

1.juli 2015

---

## Dansk kvalitetsmodel på det sociale område Center for Døvblindhed og Høretab

### Lokal retningslinje Faglige tilgange, metoder og resultater



**Dansk kvalitetsmodel på det sociale område** er igangsat af regionerne og Danske Regioner i fællesskab. Alle regionale, sociale tilbud efter §§ 67, 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 CDH's lokale retningslinje for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for **faglige tilgange, metoder og resultater**.



## Indholdsfortegnelse

- A. Dokumentoverblik
- B. Indledning
- C. Formål
- D. Fremgangsmåde
- E. Sammenhænge mellem tilbuddets målsætning, målgruppe samt faglige tilgange og metoder.
- F. Hvordan understøttes det, at medarbejderne anvender relevante faglige tilgange og metoder
- G. Resultater for borgernes målopfyldelse til løbende at udvikle og forbedre indsatsen
- H. Evaluering og evt. revidering af målsætning samt faglige tilgange og metoder
- I. Ansvarlig
- J. Dokumentation

### A. Dokumentoverblik

|                     |   |  |  |
|---------------------|---|--|--|
| <b>GÆLDENDE FOR</b> | <b>Anvendelsesområde:</b><br>Gældende for tilbud efter §§ 67, 107 og 108 i service-loven på CDH   | <b>Målgruppe:</b><br>Alle medarbejdere og ledere på CDH's sociale tilbud | <b>Særlige ressourcepersoner:</b><br>Udviklingsteamet i Regionshuset kan kontaktes om dokumentets indhold. |
| <b>OPHAV</b>        | <b>Udarbejdet af:</b><br>Dokumentet er udarbejdet i et samarbejde mellem medarbejdere fra Specialsektorens tilbud og konsulenter i administrationen | <b>Godkendt af:</b><br>Dokumentet er godkendt af viceforstander          | <b>Gældende fra:</b><br>1.februar 2016   |
| <b>REVISION</b>     | <b>Revisionsdato:</b><br>December 2016  | <b>Revisionsansvarlig:</b><br><b>Afdelingsleder Mie Krogsgaard</b>       |  |

### B. Indledning

På Center for Døvblindhed og Høretab arbejder vi for at skabe de bedst mulige rammer og vilkår for, at den enkelte borger kan mestre sin egen tilværelse. Vi arbejder med at tilrettelægge den rette støtte og indsats, da målet er at skabe og dokumentere positive resultater af indsatsen.

Vejen til positive resultater kalder på mange kvalifikationer hos ledelse og medarbejdere, eksempelvis høj faglighed, etisk refleksion og personligt ansvar i opgaveløsningen. Men det kalder også på bevidstheden om valget og brugen af faglige tilgange og metoder med det mål at blive så dygtig som overhovedet muligt i forhold til at yde den rette støtte og indsats. Derfor er det afgørende, i arbejdet med den lokale retningslinje, at det enkelte tilbud på CDH kan argumentere for sammenhængen og relevansen af de faglige tilgange og metoder i relation til målsætningen og målgruppen. Bevidsthed om sammenhængen medvirker i højere grad til, at vi kan leve op til kommunernes bestilling af ydelse og Socialstyrelsens krav til effekt af resultater.

Arbejdet med standarden foregår på 2 niveauer – dels i forhold til den enkelte borger og dels i forhold til den samlede målgruppe. Det er med udgangspunkt i arbejdet med mål og delmål på borgerniveau, at det enkelte tilbud på sigt kan dokumentere positive resultater for den samlede målgruppe.

### C. Formål

Formålet med den lokale retningslinje er at sikre, at der anvendes faglige tilgange og metoder, som er relevante og begrundede i forhold til tilbuddets målsætning og målgruppe. På CDH har vi fokus



på at tilegne os ny viden om målgruppens udvikling, så vi til stadighed udvikler indsatsen og derved fastholder høj faglighed og professionalisme i løsningen af opgaverne.

## D. Fremgangsmåde

Den lokale retningslinje beskriver arbejdet med faglige tilgange, metoder og resultater på CDH.

Den lokale retningslinje beskriver:

- Formålet med arbejdet?
- Hvordan arbejdet udføres?
- Hvem der er ansvarlige for arbejdets udførelse?
- Hvor og hvornår arbejdet finder sted?

## E. Sammenhænge mellem tilbuddets målsætning, målgrupper samt faglige tilgange og metoder.

### Målsætning

Center for Døvblindhed og Høretab er godkendt efter §§ 67, 107, 108 og 104 i Serviceloven. Det overordnede formål er at sørge for, at børn, unge og voksne med tilknytning til CDH får de bedst mulige vilkår for at mestre deres eget liv med de forudsætninger de har.

Målsætningen er at tilbyde mennesker med funktionsnedsættelsen døvblindhed og høretab et tilbud, hvor den enkelte borger trives og udvikles, samt opnår størst mulig grad af selvstændighed og indflydelse på eget liv og samfundsliv. Grundlaget herfor er at skabe et trygt og respektfyldt miljø, med fokus på at se den enkeltes udfoldelsesmuligheder og tilpasse tempoet og de fysiske rammer til den enkelte borgers behov.

På CDH arbejdes der med en vision om, at vi vil være enestående inden for vores speciale; døvblindhed og høretab.

### Målgruppe

#### Børn og voksne med funktionsnedsættelsen døvblindhed

Børn og voksne mennesker med funktionsnedsættelsen døvblindhed, som har behov for varieret grad af social- og specialpædagogisk bistand i form af kommunikativ støtte, guidning, tolkning og vejledning samt varieret grad af behov for støtte i forhold til evt. fysisk handicap.

Mennesker med funktionsnedsættelsen døvblindhed har på grund af deres særlige handicap hver deres helt unikke forståelse og opfattelse af omverden. Døvblindfødte mennesker gør deres erfaringer med hele kroppen, da syn og hørelse ikke kan bruges i fuldt omfang. Når fjernsanserne er væk, skal alting opleves konkret og fysisk. Efterfølgende skal de kropslige indtryk omdannes og transformeres til at blive til kropslige udtryk og derved blive til kommunikation.

Mennesker med funktionsnedsættelsen medfødt døvblindhed har på grund af deres særlige handicap, hver sin oplevelse og forståelse af omverden. Nogle personer er helt døve og helt blinde, andre har syns- og hørerester. Fælles for dem er, at det kombinerede sansetab gør det svært for dem at få udbytte af øvrige tilbud til børn, unge og voksne med funktionsnedsættelse på syn og hørelse. Berøring og bevægelse får stor betydning for opfattelsen af verden, når syn og hørelse er nedsat.

#### Unge mennesker over 18 år med høretab og andre funktionsnedsættelser



Unge mennesker med høretab og andre funktionsnedsættelser, som har behov for social- og specialpædagogisk bistand i form af kommunikativ støtte, guidning, tolkning og vejledning i forhold til strukturering af hverdagen.

For at understøtte overstående målgruppers behov, baseres indsatsen på følgende socialfaglige tilgange og metoder:

## Oversigt faglige tilgange

### Døvblindespecifik tilgang

I kommunikationen med døvblindfødte mennesker er det vigtigt, at al kommunikation er tilpasset den enkelte. Der tages udgangspunkt i totalkommunikation, idet braille<sup>1</sup> og visuelt tegnsprog alene ikke er nok. Totalkommunikation er blandt andet taktil kommunikation, berøring og bevægelse, billedstøttet kommunikation, konkrete og symboler, håndalfabet, og ikke konventionelle tegn beboeren selv udvikler. Alle disse kommunikationsformer kræver hos personalet særlig viden om medfødt døvblindhed, en høj grad af indlevelse og viden om den enkelte, samt fysisk kontakt 1:1. Al kommunikation foregår mellem den enkelte døvblinde og en partner, da kollektiv kommunikation ikke er mulig.

### Høretabsspecifik tilgang

På høretabsområdet tager tilgangen sit udgangspunkt i den særlige faglige viden, der er om arbejdet med mennesker med høretab. Der er især fokus på relationsarbejde og på den enkeltes sprogkode: f.eks.: visuel kommunikation, tegnsprog, dansk med støttetegn. Der er fokus på indretning af fysiske og psykiske miljøer med udgangspunkt i, hvordan der kompenseres bedst for høretabet.

### Neuropædagogisk tilgang

En neuropædagogisk tilgang er en faglig tilgang, der har fokus på hjernens funktion. Formålet er at give personen mulighed for at trække på sine stærke sider inden for områder som opmærksomhed, kommunikation, hukommelse, orienteringsevne og social funktion.

### Relationspædagogisk tilgang

En relations pædagogisk tilgang er en faglig tilgang, der har fokus på samspillet mellem mennesker. Formålet er at udvikle den enkeltes selvforståelse, selvværd og selvtillid.

### Kommunikationspædagogisk tilgang

En kommunikationspædagogisk tilgang er en faglig tilgang, der har fokus på at anvende alle tilgængelige kommunikationsformer i kommunikationen med den enkelte. Formålet er, at den enkelte forstår og bliver forstået.

### Sanseorienteret tilgang

En sanseorienteret tilgang er en faglig tilgang, der har fokus på at stimulere én eller flere sanser. Formålet er at fremme en persons funktionsevne.

### Kognitiv tilgang

---

<sup>1</sup> Punktskrift



En kognitiv tilgang er en faglig tilgang, der har fokus på sammenhængen og den gensidige påvirkning mellem tanker, følelser, krop og handlinger.

Formålet er at ændre tanke eller handling og derved opnå mere positive følelser.

### **Low Arousal**

Low Arousal er en ikke-konfronterede og konfliktnedtrappende tilgang til problemskabende adfærd.

Formålet er at nedtone konflikter og forhindre magtanvendelser.

## **Oversigt metoder**

### **Totalkommunikation som pædagogisk redskab**

Der tages udgangspunkt i totalkommunikation, som er taktil kommunikation, berøring og bevægelse, gester og lyde, mimik, kropssprog, billedstøttet kommunikation, konkrete og referenceobjekter, håndalfabet, tegn beboeren selv udvikler (ikke konventionelle), haptisk kommunikation, tegn, pegning, synge, skrive, læse, håndalfabet og mundaflæsning, mundhåndsystem og tale. Alle disse kommunikationsformer kræver hos personalet særlig viden om medfødt døvblindhed og høretab, en høj grad af indlevelse og viden om den enkelte, samt fysisk kontakt 1:1.

Metoden er valgt, da der inden for denne er mange redskaber, der kan bruges i kommunikationen med den enkelte. Der er mulighed for at tilpasse kommunikationstilgangen ud fra den enkeltes forudsætninger. Dette gør den brugbar til mennesker med døvblindhed og høretab, da det her er nødvendigt, at se på det enkelte mennesker og ud fra dette tilpasse kommunikationen.

Der undervises i de nævnte redskaber på CDH's basis grunduddannelse samt National Grunduddannelse, med efterfølgende afprøvning og opfølgning i praksis.

Når metoden anvendes giver det borgerne, uanset forudsætninger, mulighed for samspil og kommunikation.

### **Pædagogisk massage**

Pædagogisk massage er en særlig hensynstagende massageform, hvor den pædagogiske viden kombineres med evnen til at kommunikere gennem berøring, massage og andre sansede aktiviteter. Berøring har en afgørende betydning for menneskets trivsel og udvikling. At opbygge positive nuancerede berøringserfaringer i et tillidsskabende samspil danner grundlag for selvopfattelse og relations dannelse. Der sættes fokus på kvaliteten i samspillet mellem giver og modtager, da den har afgørende betydning for trivsel, udvikling og læring. Massage / berøring sker med respekt, omtanke og lydhørhed for individets integritet og behov.

Metoden er valgt, da den er med til at styrke samspillet med andre gennem berøring ligesom modtageren bevidstgøres om sin krop med henblik på at skabe grundlag for velvære og trivsel med mulighed for overskud til positiv udvikling.

Målgruppen er belastede kropsligt, følelsesmæssigt og mentalt og på grund af manglende sanser er kroppen i højt alarmberedskab. Det er derfor befordrende med massage, der giver ro, nærvær og opmærksomhed til at fremme trivsel og udvikling.

Metoden implementeres ved at personalet tilbydes kurser i massage metoden, hvorefter de arbejder med metoden i praksis, hvor de kan få vejledning i opstartsperioden.

Effekten er, at borgerne opnår ro, afslapning, velvære og bedre bevidsthed om egen krop.

### **Videoanalyse**



Observation af den enkeltes potentialer og kommunikationskompetencer for derved at opnå handlemuligheder ift. intervention og udvikling.

Metoden er valgt som pædagogisk redskab til observation.

Modellens design tager højde for, at medarbejderne først bliver bevidste om og får øje på, hvordan personen med døvblindhed bruger evt. sanserester i kommunikation med en nærpersion, inden der tilrettelægges tiltag og intervention på baggrund af analyse.

Metoden bliver undervist i på vores personaleuddannelser, og der følges op på det i de enkelte afdelinger.

Når metoden anvendes, opleves det, at de professionelle bliver dygtigere til at kompensere for døvblindheden, således at borgerne får mulighed for flere handlemuligheder.

### **Klang massage**

Sansestimulerende behandlingsform, som foregår uden på tøjet. Med toner fra klangskåle sendes vibrationer dybt ind i kroppen, hvor de påvirker steder, man ikke kan nå med fysisk massage.

Metoden er nem og tilgængelig og passer perfekt til døvblindfødte, da man både kan sidde (også i kørestol) og ligge samt beholde sit tøj på.

Der metodeudvikles i øjeblikket på området, og det vurderes, at der ved metoden kan opnås afspænding, ro, øget kropsbevidsthed samt stimulering af sanser. Der vil i forløbet være fokus på evt. andre effekter.

## **F. Hvordan understøttes det, at medarbejderne anvender relevante faglige tilgange og metoder**

På CDH vægtes et højt fagligt niveau, og der ansættes fortrinsvis pædagogisk uddannet personale. Alle medarbejdere deltager i uddannelse vedr. tegnsprog/taktil kommunikation. Basis og National grunduddannelse tilbydes pædagogisk personale, senere i ansættelsen.

Overordnet implementeres metoderne således gennem vejledning, intern kursusdeltagelse, deltagelse på temadage og konferencer, netværksarbejde og sidemandsoplæring. Sidemandsoplæring spiller en stor rolle ift. at omsætte ny viden til kendt praksis.

Alle nyansatte medarbejdere får indsigt i og viden om den enkelte afdelings faglige tilgange og metoder igennem introduktionsforløb ligesom de gennemgår intern basisuddannelsen for døvblindepersonale. På personalemøder, ved MU-samtaler og i den daglig sparring understøttes og udvikles anvendelsen af de valgte tilgange og metoder.

I borgernes individuelle planer og status beskrives konkret, hvordan de faglige tilgange og metoder udøves i praksis.

Forstander og viceforstander har det overordnede ansvar for at tilbuddet arbejder med de beskrevne faglige tilgange og metoder og resultater.

Afdelingsledere er ansvarlige for at den lokale retningslinje implementeres og efterleves.

## **G. Resultater og målopfyldelse for såvel den enkelte borger som for målgruppen**





I arbejdet med standarden for "Faglige tilgange, metoder og resultater" har CDH fokus på resultater og målopfyldelse for såvel den enkelte borger som for målgruppen samlet set.

### Resultater og målopfyldelse på borgerniveau

Resultaterne for den enkelte borger dokumenteres med afsæt i den individuelle plan. Tilbuddet fastlægger mål og delmål i samarbejde med den enkelte borger og dennes handlekommune ud fra modellen om SMORTE mål. Tilbuddet følger op på målopfyldelsen, evaluerer og fastsætter nye mål og delmål, som dokumenteres i Bosted (jf. standarden om individuelle planer).

### Resultater og målopfyldelse på målgruppeniveau

I forhold til resultater på målgruppeniveau har sektoren igangsat et udviklingsarbejde med det formål at generere data om resultater og målopfyldelse på målgruppeniveau. Dokumentationen på borgerniveau, dvs. arbejdet med SMORTE mål og den løbende dokumentation på målopfyldelsen, er en vigtig forudsætning for dette udviklingsarbejde (jf. Specialsektorens dokumentationsgrundlag).

## H. Evaluering og evt. revidering af målsætning samt faglige tilgange og metoder

En gang årligt evalueres og revideres den lokale retningslinje på såvel afdelingsniveau, lederniveau og LMU-niveau jf. lokale retningslinje for Kompetenceudvikling.

Struktur i forhold til et dynamisk arbejde med standarderne:

- Der etableres netværksgruppe bestående af interne ressourcepersoner
- Der samarbejdes med administrationen i Specialsektoren vedr. sparring og kvalitetsovervågning
- Det bestræbes, at der er sammenhæng mellem arbejdet med Tilbudsportalen, hjemmesiden og kvalitetsmodellens standarder
- LMU holdes orienteret

Ud fra den årlige evalueringen tages der stilling til:

- At faglige tilgange og metoder stemmer overens med tilbuddets målsætning og målgruppe, og at de faglige tilgange og metoder kan begrundes i aktuel viden (Afdelingsleder Mie Krogsgaard)
- Om implementering af nye tilgange og metoder fordrer ny uddannelse (Forstander, Viceforstander og afdelingsleder Mie Krogsgaard)
- Revidering af Tilbudsportal (Faglig konsulent i regionshuset i samarbejde med ressourcepersoner på tilbuddet)
- Revidering af hjemmeside (Forstander, Viceforstander og afdelingsleder Mie Krogsgaard)

## I. Ansvarlig

Forstanderen har det overordnede ansvar for, at tilbuddet arbejder med relevante faglige tilgange og metoder, og at tilbuddet dokumenterer brugen af faglige tilgange og metoder i den individuelle plan (jf. standard om individuelle planer). Formålet er at understøtte kontinuitet og systematik i tilbuddets praksis.

Det er desuden forstanderens ansvar, at tilbuddet anvender resultater til at udvikle indsatsen, får formuleret en lokal retningslinje og i øvrigt følger kvalitetsmodellens trin. Forstanderen inddrager og aftaler ansvarsfordeling med den øvrige ledelse og medarbejdere. Fordelingen af ansvar beskriver tilbuddet i den lokale retningslinje.



## J. Dokumentation

Det er forstanderens ansvar at sikre, at tilbuddet kan dokumentere arbejdet med kravene i standarden for faglige tilgange, metoder og resultater.



