

Guide -

til et sagsforløb

**Afdækning
af behov for kompenserende tiltag
hos borgere med
kommunikationsvanskeligheder**



Velkommen til
Kommunikationscentret

Opstart

Et forløb starter typisk med en henvendelse til Kommunikationscentret.

Denne henvendelse kan komme fra borgeren selv eller fra forældre, pædagoger, lærere, sagsbehandler omkring borgeren.

Henvendelse er oftest begrundet i en konkret oplevet vanskelighed i forbindelse med kommunikation.

Der afholdes **koordinerende møde(r)**, sådan at de vigtige personer omkring borgeren bliver inddraget.

Forløbets faser

Et sagsforløb er typisk delt op i en kortlægningsfase og en tiltagsfase.

Oversigt over arbejdets faser:

	Opstart ved første henvendelse
Kortlægningsfase	Beskrivelse af problem, som det opleves i hverdagen Danne overblik Problemforklaring Fordybet kortlægning Problemformulering/-identificering
Tiltagsfase	Målformulering på kort og langt sigt Valg af metode og tiltag Aftaler om opfølgning og evaluering

Kortlægningsfase

Beskrivelse af problemet, som det opleves i hverdagen.

Ved en henvendelse til Kommunikationscentret præsenteres problemet typisk kort.

Ved den første henvendelse herefter uddybes beskrivelsen af problemet, som det opleves i hverdagen, herunder

- Hvem oplever problemet?
- Hvornår opleves problemet?
- Hvilken betydning har problemet i hverdagen?

Ex:

De voksne i dagtilbuddet oplever, at det altid er den voksne, der skal tage stilling til kommunikation med Jane. Jane er passiv i kommunikationen.

Man er usikker på, hvad Jane ønsker/vil/siger.

Man er usikker i forhold til hvordan man bedst kan kommunikere med Jane.

Danne overblik

Medarbejdere på Kommunikationscentret står for indsamling af eller modtager orientering om diverse baggrundsoplysninger med samtykke fra borgeren:

- Faktuelle personlige oplysninger,
- Diagnose(r),
- Livssituation, herunder erhverv eller alternative aktivitetstilbud
- mv.

Herefter sker en fordybelse ift. det oplevede problem:
Hvornår, hos hvem, hvor ofte,

Det er vigtigt at undersøge, om der er undtagelser?
Hvornår, hos hvem, hvor ofte, hvordan klares situationen...

Desuden noteres, hvad der tidligere er afprøvet og med hvilket resultat?

Ex:

Problemet opleves især, når Jane er utilfreds og man ikke ved hvorfor. Derhjemme oplever man ikke på samme måde vanskeligheder, idet man forstår Janes signaler.

Der er tidligere afprøvet en talebøf, men den benyttes ikke konsekvent.

Problemforklaring

Denne fase indeholder en analyse af ressourcer og begrænsninger i forhold til borgeren og det omgivende miljø

Borgeren:

Der laves en beskrivelse af ressourcer og begrænsninger i forhold til motorik, kognitiv funktion, sansefunktion, motivation og interesse.

Ex:

Jane har intet talesprog, nedsat motorisk funktion og svært ved at udpege. Personerne omkring Jane er derfor usikre på, om de forstår Jane

Miljø:

Der laves tilsvarende en beskrivelse af ressourcer og begrænsninger i de forskellige miljøer, hvor borgeren færdes:

- Hvilke miljøer færdes borgeren i?
- Hvem er aktive omkring borgeren og hvem skal brugere være aktiv med?
- Hvad er ”opgaven”
- Hvilke begrænsninger opleves?

Ex:

Personalet i aktivitetstilbuddet har svært ved at fortolke signaler og dermed svært ved at tyde kommunikationen. Man benytter intuitiv tolkning, der er forskellig fra person til person.

Man oplever, at man har begrænset tid til rådighed.

Man oplever nogle tekniske barrierer

Fordybet kortlægning

Det kan herefter være aktuelt med indsamling af yderligere oplysninger. Disse kan fx indsamles ved observation i konkrete situationer/aktiviteter.

Måske er der spørgsmål, som man ikke umiddelbart kan svare på.

Måske er borgeren i kontakt med andre personer, som kan inddrages.

Måske er der situationer, hvor der ikke opleves problemer, som kan give ideer til tiltag.

Ex:

En pædagog har god kontakt med Jane. En observation af Jane og pædagogens samspil kan give ideer til, hvordan man kan støtte Janes kommunikation med andre. Pædagogens brug af billeder i kommunikationen eller en særlig spørgeteknik kan måske inddrages af andre.

Problemformulering/-identificering - herunder afgrænsning

Når der er foretaget en uddybet kortlægning, er det muligt at lave en opsamling af de oplevede vanskeligheder/problemer.

Alle de involverede parter bliver herefter enige om, hvilke problemer, det i første omgang er vigtigst at tage fat på.

Ex:

Der opleves vanskeligheder ift:

- At tolke, hvad Jane ønsker, vil og siger.
- At Jane reagerer (voldsomt/ved at blive ked af det), når man ikke forstår hende.
- At personer omkring Jane ikke har faste aftaler om, hvordan man kan kommunikere med Jane.

Tiltagsfase

Målformulering på kort og på langt sigt - incl. prioritering

På baggrund af problemformuleringen udformes konkrete mål og tilhørende aktivitetsbaserede mål.

Ex:

Målformulering:

At personalerne omkring Jane bliver enige om, hvordan man skal kommunikere med Jane.

Aktivitetsbaserede mål:

At der udfærdiges et Kommunikationspas, som danner udgangspunkt for kommunikationen med Jane.

Ex:

Målformulering:

At Jane i nogle tilfælde selv tager initiativ til kommunikation

Aktivitetsbaserede mål:

Fællessang: At Jane kan vælge mellem 4 valgmulighed mhp. at vælge en sang på en øjenudpegningstavle.

Spisning: at Jane kan vælge mellem 3 drikkevarer (vand, juice, mælk) ved brug af billedudpegning

Aktivitet: At Jane kan vælge hvad hun vil beskæftige sig med ved brug af PAS

Valg af metode og tiltag

Herefter kan det afklares, hvem der gør hvad, hvor det skal benyttes og hvordan det skal foregå.

(Hvad, hvem, hvor, hvordan).

Det aftales, hvem der er ansvarlig for de enkelte tiltag og hvornår opfølgende møde afholdes.

Metoder og tiltag kan indeholde løsninger fra brug af konkrete (og low tech-løsninger) til brug af it-løsninger ift kommunikationshjælpemidler

En person med kommunikationsvaneligheder kan med fordel benytte flere forskellige metoder/hjælpemidler alt afhængig af den konkrete situation.

Fx benyttes talemaskine ikke i svømmehallen.

På de følgende sider beskrives kort almindelige begreber og metoder på området.

Eksempler på alternative kommunikationsformer:

Alternativ og støttet kommunikation betegner enhver kommunikationsform eller –metode, som supplerer almindelig tale og skrivning, hvor disse funktioner er nedsatte. På engelsk tales om Alternative and Argumentative Communication (AAC) som på dansk oversættes til **Alternativ og Supplerende Kommunikation (ASK)**.

Ved alternativ kommunikation erstattes talesproget helt af anden kommunikation, mens man i den supplerende kommunikation benytter alternativer som støtte eller hjælp til talen. Hvis talen ikke på sigt udvikles, vil den supplerende kommunikation kunne erstatte denne.

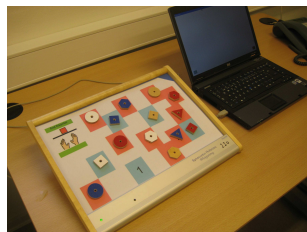
I ASK benyttes forskellige **tegnsystemer**:

- manuelle tegn: dansk tegnsprog, dansk med støttetegn, tegn-til-tale,
- materielle/taktile tegn: fx konkrete eller taktile symboler (taktus)
- grafiske tegn: fx fotos, piktogrammer, pcs, bliss, bogstaver

Materielle og grafiske tegn kan benyttes sammen med **teknologiske hjælpemidler**, fx talemaskine af enkel eller mere udbygget type.



Samtidig kan der benyttes forskellige betjeningshjælpemidler som kontakter, særlige mus eller joystick eller alternative tastaturløsninger.



... alternative kommunikationsformer (fortsat):

Personlige kommunikationspas

For at guide en samtalepartner i forhold til kommunikationen med en person som benytter alternativ eller støttet kommunikation kan der udarbejdes et såkaldt personligt Kommunikations Pas (KomPas) eller en personlig 'lille bog', som giver en person mulighed for:

- Hurtigt at præsentere sig selv
- At give væsentlige oplysninger om sin kommunikation til andre som han/hun ikke kender
- At øge sine kommunikative kompetencer



Formålet er at fremme positiv selvudvikling og udvikle relationer ved at:

- Fremme kommunikationen med andre
- Øge selvstændiggørelse og selvbestemmelse
- Afdramatisere mødet - så begge parter kan være trygge og tør tage kontakt
- Få andre mennesker til at se mennesket bag

Bogen er udformet, så den er en brugsbog og en støtte i den travle hverdag.

Bogen medbringes dagligt i tasken (eller fastgøres til en evt. kørestol), så den er klar, hvis behovet opstår. Den udformes i robuste materialer og med et personligt design.

... alternative kommunikationsformer (fortsat):

Øjenudpegning

En sikker metode, når man er meget opmærksom på personen og har et godt visuelt miljø. Øjenudpegning kan altid bruges, men det er en langsom måde at kommunikere på.



Øjenudpegningen bliver brugt både som en primær kommunikationsmåde og som en støttefunktion til andre metoder. Man bruger konkrete/billeder/symboler/bogstaver/ja-nej kort for at øge muligheden for valg. En øjenudpegningstavle er god, da man kan sidde over for hinanden og se de samme ting



Det letter arbejdet med at identificere, hvor personen kigger. Med god opmærksomhed fra kommunikationspartneren kan man bruge

øjenudpegning uden tavler. Det kræver dog megen tolkning, hvis der skal tales/fortælles om ting, der ikke er i nuet.

PAS/PSAS (PartnerStøttet Auditiv Scanning):

En spørgeteknik, hvor samspilspartneren stiller spørgsmål på en systematisk måde, sådan at borgeren kan føle sig sikker på at blive spurgt om det samme, uanset hvem hun er sammen med, og sådan at det er muligt at besvare spørgsmålet med ja (nej).



Det konkrete hjælpemiddel udformes efter den enkeltes behov og kan bestå af enkeltbillede eller strimler, fx lavet i Boardmaker. De enkelte dele er lamineret og samlet fx med en nøglering, så borgeren altid har dem med sig.

Aftaler om opfølgning og evaluering

Samtidig med at tiltag besluttes, laves aftale om en afprøvningsperiode, ligesom der laves aftale om tidspunkt og mødedeltagere i et opfølgende møde for evaluering af tiltag med henblik på justering.

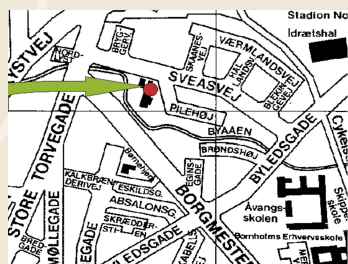
Tovholderfunktion afklares.

Ved det opfølgende møde evalueres afprøvningsperioden og nye aftaler formuleres.

Det kan være relevant, at gå tilbage gennem de forskellige trin for at finde det rette niveau at fortsætte på



Sådan finder du os



Kommunikationscentret Teknologi-teamet

Sveasvej 8
3700 Rønne
Tlf: 56 92 64 00 (kl. 8-12)
Fax: 56 92 64 01
E-mail: kommunikationscentret@brk.dk
Web: www.brk.dk/kc