

## Dansk kvalitetsmodel på det sociale område

### Lokale retningslinjer 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 Aktivitets- og Botilbud – CDH's lokale retningslinjer for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for indflydelse på eget liv på tilbud efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven.

## Indhold

Dokumentoverblik .....	2
Formål .....	3
Fremgangsmåde .....	4
Dokumentation .....	8
Definition af begreber .....	<b>Fejl! Bogmærke er ikke defineret.</b>
Referencer .....	9
Definition af begreber .....	10

## Dokumentoverblik

<b>Indhold:</b> Lokale retningslinjer for indflydelse på eget liv baseret på dansk kvalitetsmodel	<b>Anvendelsesområde:</b> Afdelinger på tilbuddet efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven
<b>Målgruppe:</b> Medarbejdere på Aktivitets- og Botilbud - CDH	<b>Sidst revideret:</b> April 2021
<b>Dokumentindhold:</b>  Retningslinjer for: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvordan borgerens ønsker til indflydelse løbende afdækkes, dokumenteres og revurderes</li> <li>• Hvordan borgerens forudsætninger for indflydelse afdækkes, dokumenteres og revurderes</li> <li>• Hvordan borgeren støttes i at udøve indflydelse; herunder hvordan der tages udgangspunkt i ønsker og forudsætninger</li> </ul>	

## Formål

Følgende lokale retningslinjer beskriver Aktivitets- og Botilbud - CDH's (herefter AB – CDH) 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/borgerens ønsker til indflydelse løbende afdækkes, dokumenteres og vurderes
- Hvordan barnets/borgerens forudsætninger for indflydelse afdækkes, dokumenteres og vurderes
- Hvordan barnet/borgeren støttes i at udøve indflydelse; herunder hvordan der tages udgangspunkt i ønsker og forudsætninger

Forudsætningen for at den enkelte oplever og mestrer at have indflydelse på 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 indflydelse på livet.

## Faglige tilgange og metoder

For at imødekomme og handle på den enkeltes ønsker til livet, må personalet have kendskab til den enkeltes kommunikative udtryksform. Kommunikationsafdækningen samt arbejdet med at udvikle den enkeltes kommunikative potentialer på **døvblindeområdet**, tager 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 borgers sprogekode. F.eks. visuel kommunikation, tegnsprog, dansk med støttetegn.

For **begge områder** gælder det, at barnet/borgeren 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 en borger eller 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 indflydelse på eget liv.

Det er personalets ansvar at søge viden om den enkeltes interesser og motivationsfaktorer som støtte og ledelinje ift. den enkeltes indflydelse på eget liv.

**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 indflydelse på eget liv:

- Etablering af kontakt.
- Samværs- og samspilsprocesser med omgivelserne.
- Samspilmønster - turtagning og dialogmønster.
- Oplevelser med barnet/borgeren.
- Totalkommunikation.
- Sansernes samspil/sensorisk profil.
- Low Arousal.
- Observation.
- Videoanalyse.
- Se i øvrigt tilbuddets lokale retningslinje om "Faglige metoder og tilgange og resultater" (find link i referencer)

Ovennævnte faglige tilgange og metoder og resultater anvendes som sagt i arbejdet med at styrke det enkelte barns/borgers kompetencer, så denne oplever at have indflydelse på eget liv. Tilgangene og metoderne støtter personalet, så de i samarbejde med barnet/borgeren får mulighed for at opdage og støtte dennes forudsætninger ift. indflydelse og ønsker til eget liv. Dette skal resultere i en tydelig indsats beskrevet i den individuelle plan. I den individuelle plan skal også beskrives, hvilke metodiske tilgange der anvendes til afdækningen samt arbejdet med udviklingen af indflydelse på eget liv.

På døvblindeområdet er det tværfaglige team ansvarlig.

På høretabsområdet er det socialpædagogiske team ansvarlig.

Barnets/borgerens behov for støtte og indsats i forhold til at have indflydelse på eget liv afdækkes ligeledes og beskrives i den individuelle plan under temaet "Indflydelse på eget liv" i feltet vedrørende "Behov for støtte og indsats".

## Fremgangsmåde

I det følgende beskrives Aktivitets- og Botilbud – CDH's lokale retningslinje for Indflydelse på eget liv.

### Retningslinjer for, hvordan barnets/borgerens ønsker til indflydelse løbende afdækkes, dokumenteres og revurderes.

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

- Barnets/borgerens ønsker beskrives i den individuelle plan under temaet "Indflydelse på eget liv".  
Allerede ved indflytning er der fokus på at afdække barnets/borgerens ønsker til indflydelse på eget liv.
- Afdækningen af barnets/borgerens ønsker til indflydelse udbygges løbende og skal både vedrøre:
  1. Indflydelse i dagligdagen på tilbuddet på individuelt og kollektivt niveau.
  2. Barnets/borgerens perspektiver på, hvad der kendetegner et godt liv for netop ham eller hende.
- I tilfælde hvor barnets/borgerens 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/borgerens netværk.

- Løbende observationer og erfaringer vedrørende barnets/borgerens ønsker dokumenteres i borgerdagbogen i Det socialfaglige it-system under konteksten "Indflydelse på eget liv" – typen "Borgerens ønsker og drømme" / "Ønsker til hverdagen".
- Afdækningen af barnets/borgerens ønsker til indflydelse skal løbende evalueres og revurderes, så det sikres, at den afspejler barnets/borgerens aktuelle situation. Resultatet af revurderingen beskrives i den individuelle plan i Det socialfaglige it-system under temaet "Indflydelse på eget liv".

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

### **Tværfaglige teams/socialpædagogisk team er ansvarlige for:**

- At afdække barnets/borgerens forudsætninger for indflydelse.
- At afklare og håndtere barnets/borgerens ønsker til indflydelse på eget liv.
- Indhentning og videregivelse af oplysninger samt inddragelse af barnet/borgere 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/borgere**

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/borgerens netværk inddrages.
- At inddrage indhentede oplysninger i opstart af afdækningen, samt dokumentere de erfaringer og observationer, der gøres vedrørende barnets/borgerens forudsætninger for indflydelse.
- At oplysninger skrives ind i den individuelle plan under temaet indflydelse på eget liv.

### **Retningslinje for, hvordan viden om barnets/borgerens 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/borgerens 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 AB - 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 på 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/borgeren inddrages ud fra egne forudsætninger.
- At forældremyndighedsindehaver/værge inddrages i relevant omfang.
- At der i forbindelse med revidering af individuel plan på internt statusmøde evt. evalueres og revideres mål/delmål.
- At dette sker gennem det løbende samarbejde, møder samt evt. videoanalyse.

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

#### **Barnets/borgerens ønsker til indflydelse på eget liv.**

Der skal altid være fokus på barnets/borgerens 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, gerne understøttet af video.
- Taktil kommunikation.
- Visuelt tegnsprog.
- Støttekommunikation: billeder, tegninger, konkrete/referenceobjekter.
- Totalkommunikation.
- Videoanalyse.
- Min Livshistorie.
- Sensorisk profil.

#### **Tværfagligt/socialpædagogisk team har ansvaret for:**

- Afdækningen af barnets/borgerens 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 Det socialfaglige it-system af personalet omkring den enkelte under konteksten "Indflydelse på eget liv".
- At der på team- og personalemøder videregives viden om barnets/borgerens ønsker til indflydelse på eget liv, og om hvordan disse kommer til udtryk.

### **Afdelingslederne er ansvarlige for:**

- At den kommunale bestillings formål og indsatsmål inddrages.
- 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/borgeren har brug for i relation til at gøre sin indflydelse gældende.
- At den støtte barnet/borgeren ydes, skal tage hensyn til dennes ønsker og forudsætninger.
- At barnets/borgerens behov for støtte til at gøre sin indflydelse gældende dokumenteres i den individuelle plan i feltet vedr. "Behov for støtte og indsats" under temaet "Indflydelse på eget liv".

### **På Aktivitets- og Botilbud - 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/borgeren 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. Borgeren bør så vidt muligt altid deltage i eget statusmøde, dette i et omfang ud fra individuelle hensyn.
- I den individuelle plan skal det beskrives, hvorvidt barnet/borgeren deltager i statusmøde, og hvilke pædagogiske overvejelser der ligger til grund for dette.

#### **Fællesskabsniveau: Mulighed for at have indflydelse på, hvad der sker i botilbud-det/dagtilbuddet**

- Dette sker blandt andet på borgermøder og brugermøder. Nogle børn/borgere 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 borgeren kan komme med ønsker til det fælles i botilbud-det.
- På høretabsområdet afholdes et møde årligt, på døvblindeområdet afholdes 1-2 forældremøder årligt i forbindelse med forældre-/pårørendedag.

#### **Organisatorisk niveau:**

- En gang årligt holdes et fælles forældre-/pårørendemøde for alle forældre/pårørende på Døvblindeområdet. Dette sker i forbindelse med den årlige forældredag/-week-end.
- Ved behov holdes fælles møde for alle værger i tilbuddet.

## Dokumentation

- Barnets/borgerens ønsker og forudsætninger for indflydelse dokumenteres løbende i det socialfaglige it-system 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 det socialfaglige it-system, 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 Det socialfaglige it-system. Dette gøres i dagbogen under konteksten "Indflydelse på eget liv" – typen "Borgerens ønsker og drømme"/"Ønsker til hverdagen" samt i den individuelle plan under temaet "Indflydelse på eget liv".
- Der udarbejdes referater fra borgermøder og brugerråd.



## Referencer

- Kvalitetsmodellens standarder for Indflydelse på eget liv, Kommunikation, Faglige tilgange, metoder og resultater og Individuelle planer [Link](#)
- Lov om social service [Link](#)
- Speciaalsektorens retningslinje vedrørende værgemål [Link](#)
- [Link til side med beskrivelser af:](#)
  - Speciaalsektorens dokumentationsgrundlag
  - Dokumentationshåndbog for voksenområdet
  - Dokumentationshåndbog for børneområdet
- Speciaalsektorens regionale retningslinjer for kommunikation [Link](#)
- Speciaalsektorens regionale retningslinjer for individuelle planer [Link](#)
- Infopjece om OKS – [ab-cdh.m.dk](http://ab-cdh.m.dk)
- Socialtilsyn Nord [Link](#)

## Definition af begreber

### Brugerinddragelse og brugerindflydelse

Inddragelse og indflydelse finder sted i et samspil mellem mennesker. Borgerens forudsætninger for og ønsker til indflydelse kan således variere alt efter den sammenhæng, borgeren indgår i.

Begrebet *brugerinddragelse* 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.

### Borger

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 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.

### Faglig tilgang og metode

En faglig tilgang skal forstås som en ramme, inden for 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 kendetegnet ved følgende tre faktorer:

Intentionalitet: Der er et klart mål og en intention med arbejdet (herunder en ide om den effekt, man ønsker at opnå).

Systematik: Der er en systematik og struktur, som gør, at fremgangsmåden lader sig reproducere.

Instrumentalitet: Der er en klar ide om hvilke midler, der anvendes for at nå målet (f.eks. modeller, teknikker, redskaber, værktøj og instrumenter).

### 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 tilbudsniveau; 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 kvalitetsmodellen udarbejdet en række fælles nationale standarder. Standarderne er generiske, hvilket betyder, at de gælder for alle regionale tilbud, der er omfattet af modellen, uanset målgruppe. De generiske standarder skal sikre høj faglig kvalitet i indsatsen på tværs af målgrupper.

**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, ergo- og fysioterapeut og psykolog. Nogle borgere 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 borger 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.

**Borgermøde**

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.