

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

## Indhold

Dokumentoverblik .....	2
Indledning .....	3
Formål .....	3
Fremgangsmåde .....	3
Dokumentation .....	6
Definition af begreber .....	7
Referencer .....	8

## Dokumentoverblik

<b>Indhold:</b> Lokal retningslinje for Kommunikation baseret på dansk kvalitetsmodel	<b>Anvendelsesområde:</b> Afdelinger i tilbuddet efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven
<b>Målgruppe:</b> Alle medarbejdere på tilbuddets afdelinger, der indgår i arbejdet med borgeren.	<b>Sidst revideret:</b> April 2021
<b>Dokumentindhold:</b>  Retningslinjer for: Løbende afdækning af borgernes kommunikative ressourcer; herunder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angivelse af hvilke elementer, der indgår i afdækningen og herunder de faglige tilgange og/eller metoder, der anvendes i afdækningen</li> <li>• Hvordan afdækningen dokumenteres</li> <li>• Hvordan borgernes kommunikative ressourcer revurderes</li> </ul> Hvordan borgernes muligheder for kommunikation fremmes; herunder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvordan viden om borgernes kommunikative ressourcer anvendes</li> <li>• Hvilke faglige tilgange og/eller metoder der kan anvendes i daglig praksis</li> </ul>	

## Indledning

**Kommunikation** er en hel 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. Nedenstående er Aktivitets- og Botilbud - 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 Aktivitets- og Botilbud - 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/borgerens kommunikative ressourcer samt fremme den enkeltes muligheder for kommunikation

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

- Barnets/borgerens modersmål<sup>1</sup>
- Barnets/borgerens kognitive, psykiske, fysiske og sociale ressourcer i forhold til kommunikation (herunder impressiv/ekspressiv forståelse)
- Hvad kommunikerer barnet/borgeren om (intentioner, ønsker, valg)
- Hvordan kommunikerer barnet/borgeren (tegn, korte/lange sætninger, taktil)
- Hvem kommunikerer barnet/borgeren med (en/flere nærpå personer, netværk, personale)
- Hvilke metoder og redskaber fremmer barnets/borgerens muligheder for kommunikation

<sup>1</sup>(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.

- Hvor og hvornår finder kommunikationen mest hensigtsmæssigt sted. Er der særlige forhold der skal være opfyldt, f.eks. hvor føler barnet/borgeren 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
- Barnets/borgerens egne ønsker til kommunikationen
- Barnets/borgerens initiativ i kommunikationen med andre
- Barnets/borgerens forudsætninger/muligheder for at tilegne sig information
- At det vægtes, at der opstilles mål og delmål for kommunikation, og at kommunikation indarbejdes i alle mål og delmål.

### Faglige tilgange og metoder

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. 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/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 ord-bog. Læsbarheden 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 deltage i kommunikation.

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

**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.
- Samspilsmønster - turtagning og dialogmønster.
- Oplevelser med barnet/ borgeren.
- Totalkommunikation.
- Sansernes samspil/ sensorisk profil.
- Low Arousal.

- Observation.
- Videoanalyse.
- Se i øvrigt lokal retningslinje om "Faglige metoder og tilgange og resultater" (find link under referencer).

Ovennævnte faglige tilgange og metoder og resultater anvendes også i det løbende arbejde med at give det enkelte barn/borger mulighed for at udvikle, anvende og vedligeholde kommunikative kompetencer. Dette samt den kommunikative afdækning skal resultere i en tydelig indsats beskrevet 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/borgerens 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 ansvarligt for at inddrage relevante parter i barnets/borgerens netværk. Dette beskrives i den individuelle plan under temaet kommunikation.
- At for allerede indskrevne børn/borgere evalueres og revurderes kommunikationsafdækningen i den individuelle plan under temaet kommunikation. Der kan ad hoc inddrages yderligere faggrupper og relevante parter i barnets/borgerens 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/borgerens kommunikative ressourcer i det socialfaglige it-system.
- 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 det socialfaglige it-system af personalet omkring den enkelte.
- At betydningsfulde oplysninger om barnets/borgerens kommunikative ressourcer videregives til netværk, så de kan være med til at fremme barnets/borgerens muligheder for kommunikation. Dette skal ske under hensyntagen til reglerne om samtykke.

### **Afdelingslederen er ansvarlig for:**

- At der udarbejdes en afdækning af barnets/borgerens kommunikative ressourcer, og at der løbende revideres og evalueres.
- At det enkelte barn/borgers kommunikative ressourcer, løbende drøftes på personalemøder og i team.
- At alle fagpersoner omkring barnet/borgeren dokumenterer den kommunikative udvikling/ressourcer. Dette gøres i det socialfaglige it-system.

### **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 delmål evalueres løbende og som minimum efter 3 måneder på teammøder. Mål og delmål evalueres i forbindelse med tværfagligt 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/borgerens kommunikative ressourcer, der foregår i det socialfaglige it-system under konteksten "Kommunikation".
- At resultatet af revurderingen beskrives i den individuelle plan i det socialfaglige it-system under temaet "Kommunikation" i feltet vedrørende "Ressourcer og udfordringer"
- At der i forbindelse med revidering af individuel plan på internt statusmøde evalueres og revideres på eventuelle mål/delmål.
- At barnet/borgeren 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/borgerens kommunikative ressourcer dokumenteres i den individuelle plan under temaet "Kommunikation" i feltet vedrørende "ressourcer og udfordringer".
- Barnets/borgerens 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/borgerens kommunikative ressourcer dokumenteres i borgerdagbogen i det socialfaglige it-system under konteksten "Kommunikation".

## Definition af begreber

### 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. Borgeren deltager såfremt denne har lyst/forudsætninger herfor. På mødet diskuteres og besluttes 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 borger 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/borgeren. 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/værge.

### 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 og af kommunikationspartner.

### Afdækning af kommunikative ressourcer

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

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