



## 1.1 Kommunikation

### Lokal instruks

Tårnly og Fjordblink, Sødisebakke – herefter blot Tårnly.

<b>Dokumenttype:</b> Lokal instruks	<b>Titel:</b> Instruks for: <ul style="list-style-type: none"><li>- Afdækning af de enkeltes kommunikative ressourcer</li><li>- Hvordan viden om de enkeltes kommunikative ressourcer omsættes i daglig praksis på Tårnly.</li><li>- Løbende evaluering og eventuel revidering af de enkeltes kommunikative afdækninger</li></ul>	<b>Godkendt af:</b> Ledelsen
<b>Anvendelsesområde:</b> Tårnly, Sødisebakke, Region Nordjylland	<b>Standard:</b> <b>1.1 Kommunikation</b> Standardbetegnelse: Den enkeltes kommunikative ressourcer skal afdækkes	<b>Gældende fra:</b> 15.05.10
<b>Målgruppe:</b> Leder og medarbejdere på Tårnly	<b>Udarbejdet af:</b> Leder og medarbejdere på Tårnly	<b>Revision senest:</b> I forbindelse med intern og ekstern evaluering, vil der blive taget stilling til eventuel revision af dokumentet
<b>Nøgleord / Søgeord:</b> Kommunikation, Tårnly, Sødisebakke		<b>Revisionsansvarlig:</b> Leder på Tårnly

## Formål

Denne instruks beskriver, hvordan leder og medarbejdere på Tårnly skal sikre:

- at medarbejderne løbende afdækker og dokumenterer den enkelte beboers forudsætninger for at kunne kommunikere
- at medarbejderne samarbejder med flere fagpersoner om at forstå disse forudsætninger - og at beboeren og dennes netværk deltager i afdækningen, dér hvor det er muligt.
- at medarbejderne bruger relevante faglige kommunikationsmetoder og - redskaber
- at medarbejderne reflekterer over beboerens kommunikationsberedskab og kan omsætte det til god og meningsfuld praksis
- at sikre, at der sker en løbende evaluering og herigennem ét kontinuerligt fokus på beboerens kommunikative forudsætninger

## Anvendelsesområde

Instruksen er rettet mod samtlige ansatte, leder og medarbejdere, på Tårnly, og omfatter alle, som er bosat på Tårnly. Tårnly består af syv enkeltmandsprojekter, der – som antydnet – hver især er unikke tilbud. Alle syv projekter følger imidlertid denne instruks, som tager højde for de indbyrdes forskelle.

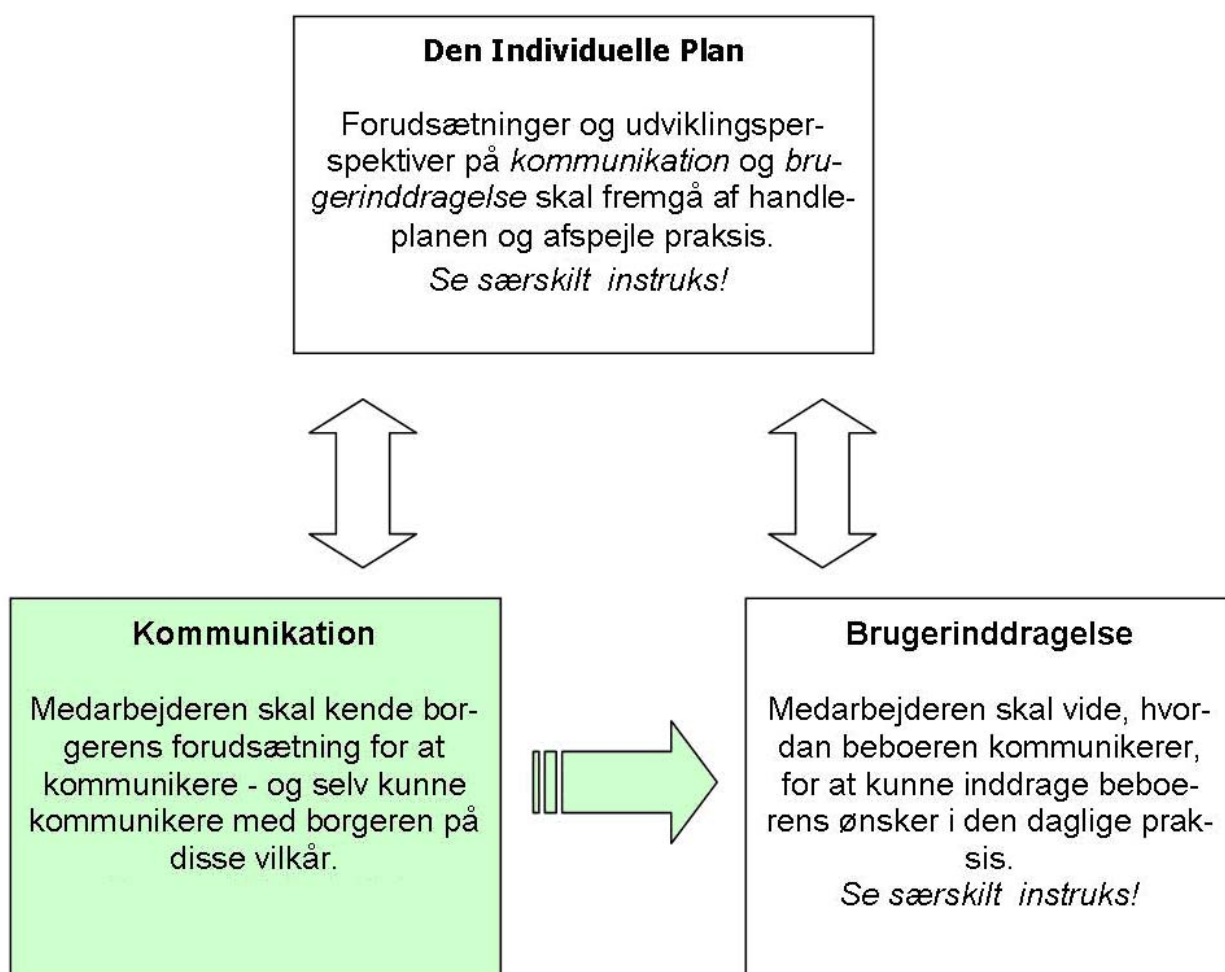
Beboerne på Tårnly har alle fysiske og psykiske funktionsnedsættelser. Desuden har de hver især forskellige artede problemstillinger som:

- personlighedsforstyrrelser og karakterafvigelser
- psykiatriske tillægsdiagnoser
- udadreagerende eller selvskadende adfærd
- grænseoverskridende adfærd
- dom til anbringelse på institution.

## Fremgangsmåde og ansvarspersoner.

Det er lederen, der har det overordnede ansvar for at medarbejderne kender og anvender såvel denne instruks som instruks for individuelle planer og brugerinddragelse. Det daglige arbejde skal afspejle, at temaerne spiller sammen som vist herunder:

Kommunikations-afdækningen er den grundlæggende proces - afdækningen danner forudsætning for brugerinddragelse, ligesom det er et centralt tema i den individuelle handleplan. Medarbejderne skal gøre sig bekendt med instrukserne for alle tre temaer.



## Afdækning: Hvordan er beboerens forudsætninger for at kunne kommunikere?

Afdækningen af, hvordan beboeren bedst kommunikerer, fremgår af afsnit for beskrivelse og analyse i *Område 3: Kommunikation* i den enkelte beboers handleplan. Området indeholder

- En beskrivelse af beboerens kommunikative forudsætninger – *eksempelvis talesprog, tegn, kropssprog og sproglige og kognitive funktionsniveau.*
- En beskrivelse af vilkår, som kan forringe beboerens forudsætning for kommunikation – *eksempelvis medicinering, usikkerhed, vrede*
- En beskrivelse af vilkår, som optimerer kommunikation – *eksempelvis struktur, forudsigelighed, sikkerhed, rummelighed, medarbejderens evne til at bevare roen.*
- Oplysninger om beboernes egne ønsker til kommunikation
- Angivelse af, *hvem* kommunikerer bedst med beboeren (det kan være emne- og situationsbestemt, og kommunikationen kan ligeledes være forskellig, alt efter hvem i medarbejdergruppen, beboergruppen og netværket, beboeren kommunikerer bedst med.)
- I de tilfælde, hvor særligt følsomme temaer – økonomi, seksualitet m.v. – af hensyn til beboeren skal begrænses til samtaler med bestemte medarbejdere, skal det fremgå af – og begrundes i – den individuelle plan.
- Fremtidige, mulige mål for beboerens kommunikation
- En beskrivelse af den metodiske og faglige tilgang til afdækning af beboerens kommunikative ressourcer

Kontaktpersonerne udformer afdækningen og er ansvarlig for at indhente beboerens eller de pårørendes/ værges tilladelse til at inddrage andre fagpersoner og / eller indhente oplysninger vedrørende beboerens kommunikation.

Kontaktpersonen er ligeledes ansvarlig for at betydningsfulde oplysninger om beboerens kommunikative ressourcer videregives til beboerens netværk, og forinden at indhente beboerens samtykke hertil.

Kontaktpersonerne beskriver og analyserer beboerens forudsætninger for kommunikation bl.a. gennem:

- samtaler med beboeren
- sparring med kolleger
- daglige observationer af, hvordan beboeren kommunikerer
- viden om beboerens livshistorie og socialt-kulturelle baggrund
- beboerens udviklingsprofil
- samtaler med beboerens netværk – det kan være pårørende, tidligere eller nuværende bo- og aktivitetstilbud, eller skole.
- tværfaglig dialog med fx psykiater, psykolog eller andre.

### Håndtering:

Når en ny beboer flytter ind, har kontaktpersonen ansvar for at indhente viden og erfaringer om beboerens kommunikative ressourcer og anvendte kommunikative redskaber hos pårørende og andre relevante samarbejdspartnere. Kontaktpersonen påbegynder området for kommunikation i den individuelle plan straks efter indflytningen. Medarbejderne drøfter og tolker beboerens forudsætninger for kommunikation på personalemøder mindst hver anden måned, hvor kommunikation med den enkelte beboer er et fast punkt på dagsordenen.

På førstkommande handleplansmøde evaluerer og justerer deltagerne kommunikationsafdækningen i den individuelle plan og træffer beslutning om eventuelle nye mål og udviklingsperspektiver. Som forberedelse til handleplansmødet udarbejder kontaktpersonerne et oplæg om, hvordan forudsætningerne for kommunikation har været i det forløbne år (sådan som det også sker i forhold til emnet brugerinddragelse.) Handleplansprocessen – personalemøderne, oplæg, interne møder, handleplansmøde – er kernen i vidensdeling om såvel brugerinddragelse som kommunikation.

Når medarbejderne drøfter beboerens forudsætninger for kommunikation på personalemøderne hver anden måned, skal kontaktpersonen sikre, at der bliver taget referat. Hvis drøftelserne har umiddelbare konsekvenser for den måde, medarbejderne kommunikerer med beboeren på, skal kontaktpersonen umiddelbart efter mødet udarbejde et tillæg til den individuelle plan og skrive ændringerne ind i strukturplanen..

Drøftelserne på personalemødet tager udgangspunkt i:

- observationer, der afspejler vanskeligheder og muligheder for kommunikation med den enkelte beboer
- hvorvidt beboerens mulighed for kommunikation er optimal eller om medarbejderne skal justere kommunikationen med beboeren

Alle nye medarbejdere bliver introduceret til beboerens forudsætninger for kommunikation i de fire første følgevagter, hvor de, der er på vagt, har ansvar for at introducere den ny medarbejder til beboernes personlige journal i PCD, til individuelle planer og strukturplan.

Alle nye fastansatte medarbejdere skal have læst de individuelle planer – og dermed kommunikationsafdækningen - i sin egen gruppe inden for de første fjorten dage af ansættelsen. Handleplanerne for resten af beboerne skal være læst indenfor tre måneder efter ansættelsen. Faste vikarerne skal have læst alle handleplaner indenfor tre måneder efter ansættelsen.

På Tårnly skal medarbejderne kende og kunne anvende følgende kommunikationsredskaber:

- Kort, klar og neutral stemmeføring. Kortfattet verbalt sprog
- Skrivetavler
- Kalender
- Bevidsthed om kropssprog og -signaler, herunder påklædning

Beboerne har typisk et velfungerende verbalsprog. Ikke desto mindre er det en løbende, fremtidig udfordring for medarbejderne at være opmærksom på, om den verbalsproglige tilgang med fordel vil kunne suppleres med alternative kommunikationsformer.

I det daglige skal medarbejderen sørge for, at kommunikationen med den enkelte beboer sker med udgangspunkt i de beskrivelser, aftaler og mål, der er beskrevet i den individuelle plans afsnit om kommunikation.. Det er lederens overordnede ansvar at sikre, at alle medarbejdere kan kommunikere på den måde, som planen anviser.

Medarbejderne på Tårnly modtager gruppesupervision - oftest hver anden måned. Kommunikation er et centralt element i supervisionen og har blandt andet til formål at forebygge frustrationer som en konsekvens af uhensigtsmæssig kommunikation.

## Dokumentation

Dokumentation af den enkelte beboers kommunikative ressourcer (afdækningen) er skriftlig og tilgængelig i:

- den individuelle plan i beboerens personlige journal på PCD
- referater fra handleplansmøder og referater fra gennemgang af individuelle planer på gruppemøderne i beboernes private journal på PCD
- beboerens personlige journal på PCD

Dokumentation af håndtering af beboerens mulighed for kommunikation (redskaber og rammer for kommunikation) med udgangspunkt i beboerens kommunikative ressourcer findes på samme måde.

## Definition af begreber.

### Værdier i kommunikation:

På Tårnly opfatter vi nedenstående som centrale værdier i kommunikation

*Beboerkendskab* – at kendskab til beboeren er afgørende for en god kommunikation

*Relation* – at en god relation skaber god kommunikation

*Forståelse* – at forståelse for beboerens vilkår skaber god kommunikation

*Anerkendelse* – at anerkendelse skaber selvværd og et godt udgangspunkt for kommunikation

*Tydelighed* – at man kompenserer for kommunikative vanskeligheder ved at være tydelig

*Tid* – at mange af Tårnlys beboere skal have god tid til at bearbejde information og til at finde det, de vil sige.

Kuno beller – neuropsykologisk screenig:

Er testmateriale, som understøtter medarbejdernes faglige vurdering af beboerens psykologiske udviklingstrin og dermed også mulighed for brugerinddragelse.

Strukturplan:

Strukturplanen beskriver på kort form, hvordan indsatsen omkring beboeren er organiseret. Den beskriver, hvordan indsatsen er struktureret, hvordan medarbejderne skal drage omsorg for beboeren og hvordan handleplanen er udmøntet i det daglige arbejde.

## Referencer

Region Nordjyllands bruger- og pårørende politik, på [www.rn.dk](http://www.rn.dk).

"Gentle teaching, nænsom læring – en introduktion" af John MCGee og Marge Brown (oversættelse: GT styregruppen på Sødisebakke)

"Den gode indflytning" på Sødisebakkens intranet

"Fra kaos mod samling, mestring og helhed" af Liv Strand (Munksgaard 1998)