

Den Danske Kvalitetsmodel på det sociale område i Randers Kommune

*Fælles kommunale retningslinjer
for standard 1.1 kommunikation*



Den Danske Kvalitetsmodel på det sociale område

Dansk kvalitetsmodel på det sociale område udfoldes i et samarbejde mellem Danske Regioner og en række kommuner, herunder Randers. Arbejdet med at udvikle en kvalitetsmodel indeholdende fælles vedtagne standarder på socialområdet blev iværksat i 2007. I Kvalitetsmodellen er der indtil nu udviklet seks standarder for den sociale indsats på tilbuddene. Standarderne dækker såvel ydelsesspecifikke som organisatoriske emner. Inden for det ydelsesspecifikke område er der standarder for *kommunikation, brugerinddragelse og individuelle planer*. Inden for det organisatoriske område er der standarder for *ledelse, arbejdsmiljø og kompetenceudvikling*.

De bærende værende værdier for Randers Kommunes deltagelse i arbejdet med kvalitetsmodellen er følgende:

Kvalitetsmodellen skal overordnet danne ramme for faglig udvikling og læring på tilbuddene, herunder skabe et fagligt flagskib og skabe stolthed ved:

- En kvalificering af den pædagogiske praksis
- En synliggørelse af fagligheden på tilbuddene
- Brug af metoder der italesætter den pædagogiske praksis
- En øget bevidsthed om egen praksis

Tilvejebringe god ledelsesfunktion ved:

- En systematisk dokumentation af det sociale arbejde
- En systematisk dokumentation af undervisning.

Forbedre pårørendearbejdet ved:

- Øget gennemskuelighed i forhold til det tilbud, der gives en borger
- At give pårørende en tryghed og synlighed i det arbejde, der udføres med deres pårørende.

Med udgangspunkt i de seks kvalitetsstandarder for det sociale arbejde har Randers Kommune udarbejdet fælles retningslinjer for arbejdet med standarderne på tilbuddene. Efterfølgende skal det enkelte tilbud udarbejde tilføjelser til retningslinjerne, således disse tilpasses forholdene det pågældende sted.

Skematisk ser processen således ud:

Standarder

- Tre ydelsesspecifikke standarder og tre organisatoriske standarder

Fælles kommunale retningslinjer:

- Fælles kommunalt retningslinjer, der er gældende for alle tilbud i Randers Kommune, der deltager i Kvalitetsmodellen

Lokale tilføjelser

- Lokale tilføjelser, hvor det enkelte tilbud tilpasser retningslinjerne til den specifikke målgruppe og den sociale indsats hertil

Dette dokument udgør de fælles kommunale retningslinjer for kvalitetsmodellens standard for kommunikation.

Fælles kommunale retningslinjer for standard 1.1 Kommunikation

Dokumentoversigt

<p>Dokumenttype: Fælles kommunale retningslinjer</p>	<p>Titel Fælles kommunale retningslinjer for:</p> <ul style="list-style-type: none"> • afdækning af de kommunikative ressourcer • hvordan viden om de enkeltes kommunikative ressourcer omsættes i daglig praksis på det enkelte tilbud • løbende evaluering og eventuel revidering af de enkeltes kommunikative ressourcer 	
<p>Anvendelsesområde: Bofællesskaber, bostøtte, boformer, dagbeskæftigelse og undervisningsinstitutioner indenfor børn og voksne i handicapafdelingen i Randers kommune. Botilbud og støttecentre indenfor psykiatridelingen i Randers kommune.</p>	<p>Standard: 1.1 Kommunikation Standardbetegnelse: Den enkeltes kommunikative ressourcer skal afdækkes</p>	<p>Gældende fra: 1. april 2011</p>
<p>Målgruppe: Alle medarbejder samt ledelse, der beskæftiger sig med borgerens kommunikative ressource.</p>	<p>Udarbejdet af: Dokumentet er udarbejdet i et samarbejde mellem ressourcepersonerne og koordinationsgruppen</p>	<p>Revision senest: I forlængelse af kvalitetsmodellen s eksterne evaluering vil der blive taget stilling til revision af dokumentet.</p>
<p>Godkendt af: Dokumentet er godkendt af styregruppen</p>		<p>Revisionsansvarlig: Styregruppen for kvalitetsmodellen på det sociale område i Randers Kommune</p>

Indledning

Begrebet kommunikative ressourcer retter sig mod den enkeltes forudsætninger for verbal kommunikation, men også til kognitive, psykiske og/eller sociale ressourcer/belastninger.

Begrebet dækker både over aktuelle kommunikative forudsætninger hos den enkelte, men også over et eventuelt udviklingspotentiale.

Retningslinjerne for afdækning sker med udgangspunkt i den enkelte og dennes netværk. De omhandler inddragelse af nødvendige faglige kompetencer i forhold til områdets forskellige faggrupper samt inddragelse af eventuelle eksterne samarbejdspartnere.

Retningslinjerne omhandler ligeledes, hvordan allerede eksisterende oplysninger om de enkeltes kommunikative ressourcer indhentes og inddrages i det videre arbejde.

Retningslinjerne for, hvordan viden om de enkeltes kommunikative ressourcer omsættes i daglig praksis, omhandler bl.a. anvendelse af forskellige metoder og redskaber i kommunikationen med den enkelte.

Formål

Kommunikation er en helt elementær forudsætning for de relationer, der opstår imellem mennesker. Det er igennem kommunikation, at vi får indsigt i andre menneskers liv og kan udvise respekt for andres personlige integritet. Kommunikation er helt grundlæggende for, at den enkelte bliver hørt og forstået og herigennem kan få størst mulig indflydelse på eget liv.

De fælles kommunale retningslinjer for kommunikationsstandard beskriver rammerne for, hvordan borgernes kommunikative ressourcer afdækkes, omsættes i daglig praksis, evalueres og revideres. Retningslinjerne sætter fokus på følgende centrale forhold i arbejdet med kommunikation:

- At der på tilbuddet sker en systematisk afdækning og dokumentation af den enkeltes forudsætninger for kommunikation, som indeholder flere forskellige perspektiver samt oplysninger om fremtidige mål.
- At afdækningen altid sker i et samarbejde

mellem flere fagpersoner, borgerens netværk samt borgeren selv

- At afdækningen af den enkeltes kommunikative ressourcer skal fremme medarbejdernes muligheder for at forstå og respektere den enkeltes udtryksmåder.
- At afdækningen af den enkeltes kommunikative ressourcer sikrer, at medarbejderne kan udtrykke sig på en måde, som den enkelte kan forstå
- At understøtte, at der sker vidensdeling og refleksion imellem medarbejderne
- At sikre, at der evalueres og revideres løbende på den enkeltes kommunikative ressourcer og forudsætninger.
- At afdækningen er med til at fremme inklusion i samfundet generelt og dermed imødegå stigmatisering
- At afdækningen er med til at danne grundlag for videre samarbejde med den enkelte om dennes mestringsevne i forhold til indflydelse på eget liv og dagligdag
- At viden om den enkeltes kommunikative ressourcer deles mellem de relevante parter
- At afdækningen danner grundlag for udviklingen af den enkeltes kommunikative evner.
- At afdækningen er med til at fremme inklusion i samfundet generelt og dermed undgå stigmatisering.

Fremgangsmåden

På det enkelte tilbud (*de forskellige tilbudformer står under anvendelsesområde i dokumentoversigten på side 4*), udarbejdes en lokal tilføjelse til de fælles kommunale retningslinjer. Dokumentet skal beskrive den generelle fremgangsmåde for arbejdet med standarden for kommunikation og leve op til de fælles kommunale retningslinjer. Det skal fremgå hvordan arbejdet udføres, hvem der er ansvarlig for arbejdets udførelse og hvornår arbejdet finder sted.

Fælles kommunale retningslinjer for afdækning af de enkeltes kommunikative ressourcer

- Afdækningen af borgerens kommunikative ressourcer skal integreres i de individuelle planer og indgå som en del af det samlede grundlag for formulering af mål og delmål
- Afdækningen af Borgerens kommunikative

ressourcer skal altid indeholde personlige ønsker og behov

- I forbindelse med borgerens indflytning/indskrivning indhentes oplysninger vedrørende borgerens kommunikative forudsætninger fra relevante samarbejdspartnere. Indhentning af disse oplysninger kan kun ske med samtykke fra borgeren, værgeren eller pårørende. Gældende love/regler skal respekteres.
- Afdækningen skal foregå i et samarbejde mellem flere fagpersoner.
- Metodevalg til afdækning af borgerens kommunikative ressourcer skal fremgå af den individuelle plan

Afdækningen kan indeholde følgende perspektiver:

Hvordan-perspektivet: Hvordan kommunikerer der med borgeren? Hvordan er borgerens fortrolighed med og ønsker til forskellige kommunikationsformer?

- I den almindelige kommunikation observeres der, hvordan den enkelte kommunikerer med medbeboere og medarbejdere
- Anerkender den respektfulde kommunikation. Respektfuld kommunikation fører til, at den enkelte føler sig hørt og forstået, og oplever, muligheden for at udtrykke ønsker, følelser, meninger, osv.
- Andre forhold af betydning for kommunikation, som det kan være vigtigt at afdække, er kognitive begrænsninger, hukommelse og koncentrationsevne.

Hvem-perspektivet: Er der forskel på borgerens kommunikation afhængig af, hvem borgeren kommunikerer med? Hvem har ansvaret for kommunikationen?

- Kontaktpersonen
- Er der særlige forhold, der skal tages hensyn til, hvis kommunikationen foregår i større grupper?
- Er der medarbejdere med særlige kommunikative kompetencer?
- Har den enkelte ønsker om inddragelse eller støtte fra andre medarbejdere

Hvornår-perspektivet: Hvornår kommunikerer der med borgeren? Hvornår kan kommunikation

nen mest hensigtsmæssigt finde sted? Er der særlige behov, der skal tages hensyn til?

- I alle situationer, hvor der er en dialog mellem den enkelte og medarbejderen
- Individuelle behov afdækkes og der tages hensyn dertil i afviklingen af dialogen
- Eksempelvis hvornår sløvende medicin indtages, eller hvornår den enkelte har adgang til støtte til læsning/ forståelse af skriftlig information.

Hvor-perspektivet: Hvor kommunikerer der med borgeren. Er der stedlige hensyn? Hvor føler borgeren sig tryk? Er der dele af kommunikationen, der skal foregå særlige steder?

- Eksempelvis kan nogle ønske, at alvorlige samtaler foregår på deres værelse/i enerum.
- Der kan være en aftale om, hvad der kan og ikke kan drøftes i fællesområder.

Hvad-perspektivet: Hvad sker der i de situationer, hvor der sker afdækning? Hvilke situationer er vigtige? Hvad kræves der af opmærksomhed og fokus fra medarbejderen på hvad der sker i forskellige situationer?

- Det er i dialogen, både den verbale og non-verbale, vi bliver opmærksomme på hinanden og her, medarbejderen lærer den enkelte at kende. Det er i dialogen, den enkelte kan fortælle om sine ønsker og behov og der, den enkelte kan få sin indflydelse gjort gældende.
- Den åbne dialog skaber gode relationer, hvor den enkelte oplever omsorg og tillid, lærer at sætte grænser og motiveres til udvikling.
- Hvis den enkelte skal blive hørt og forstået, er det nødvendigt, at medarbejderne har kendskab til og tager højde for de særlige forhold, der gør sig gældende i forhold til kommunikation med den enkelte. En betingelse for det er, at medarbejderne har adgang til fagligt velfunderet og opdateret viden om brugernes forudsætninger.
- En systematisk afdækning af den enkeltes forudsætninger for kommunikation bidrager til at skabe og styrke disse forudsætninger. En systematisk afdækning er samtidig et vigtigt element i at sikre, at den sociale indsats bliver individuel og sætter den enkelte i centrum for indsatsen

Fælles kommunale retningslinjer for hvordan viden om de enkeltes kommunikative ressourcer omsættes i daglig praksis på tilbuddet

Omsætning af viden om borgerens kommunikative ressourcer i praksis er afgørende for, at der skabes de bedst mulige vilkår for kommunikationen. På det enkelte tilbud skal det beskrives, hvordan det sikres, at viden om borgerens kommunikative ressourcer dokumenteres og omsættes i praksis. Beskrivelsen kan angive hvordan tilbuddets socialfaglige it-system anvendes til dette formål. De individuelle planer er en integreret del af det socialfaglige it-system.

Med borgerens, værgens eller pårørendes samtykke skal medarbejderne sikre, at betydningsfulde oplysninger om borgerens kommunikative ressourcer videregives til borgerens relevante netværk.

Fælles kommunale retningslinjer for løbende evaluering og eventuel revidering af de enkeltes kommunikative afdækninger

For at sikre, at kommunikationsafdækningen bliver et redskab i indsatsen på tilbuddet, skal der fastsættes tidsfrister for arbejdet med afdækningen. Tidsfristerne skal leve op til følgende:

- Ved indskrivning i et tilbud skal kommunikationsafdækningen være påbegyndt inden 3 måneder
- Der skal tages udgangspunkt i de fælles kommunale retningslinjer for afdækning af kommunikative ressourcer i perioden
- Det skal fremgå af de lokale tilføjelser, hvordan den konkrete evaluering og revidering foregår
- Kommunikationsafdækningen evalueres en gang årligt samtidig med den lovpligtige revision af den individuelle plan jf. Serviceloven og Lov om særlig tilrettelagt ungdomsuddannelse, samt Vejledning om speiclaundervisning for voksne.

Ansvarlig

Lederen har det overordnede ansvar for at sikre, at tilbuddets arbejde med kvalitetsmodellens

standard for kommunikation, herunder arbejdet med de fælles kommunale retningslinjer udføres efter gældende retningslinjer. Lederen inddrager den øvrige ledelse og medarbejdere i arbejdet.

Dokumentation

Lederen skal sikre, at der foreligger dokumentation for, at der på tilbud arbejdes i overensstemmelse med kravene i kvalitetsmodellens standard for kommunikation og herunder de fælles overordnede retningslinjer.

Referencer

- Standard 1.1 Kommunikation
- Serviceloven
- Randers Kommunes ledelsesgrundlag (Se broen.randers.dk under "Personale / Politikker og aftaler")
- Bærende værdier for arbejdet med kvalitetsmodellen
- Bruger/pårørendepolitik (Se randers.dk under "Handicappede")

Definition af begreber

Kommunikation

- Kommunikation er en interaktion mellem to eller flere personer, og den består i en udveksling af informationer. Blandt de vigtigste formål med kommunikation er:
- at etablere og udvikle mellemmenneskelige relationer
- at forene og koordinere fælles anstrengelser for at nå et fælles mål
- at oplyse/informere/meddele
- Information skal her forstås bredt. Informationer kan således indeholde både meddelelser, meninger og holdninger. Samtidig er både envejs- og tovejskommunikation indeholdt i definitionen.

Forudsætninger for kommunikation

Forudsætninger for kommunikation skal være til stede for, at medarbejdere, den enkelte og/eller pårørende kan kommunikere meningsfuldt. Forudsætninger kan både afhænge af givne omstændigheder, f.eks. at den enkelte er udlænding, psykiske tilstand, har misbrug eller hjerneskader og af den enkeltes ønsker og præferencer for kommunikation. Forudsætningerne

kan ændre sig over tid og sted.

Afdækning

Ved begrebet afdækning forstås: at undersøge og dokumentere borgerens forudsætninger for kommunikation. Der er ikke tale om neurologiske, psykologiske undersøgelser og udredninger.

De fem perspektiver i afdækningen

Afdækningen af forudsætninger for kommunikation skal ske ud fra flere perspektiver:

- Hvordan skal der kommunikeres med den enkelte?
- Hvornår skal der kommunikeres med den enkelte?
- Hvor skal der kommunikeres med den enkelte?
- Med hvem skal der kommunikeres, og skal der inddrages andre end den enkelte?
- Hvad sker der i kommunikationen?

Borgere

Der anvendes mange forskellige betegnelser for de mennesker, der benytter sig af Randers Kommunes tilbud: Borger, bruger klient, den enkelte, unge, ældre, beboer, elever, studerende. I dette dokument anvendes betegnelsen den enkelte og borgeren.

Tilbud

Bofællesskaber, bostøtte, boformer, dagbeskæftigelse og undervisningsinstitutioner indenfor børn og voksne i handicapafdelingen i Randers kommune. Botilbud og støttecentre indenfor psykiatridelingen i Randers kommune.

Standarder

En standard er et mål for kvalitet med konkrete krav og anvisninger, som lægges til grund for evaluering. Der er i Dansk kvalitetsmodel på det sociale område blevet udarbejdet 6 fælles nationale standarder, som er generiske, hvilket betyder at de gælder alle regionale og kommunale boformer/institutioner uanset målgruppe. De generiske standarder sikrer en ensartethed i det faglige niveau på tværs af målgrupper og ydelser. Det er udarbejdet tre ydelsesspecifikke standarder for henholdsvis kommunikation, brugerinddragelse og individuelle planer og

tre organisatoriske standarder for henholdsvis kompetenceudvikling, arbejdsmiljø og ledelse.

Retningsgivende dokumenter

I standarden stilles der 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 og udstikker anvisninger for det daglige arbejde på tilbuddene. Retningsgivende dokumenter kan således bestå af vejledninger, procedurer, retningslinjer og instrukser, der er udarbejdet på fælles kommunalt eller lokalt niveau.

De fælles retningslinjer til hver af de seks standarder skal på det enkelte tilbud danne baggrund for udarbejdelse af lokale tilføjelser, der er specifikt tilpasset målgruppen og indsatsen på det pågældende sted.

