes i alle mål og delmål. Disse dokumenteres i delmålsdagbogen.

⁴ Alle nævnte elementer skal ikke nødvendigvis beskrives i forhold til samtlige borgere, men det er relevant, at elementerne overvejes, når man er i færd ved at afdække borgerens kommunikative ressourcer.

⁵ Der henvises til lokale retningslinjer for Indflydelse på eget liv, som beskriver, hvordan tilbuddet arbejder med at støtte borgerne i deres muligheder for at forfølge egne ønsker i relation til sociale medier og tilegne sig de nødvendige kompetencer

- Den løbende afdækning af borgerens kommunikative ressourcer dokumenteres i beboerdagbogen under temaet 'Kommunikation'.

Revurdering af borgerens kommunikative ressourcer

- Det er vigtigt, at afdækningen af de kommunikative ressourcer evalueres løbende og tages op til revurdering. Her kan med fordel anvendes evalueringsværktøj nævnt i retningslinjen "Individuelle planer og status til den kommunale myndighed" – bilag 2.
- Selve revurderingen sker med udgangspunkt i den løbende dokumentation af borgerens kommunikative ressourcer, der foregår i Sensum One under temaet, der handler om kommunikation. Her menes inddragelse af mål/delmål, dagbogsnotater og individuel plan.
- Resultatet af revurderingen beskrives i den individuelle plan i Sensum One under temaet, der handler om kommunikation – i hhv. feltet "Borgerens ressourcer og udfordringer" på voksenområdet og "Barnet/den unges ressourcer og udfordringer" på børneområdet.

Retningslinjer for hvordan borgernes muligheder for kommunikation fremmes

I dette afsnit fremgår Aktivitets- og Botilbud – CDH's retningslinjer for, hvordan borgerens muligheder for kommunikation fremmes. Retningslinjerne lægger vægt på, hvordan viden om den enkeltes kommunikative ressourcer anvendes i praksis samt hvilke faglige tilgange og metoder, der bringes i spil i arbejdet med at fremme muligheder for kommunikation. Se i øvrigt lokal retningslinje for "Faglige tilgange, metoder og resultater".

Forudsætningen for at den enkelte oplever at mestre eget liv er forbundet med et miljø, hvor alle ytringer ses som kommunikation. Et miljø hvor udgangspunktet er, at den enkeltes ønsker og behov kan komme til udtryk på forskellig vis, og at den enkeltes kommunikative udtryk reageres på som meningsbærende for personens ønsker og behov.

For at imødekomme og handle på den enkeltes ønsker til livet, må personalet have kendskab til den enkeltes kommunikative udtryksform:

På døvblindeområdet tager kommunikationsafdækningen samt arbejdet med at udvikle den enkeltes kommunikative potentialer sit udgangspunkt i den særlige døvblindepædagogiske tilgang, der er nødvendig i arbejdet med døvblindfødte. Her ligger fokus bl.a. på det kommunikative samspil, relationen mellem den døvblinde og omgivelserne, sprogkode/sprogforståelse f.eks. taktil kommunikation/taktile tegn, sansernes samspil mv.

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

For begge områder gælder det, at borger mødes med respekten for den enkeltes kommunikative forudsætninger/sprogkode med en grundforståelse om, at alle mennesker kommunikerer med de forudsætninger, de har, og at læsbarheden kan være en barriere for alle parter. Der tales om lav læsbarhed, når kommunikative udtryk ikke kan slås op i en ordbog. Læsbareheden går begge veje, det kan både være svært for partnere at aflæse borger/borgers kommunikation, men det kan også være svært for borger at aflæse partners kommunikation.

Forhandling om mening og betydning er en del af daglig praksis i en stræben efter den enkeltes muligheder for at kommunikere og at være deltagende i kommunikation.

Det er personalets ansvar at søge viden om den enkeltes interesser og motivationsfaktorer som støtte og ledelinje ift. den enkeltes kommunikative muligheder.

Anvendelse af viden om borgerens kommunikative ressourcer

Det er vigtigt, at viden om borgerens kommunikative ressourcer samt behov for støtte og indsats integreres i praksis på tilbuddet.

- Viden om borgerens ressourcer og udfordringer i forhold til kommunikation samt behov for støtte og indsats skal fremgå af den individuelle plan.
- Det vægtes, at der opstilles mål og delmål for kommunikation, og at det kommunikative perspektiv indarbejdes i alle mål og delmål (se evt. den lokale retningslinje for individuelle planer).
- Under hensyn til regler om samtykke skal medarbejderne desuden sikre, at betydningsfulde oplysninger om borgerens kommunikative ressourcer videregives til borgerens netværk. Dette kan medvirke til at fremme borgerens kommunikationsmuligheder.

Den kommunikative afdækning skal resultere i en tydelig indsats beskrevet i den individuelle plan på henholdsvis bo- og dagtilbud. Der skal ligeledes i den individuelle plan beskrives hvilke metodiske tilgange, der anvendes til afdækningen samt arbejdet med udvikling af kommunikation.

Det forudsættes at alle medarbejdere i afdelingen / levegruppen skal kende den enkelte borgers kommunikative afdækning samt hvordan viden fra denne anvendes i daglig praksis. Der informeres løbende på blandt andet team-, tværfaglige- og personalemøder om ny viden der medfører ændringer i det kommunikative samarbejde med borger.

3

Ansvar og dokumentation

Ansvarlig

Tilbudslederen har det overordnede ansvar for tilbuddets arbejde med kvalitetsmodellens standard for kommunikation; herunder for arbejdet med de regionale retningslinjer, tilbuddets lokale retningslinjer og kvalitetsmodellens øvrige trin.

På Aktivitets- og Botilbud – CDH er der udpeget en gruppe af ressourcepersoner med fokus på Dansk Kvalitetsmodel – borgerrettede retningslinjer. Denne gruppe skal understøtte de øvrige medarbejderes arbejde med retningslinjer herunder dokumentation.

Tilbudsleder og afdelingsledere har sammen med ressourcepersongruppen ansvar for revidering og implementering af retningslinjer i praksis.

Det pædagogiske personale på botilbuddene og Aktivitets- og samværstilbuddet har ansvaret for at borgerens kommunikative afdækning / mål og delmål udarbejdes og løbende evalueres og revideres, samt at der arbejdes med at inddrage viden fra denne i samarbejdet med borgeren.

Dokumentation

Tilbudsleder har ansvar for at sikre, at der foreligger dokumentation for, at man på tilbuddet arbejder i overensstemmelse med kravene i kvalitetsmodellens standard for Kommunikation og herunder de regionale retningslinjer.

En række mere konkrete dokumentationskrav er desuden beskrevet i 'Håndbog for socialfaglig dokumentation for tilbud på voksenområdet i Specialektoren' og i 'Håndbog for socialfaglig dokumentation for tilbud på børneområdet i Specialektoren' (se referencer).

4 Referencer

- Lov om social service
- Dansk kvalitetsmodel standarder på det sociale område [Link](#)
- Speciaalsektorens regionale retningslinjer baseret på dansk kvalitetsmodel standarder på det sociale område [Link](#)
- Brugerundersøgelser i Speciaalsektoren i Region Nordjylland [Link](#)
- [Link til side med beskrivelser af:](#)
 - Speciaalsektorens dokumentationsgrundlag
 - Dokumentationshåndbog for voksenområdet
 - Dokumentationshåndbog for børneområdet
 - Indikator katalog for voksenområdet
 - Indikator katalog for børneområdet
- [Kommunikation kan kurere - Fokus på kommunikativ agens hos personer med medfødt døvblindhed — Socialstyrelsen - Viden til gavn](#)
 -
- Socialtilsyn Nord [Link](#)

5 Definition af begreber

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.

Kommunikativ agens

Kommunikativ agens skal her forstås som et begreb, der peger i retning af det domæne, som omhandler oplevede kommunikative relationer. Kommunikativ agens er derudover her forstået som værdighed. Dimensionen værdighed specificerer grundlaget for begrebet kommunikativ agens i den dialogiske teori. Dvs. at man får en oplevelse af en selv som en, der er værdig den andens opmærksomhed. [Kommunikation kan kurere - Fokus på kommunikativ agens hos personer med medfødt døvblindhed — Socialstyrelsen - Viden til gavn](#)

Afdækning af kommunikative ressourcer

At afdække borgerens kommunikative ressourcer indebærer at vurdere og dokumentere borgerens kommunikative ressourcer som helhed. Det er vigtigt at hæfte sig ved, at det er borgerens *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 borgerens 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.

Borger

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

For mennesker med nedsat psykisk funktionsevne kan der være tale om, at deres interesser og rettigheder varetages af andre. For voksne kan der være repræsentation fra en værge eller en pårørende. For børn og unge under 18 år er der særlige regler, idet de er under forældremyndighed. Det betyder i praksis, at *borgeren* i beslutninger vedrørende eget liv kan være repræsenteret ved forældremyndighedsindehaver(e), værge eller pårørende.

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 opgaver. 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.

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.

Bilag 1:

Beskrivelse af tilbuddet: Aktivitets- og Botilbud - CDH er et lands- og landsdelsdækkende helhedstilbud for børn og voksne med døvblindhed eller høretab. Tilbuddet er oprettet i 2019 som led i en omorganisering af det tidligere Center for Døvblindhed og Høretab.

Der tilbydes Botilbud jf. Serviceloven §66, §107 og §108 til borgere indenfor begge målgrupper samt Aktivitets- og samværstilbud jf. §104.

Der er desuden mulighed for visitering af borgere til aktivitets- og samværstilbuddet fra eksterne tilbud. Udover ordinære § 104 pladser samarbejder aktivitets- og samværstilbuddet med Undervisningsafdelingen i forhold til STU, hvor unge mellem 16 og 23 år tilbydes praktik enkelte dage om ugen.

På begge områder drives også specialundervisningstilbud for børn, unge og voksne med døvblindhed eller høretab, herunder STU samt vejledningscenter.

I Aktivitets- og Botilbud - CDH er der som en del af indsatsen mulighed for specialiseret behandling, herunder bl.a. fysioterapi, ergoterapi og mobility.

Målgruppebeskrivelse:

Døvblindhed:

Døvblindhed er en kombineret nedsættelse af syn og hørelse i en sådan grad, at det er vanskeligt for de nedsatte sanser at kompensere for hinanden. Døvblindhed er således en selvstændig funktionsnedsættelse.

Døvblindhed begrænser i varierende omfang deltagelse i aktiviteter og forhindrer fuld deltagelse i samfundet. Funktionsnedsættelsen påvirker det sociale liv, kommunikation, adgang til information, orientering og muligheden for at bevæge sig frit og sikkert omkring. For at bidrage til at kompensere for den kombinerede nedsættelse af syn og hørelse, bliver især den taktile sans vigtig. (Nordisk definition)

Målgruppen omfatter børn og voksne med medfødt døvblindhed, som har varierende behov for social- og specialpædagogisk bistand i form af kommunikativ støtte, guidning, tolkning og vejledning i forhold til strukturering af hverdagen, praktisk hjælp ved personlig hygiejne, måltider, praktiske opgaver samt evt. pleje i forhold til fysisk handicap og andre funktionsnedsættelser.

Børn og voksne med kombineret syns- og hørenedsættelse der har yderligere funktionsnedsættelser, og som har behov for et tilbud med fokus på totalkommunikation, herunder taktile tegn/tegnprog, konkrete, referenceobjekter m.m. De kan f. eks være diagnosticeret med Usher Syndrom.

Høretab:

Ved et høretab er hørelsen svækket som følge af en nedsat følsomhed overfor lyde. Høretab kan forekomme i varieret grad fra let til mild hørenedsættelse over moderat og svær hørenedsættelse til døvhed. Et høretab kan have indflydelse på udviklingen af sprog, kommunikation og sociale færdigheder.

Målgruppen omfatter børn, unge og voksne med høretab. Herudover kan målgruppen have andre funktionsnedsættelser, som f.eks. andre kommunikationshandicap, fysiske og/eller psykiske funktionsnedsættelser. Der er tale om en målgruppe med behov for social- og specialpædagogisk bistand i form af kommunikativ støtte, guidning, tolkning og vejledning i forhold til strukturering af hverdagen.

I tillæg til ovenstående tilbydes indsætter til borgere med nedenstående problematikker:

- Børn og voksne med blindhed/synsnedsættelser og andre funktionsnedsættelser, som har behov for et tilbud med fokus på totalkommunikation, herunder taktile tegn/tegnprog, konkrete, referenceobjekter m.m.
- Børn og voksne med kommunikative vanskeligheder, som har behov for et tilbud med fokus på totalkommunikation, herunder taktile tegn/tegnprog, konkrete, referenceobjekter m.m.

- Børn og voksne med én eller flere af ovenstående vanskeligheder samt autisme, hvor autisme ikke er hovedproblematik.



Børn og voksne med én eller flere af ovenstående vanskeligheder samt psykisk sårbarhed eller psykiske udfordringer, men hvor psykiske problemstillinger ikke er hovedproblematik

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 borgerne 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.

Du kan få mere viden om kvalitetsmodellen på det sociale område

- På Region Nordjyllands [hjemmeside om kvalitetsmodellen](#)
- På kvalitetsmodellens [nationale hjemmeside](#)



Fejl! Ingen tekst med den anførte typografi i dokumentet.

Specialektoren
Niels Bohrs Vej 30
9220 Aalborg Øst

Maj 2022



REGION NORDJYLLAND
– i gode hænder