

# Kompetenceudvikling til kontaktpersoner

Kortlægning af kompetenceudviklingstilbud til  
kontaktpersoner for borgere med døvblindhed  
efter servicelovens § 98

Publikationen er udgivet af  
Socialstyrelsen  
Edisonsvej 18, 1.  
5000 Odense C  
Tlf: 72 42 37 00  
E-mail: [socialstyrelsen@socialstyrelsen.dk](mailto:socialstyrelsen@socialstyrelsen.dk)  
[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

Forfatter: Lene Bakke Haga og Lisbet Tuxen  
Indhold udarbejdet af: Kontor for kommunikationshandicap, sjældne handicap og  
specialundervisning  
Udgivet: 29-01-2015

Download eller se sti til rapporten på [www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk).  
Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse af kilde.

Digital ISBN: 978-87-93277-07-6

# Indholdsfortegnelse

<b>Indholdsfortegnelse</b> .....	<b>3</b>
<b>Indledning</b> .....	<b>4</b>
Fremgangsmåde .....	4
Rapportens opbygning .....	6
<b>Del 1: Om døvblindhed og kontaktpersonordningen</b> .....	<b>7</b>
Døvblindhed .....	7
Kontaktpersonordningen .....	8
<b>Del 2: Litteratursøgning</b> .....	<b>11</b>
Viden fra "Evaluering af kontaktpersonordningen" .....	11
Viden fra "Undersøgelse af døvblindeområdet" .....	12
Sammenfatning .....	15
<b>Del 3: Eksisterende kompetenceudviklingstilbud</b> .....	<b>16</b>
Center for Døvblindhed og Høretab (medfødt døvblindhed) .....	16
CFD (erhvervet døvblindhed) .....	18
Center for Kommunikation Herning (erhvervet døvblindhed) .....	21
Kommuner (medfødt og erhvervet døvblindhed) .....	22
Sammenfatning .....	24
<b>Del 4: Kontaktpersonernes kompetencer</b> .....	<b>26</b>
Karakteristika ved kontaktpersoner for mennesker med erhvervet døvblindhed .....	26
Kontaktpersonjobbet (erhvervet døvblindhed) .....	30
Oplæring og kompetenceudvikling (erhvervet døvblindhed) .....	32
Karakteristika ved kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed .....	37
Kontaktpersonjobbet (medfødt døvblindhed) .....	39
Oplæring og kompetenceudvikling (medfødt døvblindhed) .....	40
Sammenfatning .....	42
<b>Del 5: Konklusion og anbefalinger</b> .....	<b>45</b>
Uensartet kompetenceudviklingstilbud .....	45
Undervisningsemner .....	46
Anbefalinger .....	47
<b>Bilag</b> .....	<b>49</b>

# Indledning

Efter servicelovens § 98 skal kommunalbestyrelsen i fornødent omfang tilbyde hjælp i form af en særlig kontaktperson til personer, som er døvblinde.

Denne rapport indeholder en overordnet beskrivelse af kontaktpersonordningen for døvblinde og:

- en kortlægning af de eksisterende kompetenceudviklingstilbud rettet mod kontaktpersoner
- en kortlægning af det faktiske kompetenceniveau blandt kontaktpersoner,
- en litteratursøgning for at fremskaffe viden om, hvilke kompetencer jobbet som kontaktperson kan fordr.

## Fremgangsmåde

### Spørgeskema til kursusudbydere

For at kortlægge de eksisterende kompetenceudviklingstilbud for kontaktpersoner for døvblinde har Socialstyrelsen udsendt spørgeskema til tre udbydere på området. Disse udbydere er blevet identificeret via søgning på internettet og tidligere indsamlet viden i Socialstyrelsen. Hensigten med undersøgelsen var at indhente oplysninger om de enkelte tilbuds omfang, indhold, metode mv. Spørgeskemaet er vedlagt som bilag 1.

Spørgeskemaet blev sendt til CFD (tidligere Center for Døve), Center for Kommunikation Herning og Center for Døvblindhed og Høretab (CDH).

Tilbagemeldingerne fra de tre udbydere viste, at kompetenceudvikling for kontaktpersoner for mennesker med *erhvervet døvblindhed* varetages af CFD i 82 af landets kommuner og af Center for Kommunikation Herning i to af landets kommuner (hvoraf Herning er den ene)<sup>1</sup>. 14 kommuner har ikke driftsaftale med eller er på anden måde er dækket ind af CFD eller Center for Kommunikation Herning.

Disse 14 kommuner blev derfor efterfølgende kontaktet telefonisk for at undersøge, hvordan kommunen varetager opgaven med at kvalificere kontaktpersoner for døvblinde i det omfang, hvor arbejdet som kontaktperson kræver særligt tilrettelagt instruktion, kurser, uddannelse eller supervision.

Tilbagemeldingerne fra de tre udbydere viste også, at den vigtigste aktør inden for kompetenceudvikling til kontaktpersoner for mennesker med *medfødt døvblindhed* er CDH. CDH er VISO-leverandør og har en landsdækkende specialrådgivningsfunktion på området medfødt døvblindhed. CDH varetager endvidere kompetenceudvikling af kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed for de 11 kommuner, der ligger i Region Nordjylland.

En række boformer, hvor der arbejder personale med kompetencer og ekspertise inden for medfødt døvblindheder er efterfølgende kontaktet telefonisk. Det er sket for at undersøge, om der bor personer med medfødt døvblindhed, som har en

---

<sup>1</sup> I juni 2014.

kontaktperson, og hvordan en eventuel kompetenceudvikling af den pågældende kontaktperson varetages.

Der kan være enkelte borgere med medfødt døvblindhed, som ikke er flyttet på botilbud, hvor der arbejder personale med kompetencer og ekspertise inden for medfødt døvblindhed, og som har en kontaktperson, der kan have modtaget kompetenceudvikling. Disse kontaktpersoner vil ikke være dækket ind af kortlægningen. Baseret på oplysninger indhentet fra CDH og boformer, hvor der arbejder personale med kompetencer og ekspertise inden for medfødt døvblindhed, er der dog tale om ingen eller ganske få.

Beskrivelsen af de eksisterende kompetenceudviklingstilbud bygger på de informationer, som centrene og kommunerne har opgivet, og er således baseret på en selvevaluering.

### **Spørgeskema til kontaktpersoner**

Spørgeskemaundersøgelsen til kontaktpersoner er lavet som et online spørgeskema i Google Documents. Hensigten med undersøgelsen var at indhente viden om generelle karakteristika som eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau samt ansættelsesforhold, fx hvor mange timer de arbejder, hvor mange års erfaring de har med arbejdet mv. Derudover blev der indhentet viden om kontaktpersonernes kompetencer, eksempelvis hvorvidt de har fået oplæring og videreuddannelse, hvilke udbydere der har stået for dette tilbud, hvilke emner de er blevet undervist i mv. Spørgeskemaet er vedlagt som bilag 2.

Da der ikke findes et samlet overblik over kontaktoplysninger til kontaktpersoner for mennesker med døvblindhed, er de umiddelbart tilgængelige distributionskanaler benyttet. Linket til spørgeskemaundersøgelsen er således distribueret via de eksisterende kompetenceudviklingsudbydere, CFD, Center for Døvblindhed og Høretab samt Center for Kommunikation Herning, som fører lister over kontaktpersoner i kraft af deres funktion dels som arbejdsgiver for kontaktpersonerne dels som vejleder til kommunen ved ansættelser<sup>2</sup>. Derudover har også Døvblindes Kontaktpersonforening udsendt spørgeskemaundersøgelsen til sine medlemmer, hvis der skulle være nogle kontaktpersoner, vi ikke nåede via de tre kursusudbydere. Denne fremgangsmåde indebærer, at flertallet af kontaktpersoner vil have modtaget spørgeskemaet to gange, hvorfor svarprocenten er udregnet ved at se på antal udsendte fra kompetenceudviklingsudbydere.

Undersøgelsen er udsendt til 184 personer i alt via de tre kursusudbydere. 100 kontaktpersoner har besvaret spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 54,3 %.

### **Litteratursøgning**

Det er for kommunerne en særlig opgave at finde frem til den rette kontaktperson til den enkelte døvblinde, fordi ordningen stiller store krav til begge parter både fagligt og personligt. Litteratursøgningen er gennemført for at afdække aktuel viden om, hvilke kompetencer, det kan være hensigtsmæssigt, at kontaktpersoner besidder for

---

<sup>2</sup> Spørgeskemaet er ikke distribueret via de 14 kommuner, som ikke har driftsaftale med CFD, CDH eller CfK Herning. Det betyder, at de 14 kontaktpersoner, der er ansat i en af disse kommuner, ikke har modtaget spørgeskemaet. Hvis de er medlem af kontaktpersonforeningen kan de imidlertid have modtaget spørgeskemaet ad den vej. Opgørelsen viser, en enkelt kontaktperson fra en af de 14 kommuner har besvaret spørgeskemaet.

at kunne yde rette hjælp til personer med døvblindhed. Søgningen er udført af Aarhus Universitets biblioteksfunktion.

Formålet med søgningen var at identificere al relevant litteratur fra 2000 og frem, der indeholder kombinationen af begreberne døvblind og kontaktperson. Der er benyttet forskellige termer for begge, herunder eksempelvis "kombineret høre- og synsnedsettelse", "dobbelt sansetab" mv. for at sikre at relevant litteratur ikke blev udeladt fra søgeresultaterne, blot fordi de var kategoriseret under andre fagtermer end døvblindhed.

Kontaktpersonordningen er særlig for Danmark. Kun Canada har en ordning (kaldt intervenser), der minder om den danske. Derfor er søgningen gennemført på dansk, svensk og norsk for at lokalisere eventuel skandinavisk forskning, der har forholdt sig eksplicit til den danske ordning. Derudover er der foretaget en søgning på engelsk for at lokalisere litteratur om den canadiske ordning.

## Rapportens opbygning

Del 1 giver en definition på døvblindhed og præsenterer kontaktpersonordningen efter serviceloven.

Del 2 gennemgår resultatet af litteratursøgningen og beskriver kontaktpersonordningen.

Del 3 beskriver de eksisterende kompetenceudviklingstilbud til kontaktpersoner for døvblinde.

Del 4 beskriver det faktiske kompetenceniveau blandt de kontaktpersoner for døvblinde, som er identificeret i undersøgelsen, der pt. yder hjælp efter § 98 i serviceloven.

Del 5 sammenholder resultaterne fra de tre dele af kortlægningen og giver anbefalinger til tiltag, der kan styrke kompetenceudvikling af kontaktpersoner for døvblinde.

# Del 1: Om døvblindhed og kontaktpersonordningen

Denne del giver en overordnet beskrivelse af døvblindhed og kontaktpersonordningen efter serviceloven.

## Døvblindhed

Døvblindhed er en fysisk funktionsnedsættelse, der består af en kombineret høre- og synsnedsættelse i alvorlig grad. Kombinationen medvirker, at det ikke er muligt at benytte den ene sans til at kompensere for tabet af den anden. En person kan således være defineret som døvblind til trods for en syns- og/eller hørerest. Ligeledes kan en person med døvblindhed være mere funktionshæmmet i en aktivitet og mindre i en anden<sup>3</sup>.

Døvblindhed er en alvorlig funktionsnedsættelse, der kan begrænse en persons aktiviteter og forhindre fuld deltagelse i samfundet.

### Medfødt døvblindhed

Hvis døvblindheden indtræffer, før et sprog (herunder tegnsprog) og en begrebsverden er udviklet, er der tale om medfødt døvblindhed. Det vurderes, at der er ca. 250 personer med medfødt døvblindhed i Danmark (Kortlægning af medfødt døvblindhed, Videnscenter for Døvblindfødte 2004<sup>4</sup>).

Personer med medfødt døvblindhed er en heterogen gruppe. Deres kommunikationsformer er forskellige, og nogle har kun en syns- og hørenedsættelse, mens andre kan have yderligere funktionsnedsættelser i tillæg, fx motoriske og/eller kognitive. Størstedelen af voksne personer med medfødt døvblindhed bor på botilbud.

Medfødt døvblindhed påvirker udvikling af kommunikation og andre sociale færdigheder og medfører en ekstrem sårbarhed i forhold til at udvikle og opretholde tilgang til oplevelser, som giver sammenhæng og mening i tilværelsen. Det gælder både i forhold til andre mennesker og til den fysiske verden.

### Erhvervet døvblindhed

Hvis døvblindheden indtræffer, efter personen har udviklet et sprog (herunder tegnsprog) og en begrebsverden, er der tale om erhvervet døvblindhed.

I 2013 havde den største aktør på området, Døvblindekonsulenterne i CFD, kontakt til 730 borgere med erhvervet døvblindhed. Heraf er ca. 80 % over 65 år (578 personer), og ca. 20 % er under 65 år (152 personer) (Årsrapport Rådgivningsydelser, CFD 2014:18).

<sup>3</sup> Nordens Velfærdscenter (2009): Nordisk vejleder om erhvervet døvblindhed

<sup>4</sup> Antallet er bekræftet i en opgørelse fra 2010, som dog ikke er udgivet som rapport. Kan læses på Socialstyrelsens hjemmeside, under emnet Medfødt døvblindhed.

Det eksakte antal personer med erhvervet døvblindhed i Danmark er dog ikke kendt. Undersøgelser af prævalens antyder, at det reelle antal kan være højere, bl.a. fordi der kan være ældre borgere, der ikke er identificerede som døvblinde til trods for alvorlig kombineret syns- og hørenedsættelse<sup>5</sup>.

Flertallet, der har erhvervet døvblindhed, er døvblinde på grund af en kombination af nedsat syn og hørelse, der skyldes alderdom. Derudover er der en gruppe yngre med erhvervet døvblindhed på 5-600, der har en kombineret høre- og synsnedsættelse som følge af sygdomme eller syndromer. Hovedparten af disse har Usher syndrom. De er født døve eller hørehæmmede og får senere synsnedsættelse på grund af øjensygdommen Retinitis pigmentosa.

Personer med erhvervet døvblindhed er en heterogen gruppe med meget forskellige behov for støtte fra kontaktpersoner og andre. Nogle er tegnsprogede og har behov for, at kontaktpersonen fungerer som bindeled i sociale sammenkomster, ved lægebesøg mv. Andre kan kommunikere via almindelig tale på tomandshånd, men har måske behov for ledsagelse til forskellige aktiviteter så som indkøb, tandlægebesøg mv. Nogle lever travle liv med små børn og job og har primært behov for en kontaktperson, der kan ledsage og tolke på foreningsmøder mv. Andre igen er ældre borgere, der trænger ledsagelse på gåture i skoven eller hjælp til at betale regninger på nettet.

Fælles for de fleste, der lever med erhvervet døvblindhed, er, at det dobbelte sansetab er progredierende. Syn, hørelse eller begge dele bliver således dårligere med tiden.

## Kontaktpersonordningen

Kommunerne har ifølge servicelovens § 98 pligt til i fornødent omfang at tilbyde hjælp i form af en særlig kontaktperson til personer, som er døvblinde.

Det fremgår af kapitel 11, punkt 27, i Socialministeriets vejledning om særlig støtte til voksne (vejledning nr. 5 af 15. februar 2011 til serviceloven), at formålet med ordningen er ”at give borgere over 18 år, der er funktionelt døvblinde, mulighed for at få en særlig form for hjælp, der kan være med til at bryde modtagerens isolation samt bidrage til, at modtageren kan leve så normalt som muligt på trods af det meget svære kommunikationshandicap og massive ledsagebehov.”

En kontaktpersons opgaver er ifølge vejledningens kapitel 11, punkt 28, bl.a.

- at besøge og kommunikere med modtageren af hjælpen
- at orientere om hverdagen (avislæsning mv.)
- at være bindeled til omgivelserne
- at bistå med at oversætte breve, meddelelser, regninger mv.
- at ledsage til indkøb, besøg, forretninger mv.
- at ledsage og være bindeled til myndigheder, posthus, bank osv.
- at ledsage til aktiviteter, kurser, møder o.l.
- at informere om omgivelser/synsbeskrivelse

---

<sup>5</sup> Jesper Dammeyer (2013): Characteristics of a Danish population of adults with acquired deafblindness receiving rehabilitation services, *The British Journal of Visual Impairment* 31(3) 189-197.



Kontaktpersoners opgaver er ifølge vejledningen ikke begrænset til ovenstående liste. Ligeledes vil en borger ikke nødvendigvis have behov for hjælp til alle de nævnte opgaver. Hjælpen tilrettelægges i samarbejde med borgeren.

Almindelig praktisk bistand i hjemmet hører ifølge vejledningen ikke med til de funktioner, som en kontaktperson skal udføre.

### **Kommunalt forsyningsansvar**

Kontaktpersonordningen er en del af det kommunale forsyningsansvar. Kommunalbestyrelsen skal således sørge for, at der er de nødvendige tilbud. Kommunerne kan enten vælge at yde hjælpen selv eller at samarbejde med andre kommuner, regioner eller private tilbud, jf. § 4 i serviceloven.

Det fremgår af vejledningens kapitel 12, punkt 30, at kommunalbestyrelsen er ansvarlig for at etablere og administrere den enkelte kontaktpersonordning, herunder at finde frem til og ansætte kontaktpersoner.

Det fremgår af vejledningens kapitel 12, punkt 32, at i det omfang, hvor arbejdet som kontaktperson kræver særligt tilrettelagt instruktion, kurser, uddannelse eller supervision, skal kommunen stille dette til rådighed. Kommunen skal søge den nødvendige ekspertise ved tilrettelæggelsen af instruktionen.

### **Hvor mange benytter kontaktpersonordningen?**

Kontaktpersonordningen benyttes både af personer med medfødt og erhvervet døvblindhed, dog har hovedparten af brugerne erhvervet døvblindhed.

CFD varetager den landsdækkende døvblindekonsulentordning for personer med erhvervet døvblindhed og havde ved udgangen af 2013 kendskab til 325 borgere med en kontaktpersonordning efter servicelovens § 98. Ud af disse er 262 talebrugere, mens 63 er tegnsprogsbrugere (CFD 2014:21).

Center for Kommunikation Herning oplyser, at de har kendskab til tre borgere med erhvervet døvblindhed, der har kontaktpersonordning.

De 14 kommuner, der ikke har driftsaftale med CFD eller Center for Kommunikation Herning, opgiver, at de pt. (juli 2014) sammenlagt har 15 borgere, der har en kontaktperson efter servicelovens § 98.

Center for Døvblindhed og Høretab er VISO-leverandør og varetager bl.a. udredning, vejledning og rådgivning til borgere og fagpersonale. Centret har en landsdelsdækkende funktion i forhold til kontaktpersonordningen og varetager opkvalificering af kontaktpersoner i 11 kommuner i Region Nordjylland. CDH oplyser, at de på nuværende tidspunkt har kendskab til ni borgere med kontaktpersonordning.

Der er yderligere ni bosteder i landet, hvor personalet har kompetencer målrettet personer med døvblindhed, og hvor der kan bo potentielle brugere af ordningen. På nuværende tidspunkt (august 2014) er der ifølge telefoninterview med disse bosteder to personer, der har en kontaktperson. Hertil kommer, at nogle enkelte personer med medfødt døvblindhed ikke er flyttet på botilbud eller bor på botilbud, hvor døvblinde ikke er den primære målgruppe. Der er således en mulighed for, at der blandt disse kan findes enkelte brugere af kontaktpersonordningen, som ikke er blevet identificeret i denne kortlægning.

På baggrund af disse oplysninger er der sammenlagt 354 borgere, der har fået bevilliget kontaktperson efter servicelovens § 98<sup>6</sup>. Dette tal rummer en usikkerhed, da det er baseret på oplysninger indhentet fra aktører og ikke på offentlige indberetninger af kommunernes bevillinger af servicelovens § 98. Dog skal antallet ses i forhold til, at kommunerne i 2012 indberettede til Danmarks Statistik, at 326 borgere blev bevilliget kontaktperson efter servicelovens § 98.

### Hvor mange er ansat som kontaktpersoner?

Mange kontaktpersoner yder hjælp til mere end én borger, ligesom en borger kan have mere end én kontaktperson. Antal borgere og bevillinger er således ikke nødvendigvis det samme som antallet af kontaktpersoner.

I skemaet herunder ses det skønnede antal af borgere med en kontaktpersonordning, og antallet af kontaktpersoner, der yder hjælp efter servicelovens § 98. Tallene er oplyst af de tre udbydere, samt indhentet ved telefoninterview med de 14 kommuner. I lighed med tallene på borgere med kontaktperson er der også her en grad af usikkerhed om tallene, da de ikke er baseret på offentlige indberetninger af kommunernes bevillinger af servicelovens § 98.

	Antal borgere med kontaktpersonordning	Antal ansatte kontaktpersoner
CDH (medfødt døvblindhed)	9	9
Boformer målrettet personer med medfødt døvblindhed	2	2
CFD (erhvervet døvblindhed)	325	172
CfK Herning (erhvervet døvblindhed)	3	7
14 kommuner, der ikke har aftale med CFD/CfK	15	14
I alt	354	204

### Supplerende tilbud til døvblinde

Borgere med døvblindhed kan ud over en eventuel kontaktperson modtage hjælp efter andre bestemmelser i serviceloven, fx socialpædagogisk bistand efter servicelovens § 85, ligesom de kan modtage hjælp efter anden lovgivning. Et andet eksempel er tolkeordningen til personer med hørehandicap, herunder døvblinde, der har et hørehandicap i en grad, der medfører, at de har behov for en tolk for at kunne kommunikere med andre. Tolkning gives til aktiviteter, der er nødvendige for at deltage i samfundslivet samt ved sociale aktiviteter.

<sup>6</sup> Med forbehold for at nogle tal er oplyst i juli 2014, mens andre er for udgangen af 2013.

## Del 2: Litteratursøgning

Der er foretaget en litteratursøgning for at identificere relevant forskning om kontaktpersoners kompetencer.

Søgningen resulterede i 32 forskningsartikler, hvilket helt generelt afspejler, at forskning på området døvblindhed er meget begrænset, og at der er behov for mere viden på området.

En gennemlæsning af artiklerne viste desuden, at den forskning, som findes, har fokus på genetik og sundhedsområdet.

Ud af de 32 fremkomne forskningsartikler blev kun to vurderet til at have relevans for belysning af kontaktpersoners kompetencer.

De to udvalgte er:

- 'En evaluering af kontaktpersonordningen for DøvBlinde' – rapport udarbejdet af Gjærrild Jacoby for FDDB (Foreningen af Danske Døvblinde) i 2006.
- 'Undersøgelse af døvblindeområdet' – rapport udarbejdet af Capacent for Servicestyrelsen i 2008.

Ud fra disse to rapporter kan vi sige noget om, hvad en gruppe af borgere med erhvervet døvblindhed selv peger på som deres behov for kompensatorisk støtte, og hvilke kompetencer de mener, en kontaktperson bør have. Rapporterne kan således give nogle indikationer af, hvilke kompetencer kontaktpersoner for personer med erhvervet døvblindhed bør have – set fra et brugerperspektiv.

Derimod kan rapporterne ikke bidrage til at svare på, hvilke kompetencer kontaktpersoner for medfødt døvblinde bør besidde.

### Viden fra "Evaluering af kontaktpersonordningen"

"Evaluering af kontaktpersonordningen" (FDDB, 2006) er en evaluering bestilt og offentliggjort af brugerorganisationen Foreningen Danske Døvblinde (FDDB), og foretaget af en ekstern evaluatør cand.jur. Gjærrild Jacoby.

Rapporten har efterhånden en del år på bagen og er skrevet i tiden før kommunalreformen, der trådte i kraft den 1. januar 2007, hvorfor det ikke kan udelukkes, at der er sket ændringer i målgruppen og opgaveløsningen. Rapporten er imidlertid medtaget, fordi den giver nogle indikationer af, hvilke emner det kan være relevant at koncentrere sig om i kompetenceudviklings-øjemed.

Rapporten bygger på 20 kvalitative interviews med repræsentanter fra bruger- og kontaktpersongruppen og 10 interview med repræsentanter fra kommuner og interesseorganisationer. Interviewene er kvalitative, og det er ikke muligt at uddrage statistik og tal, der kan underbygge rapportens resultater. Derudover er det i afrapporteringen svært at skelne mellem, hvornår evalueringen er foretaget ud fra brugernes, kontaktpersonernes, kommunernes eller interesseorganisationernes perspektiv.

Det konkluderes i rapporten, at kontaktpersonordningen overordnet set var implementeret i kommunerne, men at der på landsplan var store variationer i måderne, hvorpå kommunerne valgte at varetage opgaven med at tilrettelægge og administrere ordningen (FDDB 2006: 9/35). Rapporten viser bl.a., at der var stor variation i, hvorvidt kommunerne havde nedskrevne retningslinjer for kontaktpersonordningen (FDDB 2006: 33). Ifølge rapporten var det et ønske fra kontaktpersoner, døvblindekonsulenter og brugere af ordningen, at der skete en ensretning af retningslinjerne for kontaktpersonordningen (FDDB 2006: 36).

Der peges desuden på, at gruppen af brugere af ordningen ønskede en egentlig kontaktpersonuddannelse for deres kontaktpersoner og havde følgende ønsker til indhold i en sådan uddannelse (FDDB 2006: 56):

- Taktile signaler
- Ledsagelse
- Synsbeskrivelse/tolkning
- Takt og tone
- Etik
- Kommunikation og kommunikationsformer – herunder tegnsprog
- Viden om døvblindekultur
- Psykologi og identitet
- Samarbejde og konfliktløsning
- Evaluering af samarbejde, så det ikke bliver negativt
- Sætte grænser
- Syns- og hørehjælpemidler

Gruppen af kontaktpersoner påpegede også, at det ville være hjælpsomt, hvis brugeren sideløbende med, at kontaktpersonerne blev opkvalificeret, havde mulighed for at blive introduceret til rollen som bruger af kontaktperson (FDDB 2006: 51). Argumentationen var, at samarbejdsrelationen mellem personen med døvblindhed og kontaktpersonen er af en helt særlig karakter, og at den komplekse samarbejdsrelation fordrer, at begge parter får støtte og inspiration til, hvordan de får ordningen til at fungere bedst muligt. Der peges således på i FDDB's rapport, at både bruger og kontaktperson burde gennemgå et kvalificeringsforløb.

## Viden fra "Undersøgelse af døvblindeområdet"

Servicestyrelsens rapport "Undersøgelse af døvblindeområdet" (Servicestyrelsen 2008) bygger på en undersøgelse, som har haft til formål at afdække kommunernes praksis i forbindelse med rådgivning og hjælp til borgere med erhvervet døvblindhed og deres tilfredshed med kommunernes serviceniveau på området – herunder kontaktpersonordningen.

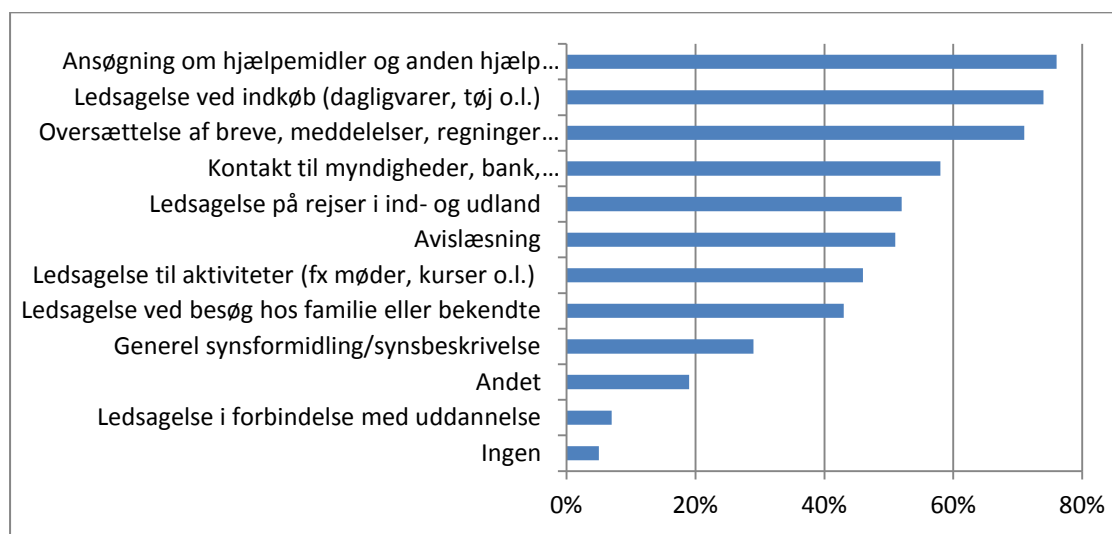
Undersøgelsen omfatter to kvantitative og to kvalitative undersøgelser:

- En kommunal spørgeskemaundersøgelse (besvaret af 59 kommuner / svarprocent: 60)
- En spørgeskemaundersøgelse blandt borgere med erhvervet døvblindhed (318 besvarelser / svarprocent: 58)
- Kommunale interviews (10 kommuner)

- Borgerinterviews (19 døvblindblevne borgere)

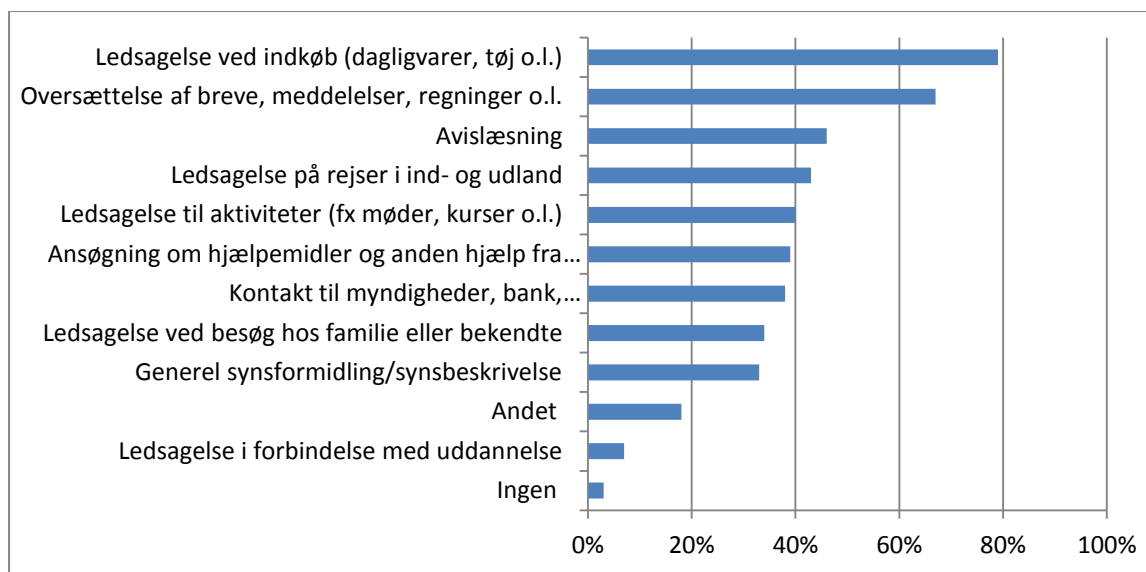
Undersøgelsen peger på personer med erhvervet døvblindheds behov for assistance og kan bidrage til at belyse, hvilke kompetencer kontaktpersonerne skal have for at kunne yde relevant kompensatorisk støtte målrettet den enkelte borgers behov og agere og reagere hensigtsmæssigt i forhold til borgerens livssituation.

Følgende skema viser, hvor mange personer, der har tilkendegivet, at de har behov for assistance til forskellige opgaver (Servicestyrelsen 2008: 5). Opgaverne, der her nævnes, er ikke begrænset til opgaver, som vedrører kontaktpersonordningen og omfatter derfor også borgernes ønsker om andre indsatser. Det bemærkes, at skemaet ikke omfatter kommunens vurdering af, om de pågældende har behov for denne hjælp og støtte.



Som figuren viser, er de opgaver, personer med erhvervet døvblindhed oftest opgiver at have behov for hjælp til, oversættelse af breve m.v., ledsagelse ved indkøb samt ansøgning om hjælpemidler og anden hjælp fra kommunen (71 % - 76 %). Over halvdelen har derudover brug for assistance til kontakt til myndigheder, ledsagelse på rejser samt avislæsning. Det er således gøremål, der har at gøre med informationstilegnelse, kommunikation med omverdenen og at kunne komme rundt i samfundet.

I samme undersøgelse er borgere, der har en kontaktperson, blevet spurgt om, hvilke opgaver deres kontaktpersoner bistår dem med. De tre gøremål kontaktpersonerne oftest bidrager til, er også her at komme ud i samfundet (ledsagelse til indkøb), kommunikation med omverdenen (oversættelse af breve mv.) og informationstilegnelse (avislæsning) (Servicestyrelsen 2008: 40).



Undersøgelsen har også kortlagt borgernes tilfredshedsniveau med ordningen. 94 % har tilkendegivet, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, kontaktpersonen yder. Kun 4 % er utilfreds eller meget utilfreds med ordningen (Servicestyrelsen 2008:41).

	Procent
Meget tilfreds	61 % (89)
Tilfreds	33 % (49)
Hverken/eller	3 % (4)
Utilfreds	3 % (4)
Meget utilfreds	1 % (1)
Total	100 % (147)

I 2007, da undersøgelsen blev gennemført, havde alene 8 % af alle kommuner modtaget klager vedrørende kontaktpersonordningen, hvilket yderligere afspejler et højt tilfredshedsniveau (Servicestyrelsen 2008:41).

## Sammenfatning

Litteratursøgningen har vist, at der mangler evidensbaseret viden på socialområdet om døvblindhed generelt og om, hvordan kontaktpersoner kan bidrage til at kompensere for funktionsnedsættelsen. Søgningen viser desuden, at den litteratur, der findes, har et biologisk og sundhedsfagligt perspektiv.

Vidensgrundlaget er yderst spinkelt, når det gælder personer med døvblindheds behov for kompensatorisk støtte og dermed viden om, hvilke kompetencer en kontaktperson skal besidde for at kunne bidrage til personer med døvblindheds livskvalitet og mulighed for at deltage i samfundslivet. Det kan derfor ikke på baggrund af litteratursøgningen defineres, hvilke kompetencer hos kontaktpersoner, der er brug for. Litteraturen bidrager derfor heller ikke til at kaste lys over forskellen mellem de kompetencer, der er brug for, når man er kontaktperson for en person med henholdsvis medfødt og erhvervet døvblindhed.

De to rapporter fra FDDB og Servicestyrelsen/Capacent kan derimod give nogle indikationer af, hvilke undervisningsemner, der kan være relevante i forbindelse med kompetenceudvikling af kontaktpersoner for personer med erhvervet døvblindhed.

I de to rapporter behandles temaer ud fra tre forskellige perspektiver:

- Opgaver, som personer med døvblindhed har behov for assistance til.
- Opgaver, som kontaktpersonerne typisk løser.
- Brugerorganisationens ønsker til undervisningsemner.

Tre emner fremhæves i alle de tre perspektiver. Det første emne er ledsagelse, som kan bidrage til, at personer med døvblindhed kan komme rundt i samfundet. Dernæst følger emnet synsbeskrivelse og -formidling, der bidrager til, at personer med døvblindhed kan tilegne sig information, fx ved oversættelse af post, regninger, meddelelser mv. Det sidste tværgående emne er kommunikationsformer og -strategier, herunder tegnsprog.

Ud fra de to rapporter kan der således peges på, at kompetenceudvikling af kontaktpersoner især skal sikre, at kontaktpersonen er i stand til at ledsage en person med døvblindhed, kommunikere med en person med døvblindhed og beskrive, tolke og formidle, hvad der sker i omgivelserne til en person med døvblindhed. Om det i et læringstaksonomisk perspektiv skal være på kunne eller beherske niveau er ikke til at uddrage af rapporterne. Det er heller ikke muligt at uddrage konkrete læringsmål.

## Del 3: Eksisterende kompetenceudviklingstilbud

Formålet med kortlægningen af de eksisterende kompetenceudviklingstilbud har været at få viden om, hvilke kompetenceudviklingsforløb der tilbydes i dag, og hvordan disse tilbud er designet (form og indhold).

Denne viden er indhentet via en spørgeskemaundersøgelse til de tre udbydere og er således en selvevaluering. Formålet er at tegne et billede af, hvad udbyderne mener, at kontaktpersoner skal kunne. Herudover er der gennemført telefoninterview med de 14 kommuner, der ikke har driftsaftale med de tre udbydere.

Målet er at kunne bruge denne viden til at skitsere det intenderede kompetenceniveau, dvs. det kompetenceniveau, det skønnes, at kontaktpersoner kan opnå med de eksisterende tilbud.

Kortlægningen og gennemgangen er struktureret efter udbydere af kompetenceudvikling. Først vil CDH's tilbud præsenteres, derefter CFD, Center for Kommunikation Herning og til sidst de kommuner, der ikke benytter sig af nogen af de nævnte udbydere.

FDDB (Foreningen for Danske Døvblinde) har i 2004 tilrettelagt et enkeltstående ugelangt kursusforløb for kontaktpersoner i samarbejde med Center for Døve, de daværende amtslige døvblindkonsulenter, Kontaktpersonforeningen samt daværende Videnscentret for Døvblindblevne. Da tilbuddet ikke findes i dag, beskrives det ikke i denne kortlægning.

### Center for Døvblindhed og Høretab (medfødt døvblindhed)

Center for Døvblindhed og Høretab (CDH) er VISO-leverandør og har forskellige aktiviteter målrettet børn, unge og voksne med medfødt døvblindhed. Centret er en enhed under Region Nordjylland og indeholder bl.a. en skoleafdeling, et døgntilbud og et dagtilbud, et materialecenter samt en behandlings-, konsulent- og vejledningsafdeling.

Alle landets kommuner har mulighed for at få rådgivning om emner relateret til borgere med medfødt døvblindhed af CDH som VISO-leverandør. Ud over tilbuddene for personer med medfødt døvblindhed varetager CDH også rådgivning til børn og unge under 18 år med erhvervet døvblindhed.

CDH varetager kompetenceudvikling til kontaktpersoner for personer med medfødt døvblindhed i de 11 kommuner i Region Nordjylland. Dette er ikke en del af det landsdækkende rådgivningstilbud.

Kommunernes udgifter til kvalificering af kontaktpersoner for personer med medfødt døvblindhed er dækket af den driftsaftale, de har med CDH, hvilket indebærer, at kommunerne i Region Nordjylland har udliciteret opgaven med at stå for det praktiske omkring ansættelse og opkvalificering og betaler centret et administrationsgebyr per kontaktperson for denne opgave.



Centret oplever, at kommunerne bevilliger de kvalificeringsforløb, centret anbefaler.

Pt. er der ni personer med medfødt døvblindhed tilknyttet CDH, der har kontaktperson, og yderligere tre personer er i gang med at søge om bevilling af kontaktperson.

Kontaktpersonerne er ansat 10 timer om måneden pr. borger. CDH bistår kommunerne ved rekruttering og ansættelse af kontaktpersonerne.

I perioden 2009-2014 har 30 kontaktpersoner været igennem et kompetenceudviklingsforløb i CDH.

### **Beskrivelse af kompetenceudviklingsforløb**

For at deltage i kompetenceudviklingsforløbet kræves ingen særlige forudsætninger, men en stor del af kontaktpersonerne har arbejdet i et af bostederne tilknyttet CDH eller været i praktik som studerende forud for ansættelsen som kontaktperson og har derfor forhåndskendskab til området og eventuelt til borgeren.

Kvalificeringsforløbet består af:

- Individuel oplæring
- Opfølgende undervisning
- Mulighed for supervision

Centret har ikke etableret et formaliseret undervisningsforløb for nye kontaktpersoner. I stedet indgås aftale om individuel oplæring i forbindelse med ansættelse som kontaktperson. Ved ansættelse aftales det, at kontaktpersonen kan tilbringe tid sammen med personen med døvblindhed og en pædagog, der kender vedkommende. Her får kontaktpersonen informationer og viden om borgeren, herunder hvilken kommunikation han eller hun benytter mv. Når kontaktpersonen føler sig klar til opgaven, kan vedkommende starte. Omfanget af den individuelle oplæring varierer fra to-otte timer, og oplæringen foregår i borgerens bolig.

Den individuelle oplæring på CDH indeholder følgende emner (med angivelse af læringsniveau<sup>7</sup> i parentes):

- Individuel kommunikation (behersker)
- Intro om døvblindhed i forhold til den enkelte (kender til)
- Mobility (kender til)

En-to gange om året samles kontaktpersonerne til tre-fire timers efteruddannelse, der indeholder undervisning i relevante temaer som mobility, synsproblematikker, kommunikation osv. Kontaktpersonerne kan komme med ønsker til undervisningen.

Kontaktpersonerne har derudover mulighed for supervision af ansatte på CDH efter behov.

---

<sup>7</sup> I rapporten tages der udgangspunkt i følgende læringstaksonomier. *Kender til*: har kendskab til fagområdets anvendte teori, metoder og praksis. *Kan*: kan anvende metoder og redskaber, kan vurdere praksisnære problemstillinger og begrunde de valgte handlinger og løsninger. *Behersker*: kan håndtere komplekse situationer i arbejdet, kan identificere egne læringsbehov og udvikle egen viden og færdigheder.

## Læringsmål

CDH har ikke opstillet egentlige læringsmål for den individuelle oplæring. De overvejelser, der ligger til grund for det konkrete indhold i oplæringsforløbet, vil være underviserens vurdering af, hvad der er behov for i praksis.

## Undervisningsmaterialer

De undervisningsmaterialer, der benyttes i forbindelse med den individuelle oplæring, er litteratur, artikler og video.

## Underviserens uddannelsesmæssige baggrund

Fx pædagog eller mobilityinstruktør.

## Evaluering

CDH foretager ingen måling af kontaktpersonernes udbytte af oplæringsforløbet.

## CFD (erhvervet døvblindhed)

CFD's tilbud retter sig mod både hørende kontaktpersoner og kontaktpersoner, der er døve/hørehæmmede og kommunikerer via tegnsprog.

CFD, der er en erhvervsdrivende fond med udelukkende almennyttigt formål, havde den 1. juni 2014 driftsaftale med 82 kommuner<sup>8</sup>.

I juli 2014 er der 172 kontaktpersoner, der er tilknyttet et kompetenceudviklingsforløb i CFD's regi.

CFD har ikke en opgørelse over antallet af kontaktpersoner, der er blevet kvalificeret i perioden 2009-2014, men anslår, at tallet er langt over de 172, da de oplever en stor udskiftning blandt kontaktpersoner og dermed stor tilgang i antallet af nye kontaktpersoner.

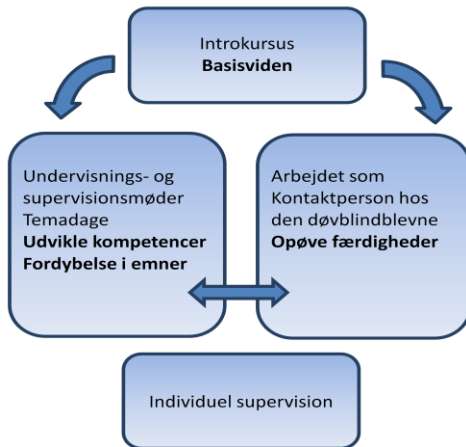
CFD tilstræber, at deres tilbud er en samlet pakke af oplærings- og efteruddannelsesforløb, hvor hensigten er, at kontaktpersonen deltager i det samlede forløb for at være klædt på til kontaktpersonjobbet. CFD oplever imidlertid, at ikke alle kommuner bevilger de timer, CFD anbefaler, hvilket indebærer, at ikke alle får den samlede pakke. CFD vurderer, at kvalificeringen af kontaktpersonerne varierer fra kommune til kommune. Her skal det dog også nævnes, at CFD er leverandør, der kan have en økonomisk interesse i, at kommunerne benytter deres tilbud.

---

<sup>8</sup> Albertslund, Ballerup, Billund, Bornholm, Brøndby, Brønderslev-Dronninglund, Dragør, Egedal, Esbjerg, Fanø, Favrskov, Faxe, Fredensborg, Fredericia, Frederiksberg, Frederikshavn, Frederikssund, Furesø, Faaborg-Midtfyn, Gentofte, Gladsaxe, Gribskov, Guldborgsund, Haderslev, Halsnæs, Hedensted, Helsingør, Herlev, Hillerød, Hjørring, Holbæk, Holstebro, Høje-Taastrup, Hørsholm, Hvidovre, Ishøj, Kalundborg, Kerteminde, Kolding, København, Køge, Langeland, Lejre, Lemvig, Lolland, Lyngby-Taarbæk, Læsø, Middelfart, Norddjurs, Nordfyns, Nyborg, Næstved, Odder, Odense, Odsherred, Randers, Rebild, Ringkøbing-Skjern, Roskilde, Rudersdal, Samsø, Silkeborg, Skanderborg, Slagelse, Solrød, Sorø, Stevns, Svendborg, Syddjurs, Sønderborg, Tårnby, Tønder, Vallensbæk, Varde, Vejen, Vejle, Viborg, Vordingborg, Ærø, Aabenraa, Aalborg, Aarhus.

## Beskrivelse af kompetenceudviklingsforløb

CFD lægger vægt på, at kvalificeringen af kontaktpersoner er et helhedstilbud, hvor kvalificering sker i en vekselvirkning mellem formaliseret undervisning og afprøvning i praksis. CFD anvender denne figur til at beskrive deres tilgang:



Et kvalificeringsforløb i CFD's regi består således af:

- Introduktionskurser med basisviden om bl.a. døvblindhed, arbejdsopgaver som kontaktperson og kontaktpersonrollen (som dog ikke altid udbydes inden kontaktpersonen starter i jobbet, da de forsøger at samle hold, der bor i nærheden af hinanden).
- Faste møder med undervisning og supervision i grupper.
- Årlige kursusdage/temadage, der afholdes 3-4 gange årligt.
- Individuel supervision med mulighed for at diskutere faglige problemstillinger.
- En årlig evalueringssamtale med en døvblindekonsulent.

Det samlede omfang af CFD's kompetenceudviklingsforløb er på i alt 35-45 timer årligt pr. kontaktperson.

Indholdet i de forskellige elementer af kompetenceudviklingsforløbet varierer, men herunder ses eksempler på de emner, der typisk undervises i eller er omdrejningspunkt for de individuelle aktiviteter (læringsniveau er angivet i parentes):

- Syns- og hørenedsættelse – årsager til det kombinerede sansetab, hyppigt forekommende øjensygdomme og forskellige former for høretab (kan)
- Kommunikationsstrategier og kommunikationsmetoder (behersker)
- Synstolkning og formidling (behersker)
- Ledsageteknik og informationstegn (behersker)
- Livsomstilling ved døvblindhed – viden om de sociale og psykosociale aspekter af at udvikle og leve med erhvervet døvblindhed (kan)
- Tavshedspligt og etik (behersker)
- Samarbejde og roller – redskaber til at håndtere konflikter, afstemme forventninger, have en løbende dialog om samarbejdet, løse dilemmaer (kan)
- Alderdom, døvblindhed og demens – sansedeprivation – symptomer, der kan forveksles ved demens og døvblindhed, og øvrige funktionsnedsættelser i tillæg til døvblindhed (kender til)

- Hjælpemidler / Cochlear implant (kender til)
- Servicelovens § 98 (kender til)
- Progredierende sansetab (kender til)

Tilrettelæggelsen af CFD's undervisningstilbud til kontaktpersoner bygger på døvblindekonsulenternes<sup>9</sup> viden, personer med erhvervet døvblindheds input om særlige problemstillinger i samarbejdet med kontaktpersonerne, kontaktpersonernes ønsker og behov udtrykt i forbindelse med de løbende mundtlige evalueringer, den løbende dialog med kontaktpersonerne i forskellige sammenhænge og endeligt observationer af kontaktpersonernes arbejde.

CFD gør brug af forskellige undervisningsmetoder, bl.a. faglige oplæg, diskussion og øvelser, hvor kontaktpersonerne fx afprøver synstolkning, formidling og ledsageteknik i praksis. Øvelserne kan foregå i undervisningslokalet, men finder ofte sted uden for undervisningslokalet i realistiske omgivelser, hvor kontaktpersonerne skiftevis agerer kontaktperson eller døvblind.

### **Læringsmål**

CFD har opstillet læringsmål for alle emnerne i kompetenceudviklingsforløbet. Læringsmålene benyttes til undervejs i undervisningen at teste kontaktpersonernes forståelse af stoffet og justere undervisningen efter kontaktpersonernes respons.

### **Undervisningsmaterialer**

I undervisningen anvendes forskellige former for undervisningsmaterialer, der understøtter læringen, fx billeder, der illustrerer udførelse af haptisk kommunikation<sup>10</sup>, konkret udførelse af haptiske tegn og ledsageteknikker, litteratur, artikler, nye undersøgelser og film.

### **Undervisernes uddannelsesmæssige baggrund**

CFD's døvblindekonsulenter har en uddannelsesmæssig baggrund, der spænder bredt fra fx socialrådgivere, pædagoger, speciallærere, ergoterapeuter til audiologopæder. De har alle erfaring med specialrådgivning til voksne i alle aldre med erhvervet døvblindhed. Døvblindekonsulenterne, som varetager den individuelle supervision af de døve kontaktpersoner, kan alle kommunikere direkte med kontaktpersonerne på tegnsprog. Derudover inddrages eksterne ressourcer, herunder fx psykolog, tegnsprogstolk, præst samt personer der selv lever med erhvervet døvblindhed.

### **Evaluering**

Kurser og temadage evalueres mundtligt og skriftligt af kontaktpersonerne i forbindelse med kompetenceudviklingsaktiviteterne.

<sup>9</sup> CFD's døvblindekonsulenters primære opgave er at yde specialrådgivning til personer med erhvervet døvblindhed i kommuner, CFD har driftsaftale med. De kan også bistå med information og vejledning om døvblindhed til andre professionelle.

<sup>10</sup> Haptisk kommunikation benyttes som supplement til tegnsprog eller tale. Det er tegn, der gives på ryg, arm eller lår, som diskret formidler informationer om eksempelvis et rums indretning, samtalepartnerens ansigtsudtryk eller andet, der sker i omgivelserne.

## Center for Kommunikation Herning (erhvervet døvblindhed)

Center for Kommunikation Herning yder gratis kompetenceudviklingsforløb for kontaktpersoner ansat i Herning kommune. Derudover har centret driftsaftale med Ikast-Brande kommune. Centret har dog i juli 2014 ingen kontaktpersoner fra Ikast-Brande, men har tidligere haft en enkelt.

Visitor i kommunen står for ansættelsen af kontaktpersoner og kontakter Center for Kommunikation. Når centret hører om en nyansat kontaktperson, tilbydes vedkommende undervisning.

I perioden 2009-2014 har syv kontaktpersoner deltaget i kompetenceudviklingsforløb for nye kontaktpersoner.

Centret oplever, at visitatorer i egen kommune bevilliger de kurser, centret anbefaler.

### **Beskrivelse af kvalificeringsforløb**

Kvalificeringsforløbet består af:

- Undervisningsdage for nye kontaktpersoner
- Kontaktpersonmøder
- Evt. deltagelse i kurser udbudt af CFD (kræver ansøgning og grønt lyst fra visitator i kommunen)

Omfanget af undervisningsdagene for nye kontaktpersoner er to x tre timer, og derudover afholdes ca. seks kontaktpersonmøder årligt á to timers varighed. Center for Kommunikation holder kontaktpersonmøder ca. seks gange om året. Hvert møde har en varighed på to timer. Formål med og indhold i møderne er ikke nærmere beskrevet.

I forbindelse med undervisningsdagene for nye kontaktpersoner undervises der i følgende emner (med angivelse af læringsniveau i parentes):

- Hørelse (kender til)
- Høretaktik (kender til)
- Lovgivning omkring kontaktpersonordningen og hjælpemidler (kan)
- Sagsgang (kan)
- Syn (kender til)
- Ledsageteknik (kan)
- Tekniske hjælpemidler (kender til)
- Etik (kan)
- Aktuelle emner, fx haptiske tegn o.a. (kender til)

### **Læringsmål**

Center for Kommunikation Herning har ikke opstillet læringsmål for undervisningen af nye kontaktpersoner, og der foretages således heller ingen måling af kontaktpersonernes udbytte af undervisningsdagene.

Undervisningen tilrettelægges ud fra undervisernes vurdering af, hvad kontaktpersonerne har behov for at vide for at kunne udføre de opgaver, arbejdet indeholder.

### **Undervisningsmetoder**

Undervisningsmetoderne er almindelig holdundervisning kombineret med gruppearbejde. De undervisningsmaterialer, der anvendes, er powerpoint, litteratur, film og artikler.

### **Undervisernes uddannelsesmæssige baggrund**

Undervisningen varetages af et team bestående af en medarbejder fra henholdsvis høre- og synsafdelingen i centret. Pt. består teamet af en socialrådgiver og specialkonsulent ansat i høreafdelingen og en ergoterapeut uddannet som ADL/mobilityinstruktør ansat i synsafdelingen.

### **Evaluering**

Center for Kommunikation Herning foretager ikke evaluering af kontaktpersonernes udbytte af kompetenceudviklingen.

## **Kommuner (medfødt og erhvervet døvblindhed)**

Der er gennemført telefoninterview med forvaltningerne i de 14 kommuner, der ikke har aftale med CDF, Center for Kommunikation i Herning kommune eller er omfattet af kompetenceudviklingstiltag under CDH for at kortlægge, hvilken kompetenceudvikling til kontaktpersoner der tilbydes i disse kommuner.

Otte af de 14 kommuner<sup>11</sup> oplyser, at de pt. ikke har bevilget kontaktpersoner efter servicelovens § 98 – enten fordi de ikke har/ikke har kendskab til døvblinde borgere i kommunen, eller fordi de har vurderet, at behovet for en kontaktperson ikke har været til stede. En af kontaktpersonerne, der har besvaret spørgeskemaundersøgelsen, opgiver dog at arbejde i en af disse otte kommuner.

De øvrige seks kommuner<sup>12</sup> har bevilget kontaktpersoner efter servicelovens § 98. I juli 2014 har disse kommuner hver mellem en og fem døvblinde borgere med en kontaktpersonordning efter servicelovens § 98. To kommuner<sup>13</sup> oplyser, at de tidligere har haft driftsaftale med CFD, men har opsagt denne. Den ene af disse kommuner oplyser, at deres kontaktpersoner er specialpædagoger, og at man derfor vurderer, at de har de nødvendige kvalifikationer med sig fra uddannelsen og ikke behøver yderligere kvalificering. Den anden kommune har en kontaktperson, som har nået at blive uddannet hos CFD, inden driftsaftalen ophørte.

De øvrige fire kommuner<sup>14</sup> vurderer behovet for kompetenceudviklingsforløb af kontaktpersoner fra sag til sag. I nogle tilfælde får kontaktpersonen ingen

---

<sup>11</sup> Kommuner, der ifølge telefoninterview pt. (august 2014) ikke gør brug af § 98: Allerød, Glostrup, Jammerbugt, Mariagerfjord, Morsø, Rødovre, Ringsted, Thisted.

<sup>12</sup> Kommuner, der ifølge telefoninterview pt. (august 2014) gør brug af § 98: Assens, Greve, Horsens, Skive, Struer, Vesthimmerland.

<sup>13</sup> Assens og Horsens.

<sup>14</sup> Greve, Skive, Struer, Vesthimmerland.

oplæring/undervisning<sup>15</sup>, i andre søger kommunen ekstern rådgivning til kontaktpersonen hos CFD eller CDH uden, at de ønsker at indgå driftsaftale<sup>16</sup>. Ingen af de 14 kommuner har en fast procedure for oplæring af nye kontaktpersoner eller for efteruddannelse af kontaktpersonerne.

---

<sup>15</sup> Struer.

<sup>16</sup> Greve, Skive, Vesthimmerland.

## Sammenfatning

Kortlægningen af de eksisterende kompetenceudviklingstilbud viser, at der er én udbyder af kompetenceudvikling for kontaktpersoner for personer med medfødt døvblindhed og to udbydere af kompetenceudvikling for kontaktpersoner for personer med erhvervet døvblindhed. 14 af landets kommuner varetager selv kompetenceudvikling m.v. af kontaktpersoner eller har ikke aktuelt aktiviteter på området.

CDH tilbyder kompetenceudvikling til kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed i 11 kommuner beliggende i Region Nordjylland. Deres kompetenceudviklingstilbud er tæt knyttet til den praksis, kontaktpersonerne skal indgå i. Der er ikke et standardiseret forløb, men kompetenceudviklingen foregår som sidemandsoplæring på CDH's botilbud i Aalborg. Form og indhold af oplæringen er op til den ansvarliges professionalisme og vurdering af, hvad der er brug for i den konkrete situation. CDH oplyser, at alle kontaktpersoner, der yder hjælp til borgere tilknyttet bosteder i CDH's regi, bliver oplært. De har desuden mulighed for løbende faglig sparring med ansatte på CDH.

CFD tilbyder kompetenceudvikling til kontaktpersoner for personer med erhvervet døvblindhed. Kompetenceudviklingen indebærer oplæring i form af introduktionskursus for nye kontaktpersoner og efteruddannelse i form af faste møder med undervisning og supervision i grupper, årlige kursusdage/temadage med uddybning af specifikke emner, individuel supervision efter behov og en årlig evalueringssamtale. CFD har opstillet læringsmål og følger op på målene i forbindelse med de forskellige aktiviteter.

CFD's tilbud om kompetenceudvikling er det samme for alle kontaktpersoner, uanset hvor i landet de er ansat. Dog med differentiering i målgrupper, idet der er selvstændige kurser til tegnsprogede kontaktpersoner.

Kompetenceudviklingsaktiviteterne finder sted i Aalborg, Holstebro, Aarhus, Fredericia, Esbjerg, Haderslev, Odense, København, Rønne og Næstved. CFD's tilbud er i udgangspunktet en pakkeløsning. Kommunerne har forskellige ønsker og muligheder i forhold til forløbet, hvilket giver variationer i forhold til, hvilke aktiviteter den enkelte kontaktperson har adgang til, og dermed hvordan den enkelte bliver kvalificeret til opgaven som kontaktperson.

Center for Kommunikation Herning står for kvalificering af et meget lille antal kontaktpersoner for personer med erhvervet døvblindhed og oplyser, at de ikke har egentlig døvblindeekspertise på området, men trækker på ekspertise fra hhv. høre- og synsområdet. Centrets kompetenceudvikling består af seks timers oplæring og efteruddannelse i form af seks årlige kontaktpersonmøder. Aktiviteterne afholdes på centret.

De 14 kommuner, der ikke har aftale med CFD eller Center for Kommunikation Herning, har meget begrænset erfaring med at tilbyde kontaktpersoner efter servicelovens § 98. 8 af 14 kommuner har således aktuelt ikke borgere, som er visiteret til en kontaktpersonordning. Sagsbehandlingen foregår typisk fra sag til sag uden egentlige procedurer for, hvordan kontaktpersoner klædes på til opgaven, eller hvilke vidensmiljøer, man trækker på eller samarbejder med.

Fælles for udbyderne er, at kompetenceudvikling er tilstedeværelsesundervisning – enten i personen med døvblindheds hjem eller på centret i et kursusmiljø. Ingen af



udbyderne anvender pc/internet som læringsplatform, fx i form af e-læringsprogrammer, videokonferencer eller fjernundervisning.

I skemaet herunder gives et overblik over de undervisningsemner, som indgår i udbydernes kompetenceudviklingstilbud – med angivelse af læringstaksonomi i parentes. Skemaet er baseret på de emner udbyderne har oplyst i spørgeskemaundersøgelsen. Spørgsmålet har været formuleret som et åbent spørgsmål, og ikke som en afkrydsningsliste.

<b>Undervisningsemner</b>	<b>CDH (medfødt)</b>	<b>CFD (erhvervet)</b>	<b>CfK Herning (erhvervet)</b>
Introduktion til døvblindhed	x (kender til)	x (kan)	
Introduktion til syn			x (kender til)
Introduktion til hørelse			x (kender til)
Høretaktik			x (kender til)
Syns- og hørehjælpemidler		x (kender til)	x (kan)
Kommunikationsstrategier og -metoder	x (behersker)	x (behersker)	x (kender til)
Ledsagelse / mobility	x (kender til)	x (behersker)	x (kan)
Synstolkning og formidling		x (behersker)	
Etik		x (behersker)	x (kan)
Samarbejde og konfliktløsning		x (kan)	
Lovgivning/sagsgang ift. § 98		x (kender til)	x (kan)
Alderdom, døvblindhed og demens		x (kender til)	
Progredierende sansetab		x (kender til)	
Psykologi og identitet		x (kan)	

Som det fremgår, er der variationer i hvilket indholdsmæssigt fokus, den enkelte udbyder har, men man kan konkludere, at alle tre udbydere vurderer, at kompetenceudvikling af kontaktpersoner især skal sikre, at kontaktpersonen er i stand til at ledsage og kommunikere med personen med døvblindhed. De er dog uenige om læringsniveauet inden for de enkelte emner.

Dette stemmer godt overens med de undervisningsemner som litteratursøgningen<sup>17</sup> peger på. Her peges imidlertid også på, at kontaktpersoner skal være i stand til at beskrive, tolke og formidle, hvad der sker i omgivelserne. Det er kun CFD, der har dette emne med i sit kompetenceudviklingstilbud.

Samlet set tegner der sig et billede af, at der er stor variation i kompetenceudviklingstilbuddene afhængig af, hvilken kommune der bevilliger kompetenceudviklingen, og hvilken udbyder den enkelte kommune benytter som leverandør af kompetenceudvikling.

<sup>17</sup> Rapporterne Evaluering af kontaktpersonordningen (FDDB) og Undersøgelse af døvblindeområdet (Capacent/Servicestyrelsen).

## Del 4: Kontaktpersonernes kompetencer

Formålet med kortlægningen af kontaktpersonernes opgaver og kompetencer har været at få viden om det faktiske kompetenceniveau blandt kontaktpersoner, der yder hjælp efter servicelovens § 98.

Denne del af undersøgelsen sætter fokus på karakteristika ved kontaktpersoner, hvilke kompetencer de har erhvervet sig via oplærings- og efteruddannelsesforløb, og hvilke kompetencer de mener, de har behov for, for at løfte opgaven. I kapitlets konkluderende afsnit tegnes en profil af den typiske kontaktperson og potentielle målgrupper i forhold til kompetenceudvikling defineret ud fra, hvilke opgaver de skal løse.

Spørgeskemaet blev udsendt til 184 kontaktpersoner og besvaret af 100, hvilket giver en svarprocent på ca. 54 %. Dette er lidt lavere end de 60 %, der oftest anbefales, men datagrundlaget vurderes alligevel at være tilfredsstillende, da antallet af respondenter er højt.

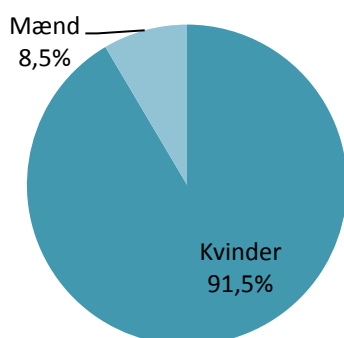
Ud af disse er ni af kontaktpersonerne, der fik tilsendt spørgeskemaet, kontaktpersoner for personer med medfødt døvblindhed, og seks af disse har besvaret skemaet. Resultaterne i denne gruppe præsenteres for sig i dette kapitels sidste afsnit.

### Karakteristika ved kontaktpersoner for mennesker med erhvervet døvblindhed

Kontaktpersoner udgør ikke en samlet homogen gruppe. Der er store forskelle, både når det gælder, hvor meget de arbejder, hvor mange års erfaring de har i jobbet, hvilken oplæring og undervisning de har modtaget i forbindelse med kontaktpersonjobbet, samt hvilke kompetencer de besidder fra andre uddannelser mv. I det følgende opridses generelle karakteristika ved kontaktpersoner for at give et billede af, hvem vi har med at gøre.

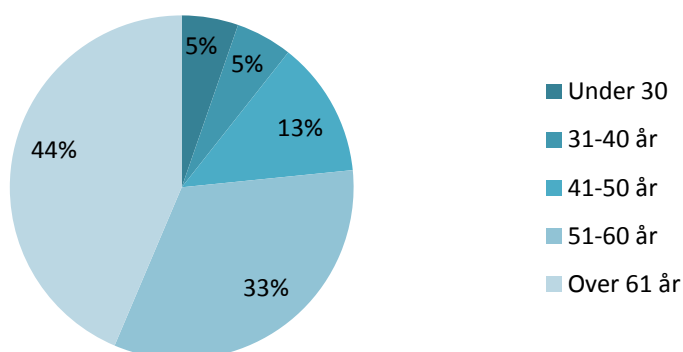
#### Køn

Langt hovedparten, 91,5 %, af kontaktpersoner er kvinder. Det skal ses i sammenhæng med den traditionelle kønsopdeling på arbejdsmarkedet, hvor kvinder oftere arbejder i det offentlige og med mennesker. Mænd udgør en andel på 8,5 %.



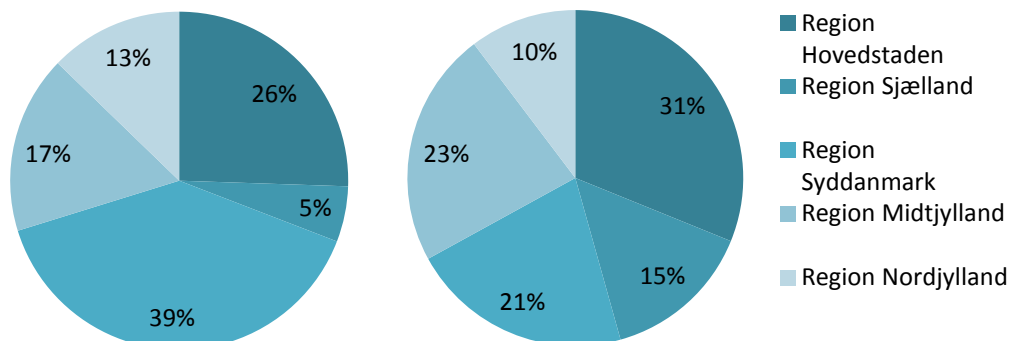
## Alder

Når det gælder alderssammensætning, er 77 % over 51 år. Den største enkeltgruppe er kontaktpersoner over 61 år, der udgør 44 % af gruppen, mens kun ca. 10 % af kontaktpersonerne er under 40 år.



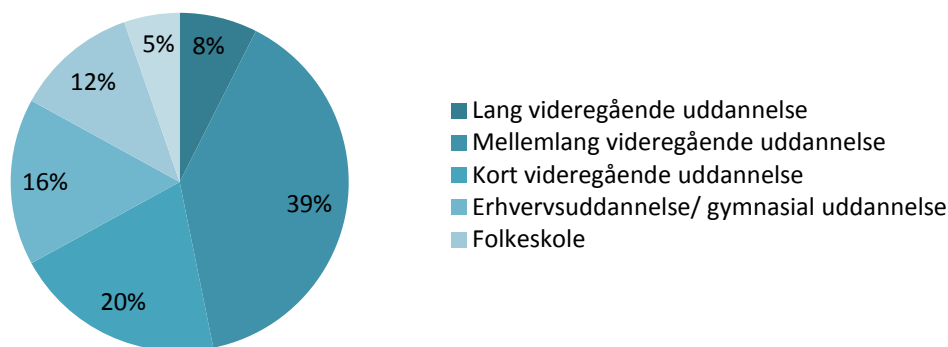
## Geografisk fordeling

Kontaktpersonerne, som har besvaret spørgeskemaet, kommer fra hele landet, men der er en overrepræsentation bosat i Region Syddanmark (39 %) samt Region Hovedstaden (26 %). At antallet kontaktpersoner er højere i Region Hovedstaden end i de andre regioner er forventet, da folketallet er højere her. Det første diagram viser hvor mange procent af kontaktpersonerne, der bor i hver region, den næste viser hvor mange procent af hele befolkningen, der bor i hver region.



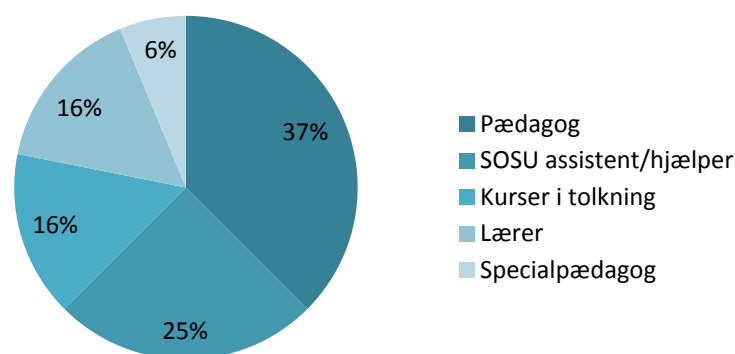
## Uddannelsesniveau

67 % af kontaktpersonerne, hvilket svarer til to tredjedele, har en videregående uddannelse. Kigger vi på alle danskere i aldersgruppen 15-69 år, er det tilsvarende tal 27 % (Danmarks Statistik). Kontaktpersonerne er således en veluddannet gruppe. Den resterende tredjedel fordeler sig på 16 % med en gymnasial eller erhvervsuddannelse og 12 %, der kun har folkeskole.



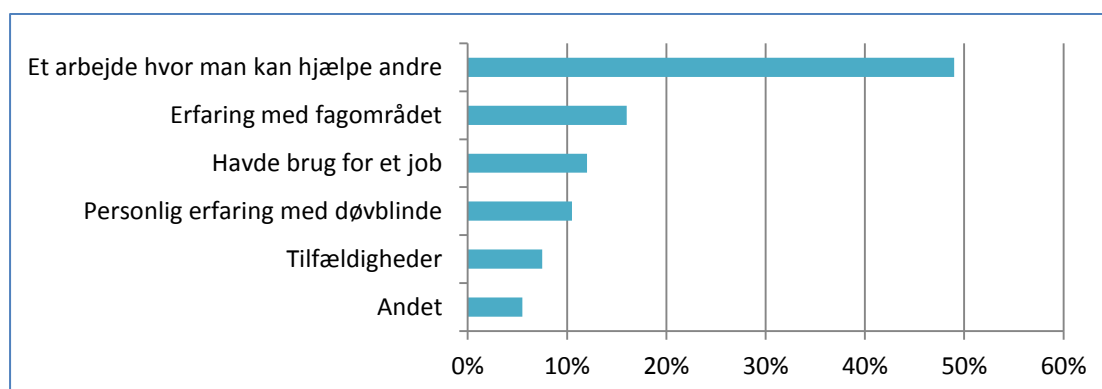
Den største enkeltgruppe er personer med en mellemlang videregående uddannelse, som udgør ca. 40 %.

Ligeledes har ca. 35 % en uddannelse, der kan siges at være af direkte eller indirekte relevans for jobbet, herunder eksempelvis pædagog, socialpædagog, socialrådgiver, lærer eller social- og sundhedsassistent. Fordelingen af denne gruppes uddannelse er vist i diagrammet under. Denne gruppe inkluderer også fem personer, der har taget hele eller dele af tegnsprogstolkeuddannelsen.



### Motivation for arbejdet

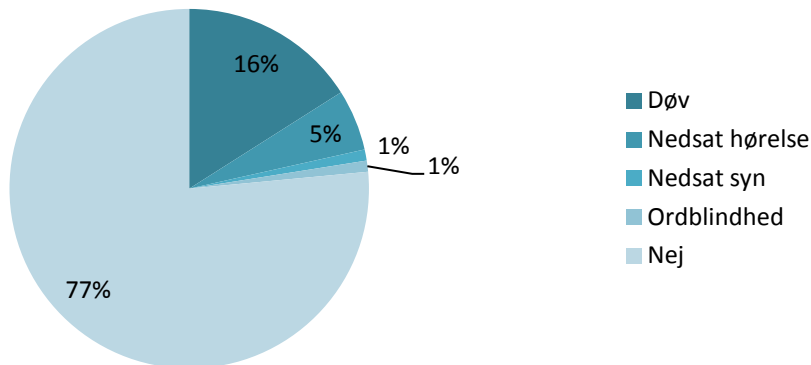
Næsten halvdelen af kontaktpersonerne angiver, at den væsentligste motivation for at arbejde som kontaktperson er at kunne hjælpe andre.



### Kontaktpersoner med funktionsnedsættelser

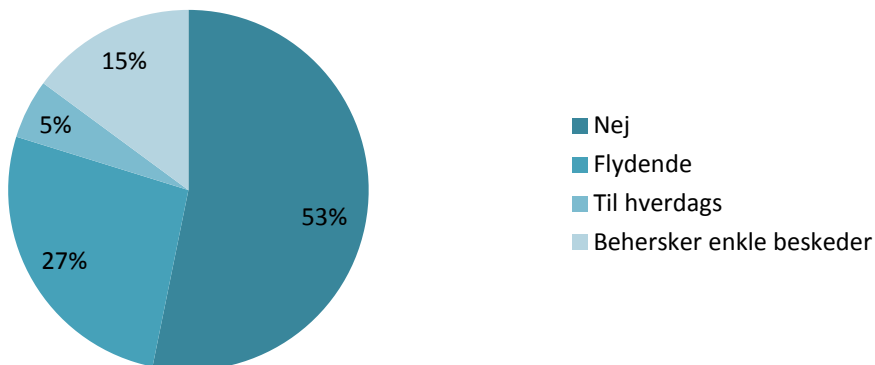
21 % af kontaktpersonerne har opgivet, at de selv enten er døve eller har en hørenedsættelse. Ud af disse opgiver to, at deres modersmål er talesprog, hvilket indikerer, at de har fået hørenedsættelsen i voksen alder. I denne sammenhæng er det relevant at kende antallet kontaktpersoner, der er tegnsprogede døve/hørehæmmede, da det kan have betydning for tilrettelæggelse af oplæring og efteruddannelse. Fratrukket de to kontaktpersoner, der er talesprogsbrugere, er det 19 %, der er tegnsprogede og døve/hørehæmmede.

Diagrammet under viser, at der også findes kontaktpersoner, der har nedsat syn eller ordblindhed. Dette gælder dog kun enkeltstående personer, hvorfor der ikke vil sættes særligt fokus på disse grupper i nærværende rapport.



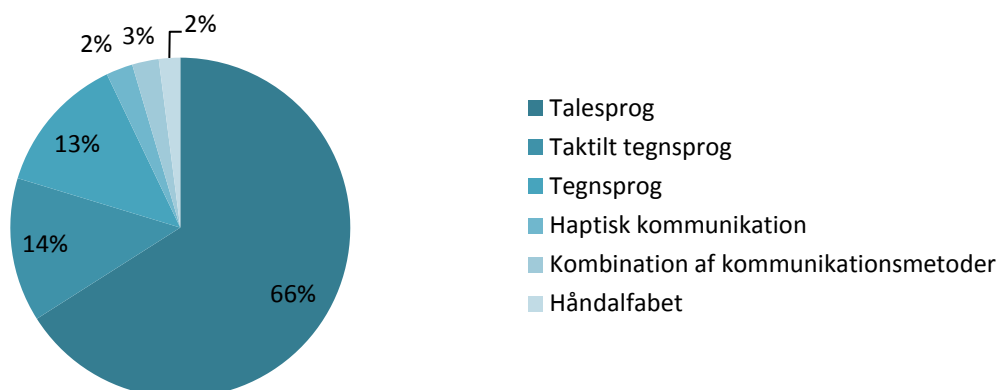
### Kendskab til tegnsprog

Næsten halvdelen af kontaktpersonerne har mere eller mindre kendskab til tegnsprog. 27 % taler det flydende, heraf 18 % fordi det er deres modersmål, mens resten har taget kurser og uddannelse i tolkning. Derudover er der en andel på 15 %, der kan tegnsprog til hverdagsbrug, og yderligere 5 %, der kan give og forstå enkle beskeder på tegnsprog.



Tegnsprog er relevant at have kendskab til som kontaktperson, fordi en del personer med døvblindhed er tegnsprogede. For at give et billede af, hvor stor andel dette drejer sig om, er kontaktpersonerne blevet bedt om at svare på, hvilken kommunikationsform de oftest benytter i samspillet med den borger, de er kontaktperson for. I 66 % af tilfældene benyttes primært talesprog, mens 34 % benytter forskellige former for tegnsprog. Herunder er almindelig tegnsprog og taktilt tegnsprog oftest benyttet. Haptisk kommunikation og håndalfabet benyttes som primær kommunikationsform i kun 2 % af tilfældene, hvilket skal ses i sammenhæng

med, at dette er kommunikationsformer, der ofte benyttes som supplement til fx talesprog eller tegnsprog.

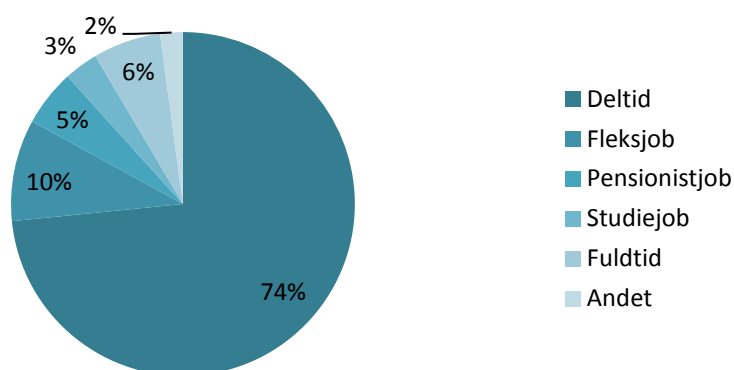


## Kontaktpersonjobbet (erhvervet døvblindhed)

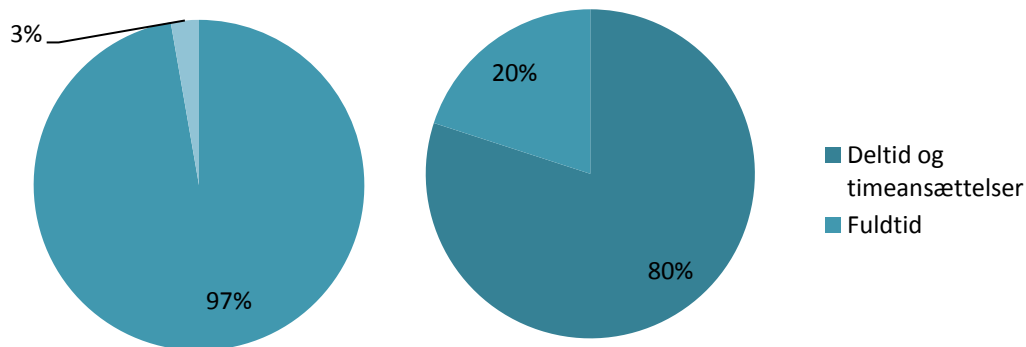
Dette afsnit ser nærmere på kontaktpersonernes ansættelser, herunder hvor længe de har været ansat, hvor mange borgere de har været kontaktperson for, hvor mange timer de arbejder ugentlig mv.

### Jobtype

94 % af kontaktpersonerne opgiver, at kontaktpersonjobbet er en eller anden form for deltidsarbejde. 3 % (3 personer) arbejder som kontaktperson ved siden af studier, hvoraf en af dem opgiver, at jobbet er studierelevant. 5 % har jobbet som pensionistjob, mens 10 % er ansat på fleksjobvilkår. Kun 6 %, tilsvarende omkring 1 ud af 20 kontaktpersoner, arbejder fuldtid.

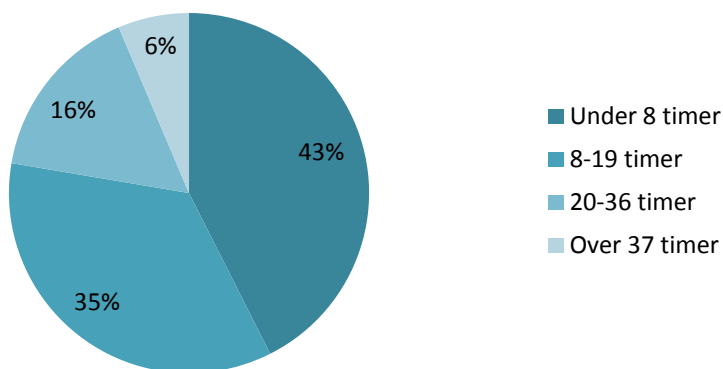


Der er dog en afgørende forskel mellem hørende og døve/hørehæmmede kontaktpersoner her. Hvis vi opdeler kontaktpersoner med og uden hørenedsættelse i to grupper hver for sig, viser det sig, at 20 % af de døve kontaktpersoner arbejder fuldtid, mens det samme kun gør sig gældende for 3 % af de hørende kontaktpersoner.



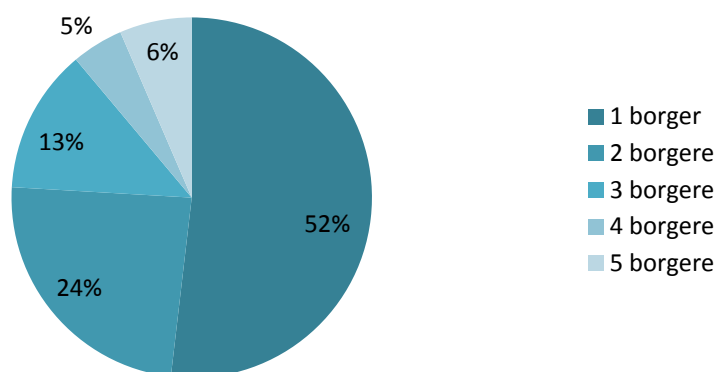
### Timetal

78 % af kontaktpersonerne arbejder under 20 timer om ugen, og 42,5 % arbejder 8 timer eller mindre.



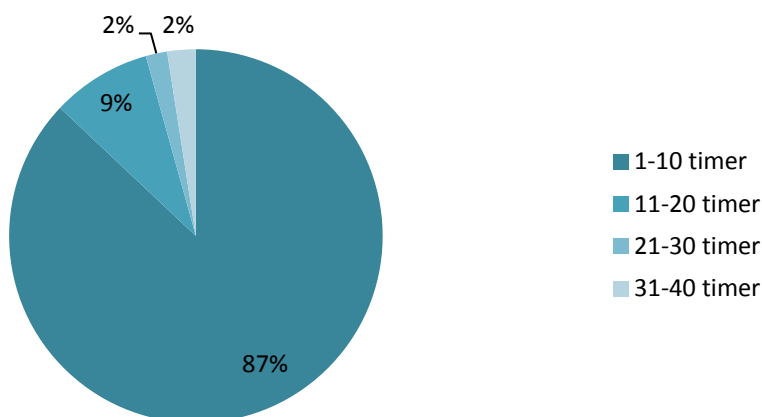
### Antal borgere pr. kontaktperson

Samlet set er de 94 personer, der har besvaret spørgeskemaet, kontaktpersoner for 205 borgere (= 60 % af det samlede antal døvblinde borgere med kontaktperson). 43 % af kontaktpersonerne yder hjælp til en enkelt borger, mens 35 % yder hjælp til to borgere. Derudover er 13 % kontaktperson for tre borgere, og de sidste 11 % for fire eller flere borgere.



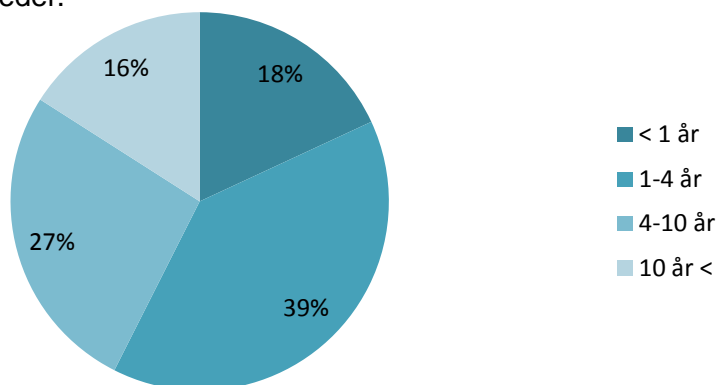
### Antal timer pr. borger

Hovedparten af kontaktpersonerne, hele 87 %, arbejder under 10 timer ugentlig per borger. 9 % er ansat til at arbejde 11-20 timer om ugen per borger, og de resterende 4 % arbejder 21-40 timer om ugen per borger.



### Arbejdserfaring

Der er en betragtelig udskiftningsprocent blandt kontaktpersoner, hvilket kan hænge sammen med, at mange har jobbet som en eller anden form for deltidsjob, herunder fleksjob, skånejob, studiejob mv. 57 % har fire års erfaring eller mindre, og hele 18 % svarende til næsten en femtedel af kontaktpersonerne er ansat inden for de sidste 12 måneder.



Der er dog også en gruppe på ca. 16 %, der har mere end 10 års erfaring med at arbejde som kontaktperson. Et interessant træk ved denne gruppe er, at andelen af mænd er på 26,6 %. Det er en betragtelig højere andel end blandt kontaktpersoner med mindre erfaring. Et andet interessant træk ved gruppen med mange års erfaring er, at to tredjedele af dem kommer fra de byer, hvor CFD har kontor, dvs. København, Odense, Aalborg, Aarhus og Fredericia.

Derudover er døve og hørehæmmede kontaktpersoner stærkt repræsenteret blandt kontaktpersoner med mange års erfaring. I gruppen med 10 års erfaring eller mere, er over halvdelen, 53 %, døve eller hørehæmmede.

### Oplæring og kompetenceudvikling (erhvervet døvblindhed)

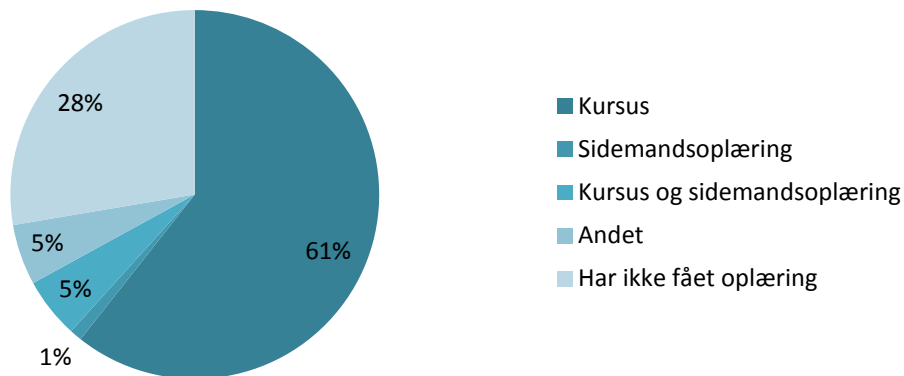
I dette afsnit sætter vi fokus på kontaktpersonernes kompetencer, den oplæring og efteruddannelse de opgiver, at de har modtaget i forbindelse med jobbet, hvilke emner de har fået undervisning i, og hvilke emner de mener, at de mangler undervisning i for at varetage jobbet.



## Oplæring

Med oplæring henvises der til den undervisning og kompetenceudvikling, kontaktpersonen har modtaget i forbindelse med at starte i jobbet. Det kan være i form af kurser, men kan også foregå som sidemandsoplæring, hvor der bliver introduceret til fx døvblindhed, kontaktpersonens opgaver og rolle mv.

61 % opgiver, at de har været på kursus i forbindelse med, at de blev ansat. 5 % har modtaget sidemandsoplæring, mens 5 % både har været på kursus og har modtaget sidemandsoplæring.

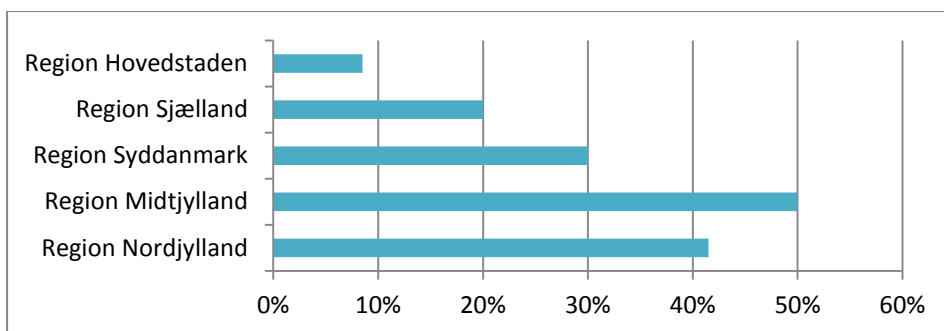


29 %, svarende til 3 ud af 10 kontaktpersonerne, oplyser, at de ikke har modtaget nogen form for oplæring inden de startede i jobbet. Kigger vi på kontaktpersoner, der har været ansat i over tre måneder, drejer det sig om 25,5 %. Dette da der i en del tilfælde laves opsamlingshold for kontaktpersoner, der bor geografisk spredt, hvorfor oplæringen ikke altid bliver givet, før kontaktpersonen starter i jobbet.

Kigger vi på, hvor de kontaktpersoner, der ikke har fået oplæring, er ansat, tegner der sig et billede af, at der er afgørende geografiske forskelle. I det følgende er kommunerne opdelt efter, hvilken region de geografisk ligger i.

I kommuner beliggende i Region Hovedstaden er det kun 8 % af kontaktpersonerne, der ikke har modtaget oplæring. En mulig forklaring kan være, at folketal og -tæthed er højere i dette område, hvorfor det er nemmere at samle et hold af kontaktpersoner, der er i oplæringsfasen.

I den modsatte ende befinder kommuner beliggende i Region Midtjylland sig, hvor halvdelen af kontaktpersonerne ikke har modtaget oplæring, tæt fulgt af kommuner beliggende i Region Nordjylland på 41,6 %. Dette er kommuner med lavere folketal, hvorfor det muligvis kan være sværere at få samlet et hold med nye kontaktpersoner inden de starter i jobbet.

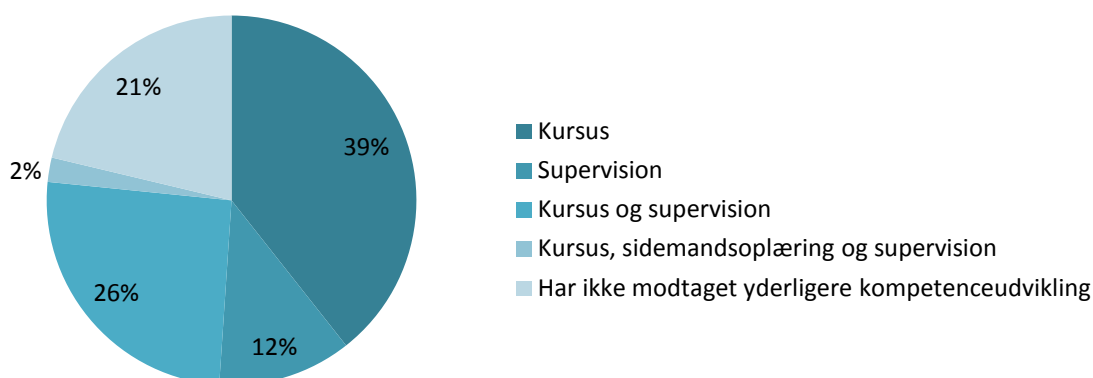


Tabellen viser, hvor mange % af kontaktpersonerne som opgiver, at de ikke har modtaget oplæring inden de startede i jobbet.

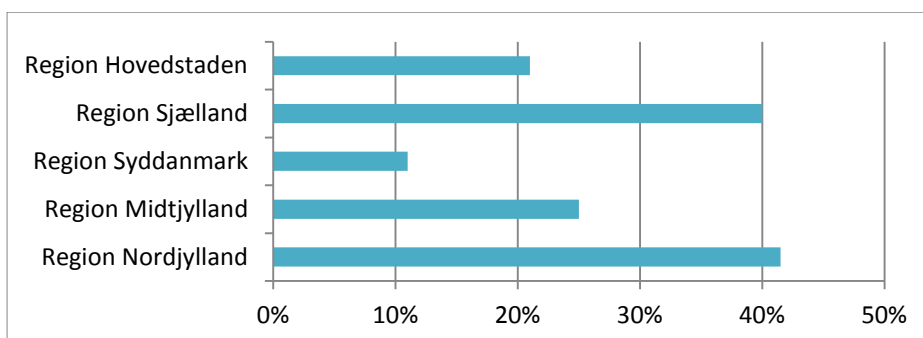
### Efteruddannelse

Kontaktpersonerne er også blevet spurgt, om de har modtaget efteruddannelse i jobbet som kontaktperson. Med efteruddannelse henvises der til den undervisning og kompetenceudvikling, kontaktpersonen har modtaget i forbindelse med kontaktpersonjobbet, som ikke kan defineres som oplæring. Det kan være i form af kurser, supervision e.l.

79 % af kontaktpersonerne opgiver, at de har modtaget efteruddannelse i forbindelse med jobbet som kontaktperson.



21 %, svarende til hver femte kontaktperson, har ikke modtaget efteruddannelse, hverken i form af kurser, sidemandsoplæring eller supervision. Dog kan det antages, at en del kontaktpersoner ikke har været ansat i lang nok tid til, at efteruddannelse har været aktuell. Kigger vi på tallene for kontaktpersoner, der har været ansat i mere end et år, drejer det sig om omkring 10 % af kontaktpersonerne, der ikke har modtaget nogen form for efteruddannelse.



Tabellen viser, hvor mange % af kontaktpersonerne som opgiver, at de ikke har modtaget efteruddannelse.

Kigger vi igen på de geografiske forskelle, viser det sig, at kommuner beliggende i Region Syddanmark, hvor 30 % ikke modtog oplæring, udmærker sig som det område, hvor flest kontaktpersoner modtager efteruddannelse. Kun 11 % af regionens kontaktpersoner opgiver, at de ikke har modtaget efteruddannelse. En forklaring på dette kan være, at fordi kontaktpersonerne bor spredt og langt fra kursussteder, laves der opsamlingshold, når der er ansat flere nye. Dermed kan nogle opleve at vente længe på et tilbud. Det samme kan ligge til grund for fordelingen i kommuner beliggende i Region Midtjylland, hvor andelen, der ikke har fået oplæring, ligger på 50 %, mens andelen, der ikke har fået efteruddannelse ligger på 25 %.

I kommuner i Region Sjælland og Region Hovedstaden tegner der sig et modsat billede. Her er andelen, der ikke har fået oplæring, relativt lav, mens andelen, der ikke har modtaget efteruddannelse ligger højere, henholdsvis 40 % for kommuner beliggende i Region Sjælland og 21 % for kommuner i Region Hovedstaden.

I kommuner i Region Nordjylland ligger andelen på omkring 40 %, både når det gælder manglende oplæring og manglende kompetenceudvikling.

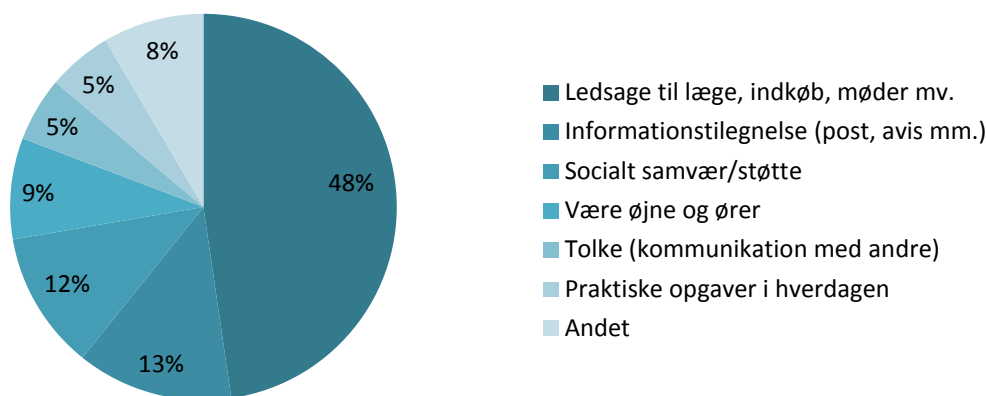
### **Hverken oplæring eller efteruddannelse**

Det er få kontaktpersoner, der hverken har modtaget nogen form for oplæring eller efteruddannelse. Dette gælder for 8,5 % af alle kontaktpersonerne (svarende til 8 personer). Halvdelen af disse kan dog forklares ved, at de har været ansat i under 4 måneder og derfor måske endnu ikke har nået at få tilbud om undervisning. De resterende 4 %, svarende til fire personer, har været ansat i mellem tre og otte år. Tre af dem har fået tilbud om kompetenceudvikling, men har af forskellige årsager takket nej. Det peger på, at selv om alle ikke får oplæring eller efteruddannelse, er næsten alle blevet tilbudt undervisning på et tidspunkt i løbet af ansættelsen.

### **Opgaver som kontaktperson**

Kontaktpersonerne har svaret på, hvilken opgave de ser som den vigtigste for den eller de borgere, de er kontaktperson for. Diagrammet indeholder alle opgaver, som over 5 % har nævnt som den vigtigste. Tallene viser, at omkring halvdelen (48 %) anfører ledsagelse af borgeren som deres vigtigste opgave. Oftest er der tale om ledsagelse til daglige gøremål som indkøb, lægebesøg, gymnastik, familiebesøg, foreningsmøder mv. Men andre anfører, at det for den borger, de er kontaktperson for, er lige så vigtig at få mulighed for at komme ud i lokalmiljøet eller i naturen for at bryde isolationen.

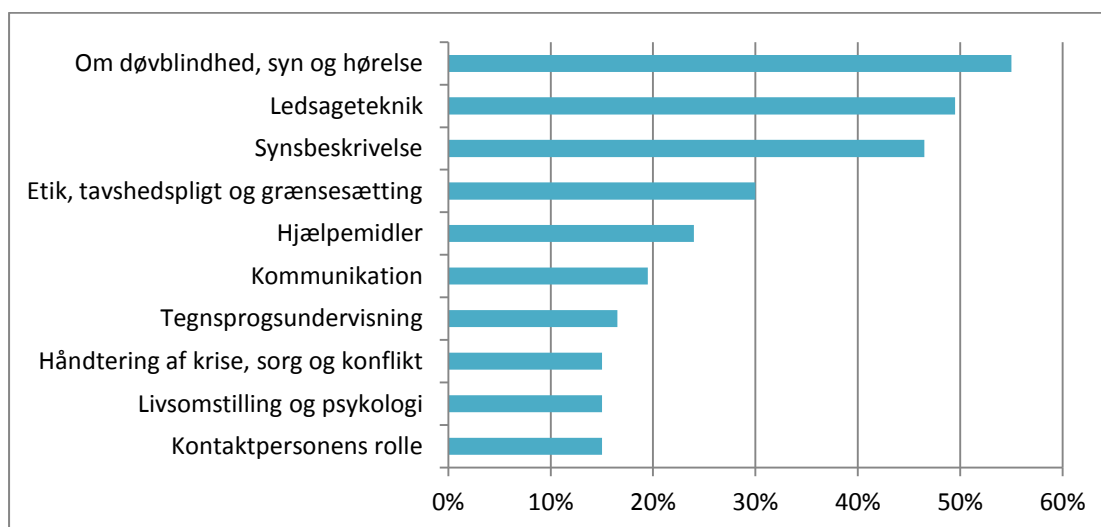
Dernæst følger det at læse post og ordne papirer og regninger, samt informere om nyheder, som 13 % anfører som den vigtigste opgave for den borger, som de er kontaktperson for. Næsten ligeså mange, 12 %, anfører, at deres vigtigste opgave er at tilbringe tid sammen med borgeren, tale sammen, tilbyde socialt samvær og støtte. 9 % anfører, at deres hovedopgave er at være borgerens øjne og ører. De to sidste grupper af kontaktpersoner anfører, at det at være tolk og hjælpe med kommunikationen med andre (gælder for 5 %) og det at yde praktisk hjælp til almindelige hverdags opgaver (gælder også for 5 %) er den opgave, de anser som vigtigst. Derudover har 8 % anført andre typer af opgaver som vigtigst.



### Emner i oplæring

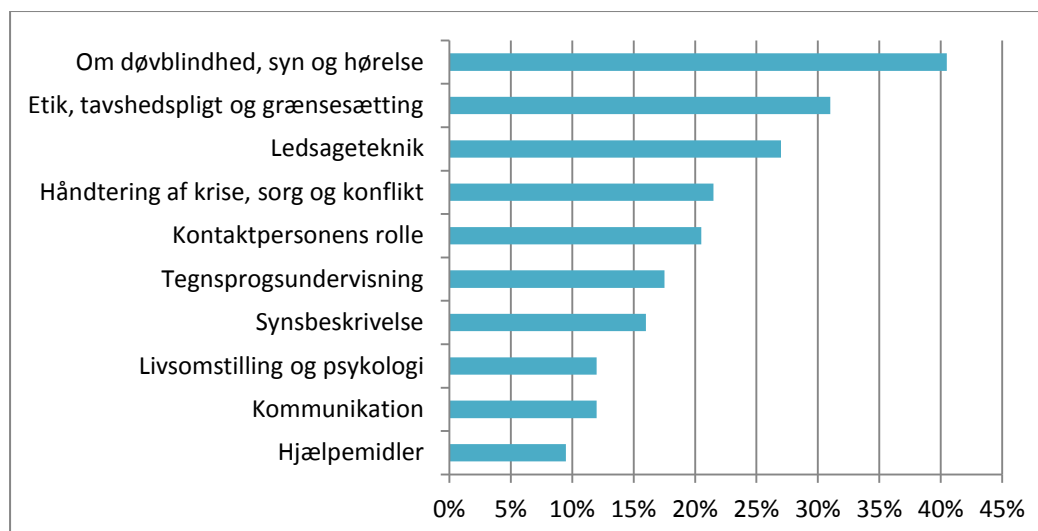
Vi har spurgt kontaktpersonerne om, hvilke emner de har fået præsenteret i den oplæring, de modtog i forbindelse med, at de startede i jobbet som kontaktperson. De emner, flest har fået oplæring i, er ledsageteknik, synsbeskrivelse samt generel viden om syn, hørelse, sansetab og det at leve med døvblindhed.

Svarene på dette spørgsmål er givet som fritekst og ikke ud fra en liste. Desuden har ikke alle svaret på spørgsmålene. Det betyder, at flere end angivet kan have fået undervisning i de forskellige emner, men blot har glemt at skrive det på. Tallene skal derfor ses som et udtryk for, hvad svarpersonerne kan huske eller har bidt mærke i, at de har fået oplæring i.



### Emner i efteruddannelse

Kontaktpersonerne er også blevet spurgt om, hvilke emner de har fået undervisning i i forbindelse med efteruddannelse. Der er her tale om forskellige former for undervisning, nogle har været på kurser, andre har modtaget sidemandsoplæring eller supervision, mens nogle få har modtaget undervisning ved flere af de nævnte metoder. I diagrammet ses al undervisning under et.



### Kontaktpersonernes tilfredshed med kompetenceudvikling

I spørgeskemaet havde kontaktpersonerne mulighed for at skrive uddybende kommentarer om kompetenceudviklingen for kontaktpersoner. Denne mulighed har 25 ud af de 94 kontaktpersoner gjort brug af, heraf har seks udtrykt sig positivt, 16 negativt og de resterende tre kommentarer er neutrale. Kommentarfeltet antyder, at der er stor variation i kontaktpersonernes oplevelse af kompetenceudviklingen.

I de positive kommentarer udtrykkes det bl.a., at de oplever, at kurserne "er meget alsidige og vedkommende i forhold til vores arbejde", at de "er kommet vidt omkring i årernes løb", og at det er "altid meget givende at udveksle erfaringer med andre kontaktpersoner og konsulenterne i CFD".

I de negative kommentarer pointeres det bl.a., at "en uddannelse som kontaktperson er meget ønskværdigt", at der "mangler en samlet uddannelse", og at der bør gives "oplæring inden man begynder". En anden skriver: "Kompetenceudviklingen er fuldkommen mangelfuld. Otte timers kursus om året er ikke meget – slet ikke. Man når blot at blive introduceret for emnerne, men man kan bruge meget lidt af det. Det er glemt alt for hurtigt efter."

De kontaktpersoner, der har udtrykt sig i positiv eller negativ regning, kommer fra forskellige dele af lande og har fået undervisning af forskellige udbydere. Der er således ikke nogen mønstre, der kan forklare eller underbygge de forskellige holdninger.

### Karakteristika ved kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed

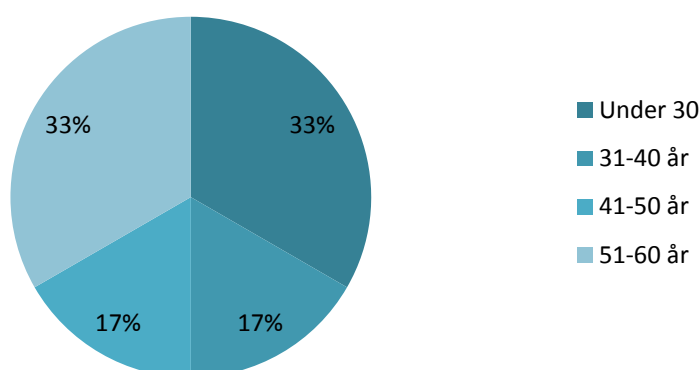
I forbindelse med denne kortlægning er der på landsbasis identificeret sammenlagt 11 kontaktpersoner til mennesker med medfødt døvblindhed, hvoraf ni har fået tilsendt spørgeskemaet<sup>18</sup>. Seks kontaktpersoner har besvaret spørgeskemaet, og de er alle tilknyttet Center for Døvblindhed og Høretab i Aalborg (CDH).

<sup>18</sup> Pga. manglende kontaktoplysninger på to af personerne.

Svarene fra kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed adskiller sig på en del punkter fra svarene fra kontaktpersoner til mennesker med erhvervet døvblindhed. I det følgende gennemgås resultaterne fra denne del af undersøgelsen. Det skal understreges, at tallene er forbundet med usikkerhed, da antallet af kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed er meget lavt.

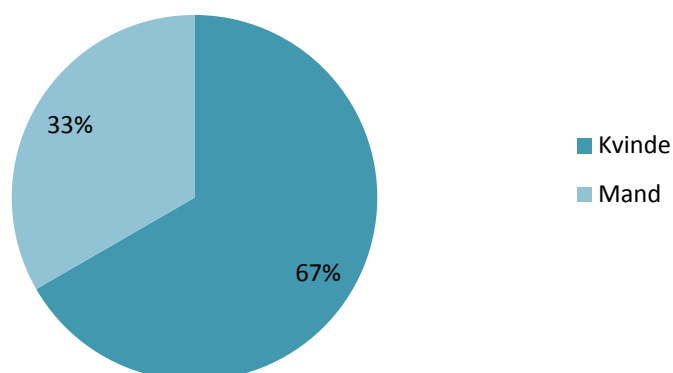
### Alder

Kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed er generelt yngre end kontaktpersoner for mennesker med erhvervet døvblindhed. Tre ud af de seks (50 %) er under 40 år, og aldersgruppen over 61 er ikke repræsenteret. De tilsvarende tal blandt kontaktpersoner for mennesker med erhvervet døvblindhed var 10 % under 40 år og 44 % over 61 år.



### Køn

Ligeledes er der en højere andel mænd. To ud af de seks (33,5 %) kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed er mænd, sammenlignet med 8,5 % i gruppen af kontaktpersoner for mennesker med erhvervet døvblindhed.



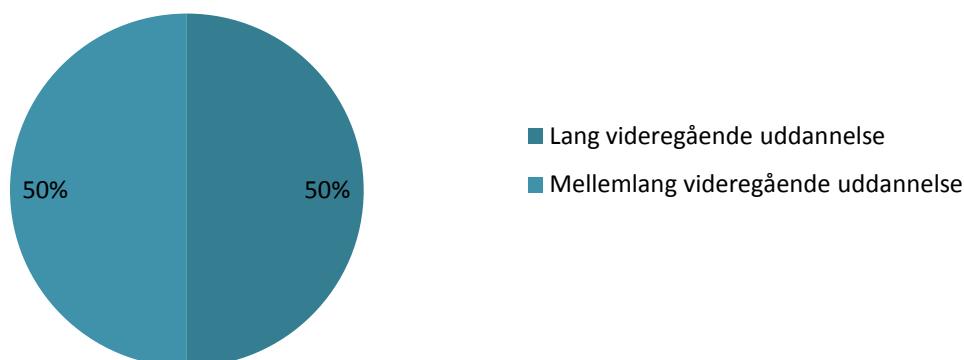
### Kontaktpersoner med funktionsnedsættelser

Ingen af kontaktpersonerne for mennesker med medfødt døvblindhed er døv/hørehæmmede eller har andre funktionsnedsættelser, og ingen har tegnsprog som modersmål. Dog har alle kendskab til tegnsprog i forskellig grad. Halvdelen opgiver, at de kan benytte tegnsprog på hverdagsniveau, og halvdelen behersker enkle beskeder.

### Uddannelse

De seks kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed har et højere uddannelsesniveau end kontaktpersoner for mennesker med erhvervet døvblindhed.

Alle har en videregående uddannelse, hvoraf halvdelen har en lang og halvdelen en mellemlang videregående uddannelse.



Tre ud af de seks (50 %) har en uddannelse med direkte eller indirekte relevans for jobbet, herunder pædagog-, socialpædagog- og audiologopæduddannelse.

## Kontaktpersonjobbet (medfødt døvblindhed)

En høj andel af kontaktpersonerne (66,7 %) har valgt at blive kontaktperson, fordi de har haft en eller anden form for tilknytning til borgeren, inden de startede i jobbet. To har mødt borgeren gennem arbejdet som pædagog på et bosted, en har fungeret som familiepleje for borgeren, og en kender borgeren privat. De to øvrige opgiver, at de har valgt at blive kontaktpersoner, fordi de gerne vil gøre noget for andre, eller fordi det handler om gensidig livskvalitet.

Fem ud af de seks er således også kun kontaktperson for én borger. Den sidste kontaktperson opgiver at være kontaktperson for to borgere, hvoraf den ene har medfødt døvblindhed og den anden erhvervet døvblindhed.

### Opgaver som kontaktperson

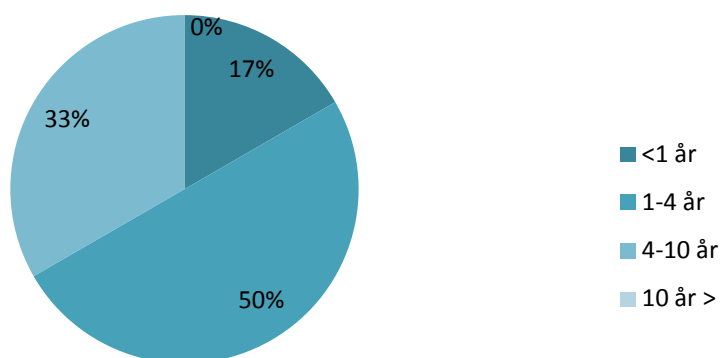
På spørgsmål om, hvad de anser som deres vigtigste opgave, svarer fem ud af seks (83 %) ledsagelse – det at give borgeren gode oplevelser og mulighed for at komme ud af boformen. Som anden og tredje vigtigste opgave angiver flest (50 %) det sociale – det, at borgeren oplever, at nogen ønsker at tilbringe tid sammen med ham/hende og tilbyder kontinuerligt samvær over tid.

### Jobtype

Alle de seks kontaktpersoner, der har besvaret spørgeskemaundersøgelsen, opgiver, at de arbejder deltid som kontaktperson, heraf har en enkelt opgivet, at jobbet er et studiejob. De arbejder omkring ti timer månedligt og kan fordele timerne efter egne og borgerens ønsker.

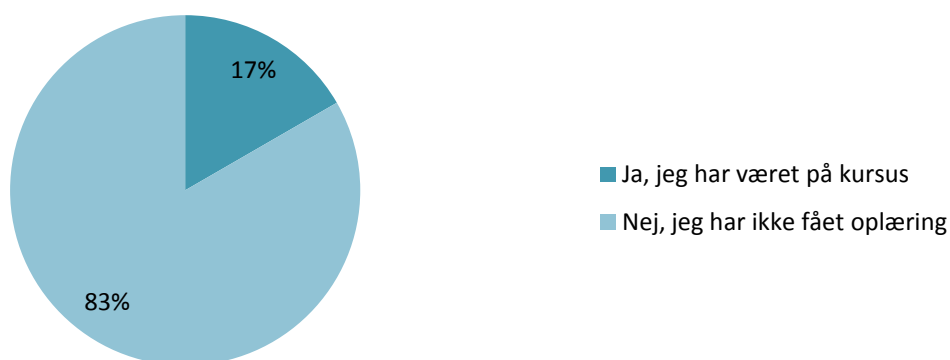
### Arbejdserfaring

Når det gælder erfaring opgiver halvdelen, at de har 1-4 års erfaring. En person (17 %) opgiver at have under et års erfaring, og to personer (33 %) opgiver at have 4-10 års erfaring. Ingen har over ti års erfaring.



## Oplæring og kompetenceudvikling (medfødt døvblindhed)

Kun en af de seks kontaktpersoner (17 %) anfører at have modtaget oplæring i forbindelse med, at han/hun begyndte i jobbet som kontaktperson. Oplæringen for denne kontaktpersons vedkommende blev givet af CDH og bestod af ca. fem timers undervisning i de mest nødvendige tegn til brug i dagligdagen.



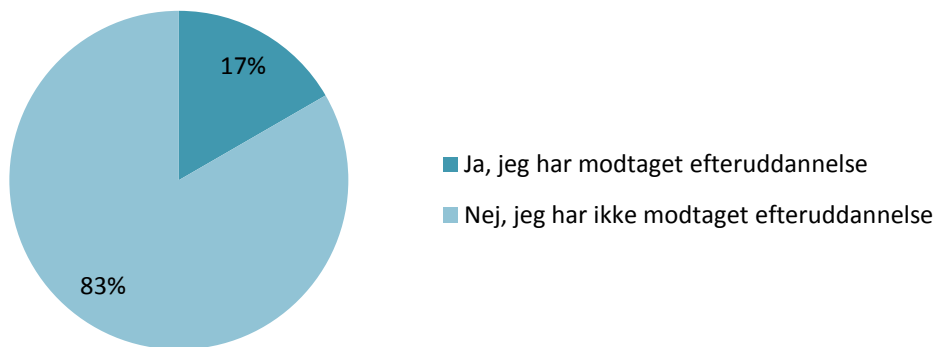
Derudover er der en, der opgiver at have modtaget undervisning i tegnsprog og håndalfabet på CDH, dette har dog været i forbindelse med ansættelsen som pædagog på stedet, ikke en oplæring i opgaver, roller mv. i jobbet som kontaktperson.

De resterende fem personer (83 %) har ikke modtaget oplæring i forbindelse med, at de startede i jobbet som kontaktperson. På spørgsmål om, hvorfor de ikke har modtaget denne oplæring, anfører de, at de antager, det er blevet skønnet, at de havde nogle basiskompetencer, da de har kendt borgeren, inden de startede i jobbet.

### Efteruddannelse

Ligeledes angiver kun en af de seks kontaktpersoner (17 %) at have modtaget efteruddannelse. For denne ene person er der tale om supervision af en kollega i sammenlagt 10 timer.





Det er den samme kontaktperson, der har modtaget både oplæring og efteruddannelse, hvilket betyder, at flertallet (83 %) hverken har modtaget oplæring eller efteruddannelse.

De samme kontaktpersoner efterspørger dog ikke på nuværende tidspunkt mere undervisning for at varetage jobbet. De anfører i spørgeskemaet, at de har klaret sig uden, og at de har oparbejdet erfaring enten gennem jobbet som kontaktperson, eller via deres tidligere kontakt til målgruppen personer med medfødt døvblindhed.

## Sammenfatning

I forbindelse med kortlægningen er sammenlagt 204 kontaktpersoner i Danmark identificeret, hvoraf 193 er kontaktpersoner for mennesker med erhvervet døvblindhed, og 11 er kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed. Spørgeskemaet er blevet besvaret af 94 kontaktpersoner for mennesker med erhvervet døvblindhed og seks kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed.

Kortlægningen af kontaktpersonernes kompetencer gør os i stand til at tegne en profil af den typiske kontaktperson og karakterisere kontaktpersonernes arbejdsliv. Derudover får vi et billede af, hvilken kompetenceudvikling, de nuværende kontaktpersoner har fået, hvilke opgaver de har behov for kompetencer til at kunne løse, og hvad de kunne ønske sig i forhold til kompetenceudvikling.

I det følgende gennemgås først resultaterne for kontaktpersoner for mennesker med erhvervet døvblindhed og dernæst for kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed.

### **Kontaktpersoner for mennesker med erhvervet døvblindhed**

- 9 ud af 10 er kvinder.
- 3 ud af 4 er over 50 år.
- 2 ud af 3 har en videregående uddannelse.
- Kun 6,4 % arbejder fuldtid, resten på deltid.
- 3 ud af 4 arbejder under 20 timer ugentligt.
- Kontaktpersonerne arbejder oftest for en (52 %) eller to (24 %) døvblinde.
- Der er relativt høj udskiftning, 60 % har været ansat i under fire år.
- Hver femte kontaktperson er døv eller hørehæmmet.
- Døve og hørehæmmede kontaktpersoner arbejder oftere fuldtid og bliver oftere i jobbet i flere år.

Baseret på disse data kan den typiske kontaktperson for mennesker med erhvervet døvblindhed beskrives som en kvinde på 55 år med en mellemlang videregående uddannelse. Hun er uddannet pædagog og har i sit arbejdsliv været motiveret af at få lov til at hjælpe andre. Kontaktpersonjobbet har hun som et deltidsjob på otte timer ugentlig, hvilket hun har haft i de sidste fire år. Hun arbejder for en ældre borger med aldersrelateret døvblindhed, som har brug for hjælp til at komme i butikker, til læge og andre ærinder.

### **Oplærings- og efteruddannelses tilbud**

- Næsten 3 ud af 10 har ikke modtaget specifik oplæring med henblik kontaktpersonjobbet, inden de starter i jobbet.
- Godt 1 ud af 5 har ikke modtaget efteruddannelse specifikt rettet mod kontaktpersonjobbet.
- Dog er det et fåtal (ca. 1 %), der *hverken* har fået tilbud om oplæring *eller* efteruddannelse specifikt rettet mod kontaktpersonjobbet.
- Hvorvidt en kontaktperson har modtaget oplæring eller efteruddannelse specifikt rettet mod kontaktpersonjobbet afhænger i høj grad af, hvilken region personen hører hjemme i.

- Kontaktpersonernes holdning til det eksisterende kompetenceudviklingstilbud er meget svingende.

Det kan konkluderes, at ca. 1/3 del af kontaktpersonerne for mennesker med erhvervet døvblindhed ikke modtager oplæring specifikt rettet mod kontaktpersonjobbet. Til gengæld er det kun ganske få, der ikke har modtaget en eller anden form for kompetenceudvikling i løbet af deres ansættelse.

### **Undervisningsemner**

- Kontaktpersonerne opgiver ledsagelse, oplæsning af post/avis mv. og socialt samvær og støtte som de tre vigtigste opgaver for de døvblinde borgere, de arbejder for.
- De emner flest opgiver, de har fået oplæring i, er: døvblindhed, ledsageteknik og synsbeskrivelse.
- De emner flest opgiver, de har fået efteruddannelse i, er: døvblindhed, ledsageteknik og samarbejde/grænsesætning.
- Næsten halvdelen (53 %) har kendskab til tegnsprog, ca. 30 % taler det flydende mens ca. 20 % har tegnsprog som modersmål.

På baggrund af disse data kan vi konkludere, at kontaktpersoner for mennesker med erhvervet døvblindhed har faktiske kompetencer i ledsagelse og synsbeskrivelse, hvilket stemmer overens med litteraturens og til dels udbydernes fokus.

### **Kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed**

- Der er flere yngre kontaktpersoner, 50 % er under 40 år.
- Der er flere mandlige kontaktpersoner, to ud af tre (33 %) er mænd.
- Der er ingen døve/hørehæmmede eller tegnsprogede kontaktpersoner, dog benytter alle tegnsprog i forskellig grad.
- Alle har en videregående uddannelse og halvdelen har uddannelse, der er relevant for jobbet, herunder pædagog og audiologopæd.
- 66,7 % kendte først borgeren og valgte derfor at blive kontaktperson og 83 % er kontaktperson for kun én borger.
- Alle arbejder deltid ca. 10 timer per måned.
- 67 % har været ansat i under 4 år.
- 83 % opgiver ledsagelse som vigtigste opgave.
- Kun 17 % har modtaget oplæring og 17 % har modtaget efteruddannelse.
- 83 % har således hverken modtaget oplæring eller efteruddannelse.

På baggrund af dette kan det konkluderes, at kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed oftest er personer, der gennem arbejdsliv eller privatliv er kommet i kontakt med et menneske med medfødt døvblindhed, som de har fået en relation til og derfor har ønsket at blive kontaktperson for. De er ikke kontaktperson for en række borgere sideløbende, som tilfældet er for en del kontaktpersoner for mennesker med erhvervet døvblindhed, men plejer en relation til denne ene borger, som de yder hjælp til gennemsnitlig 2,5 timer per uge ved siden af deres almindelige job som fx pædagog.

Derudover kan det konkluderes, at det er mere undtagelsen end reglen, at kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed modtager oplæring eller

efteruddannelse specifikt rettet mod kontaktpersonjobbet. De efterspørger dog heller ikke dette, og vurderer selv at det skyldes, at de har nogle grundlæggende kompetencer qua deres tidligere erfaring med mennesker med medfødt døvblindhed.

## Del 5: Konklusion og anbefalinger

Rapporten ”Kompetenceudvikling af kontaktpersoner efter servicelovens § 98” er resultatet af en kortlægning i tre dele af henholdsvis de eksisterende kompetenceudviklingstilbud til kontaktpersoner for døvblinde, det faktiske kompetenceniveau blandt kontaktpersoner og forskningsbaseret viden om kontaktpersonjobbet.

Formålet med kortlægningen har været at få et billede af, hvilke kompetencer kontaktpersoner for personer med døvblindhed har, hvilke kompetencer det er muligt at opnå gennem de eksisterende kompetenceudviklingstilbud, og hvilke kompetencer, som kan være ønskværdige i arbejdet som kontaktperson, hvis man baserer sig på evidensbaseret viden om døvblindhed og døvblindes behov. Som beskrevet i rapporten har det ikke været muligt at få et sådant klart billede af det faktiske og det ønskede kompetenceniveau, hovedsageligt fordi der ikke findes evidensbaseret viden på området.

Til gengæld har kortlægningen givet en række indikationer af, hvor man kan sætte ind for at styrke kompetenceudvikling af de ca. 200 kontaktpersoner for personer med døvblindhed, der yder hjælp efter § 98 i serviceloven.

### Uensartet kompetenceudviklingstilbud

I det omfang, hvor arbejdet som kontaktperson kræver særlig instruktion, kurser, uddannelse eller supervision, skal kommunen stille dette til rådighed.

Kortlægningen har afdækket, at kompetenceudvikling af kontaktpersoner for mennesker med døvblindhed varetages af tre udbydere.

CDH med landsdækkende rådgivningsfunktion på området medfødt døvblindhed varetager kompetenceudvikling af kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed i 11 kommuner beliggende i Region Nordjylland.

CFD med landsdækkende rådgivningsfunktion for området erhvervet døvblindhed varetager kompetenceudvikling af kontaktpersoner for mennesker med erhvervet døvblindhed i 82 kommuner. Center for Kommunikation Herning varetager kompetenceudvikling af kontaktpersoner for mennesker med erhvervet døvblindhed i to kommuner. 14 kommuner varetager selv kompetenceudvikling m.v. af kontaktpersoner eller har ikke aktuelt aktiviteter på området<sup>19</sup>.

Ved at sammenholde litteratursøgningen, kortlægningen af de eksisterende kompetenceudviklingstilbud og kortlægningen af kontaktpersonernes faktiske kompetencer tegner der sig samlet set et billede af uensartethed i omfang, form og indhold.

Der er ingen formelle krav til, hvilke kompetencer kontaktpersoner for henholdsvis personer med erhvervet og medfødt døvblindhed skal have.

---

<sup>19</sup> Disse informationer er indhentet i juni-august 2014.

Kortlægningen viser, at der er stor variation i omfang, form og indhold på de tilbud, der findes. Dette billede af uensartethed fremgår af udbydernes egne beskrivelser af deres tilbud, og bekræftes af kontaktpersonernes udsagn samt af litteratursøgningen.

- **Omfanget** af kompetenceudviklingen varierer fra ganske få timers oplæring til et pakkeforløb bestående af mange dages undervisning, opfølgning, supervision og vejledning fordelt over hele ansættelsen. Mange får ikke oplæring, inden de starter i jobbet, men først et stykke hen i ansættelsen, og nogle bliver slet ikke tilbudt kompetenceudvikling.
- **Formen** varierer fra individuel sidemandsoplæring i praksismiljøet til egentlig undervisning i et kursusmiljø og individuel supervision/vejledning. Ingen af tilbuddene benytter sig af mulighederne for e-læring og fjernundervisning, selv om der er geografisk spredning og vanskeligheder med at samle et hold, så alle når at få oplæring, inden de begynder i jobbet.
- **Indholdet** svinger også fra få emner og fokusområder til et omfattende spektrum af tematikker og oplæring i praktiske teknikker.

Ud over at tilbuddene er indbyrdes forskellige, viser kortlægningen også, at kommunernes brug af tilbuddene er uensartet. Selv om den enkelte udbyder tilbyder en fast pakke, er der variationer i, hvor meget og hvor lidt af denne pakke, kommunerne stiller til rådighed for deres ansatte kontaktpersoner. Kontaktpersoner i kommuner, der har aftale med samme udbyder, kan således få forskellige kompetenceudviklingsforløb. Det betyder samlet set, at omfanget og arten af kompetenceudvikling af kontaktpersoner afhænger af, hvilken kommune personen er ansat i eller af den pågældendes behov for kompetenceudvikling.

## Undervisningsemner

Kortlægningen har vist, at vidensgrundlaget er yderst spinkelt, når det gælder personer med medfødt eller erhvervet døvblindheds behov for støtte fra kontaktperson og dermed, hvilke kompetencer en kontaktperson bør besidde for at kunne bidrage til deres livskvalitet og mulighed for at deltage i samfundslivet.

Den sparsomme litteratur, der findes på området, peger på, at kompetenceudvikling af kontaktpersoner især skal sikre, at kontaktpersonen er i stand til at kommunikere med, ledsage samt beskrive, tolke og formidle, hvad der sker i omgivelserne til personen med døvblindhed. På den baggrund kan det konkluderes, at kompetenceudvikling af kontaktpersoner som minimum bør indeholde tre emner/discipliner, der alle bidrager til at forhindre social isolation:

- Ledsagelse, der bidrager til at personer med døvblindhed kan komme rundt i samfundet.
- Kommunikationsformer og -strategier (fx tegnsprog), der bidrager til at personer med døvblindhed kan kommunikere med omverdenen.
- Synsbeskrivelse og -formidling<sup>20</sup>, der bidrager til, at personer med døvblindhed kan tilegne sig information.

---

<sup>20</sup> Primært relevant for kontaktpersoner for personer med erhvervet døvblindhed.

For at kunne leve op til dette, må det konkluderes, at det er ønskværdigt, at der er mulighed for, at disse emner i et læringstaksonomisk perspektiv kan tilbydes, så de kan tilegnes på et niveau, hvor kontaktpersonerne *behersker* alle tre discipliner.

Kortlægningen viser, at de tre udbydere af kompetenceudvikling for kontaktpersoner prioriterer forskelligt i forhold til disse tre emner/discipliner. Alle tre udbydere underviser i kommunikationsstrategier/-metoder og ledsagelse, mens det kun er CFD, der underviser i synsbeskrivelse/-tolkning og formidling. Udbyderne er også uenige om læringsniveauet inden for de forskellige emner:

Undervisningsemner	CDH (medfødt)	CFD (erhvervet)	CfK Herning (erhvervet)
Kommunikationsstrategier og -metoder	x (behersker)	x (behersker)	x (kender til)
Ledsagelse	x (kender til)	x (behersker)	x (kan)
Synsbeskrivelse/-tolkning og formidling		x (behersker)	

Kortlægningen viser desuden, at ledsagelse og synsbeskrivelse er blandt de emner, som flest kontaktpersoner opgiver, at de er blevet oplært i. Når det gælder efteruddannelse, er det kun ledsagelse, som er blandt de emner, flertallet er blevet undervist i. Kommunikationsstrategier og -metoder er ikke blandt de emner, flertallet er blevet undervist i, hverken i forbindelse med oplæring eller efteruddannelse.

Det kan således konkluderes, at der i et fremtidigt kompetenceudviklingsforløb er brug for at få sat fokus på disse tre emner/discipliner – både i forbindelse med oplæring og efteruddannelse.

I tilrettelæggelsen af kompetenceudvikling bør det tages højde for, at en stor del af kontaktpersonerne har et grunduddannelsesniveau, der ligger over landsgennemsnittet.

## Anbefalinger

På baggrund af kortlægningen foreslår Socialstyrelsen i det følgende en række indholdsmæssige elementer af de undervisnings- og kompetenceudviklingsforløb, der kan etableres via ansøgningspulje.

Formålet med ansøgningspuljen er at sikre udvikling/videreudvikling og afholdelse af undervisnings- eller kompetenceudviklingsforløb for kontaktpersoner for personer med døvblindhed, der bedst muligt tilgodeser behovene for kompetenceudvikling, herunder for kontaktpersoner, der selv har en funktionsnedsættelse<sup>21</sup>.

Følgende anbefalinger er rettet mod kontaktpersoner for personer med erhvervet døvblindhed. Kortlægningen har vist, at der er meget få kontaktpersoner for personer med medfødt døvblindhed på landsplan, og disse har oftest erfaring med målgruppen fra arbejde, inden de starter i jobbet som kontaktperson. Denne gruppe har også behov for oplæring, inden de starter i jobbet. Det anbefales imidlertid, at oplæringen varetages af fagpersoner, som har erfaring med den specifikke borger,

<sup>21</sup> Som beskrevet i brev til satspuljeordførerne 2. april 2014, "Projekt om opkvalificering af kontaktpersoner for døvblinde – redefinering af projektet".

og at den gives som individuel oplæring, da behovene for støtte, kommunikationsevne samt -form varierer meget fra borger til borger.

Den nuværende kompetenceudvikling til kontaktpersoner for personer med erhvervet døvblindhed er karakteriseret ved at variere i indhold, form og omfang fra kommune til kommune. Med udgangspunkt i denne konklusion er formålet med nedenstående anbefalinger at give mulighed for, at alle kontaktpersoner, inden de starter i jobbet, har gennemgået et grundlæggende undervisningsforløb i relevante emner.

Det anbefales derfor, at der udvikles et undervisningsmateriale baseret på e-læring og gruppebaseret undervisning i de emner, som i kortlægningen er identificeret som ønskværdige for at varetage jobbet som kontaktperson, herunder:

- Grundlæggende viden om døvblindhed, herunder viden om medicinske årsager, psykologiske udfordringer ved et dobbelt sansetab,
- Kontaktpersonens rolle og opgaver samt samarbejde med borgeren,
- Ledsageteknik,
- Synsbeskrivelse, -tolkning og -formidling,
- Kommunikationsstrategier og -metoder.

Undervisningsmaterialet skal tage højde for, at 25 % af kontaktpersonerne er døve/hørehæmmede og tegnsprogede. Undervisningsmaterialet skal således udvikles til to forskellige målgrupper.

Materialet skal have en form, så det er tilgængeligt for alle kontaktpersoner. En mulighed kunne være at gøre materialet tilgængeligt på Socialstyrelsens hjemmeside.

Undervisningsmaterialet bør forholde sig til læringsmål og læringsniveau i hvert enkelt undervisningsemne og dertilhørende underemaer. I den forbindelse anbefales det, at der arbejdes med læringstaksonomier, så det angives, i hvilken grad kontaktpersonerne skal kunne beherske emnet efter at have gennemgået undervisningsforløbet.

Ligeledes anbefales det, at der i udviklingen bliver foretaget en afprøvning og evaluering af, om undervisningsmaterialet lever op til de opstillede mål.

Materialet skal sikre et grundniveau af kompetence hos alle nye kontaktpersoner. Det skal ses som et supplement til og ikke en erstatning af andre kompetenceudviklingstilbud. Undervisningsmaterialet vil således ikke kunne stå alene.

Et sådant grundlæggende undervisningsforløb vil imødekomme flere udfordringer, herunder at kontaktpersoner på nuværende tidspunkt ikke altid får den nødvendige oplæring, før de starter i jobbet, at det på grund af geografisk spredning kan være svært at samle et hold, og at det for nogle kommuner kan være ekstra ressourcekrævende at gennemføre kompetenceudvikling, der udbydes i andre dele af landet. Hyppig udskiftning blandt kontaktpersoner stiller krav til løbende oplæring, og det kan være svært at imødekomme, da udbyderne først skal samle et hold. Materialet vil sikre ensartethed, tilgængelighed og mulighed for løbende oplæring af nye kontaktpersoner.

For at sikre, at alle kommuner kender til materialet, anbefales det desuden, at der iværksættes en formidling, der gør kommunerne opmærksom på materialets eksistens og tilgængelighed.



# Bilag

## Bilag 1 – spørgeskema til udbydere

### Kompetenceudviklingstilbud til kontaktpersoner for døvblinde ansat efter §98?

Udfyld venligst ét skema pr. tilbud

Tilbuddets titel \_\_\_\_\_

Hvor i landet udbydes det? \_\_\_\_\_

Hvem er målgruppen?

Kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed \_\_\_\_\_

Kontaktpersoner for mennesker med medfødt døvblindhed \_\_\_\_\_

Kræves der særlige forudsætninger for at deltage?

\_\_\_\_\_

Er tilbuddet kompetencegivende? \_\_\_\_\_ I så fald på hvilket niveau? \_\_\_\_\_

Hvad er omfanget af tilbuddet

(timer/kursusdage) \_\_\_\_\_

Hvordan er tilbuddet opbygget (struktur)? \_\_\_\_\_

Hvilke emner undervises der i?	Hvad kan kursisterne efter at have deltaget i forløbet (læringsmål for det enkelte emne)?	Og på hvilket niveau?		
		Kender til	Kan	Behersker

Hvilke undervisningsmæssige metoder  
anvendes? \_\_\_\_\_

Hvilke skriftlige undervisningsmaterialer  
anvendes? \_\_\_\_\_

Hvad er underviserens uddannelsesmæssige kompetencer?  
\_\_\_\_\_

Hvordan dokumenterer I effekten af forløbet?  
\_\_\_\_\_

Hvilke overvejelser ligger til grund for tilbuddets tilrettelæggelse, emnevalg og  
didaktik (dokumentation/evidens)?

Hvilke kommuner har I driftsaftale med?  
\_\_\_\_\_

Er kommunernes udgifter til forløbet dækket af driftsaftalen, eller betaler  
kommunerne løbende?  
\_\_\_\_\_

Hvordan er proceduren i forhold til opkvalificering/efteruddannelse af nuværende  
kontaktpersoner – nye kontaktpersoner?  
\_\_\_\_\_

Oplever I, at kommunerne bevilliger de kompetenceudviklende tilbud til  
kontaktpersoner, I anbefaler?  
\_\_\_\_\_

Kender du til andre udbydere af kompetenceudvikling for kontaktpersoner til medfødt  
døvblinde / erhvervet døvblinde  
\_\_\_\_\_

## Bilag 2 – spørgeskema til kontaktpersoner

Spørgeskemaundersøgelse udsendt til kontaktpersoner for personer med døvblindhed.

### Afsnit 1 - Generelle informationer

#### 1. Alder \*

- Under 30 år
- 31-40 år
- 41-50 år
- 51-60 år
- Over 61 år

#### 2. Køn \*

- Mand
- Kvinde

#### 3. Har du en funktionsnedsættelse? \*

- Døv
- Nedsat hørelse
- Blind
- Nedsat syn
- Nej
- Andet:

#### 4. Hvad er din uddannelsesmæssige baggrund? \*

- Folkeskole
- Erhvervsuddannelse/gymnasial uddannelse
- Kort videregående uddannelse
- Mellemlang videregående uddannelse
- Lang videregående uddannelse
- Andet:

5. Har du en uddannelse, der er relevant for dit job som kontaktperson? Hvis ja, hvilken?

6. Hvad var din motivation for at blive kontaktperson? \*

### Afsnit 2 - Ansættelse

7. Hvilken kommune er du ansat i? \*

8. Hvor længe har du arbejdet som kontaktperson i alt? \*

(Angiv samlet antal måneder)

**9. Hvor mange borgere med MEDFØDT døvblindhed er du kontaktperson for på nuværende tidspunkt? \***

**10. Hvor mange borgere med ERHVERVET døvblindhed er du kontaktperson for på nuværende tidspunkt? \***

**11. Hvor mange borgere med MEDFØDT døvblindhed har du arbejdet som kontaktperson for i alt? \***

**12. Hvor mange borgere med ERHVERVET døvblindhed har du arbejdet som kontaktperson for i alt? \***

**13. Er kontaktpersonjobbet et: \***

Deltidsjob

Fuldtidsjob

Studiejob

Fleksjob

Andet:

**14. Hvor mange timer per uge arbejder du som kontaktperson på nuværende tidspunkt? \***

(Angiv gennemsnitligt antal timer per arbejdsuge for borger 1, borger 2, borger 3 osv.)

**15. Hvad er din vigtigste opgave som kontaktperson for den/de borger(e), du arbejder for på nuværende tidspunkt? \***

(Angiv den vigtigste opgave for hver borger)

**16. Hvad er din 2. vigtigste opgave som kontaktperson for den/de borger(e), du arbejder for på nuværende tidspunkt? \***

(Angiv den 2. vigtigste opgave for hver borger)

**17. Hvad er din 3. vigtigste opgave som kontaktperson for den/de borger(e), du arbejder for på nuværende tidspunkt? \***

(Angiv den 3. vigtigste opgave for hver borger)

### Afsnit 3 – Kommunikation

**18. Hvad er dit modersmål? \***

Dansk

Tegnsprog

Andet:

**19. Behersker du tegnsprog? \***

Flydende

Til hverdagsbrug

Behersker enkle beskeder

Nej

**20. Hvilken af disse kommunikationsformer bruger du oftest i samværet med den/de borger(e), du er kontaktperson for?**

(Sæt et kryds per borger)

	Tale-sprog	Tegn-sprog	Hånd-alfabet	LORM	Taktilt tegn-sprog	Haptisk kommunikation	TADOMA	Skrive beskeder på sedler	Braille	Andet
Borger 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Borger 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Borger 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Borger 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Borger 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**21. Hvis du har sat kryds ved valgmuligheden "andet" i spørgsmål 20, uddyb hvilken kommunikationsform, der er tale om.**

#### Afsnit 4 - Oplæring

**22. Har du modtaget oplæring i forbindelse med, at du blev ansat som kontaktperson? \***

(Hvis du svarer nej til dette spørgsmål, gå videre til spørgsmål 27)

- Ja, jeg har været på kursus
- Ja, jeg har modtaget sidemandsoplæring
- Nej, jeg har ikke fået oplæring
- Andet:

**23. Hvis ja, hvem stod for oplæringen?**

- CFD (Center for døve)
- CDH (Center for Døvblindhed og Høretab)
- Center for Kommunikation Herning
- FDDDB (Foreningen Danske DøvBlinde)
- Kollega
- Andet:

**24. Hvis du har fået oplæring, hvilke emner blev der undervist i?**

**25. Hvis du har været på kursus, hvor mange timer varede det?**

**26. Hvis du har modtaget sidemandsoplæring, hvor mange timer varede det?**

**27. Hvis nej til spørgsmål 22, hvad er så årsagen til, at du ikke har modtaget oplæring i forbindelse med, at du blev ansat som kontaktperson?**

#### Afsnit 5 – Løbende kompetenceudvikling

**28. Har du modtaget yderligere kompetenceudvikling i forbindelse med dit arbejde som kontaktperson? \***

(Hvis du svarer nej til dette spørgsmål, gå videre til spørgsmål 34)

- Ja, jeg har været på kursus
- Ja, jeg har modtaget sidemandsoplæring
- Ja, jeg har modtaget supervision
- Nej, jeg har ikke modtaget yderligere kompetenceudvikling

**29. Hvis du har været på kursus i forbindelse med dit arbejde som kontaktperson (ud over oplæring), hvor mange timers kursus har du deltaget i?**

**30. Hvis du har modtaget sidemandsoplæring i forbindelse med dit arbejde som kontaktperson (ud over oplæring), hvor mange timers oplæring har du modtaget?**

**31. Hvis du har modtaget supervision i forbindelse med dit arbejde som kontaktperson (ud over oplæring), hvor mange timers supervision har du modtaget?**

**32. Hvilke emner fik du kursus/sidemandsoplæring/supervision i?**

**33. Hvem stod for kursus/sidemandsoplæring/supervision?**

- CFD (Center for døve)
- CDH (Center for Døvblindhed og Høretab)
- Center for Kommunikation Herning
- FDDDB (Foreningen Danske DøvBlinde)
- Kollega
- Andet:

**34. Hvis nej til spørgsmål 28, hvad er så årsagen til, at du ikke har modtaget kompetenceudvikling (ud over oplæring) i forbindelse med dit arbejde som kontaktperson?**

## Afsnit 5 – Undervisningsemner

**35. Hvilke undervisningsemner har været særligt relevante for dit arbejde som kontaktperson? \***

**36. Er der emner, du synes har manglet i den undervisning/supervision, du har modtaget i forbindelse med dit arbejde som kontaktperson? I så fald hvilke?**

**37. Har du uddybende kommentarer i forhold til kompetenceudvikling af kontaktpersoner for døvblinde?**

