

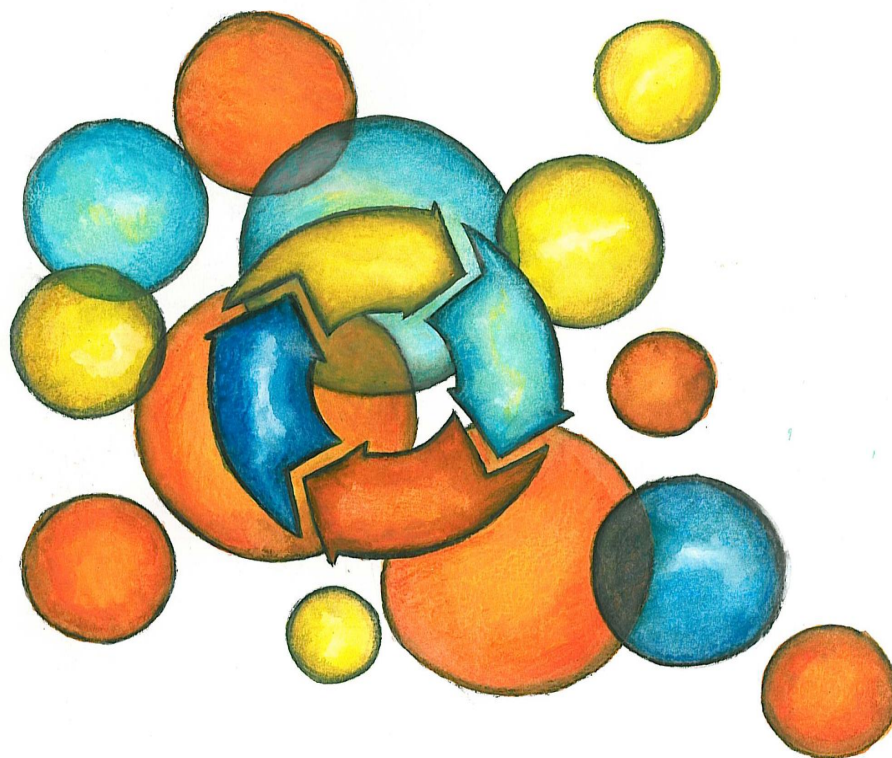


DANSK KVALITETSMODEL PÅ DET SOCIALE OMRÅDE

Regionale retningslinjer for Kommunikation



REGION NORDJYLLAND
- i gode hænder



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 Speciaalsektorens regionale retningslinjer for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for kommunikation for tilbud efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven. På baggrund af dokumentet skal det enkelte tilbud formulere en lokal retningslinje.

INDHOLD

| | |
|--|-----------|
| Dokumentoverblik | 3 |
| 1 Indledning | 4 |
| Formål..... | 4 |
| Dokumentet indeholder | 4 |
| Fremgangsmåde..... | 5 |
| 2 Retningslinjer | 6 |
| Retningslinjer for løbende afdækning af borgernes kommunikative ressourcer | 6 |
| Retningslinjer for hvordan borgernes muligheder for kommunikation fremmes..... | 8 |
| 3 Ansvar og dokumentation | 9 |
| Ansvarlig | 9 |
| Dokumentation..... | 9 |
| 4 Referencer | 10 |
| 5 Definition af begreber | 10 |
| Yderligere oplysninger | 1 |

Dokumentoverblik

| | |
|---|---|
| Indhold: Regional retningslinje for Kommunikation baseret på dansk kvalitetsmodel | Anvendelsesområde: Sociale tilbud i Speciaalsektoren i Region Nordjylland efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven |
| Målgruppe: Alle medarbejdere på regionens sociale tilbud, der indgår i arbejdet med borgeren. | Sidst revideret: Maj 2020 |
| Dokumentindhold: | |
| Retningslinjer for: 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/eller 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/eller metoder der kan anvendes i daglig praksis | |

1 Indledning

Én af standarderne i Dansk kvalitetsmodel på det sociale område handler om kommunikation. 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 Specialsektoren. 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 Specialsektorens tilbud. 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 ydermere 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.

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* i forhold til at kommunikere. Begrebet ressource er relateret til at "rejse sig igen", "løfte sig" eller at "stige op igen" og således til de kræfter, der er til rådighed hos borgeren. Når borgernes kommunikative ressourcer afdækkes, er det således denne brede og positivt ladede forståelse, der skal ligge til grund.

Dokumentet indeholder

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

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.

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

Fremgangsmåde

I det følgende udfoldes Specialesektorens regionale retningslinjer for kommunikation.

På baggrund af de regionale retningslinjer har det enkelte tilbud til opgave at udarbejde en lokal retningslinje for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for kommunikation. Retningslinjen skal beskrive arbejdet med standarden på tilbudsniveau; herunder *formålet* med arbejdet, *hvordan* arbejdet udføres, *hvem* der er ansvarlig for arbejdets udførelse samt *hvor og hvornår* arbejdet finder sted.

2 Retningslinjer

Retningslinjer for løbende afdækning af borgernes kommunikative ressourcer

I dette afsnit fremgår Specialsektorens retningslinjer for løbende afdækning af borgerens 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.

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.

Der skal tages stilling til hvilke elementer, der inddrages ved afdækningen af borgerens kommunikative ressourcer. Tilbuddet 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
- Borgerens initiativ i kommunikation med andre
- Borgerens egne ønsker til kommunikation
- Hvordan-perspektivet: Hvordan kommunikeres der med borgeren? Hvordan er borgerens fortrolighed med og ønsker til forskellige kommunikationsformer? Kommunikationshjælpemidler?

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.

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.

- 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?

Det enkelte tilbud kan vælge andre relevante elementer til afdækning af borgerens kommunikative ressourcer end de ovennævnte. Det skal beskrives i tilbuddets lokale retningslinje hvilke elementer, der inddrages ved afdækningen.

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

- Afdækningen af borgerens kommunikative ressourcer dokumenteres i den individuelle plan under temaet, der handler om 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 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. Metoder og faglige tilgange kan dokumenteres i samme felt.
- Den løbende afdækning af borgerens kommunikative ressourcer dokumenteres i beboerdagbogen i Bosted under konteksten, der handler om kommunikation.

Revurdering af borgerens kommunikative ressourcer

- Det er vigtigt, at afdækningen af de kommunikative ressourcer evalueres løbende og tages op til revurdering.
- Selve revurderingen sker med udgangspunkt i den løbende dokumentation af borgerens kommunikative ressourcer, der foregår i Bosted under konteksten, der handler om kommunikation.
- Resultatet af revurderingen beskrives i den individuelle plan i Bosted under temaet, der handler om kommunikation – i hhv. feltet "Borgerens ressourcer og udfordringer" på voksenområdet og "Barnet/den unges ressourcer og udfordringer" på børneområdet.

Tilbuddets lokale retningslinje skal beskrive, hvordan de kommunikative ressourcer løbende afdækkes, dokumenteres og revurderes samt hvilke elementer, faglige tilgange og metoder, der indgår i afdækningen.

Retningslinjer for hvordan borgernes muligheder for kommunikation fremmes

I dette afsnit fremgår Specialsektorens 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.

Anvendelse af viden om borgerens kommunikative ressourcer

Det er vigtigt, at viden om borgerens kommunikative ressourcer 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.
- I de tilfælde, hvor der er opstillet mål for borgerens kommunikation, fremgår disse i Bosted (se evt. den regionale 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.

Tilbuddets lokale retningslinje skal beskrive, hvordan det sikres, at viden om borgerens kommunikative ressourcer anvendes; herunder hvem der skal kende afdækningens indhold samt hvordan afdækningen indgår i såvel relevante mødefora som i den mere konkrete dagligdag.

Anvendelse af faglige tilgange og metoder i daglig praksis

Tilbuddets lokale retningslinje skal beskrive hvilke faglige tilgange og/eller metoder, der bringes i spil i arbejdet med at fremme borgerens muligheder for kommunikation, samt hvordan dette arbejde foregår og dokumenteres.

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. Tilbudslederen inddrager og aftaler ansvarsfordeling med den øvrige ledelse og medarbejdere. Ansvarsfordelingen skal beskrives i tilbuddets lokale retningslinje.

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 "Dokumentationshåndbog for tilbud på voksenområdet i Speciaalsektoren" og "Dokumentationshåndbog for tilbud på børneområdet i Speciaalsektoren".

4 Referencer

- Lov om social service
- Dansk kvalitetsmodel standarder på det sociale område [Link](#)
- Specialektorens regionale retningslinjer baseret på dansk kvalitetsmodel standarder på det sociale område [Link](#)
- Brugerundersøgelser i Specialektoren i Region Nordjylland [Link](#)
- [Link til side med beskrivelser af:](#)
 - Specialektorens dokumentationsgrundlag
 - Dokumentationshåndbog for voksenområdet
 - Dokumentationshåndbog for børneområdet
- [Link til side med beskrivelser af:](#)
 - Indikator-katalog for voksenområdet
 - Indikator-katalog for børneområdet
- 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.

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.

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 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.

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](#)



Regionale retningslinjer for Kommunikation

Specialektoren
Niels Bohrs Vej 30
9220 Aalborg Øst

April 2020



REGION NORDJYLLAND
– i gode hænder