



Rådgivning

Strategi 2017 - 2021



Indholdsfortegnelse

1. INDLEDNING	1
2. UDFORDRINGER OG MULIGHEDER FOR RÅDGIVNING GENERELT	2
2.1. EKSTERNE UDFORDRINGER OG MULIGHEDER	2
2.1.1. <i>CI-udviklingen</i>	2
2.1.2. <i>Pres på økonomien</i>	2
2.1.3. <i>Konkurrence og udbud</i>	2
2.1.4. <i>Krav om dokumentation skaber nye udfordringer</i>	3
2.1.5. <i>Nye indsatsområder</i>	3
2.1.6. <i>Landsdækkende funktion</i>	3
2.1.7. <i>Børn med høretab</i>	3
2.1.8. <i>Muligheder på Døvblindeområdet</i>	4
2.2. INTERNE UDFORDRINGER OG MULIGHEDER	4
2.2.1. <i>Lokalefællesskab med Tolkebooking</i>	4
2.2.2. <i>Den interne organisering med distanceledelse</i>	4
2.2.3. <i>Medarbejdere med høj specialiseret viden</i>	5
3. STABSFUNKTIONEN ADMINISTRATION; IT OG SUPPORT	6
3.1. STRATEGI FOR STABSFUNKTIONEN:	6
3.1.1. <i>Målgrupper</i>	6
3.1.2. <i>Faglige mål</i>	6
3.1.3. <i>Organisatoriske mål</i>	7
3.1.4. <i>Teknologiske mål</i>	7
3.1.5. <i>Økonomiske mål</i>	7
4. DØVBLINDEKONSULENTERNE	8
4.1. LOVGRUNDLAG OG FINANSIERING	8
4.2. KERNEYDELSER OG MÅLGRUPPER.....	8
4.3. STRATEGIMÅLGRUPPER.....	9
4.3.1. <i>Synlighed og tilgængelighed</i>	9
4.3.2. <i>Fokus på yngre med Usher 2 og andre syndromer</i>	9
4.3.3. <i>Unge CI-brugere</i>	9
4.3.4. <i>Brugerorganisationerne</i>	9
4.3.5. <i>Aftaler med kommunerne på ældreområdet</i>	9
4.3.6. <i>Tilbud til døvblindes kontaktpersoner</i>	10
4.3.7. <i>Døvblinde familier</i>	10
4.3.8. <i>Døvblinde med anden etnisk baggrund</i>	10
4.4. FAGLIGE STRATEGIMÅL.....	11
4.4.1. <i>Dokumentation, metodeudvikling og kvalitetssikring</i>	11
4.4.2. <i>Afslutning og implementering af rehabiliteringsprojektet</i>	11
4.4.3. <i>Netværksgrupper</i>	11
4.4.4. <i>Projekter som en vej til faglig udvikling</i>	11
4.5. ORGANISATORISKE STRATEGIMÅL	12

4.5.1.	<i>Fortsat konsolidering af den nuværende struktur</i>	12
4.5.2.	<i>Profilering og synliggørelse af tilbuddene</i>	12
4.5.3.	<i>Samarbejde med brugerorganisationerne</i>	12
4.5.4.	<i>Samarbejde med Socialstyrelsen og VISO</i>	12
4.5.5.	<i>Samarbejde med kommunerne</i>	12
4.5.6.	<i>Deltagelse i internationale netværk og konferencer</i>	13
4.6.	TEKNOLOGISKE STRATEGIMÅL	13
4.6.1.	<i>Strategi IKT</i>	13
4.7.	ØKONOMISKE STRATEGIMÅL	13
5.	DØVEKONSULENTERNE	14
5.1.	LOVGRUNDLAG OG FINANSIERING	14
5.2.	KERNEYDELSER	14
5.3.	STRATEGIMÅLGRUPPER	15
5.3.1.	<i>CI- brugere</i>	15
5.3.2.	<i>Voksne tegnsprogsbrugere</i>	15
5.3.3.	<i>Voksne døves netværk</i>	15
5.3.4.	<i>Flygtninge med høretab</i>	15
5.3.5.	<i>Forældre til børn og unge med høretab</i>	16
5.3.6.	<i>Eleverne på døveskolerne</i>	16
5.3.7.	<i>Andre med et omfattende høretab</i>	16
5.3.8.	<i>Funktionen- og ikke sprogekoden</i>	16
5.3.9.	<i>Sammenfattende om målgrupper</i>	16
5.4.	FAGLIGE STRATEGIMÅL	17
5.4.1.	<i>Dokumentation og kvalitetssikring</i>	17
5.4.2.	<i>Projekter og faglig udvikling</i>	17
5.4.3.	<i>Bred viden om høretab</i>	17
5.4.4.	<i>Etablering af netværksgrupper</i>	17
5.4.5.	<i>Tegnsprogsbrugere og arbejdsmarkedet</i>	18
5.4.6.	<i>Flygtninge og andre med anden etnisk baggrund</i>	18
5.4.7.	<i>Netværk for borgere med anden etnisk baggrund</i>	18
5.4.8.	<i>Dokumentation i forhold til flygtninge</i>	18
5.4.9.	<i>Landsdækkende tilbud om ældrevejledning</i>	18
5.4.10.	<i>Psykatri- og misbrugsproblemer</i>	19
5.5.	ORGANISATORISKE STRATEGIMÅL	19
5.5.1.	<i>Distanceledelse</i>	19
5.5.2.	<i>Tæt dialog med brugerorganisationerne</i>	19
5.5.3.	<i>Synliggørelse og profilering</i>	19
5.5.4.	<i>Styrket samarbejde med Kommunikationscentre</i>	19
5.6.	TEKNOLOGISKE STRATEGIMÅL	20
5.6.1.	<i>Webkommunikation i det eksterne og interne samarbejde</i>	20
5.6.2.	<i>De sociale medier</i>	20
5.6.3.	<i>Bred viden om IT og IKT</i>	20
5.7.	ØKONOMISKE STRATEGIMÅL	20
5.7.1.	<i>Projektmidler til nye tiltag</i>	20

5.8.	CFD'S ÆLDREVEJLEDNING	21
5.8.1.	<i>Finansiering</i>	21
5.8.2.	<i>Ydelsen omfatter</i>	21
5.9.	STRATEGIMÅLGRUPPE	21
5.9.1.	<i>En ældregruppe i vækst</i>	21
5.9.2.	<i>Styrke det fremtidige tilbud om ældrevejledning</i>	22
6.	FAMILIEOMRÅDET	23
6.1.	LOVGRUNDLAG OG FINANSIERING	23
6.2.	MÅLGRUPPER FOR YDELSEN	23
6.3.	YDELSEN OMFATTER	23
6.4.	STRATEGIMÅLGRUPPER	24
6.4.1.	<i>En bredere målgruppe</i>	24
6.4.2.	<i>CI-brugerne</i>	24
6.4.3.	<i>Ressourcesvage borgere</i>	25
6.4.4.	<i>Tilbud til familier med anbragte børn</i>	25
6.4.5.	<i>Pædagogiske observationer</i>	25
6.4.6.	<i>Ældre tegnsprogsbrugere</i>	25
6.4.7.	<i>Flygtninge og borgere med anden etnisk baggrund</i>	25
6.4.8.	<i>Børn med medfødt eller tidligt erhvervet høretab med hørende forældre</i>	26
6.4.9.	<i>Psykolog, tilknyttet Familieteamet</i>	26
6.4.10.	<i>Sammenfatning målgrupper</i>	26
6.5.	FAGLIGE STRATEGIMÅL	27
6.5.1.	<i>Metoder og kvalitetssikring</i>	27
6.5.2.	<i>Justering af Forældrevejledningens tilbud</i>	27
6.5.3.	<i>Professionalisering af netværksarbejdet</i>	27
6.5.4.	<i>Individuel rådgivning</i>	27
6.5.5.	<i>Information om Forældrevejledningen til professionelle</i>	27
6.5.6.	<i>Tematiserede møder og samtalegrupper for døve forældre</i>	28
6.5.7.	<i>Informationsmateriale og på tegnsprog</i>	28
6.5.8.	<i>Samtalegrupper for coda-børn</i>	28
6.5.9.	<i>Tilbud til forældre med anbragte børn</i>	28
6.5.10.	<i>Faglig udvikling via projekter</i>	28
6.6.	ORGANISATORISKE STRATEGIMÅL	29
6.6.1.	<i>Distanceledelse</i>	29
6.6.2.	<i>Formaliseret samarbejde om kontrakter</i>	29
6.6.3.	<i>Samarbejde med DDL om Forældrevejledningen</i>	29
6.6.4.	<i>Synliggørelse og profilering</i>	29
6.6.5.	<i>Kvalitetssikring og dokumentation via projekter</i>	29
6.7.	TEKNOLOGISKE STRATEGIMÅL	30
6.8.	ØKONOMISKE STRATEGIMÅL	30
6.8.1.	<i>Balance i økonomien</i>	30

1. INDLEDNING

Formålet med denne strategiplan er at sætte retningen for Rådgivnings opgaver for perioden 2017 til 2021.

I strategiplanen beskrives de mål, som der særligt vil være fokus på i perioden, både for Rådgivning generelt og for de enkelte fagområder.

Inden arbejdet med formulering af strategiplanen gik i gang, har der i samtlige faglige områder været gennemført en SWOT-analyse, hvor de faglige ledere i et samarbejde med medarbejderne har forsøgt at afdække eksterne og interne udfordringer (trusler og svagheder), men også Rådgivnings styrker og muligheder. Ledergruppen for Rådgivning har herefter lavet en samlet SWOT-analyse for hele området, som har dannet baggrund for udarbejdelse og formulering af strategiplanen.

Udkast til en færdig strategiplan er løbende drøftet med de faglige ledere og har været forelagt for Rådgivnings Medudvalg (LMU). Kommentarer fra Medudvalget er indarbejdet i den færdige rapport.

2. UDFORDRINGER OG MULIGHEDER FOR RÅDGIVNING GENERELT

2.1. Eksterne udfordringer og muligheder

Når man, ud fra den SWOT-analyse som er udarbejdet, skal sammenfatte, hvilke udfordringer Rådgivning står overfor de kommende år, ser man, at det i høj grad drejer sig om de samme udfordringer, som er beskrevet i den forrige strategiplan 2020. Her nævnes de vigtigste:

2.1.1. CI-udviklingen

I dag får langt de fleste børn med et medfødt eller tidligt erhvervet høretab tilbudt en CI-operation før 1 års alderen. Både teknologien og tilbuddene om sproglig optræning bliver hele tiden bedre, og resultaterne af operationerne er i dag så gode, at de fleste CI-børn integreres i folkeskolen og vokser op uden tegnsprog.

Elevtallet i landets 3 døveskoler har været støt faldende de seneste år. For skoleåret 2016/2017 forventer skolerne sammenlagt at have indskrevet ca. 70 elever på grundskoleniveau (11 på CDH i Aalborg, 40 på CFH i Fredericia og 18 på SPK i København). De elever, som er på døveskolerne, har stort set alle komplekse problemer, som ligger udover høretabet.

Udviklingen påvirker både Døve- og Døvblindeområdet, idet der indenfor begge områder vil være færre tegnsprogsbrugere på sigt.

Der skabes dermed usikkerhed om antallet af potentielle brugere af vores tilbud på længere sigt.

De unge vil ikke som tidligere blive præsenteret for vores rådgivningstilbud via landets 3 døveskoler. Da de fleste bliver integreret på normalskolerne rundt om i landet, vil en mere aktiv indsats være nødvendig, med bl.a. samarbejde med PPR-kontorerne lokalt, for at nå dem med tilbud om rådgivning. Det skaber et behov for etablering af langt bredere samarbejdsrelationer og for synliggørelse af Rådgivnings tilbud på en anderledes måde end tidligere.

2.1.2. Pres på økonomien

Selvom den økonomiske krise, som satte sine spor i forbindelse med udarbejdelse af Strategi 2020, synes at være ved at være overstået, er både den statslige og kommunale økonomi fortsat præget af besparelser. Kommunerne er meget tilbageholdende med at købe ydelser fra eksterne leverandører, og samtidig ses et stigende ønske om gennemsikkelige takster samt tydelighed og dokumentation i forhold til indsatsen.

Kommunernes politik, med hensyn til køb af ydelser udefra, er meget forskellig og Rådgivning må i stigende omfang udvise fleksibilitet og parathed til at justere tilbuddene i forhold til den enkelte kommunes behov og ønsker.

2.1.3. Konkurrence og udbud

Markedsgørelse af den offentlige sektor er fortsat et aktuelt tema i Danmark. Selvom vi i Rådgivning ikke har oplevet, at konkurrencesituationen er blevet forværret, siden vi i 2012 lavede den første strategiplan, skal vi alligevel stadig være opmærksomme på, at vi leverer ydelser indenfor et fagligt område, som næppe vil være i vækst de kommende år.

Vi skal også være opmærksomme på muligheden for, at ydelser kan blive sendt i udbud både fra Socialstyrelsen og fra de kommunale myndigheder.

2.1.4. Krav om dokumentation skaber nye udfordringer

Vi ser i disse år stigende krav om dokumentation af arbejdet og om anvendelse af veldokumenterede metoder med henblik på udvikling af en mere systematisk, effektiv og vidensbaseret faglighed.

Det stiller Rådgivning overfor helt nye krav, hvor det er nødvendigt, at vi har medarbejdere, som både kan håndtere borgerkontakten, men også har indgående viden om, hvordan dette dokumentationsarbejde kan håndteres.

Erfaringen indtil nu har vist, at det næppe er realistisk at opkvalificere samtlige medarbejdere til at kunne håndtere de nye krav om dokumentation. Der er derfor behov for at afklare og beslutte, om man i stedet med fordel kan ansætte en akademisk medarbejder i Rådgivning, som kan arbejde med udarbejdelse af modeller for dokumentationsarbejdet for alle de faglige områder.

En sådan beslutning kræver en omprioritering af ressourcer.

2.1.5. Nye indsatsområder

”Når en dør lukker sig, åbner sig en ny”.. siger en gammel talemåde. I Rådgivning har vi denne optimistiske tilgang til fremtiden, og tror på, at der både indenfor høreområdet og indenfor syns-høreområdet vil være behov for vores konsulenttilbud i årene fremover.

Rådgivning har i dag - og ønsker også fremadrettet at have - en vifte af højt specialiserede tilbud, som er rettet mod personer med høretab og syns-høretab i hele landet, både tegnsprogsbrugere, talebrugere og borgere, som benytter sig af sproglige blandingsformer eller taktile kommunikationsformer og signaler.

Vi ved, at der indenfor høreområdet generelt, er et stort udækket behov for specialrådgivning til personer i den erhvervsaktive alder¹. Med nedlæggelse af Kommunikationscentre og med kommunernes overtagelse af flere af de specialiserede områder, ses der en tendens til, at flere kommuner har vanskeligt ved at opretholde den nødvendige specialiserede faglige viden indenfor høreområdet. Rådgivning vurderes derfor fortsat at ville kunne få en vigtig rolle de kommende år indenfor både høretabsområdet og syns-høretabsområdet, idet kommunerne ikke altid har det fornødne grundlag for selv at etablere tilbud.

2.1.6. Landsdækkende funktion

Det er en stor styrke for CFD Rådgivning, at vi har et landsdækkende tilbud med lokal forankring via 5 decentrale kontorer, for det skaber nærhed både i forhold til borgere og samarbejdspartnere. Det skaber desuden muligheder for at oprette tilbud, som kræver et større geografisk distrikt med mange borgere for at kunne gennemføres.

2.1.7. Børn med høretab

Vi ser for øjeblikket en stigende tendens til, at forældre med børn, der har et høretab, efterspørger rådgivning om børnenes muligheder med hensyn til uddannelse og arbejde. Denne efterspørgsel er tilsyneladende steget i takt med, at flere og flere elever enkeltintegreres og ekspertisen på børneområdet er mere spredt.

¹ Se slutrapporten fra projekt ”Udvikling af nye rådgivningstilbud til voksne, svært hørehæmmede og CI-opererede,” Som blev afsluttet ved udgangen af 2014. Rapporten findes under udgivelser på CFD's hjemmeside.

Vi skal i Rådgivning følge udviklingen på børneområdet tæt og være parate til at stille vores ekspertise til rådighed, hvor der er behov for den.

2.1.8. Muligheder på Døvblindeområdet

På Døvblindeområdet er der en række af uopdyrkede muligheder, både hvad angår yngre borgere med sjældne syndromer og ældre med aldersrelaterede syns- og hørenedsættelser.

I afsnittene om de enkelte fagområder er der en uddybning af de fremtidige muligheder med angivelse af konkrete strategimål.

2.2. Interne udfordringer og muligheder

Nedenfor nævnes de vigtigste udfordringer, som kom frem ved udarbejdelse af SWOT-analysen:

2.2.1. Lokalefællesskab med Tolkebooking

CFD Rådgivnings decentrale kontorer er flere steder økonomisk baseret på kontorfællesskab med CFD Tolkebooking.

Tolkeområdet har igennem flere år været udsat for et stærkt økonomisk pres på grund af den stigende konkurrence og pres på priserne. Dette har medført nedskæringerne i medarbejderstaben og samling af administrationen på færre enheder.

Rådgivning har et ønske om at bibeholde de nuværende lokale kontorer af hensyn til samarbejdet med både borgere og kommuner, men må af økonomiske årsager løbende vurdere situationen i forhold til behovet for en evt. flytning og/eller sammenlægning af kontorer.

2.2.2. Den interne organisering med distanceledelse

Rådgivning gennemførte i 2013 en større organisationsændring, hvor man overgik fra kontorledelse til faglig ledelse på tværs af kontorerne med en faglig leder for hvert af de to faglige områder - Døveområdet og Døvblindeområdet. Familieteamet blev en del af Døveområdet, men med egen teamleder.

Desuden oprettedes der en stabsfunktion med egen faglig leder, "Administration, IT og Support," med det overordnede formål at samle og styrke henholdsvis administrative funktioner og IT funktioner samt yde en bedre support til konsulenterne, borgerne og eksterne samarbejdspartnere.

Med afsæt i en evaluering af den nye struktur med faglig ledelse gennemførte Rådgivningen i 2016 en mindre organisationsændring, hvor familieteamet blev et selvstændigt eget fagligt område med en faglig leder. Således at der nu er tre faglige områder – Døveområdet, Døvblindeområdet og Familieområdet.

Omorganiseringen har åbnet nye muligheder for faglig udvikling og iværksættelse af projekter, men det er ikke uden problemer med distanceledelse, som kræver megen koordination og et tæt samarbejde på tværs af fagområderne. Der vil de kommende år være et fortsat behov for at arbejde med at implementere og konsolidere den nye ledelsesstruktur og at skabe de bedste betingelser for et godt samarbejde mellem de faglige områder.

2.2.3. Medarbejdere med høj specialiseret viden

Rådgivning har en meget stabil medarbejderstab med stor erfaring og en højt specialiseret viden indenfor deres fagområde. Dette er naturligvis en styrke, men det stiller også krav om et konstant fokus på opkvalificering og efteruddannelse for at opretholde det faglige niveau og for at matche kravet om den specialiserede viden i kommunerne.

Selvom konsulenterne må siges at være generalister på et specialiseret fagområde, arbejdes der med en vis grad af yderligere specialisering, sådan at den enkelte konsulent's kompetencer og interesser bedst muligt kommer i spil. De steder i landet, hvor Rådgivnings enheder er mindst og mest sårbare, er specialisering forbundet med udfordringer, og kræver at man samarbejder på tværs af kontorerne i et større geografisk distrikt.

3. STABSFUNKTIONEN ADMINISTRATION, IT OG SUPPORT

Det overordnede formål med oprettelse af stabsfunktionen var følgende:

- At samle de administrative og økonomiske funktioner for at give de faglige ledere bedre mulighed for at koncentrere sig om det faglige arbejde
- At betragte assistentgruppen som en særlig faggruppe og dermed skabe bedre mulighed for opkvalificering med henblik på en bedre understøttelse af konsulenternes arbejde samt en bedre servicering af borgere og samarbejdspartnere
- At koordinere en øget specialisering af funktionsområder i assistentgruppen
- At styrke IT funktionen generelt og herved blandt andet sikre:
 - løbende opdatering og optimal brug af eksisterende systemer, hardware og platforme i samarbejde med CFD's IT-afdeling
 - fokus på løbende implementering af ny software og hardware
 - understøttelse og opretholdelse af CFD's retningslinjer for "IT-politik" og "IT-sikkerhedspolitik"
- At styrke koordineringen af Rådgivningens driftsmæssige udgifter – herunder udbygningen af fælles indkøbsaftaler

3.1. Strategi for stabsfunktionen

3.1.1. Målgrupper

Målgruppen for stabsfunktionens arbejde er primært konsulenterne, men også borgere og samarbejdspartnere, som retter henvendelse. Assistenten er ofte den første, som en borger eller en samarbejdspartner kommer i kontakt med, når der rettes henvendelse til et kontor. Det er derfor vigtigt at assistenterne har viden om, hvilke løbende ændringer, der sker indenfor de faglige områder, herunder ændringer i målgrupper.

3.1.2. Faglige mål

At der fra stabsfunktionen ydes en ensartet og højt faglig servicering internt og eksternt fra Rådgivnings 5 lokale kontorer.

Der er et fortsat behov for, at der løbende sættes fokus på efteruddannelse af assistentgruppen med henblik på at styrke fagligheden. Det gælder primært:

- Generel efteruddannelse indenfor IT for at sikre, at assistenterne er på superbruger niveau i brugen af anvendte systemer, platforme og hardware
- Styrke arbejdet med de specialiserede funktioner, herunder at samle sjældent forekommende opgaver hos få personer. Assistenterne tilbydes særlige kurser og opkvalificering i relation til de specialiserede funktioner
- Opkvalificering i forhold til eksisterende og nye muligheder for webkommunikationsmuligheder for at kunne lære fra sig og yde støtte til øvrige medarbejdere

3.1.3. Organisatoriske mål

Der skal fortsat arbejdes med implementering og konsolidering af organisationsstrukturen i Rådgivning.

Der er et fortsat behov for at styrke samarbejdet i assistentgruppen for at skabe samhørighed i faggruppen og styrke den enkeltes ansvarlighed for hele Rådgivnings område.

- Assistenterne skal gives bedre mulighed for at mødes som faggruppe med faste intervaller
- Der skal være mulighed for minimum et årligt møde med overnatning, hvor de sociale relationer kan styrkes

3.1.4. Teknologiske mål

Medarbejderne i stabsfunktionen skal være fundamentet i Rådgivning i forhold til bedst mulig udnyttelse af eksisterende og nye soft- og hardware løsninger, herunder webkommunikation. Både eksternt i forhold til brugere og internt i forhold til mødevirksomhed. Medarbejderne skal være klædt på til selv at kunne bruge systemerne, men også til at kunne instruere øvrige medarbejdere i brugen.

3.1.5. Økonomiske mål

Ansvaret for de fleste driftsmidler i Rådgivning ligger hos stabsfunktionen. Det drejer sig om alle midler vedrørende kontorforholdene, drift og vedligeholdelse af alle lokalkontorer samt anskaffelse af kontorudstyr og al IT.

Leder af stabsfunktionen har derfor ansvaret for at sikre, at retningslinjer, som er udstukket for økonomien overholdes, herunder at sikre en ensartet kontering på landsplan.

Der skal den kommende periode være fokus på følgende:

- Sikre at driftsudgifterne holdes indenfor budgetrammerne
- Sikre stordriftsaftaler og fællesindkøb for hele området
- Styrket indsats for grøn økonomi
- Sikre at anvendt soft- og hardware og platforme er up-to-date

4. DØVBLINDEKONSULENTERNE

Døvblindekonsulentordningen er et landsdækkende tilbud om specialrådgivning til voksne med et alvorligt kombineret syns- og høretab. Man anvender enten betegnelsen personer med erhvervet døvblindhed eller døvblindblevne.

Døvblindekonsulenterne yder rådgivning til en meget heterogen gruppe af borgere. Målgruppen omfatter både talebrugere og tegnsprogsbrugere, yngre med sjældne syndromer og sygdomme og ældre med aldersbetinget syns- og høretab.

Nogle døvblindblevne oplever, at syns- og høretabet progredierer og må skifte kommunikationsmetode, når de ikke længere kan høre talesproget eller se tegnsproget. Det kan betyde, at de må overgå til at kommunikere via taktilt tegnsprog (hvor tegnsproget føles med den taktile sans, dvs. hænderne) eller andre taktile metoder.

Døvblindekonsulenterne har alle kendskab til de forskellige kommunikationsformer, som anvendes af døvblindblevne og tilpasser deres kommunikationsmetode til borgernes behov.

4.1. Lovgrundlag og finansiering

Lovgrundlaget for døvblindekonsulentordningen er Lov om Social Service, paragrafferne 12 og 13 om den kommunale og statslige rådgivningsforpligtelse. Desuden Servicelovens § 98 om kontaktpersonordningen for døvblinde.

Rådgivningen i de mest komplicerede og specialiserede enkeltsager finansieres af VISO (den Statslige Videns- og Specialrådgivningsorganisation), som CFD har indgået aftale med. De øvrige tilbud, dvs. rådgivning til ældre med aldersbetinget syns- og høretab og rådgivning i forbindelse med kontaktpersonordningen herunder instruktion, undervisning og supervision til døvblindblevnes kontaktpersoner, finansieres af kommunerne.

4.2. Kerneydelser og målgrupper

Døvblindekonsulenternes kerneydelser kan kort beskrives således:

- Specialrådgivning i de mest komplicerede og specialiserede enkeltsager. Rådgivningen ydes til både døvblindblevne borgere, deres pårørende og professionelle, som kommer i kontakt med borgerne
- Specialrådgivning omhandlende døvblindblevnes kontaktpersonordning
- Specialrådgivning omhandlende ældre med et aldersbetinget kombineret syns- og høretab
- Deltagelse i udviklings- og projektarbejde for at sikre faglig udvikling og højne kvaliteten af tilbud til døvblindblevne borgere

Rådgivningen kan ydes som individuel rådgivning og som tilbud om deltagelse i temadage og netværksgrupper. Rådgivningen til andre professionelle kan også gives i form af oplæg ved møder, temadage og kurser.

I særlige tilfælde kan undervisningstilbud finansieres via deltagerbetaling, som fx NGU (Den Nordiske Grunduddannelse i erhvervet døvblindhed). Her er målgruppen professionelle, der arbejder med personer med erhvervet døvblindhed).

4.3. Strategimålgrupper

4.3.1. Synlighed og tilgængelighed

Generelt er det målet, at døvblindekonsulenternes tilbud om rådgivning er synligt og tilgængeligt for alle borgere med et alvorligt kombineret syns- og høretab og for andre professionelle, der kommer i kontakt med disse borgere. Vores viden om forekomsten af døvblindhed både blandt yngre og ældre mennesker viser, at der stadig er et potentiale for opsporing af døvblindblevne borgere indenfor alle aldersgrupper, som vil kunne have glæde af døvblindekonsulenternes tilbud. Der skal derfor løbende iværksættes projekter/tiltag som synliggør CFD's tilbud og sikrer borgere med erhvervet døvblindhed adgang til rådgivning fra døvblindekonsulenterne

4.3.2. Fokus på yngre med Usher 2 og andre syndromer

Når det drejer sig om gruppen af yngre døvblindblevne, ved vi fra undersøgelser i de andre nordiske lande, at der er langt flere personer med Usher 2, end konsulenterne er i kontakt med. Vi skal derfor bygge videre på de erfaringer, konsulenterne fik i forbindelse med projektet om opsporing af borgere med Usher 2, som blev afsluttet i 2015, og som udgør et godt fundament for det videre opsporingsarbejde. Dette gælder også for yngre borgere med andre syndromer end Usher.

4.3.3. Unge CI-brugere

Med CI udviklingen må det påregnes, at der skal en mere aktiv indsats til for at komme i kontakt med unge, som har et medfødt høretab kombineret med et progredierende synstab. Hvor der tidligere, via døveskolerne, var sikkerhed for, at information om relevante rådgivningstilbud blev formidlet videre til de unge, må der fremover påregnes en mere aktiv indsats for at nå gruppen, idet de fleste forventeligt er enkeltintegreret i normalskoler.

I den forbindelse er det vigtigt, at samarbejdet med CDH (Center for Døvblindhed og Høretab, som har rådgivningen op til det 18.år) videreføres og styrkes med henblik på en fælles informationsindsats til og om målgruppen.

4.3.4. Brugerorganisationerne

Samarbejde med relevante brugerorganisationer indenfor hele syns- og høreområdet skal styrkes og udbygges for at sikre, at unge CI-brugere med kombineret syns- og høretab, får adgang til rådgivning, når de forlader skolesystemet. Dette vil kunne ske i et samarbejde med døvekonsulenterne, i det omfang det er relevant.

4.3.5. Aftaler med kommunerne på ældreområdet

CFD Rådgivning har aftaler med den største del af landets kommuner om rådgivning til ældre med dobbelt sansetab. Der er dog stadig "sorte huller" på landskortet, idet der rundt om i landet er en række mindre kommuner, som ingen aftale har med CFD om rådgivning til ældre døvblindblevne.

Det skal derfor være et langsigtet mål, at alle ældre døvblindblevne, uanset hvilken kommune de bor i, skal have adgang til rådgivning fra CFD's døvblindekonsulenter, således at der er et ensartet tilbud på landsplan.

For at sikre aftaler med flere af landets kommuner, skal der en særlig indsats til. En mulig indgang kunne være at tilbyde vederlagsfri undervisning til kommunernes forebyggende medarbejdere, også i kommuner, som CFD ikke har kontrakt med. Dette skal der tages fat på de kommende år.

4.3.6. Tilbud til døvblindes kontaktpersoner

Som på ældreområdet skal det tilsvarende være et mål, at der for alle borgere, som har en kontaktpersonordning, skal være adgang til CFD's tilbud om instruktion, undervisning og supervision til kontaktpersonerne.

Der er et generelt behov for hurtigt at kunne give et introduktionskursus til nye kontaktpersoner i hele landet. I den forbindelse er det ligeledes relevant at styrke det landsdækkende samarbejde og sætte fokus på mulighederne for at benytte videokonference og udvikle e-Learningstilbud.

Etablering af tilbud om e-Learning kan samtidig ses som et supplement til konsulenternes nuværende brug af metoder i deres øvrige undervisning af kontaktpersonerne.

Det opleves i disse år, at flere kommuner har fokus på kontaktpersonernes tidsforbrug i forbindelse med undervisning og supervision. Det formodes, at e-Learning i nogen udstrækning samtidig kan imødekomme kommunernes behov for en mere effektiv indsats.

4.3.7. Døvblinde familier

Døvblindhed hos et familiemedlem påvirker alle i familien. Der er derfor fortsat behov for at kunne give tilbud, som retter sig mod hele familien, også børnene.

Der skal arbejdes videre med at udvikle skræddersyede tilbud til de enkelte familier efter behov. Desuden skal arbejdet med oprettelse og facilitering af netværk for familier og par fortsættes og styrkes.

4.3.8. Døvblinde med anden etnisk baggrund

Der skal i de kommende år være en skærpet opmærksomhed på tilbud til flygtninge/migranter, som har et kombineret syns- og høretab. Der skal udarbejdes informationsmateriale, som kan udleveres til flygtningecentre og kommuner for at synliggøre konsulenternes rådgivningstilbud til disse nye borgere.

Der skal også være fokus på ældre med anden etnisk baggrund, som bliver døvblinde på grund af aldersbetinget syns- og høretab. Dette gælder både ældre i eget hjem, i ældreboliger og på plejehjem. I den forbindelse skal etableres et formaliseret samarbejde med kommunernes ældrekonsulenter for at nå ud til målgruppen

4.4. Faglige strategimål

4.4.1. Dokumentation, metodeudvikling og kvalitetssikring

Med de eksisterende økonomiske udfordringer og den stigende konkurrence vil det i endnu højere grad end hidtil være vigtigt for døvblindekonsulenterne at have fokus på faglighed og faglig udvikling de kommende år. Døvblindekonsulenternes tilbud skal både matche borgernes behov og imødekomme kommunernes krav.

Kommunerne kræver stadig mere dokumentation og fagligt kvalificerede begrundelser for at imødekomme ansøgninger om ydelser til døvblinde borgere. Det stiller høje krav til konsulenternes faglighed og viden.

Generelt skal der arbejdes med at få dokumentationsredskaber ind i konsulenternes arbejde, sådan at dokumentation bliver en mere naturlig del af indsatsen. Dokumentationen skal understøtte udviklingen af en mere vidensbaseret specialrådgivning bl.a. til brug for VISO arbejdet.

Eksempelvis er der et behov for at dokumentere/måle effekten af kontaktpersonordningen i forhold til de kommunale myndigheder. Der skal således generelt stilles skarpt på brug af relevante effektmålingsmetoder.

Via resultater og erfaringer fra fx projektarbejde og arbejde i netværksgrupperne udvikles metoder, som skal beskrives og implementeres i døvblindekonsulenternes specialrådgivning.

4.4.2. Afslutning og implementering af rehabiliteringsprojektet

Det igangværende rehabiliteringsprojekt "Kom igen", som er igangsat for satspuljemidler afsluttes foråret 2018. Inden projektafslutningen udvikles og præsenteres en forankringsplan indeholdende en samlet rehabiliteringspakke, som kommunerne vil kunne købe til borgere med erhvervet døvblindhed, hvis de ikke selv kan stille tilbud til rådighed.

4.4.3. Netværksgrupper

Netværksgrupper har igennem flere år været i fokus i Døvblindeområdet. Deltagelse i en netværksgruppe med mulighed for erfaringsudveksling kan være et vigtigt led i en rehabiliteringsindsats. Døvblindekonsulenterne vil også i årene fremover arbejde med etablering af netværksgrupper og facilitering af gruppernes arbejde for at styrke rehabiliteringstilbuddene.

4.4.4. Projekter som en vej til faglig udvikling

Via projektarbejde skabes rum til udvikling af nye metoder. Det skaber desuden mulighed for dokumentation og effektmåling, idet et projekt oftest retter sig mod en afgrænset brugergruppe i en afgrænset periode. Det giver mulighed for opstilling af mål og jævnlige evalueringer af effekten i forhold til indsatsen.

Det igangværende projekt "Kom Igen" er et godt eksempel på dette, idet man i projektperioden skal dokumentere effekten af en afgrænset, målrettet rehabiliteringsindsats.

Der skal generelt arbejdes med udvikling og kvalitetssikring af faglige tilbud, der matcher målgruppernes behov, f.eks. via opsporingsprojekter rettet mod yngre døvblindeblevne.

For at sikre en løbende faglig udvikling, er det målet, at der til stadighed er et projekt i gang i Døvblindeområdet. Det kan være mindre projekter finansieret indenfor ordningens rammer, eller større projekter finansieret af puljemidler.

4.5. Organisatoriske strategimål

Rådgivning gennemførte i 2013 en større organisationsændring, hvor man overgik fra kontorledelse til faglig ledelse på tværs i landet. Den struktur åbnede for nye muligheder for at udvikle ensartede tilbud på landsplan og skabte bedre muligheder for at tilgodese den enkelte medarbejders interesseområder og udnytte den enkeltes kompetencer for at styrke fagligheden i tilbuddene.

4.5.1. Fortsat konsolidering af den nuværende struktur

Med den eksisterende struktur lægges op til et tæt samarbejde på landsplan på tværs af kontorerne, således at der opbygges et fagligt fællesskab, hvor området betragtes som én faglig gruppe med fælles mål og fælles faglig udvikling. Dette arbejde skal videreudvikles de kommende år i et tæt samarbejde mellem faglig leder og konsulenterne.

4.5.2. Profilering og synliggørelse af tilbuddene

Det er nødvendigt, at der konstant er fokus på profilering og synliggørelse af konsulenternes tilbud, hvis det nuværende niveau skal opretholdes. Det igangværende arbejde med synliggørelse via blogindlæg skal videreføres, og det skal vurderes, om det skal suppleres med en udbygget anvendelse af de sociale medier, bl.a. Facebook.

Der skal arbejdes med fortsat profilering via CFD's hjemmeside med "de gode historier" og indlæg, der dokumenterer konsulenternes arbejde.

4.5.3. Samarbejde med brugerorganisationerne

Det er fortsat et organisatorisk mål at opretholde og udbygge et tæt og godt samarbejde med brugerorganisationerne indenfor syns- og høreområdet.

Ud over en fortsættelse af de faste møder, skal samarbejdet styrkes ved at tilbyde oplæg på temadage, arrangeret af brugerorganisationerne samt ved indsendelse af indlæg i deres medlemsblade.

4.5.4. Samarbejde med Socialstyrelsen og VISO

Der skal være et fortsat fokus på et godt og konstruktivt samarbejde med Socialstyrelsen og VISO med mødevirksomhed, deltagelse i netværk og konferencer, herunder med wokshopindlæg.

4.5.5. Samarbejde med kommunerne

Kommunerne er de vigtigste samarbejdspartnere for CFD, og det vil fortsat være vigtigt at iværksætte tiltag, som synliggør konsulenternes arbejde og styrker CFD's position i forhold til de kommunale myndigheder.

På ældreområdet er det vigtigt at der løbende er tiltag i gang, som sætter fokus på opsporing af nyttilkomne døvblinde. Dette kan foregå i et tæt samarbejde med forebyggende medarbejdere og ældrekonsulenter, som kommer i kontakt med de ældre. Desuden via deltagelse i de forebyggende medarbejders årsmøder.

4.5.6. Deltagelse i internationale netværk og konferencer

Det er vigtigt, at der er løbende fokus på udvikling af ny faglig viden. Da Døvblindeområdet i Danmark er et meget snævert fagfelt, må ny viden og inspiration ofte hentes i udlandet. Deltagelse i netværk, konferencer og samarbejdsfora på nordisk og europæisk plan skal derfor prioriteres højt.

4.6. Teknologiske strategimål

Døvblindeområdet er et område, som i høj grad profiterer af den informations- og kommunikationsudvikling, som åbner nye muligheder for kommunikation og informationstilgængelighed for borgere med erhvervet døvblindhed. Den rivende udvikling, som foregår i disse år på IKT området, betyder store faglige udfordringer for konsulenterne i forhold til at være opdateret om de nyeste muligheder, som er en forudsætning for at kunne rådgive både borgere og andre professionelle.

I Danmark er det kommunerne, som er ansvarlige for bevilling og instruktion af hjælpemidler. Nogle kommuner har indgået aftaler med Kommunikationscentrene, andre kommuner varetager selv området.

Uanset hvor ansvaret ligger, er det sjældent, at den nødvendige faglige ekspertise, er til stede lokalt, især når det drejer sig om særlige tekniske løsninger, som kun anvendes af et fåtal.

4.6.1. Strategi IKT

I Sverige har "Nationelt Kunskapscenter for Dövblindfrågar" etableret et ekspertteam, som på landsplan kan rådgive om IKT løsninger for døvblinde.

I Danmark er der behov for at lægge en strategi for, hvordan området kan løftes fagligt med henblik på en mere professionel rådgivning rettet mod både brugere og andre professionelle.

Der skal tages kontakt til det svenske Kunskapscenter for at hente inspiration og for at afdække mulighederne for et nordisk samarbejde på IKT-området.

4.7. Økonomiske strategimål

Døvblindeområdet har gennemgået en rivende udvikling de seneste 15 år, og indtægterne på området har været jævnt stigende igennem mange år, hvilket har skabt grundlag for det eksisterende konsulenttilbud.

Der er stadig et ikke udnyttet potentiale med mulighed for at indgå nye aftaler med kommunerne og at få nye henvisninger gennem VISO. Samtidig vil der også være afgang af borgere i rådgivning, idet gennemsnitsalderen i brugergruppen er meget høj. En evt. vækst kræver derfor, at der kontinuerligt er fokus på opsporingsprojekter indenfor alle målgrupper.

Det er målet at bevare og konsolidere det nuværende niveau. En evt. vækst af tilbuddet bør foregå i et tempo, hvor der er fokus på kvalitet i ydelserne fremfor vækst, og hvor det sikres, at der er resourcer til at oplære nye medarbejdere.

For at sikre den faglige udvikling bør der løbende søges relevante puljemidler til gennemførelse af faglige udviklingsprojekter.

5. DØVEKONSULENTERNE

Døvekonsulentordningen er et landsdækkende tilbud om specialrådgivning til døve og andre personer med et betydeligt høretab, til deres netværk og til andre professionelle.

Døvekonsulenterne behersker tegnsprog og har indgående viden om høretab, lovgivningen og de kompenserende foranstaltninger, der er behov for til borgere med høretab.

Der er fri adgang til konsulenternes rådgivningstilbud uden forudgående visitation. Rådgivningen tilpasses borgernes kommunikationsbehov og kan foregå uden brug af tegnsprogs tolk.

5.1. Lovgrundlag og finansiering

Lovgrundlaget for døvekonsulentordningen er Lov om Social Service § 174 samt bekendtgørelse nr. 816 af 27.06 2014 om kommunernes finansiering af døvekonsulentordningen ved CFD, dvs. udgiften fordeles mellem landets kommuner i forhold til indbyggertal.

5.2. Kerneydelser

Målgrupper for ydelsen:

- Voksne døve tegnsprogsbrugere uanset alder, som har behov for specialrådgivning
- Andre personer i den erhvervsaktive alder, som har et betydeligt høretab, der medfører behov for helhedsorienteret specialrådgivning om uddannelse, arbejde eller personlige problemer relateret til høretabet
- Kommunale sagsbehandlere eller andre professionelle, arbejdspladser og uddannelsessteder, som har behov for viden om høretab
- Pårørende til personer, som er døve eller har et betydeligt høretab

Ydelsen omfatter:

- Specialrådgivning om overgangen fra skole til arbejdsliv og muligheder i forbindelse med uddannelse
- Specialrådgivning i relation til arbejdsmarkedet, fastholdelse, problematikker og støttemuligheder på arbejdspladsen. Rådgivningen kan også ydes til grupper med henblik på fælles orientering og erfaringsudveksling, fx i samarbejde med de lokale jobcentre
- Specialrådgivning om kompenserende muligheder, herunder hjælpemidler og tolkning
- Specialrådgivning i forbindelse med personlige problemer relateret til høretabet, herunder vejledning om muligheder for støtte i forbindelse med psykologiske og psykiatriske problemer
- Specialrådgivning og information til døve forældre med børn. Desuden vejledning om støttemuligheder for familier, som har behov for en særlig indsats
- Specialrådgivning om støttemuligheder til personer med særlige behov, fx personer med behov for en særlig indsats, herunder personer med anden etnisk baggrund

- Specialrådgivning til ældre døve tegnsprogsbrugere, herunder henvisning til særlige tilbud om ældrevejledning

5.3. Strategimålgrupper

Døvekonsulenternes tilbud har traditionelt været rettet mod voksne døve, som har et medfødt eller tidligt erhvervet høretab, og som er vokset op med tegnsprog som deres modersmål.

Den frie adgang til rådgivning har betydet, at døvekonsulenterne ikke har forlangt dokumentation for høretabets omfang, men har rådgivet de borgere, som har valgt at anvende tegnsprog i kommunikationen, og som har følt sig kulturelt knyttet til døvesamfundet.

I dag, hvor CI-operationerne har medført store ændringer indenfor høreområdet, er det nødvendigt at se på målgruppen med nye øjne.

5.3.1. CI- brugere

Hovedparten af børn med et medfødt eller tidligt erhvervet høretab får i dag meget tidligt indopereret et cochlear implantat (CI), og resultaterne af disse operationer er nu så gode, at langt de fleste af børnene enkeltintegreres i normalskole og vokser op uden tegnsprog. Der er kun få elever tilbage i landets 3 døveskoler, og også her anvendes dansk tegnsprog i langt mindre omfang end tidligere. Jf. i øvrigt s. 3 om CI-udviklingen.

CI-udviklingen har således betydet, at døvegruppen er under forandring, set i et sprogligt og kommunikativt perspektiv. De tidligere skarpe grænser mellem tegnsprogsbrugere og talebrugere er langsomt ved at udviskes, fordi de unge CI-opererede anvender mere blandede sprogformer med dansk talesprog som det primære, evt. kombineret med støttetegn i varieret omfang. Dette stiller nye krav til døvekonsulenterne, som skal kunne tilpasse deres sprogkode til de nye brugere.

Behovet for specialrådgivning til gruppen af CI-opererede er usikkert. Mange vil givetvis kunne klare sig med den rådgivning, som findes i kommuner og regioner, andre vil fortsat have et behov for specialrådgivning fra CFD's døvekonsulenter, fx ved overgangen fra skole til uddannelses- eller arbejdsliv.

5.3.2. Voksne tegnsprogsbrugere

For gruppen af voksne døve tegnsprogsbrugere, som ikke er CI-opererede, vil behovet for specialrådgivning være det samme som hidtil. Dette gælder også for de borgere, som i voksenalderen vælger at gennemføre en CI-operation, idet dette sjældent vil betyde kommunikative ændringer for dem.

5.3.3. Voksne døves netværk

Udviklingen peger på, at tegnsprogsgruppens netværk på sigt vil blive svagere med deraf større behov for professionel støtte, specielt for de mest ressourcetsvage. Den procentvise andel af ældre døve vil være stigende i årene fremover, hvorimod antallet af unge uddannelsessøgende med tolkebehov vil være faldende. Der bliver derfor behov for løbende tilpasning af rådgivningstilbuddene.

5.3.4. Flygtninge med høretab:

Tilgangen af flygtninge til det danske samfund vil også omfatte personer, som er døve eller har et høretab med behov for særlig rådgivning. Erfaringerne indtil nu viser, at der er tale om helt særlige

udfordringer for disse borgeres vedkommende. En del af de borgere, som døvekonsulenterne allerede har været i kontakt med, har ikke haft skolegang i deres hjemland. Enkelte har hverken talesprog eller tegnsprog, idet de heller ikke har været i kontakt med andre døve.

Det ser ud til, at der ligger en stor opgave forude med rådgivning til disse borgere og til deres netværk, for at de kan få servicetilbud, som kan bringe dem på højde med danske døve.

5.3.5. Forældre til børn og unge med høretab

Døvekonsulenterne får med mellemrum henvendelse fra forældre til enkeltintegrerede CI-børn, som efterspørger rådgivning om uddannelses- og arbejdsmuligheder for deres børn/unge, som nærmer sig skoleafslutningen. Der ses derfor at være et udækket behov for gruppen af helt unge CI-brugere og deres familie, som ikke altid har kendskab til døvekonsulenternes rådgivningstilbud.

Døvekonsulenterne har en bred ekspertise på høreområdet og en bred faglig viden om uddannelsesmuligheder for borgere med et høretab. Det er derfor relevant følge udviklingen på børne- og ungeområdet tæt og stille konsulenternes ekspertise til rådighed, også når det drejer sig om de helt unge.

CFD har en aftale med Styrelsen for Undervisning og Kvalitet (STUK) om specialrådgivning til unge på erhvervsskolerne. Selvom der er få sager på årsbasis, skal dette tilbud styrkes og fortsættes, idet det er med til at udbrede kendskabet til døvekonsulentordningen både på skoler, blandt de unge og deres forældre.

5.3.6. Eleverne på døveskolerne

Ifølge oplysningerne fra landets 3 døveskoler vil de elever, som gennemfører skolegang her, have et massivt behov for specialrådgivning efter skoleafslutningen. Mange af eleverne har et høretab, kombineret med andre problemer eller funktionsnedsættelser. Det er derfor vigtigt, at der er et tæt samarbejde med skolerne, sådan at døvekonsulenternes rådgivningstilbud præsenteres for eleverne inden skoleophør.

5.3.7. Andre med et omfattende høretab

En del borgere, som er høreapparatbrugere, har store kommunikative problemer, som afføder et behov for helhedsorienteret specialrådgivning, specielt for borgere i den erhvervsaktive alder. Mange af disse borgere taler dansk, evt. kombineret med støttetegn. Uanset sprogkoden vil de være omfattet af døvekonsulenternes tilbud om specialrådgivning, når der er tale om et betydeligt høretab, som medfører kommunikationsproblemer.

5.3.8. Funktionen- og ikke sprogkoden

Sammenfattende kan man konkludere, at udviklingen indenfor høreområdet indikerer, at det de kommende år er nødvendigt at se på målgruppen med nye øjne. Hvor man tidligere har brugt tegnsproget til at definere målgruppen for døvekonsulenternes rådgivningstilbud, vil man fremover i stedet skulle se på funktionsniveauet med fokus på kommunikationsvanskelighederne, fremfor på sprogkoden alene.

5.3.9. Sammenfattende om målgrupper

Døvekonsulenternes tilbud skal tilpasses til at rumme en mere heterogen gruppe end tidligere, med forskellige kommunikative forudsætninger, og mange med meget komplekse behov:

- Døve tegnsprogsbrugere igennem hele voksenlivet. For gruppens vedkommende vil sammensætningen ændres, og den procentvise andel af ældre være stadig stigende.
- Unge og voksne CI-brugere, som ikke i tilstrækkelig grad profiterer af deres CI og har behov for specialrådgivning, særligt ved overgangsfaser i livet
- Forældre med unge CI-brugere under 18 år, som nærmer sig skoleafslutningen
- CI-brugere med komplekse behov og med forskellige kommunikationsformer: tegnsprog, talesprog, dansk med støttetegn
- Personer med et betydeligt høretab i den erhvervsaktive alder, som er høreapparaturbrugere og har kommunikative problemer
- Døve flygtninge med massivt behov for specialrådgivning og professionelle, som kommer i kontakt med disse

5.4. FAGLIGE STRATEGIMÅL

5.4.1. Dokumentation og kvalitetssikring

Selvom døvekonsulentordningen i 2014 blev videreført som en objektivt finansieret ordning, betalt af kommunerne, og dermed ikke er underlagt Socialstyrelsens og VISO's kvalitets- og dokumentationskrav, er det vigtigt, at CFD på sigt vil være i stand til at dokumentere den indsats, som ydes af konsulenterne.

Der skal derfor generelt arbejdes med at få dokumentationsredskaber ind i konsulenternes arbejde, sådan at dokumentation og effektmåling bliver en naturlig del af indsatsen

Der skal endvidere sættes fokus på udvælgelse af veldokumenterede metoder med henblik på kvalitetssikring af rådgivningen.

5.4.2. Projekter og faglig udvikling

Der skal i højere grad arbejdes med igangsætning af små og store projekter på Døveområdet med henblik på faglig udvikling, kvalitetssikring og dokumentation. Der er allerede i 2016 taget initiativ til at give en medarbejder en diplomuddannelse i projektledelse.

5.4.3. Bred viden om høretab

Det er nødvendigt at der foretages en indsats for at opkvalificere døvekonsulenterne til at kunne varetage rådgivningen for en bredere gruppe af borgere med høretab. De skal fortsat kunne rådgive gruppen af tegnsprogsbrugere, men desuden andre borgere med et betydeligt høretab, der medfører kommunikative problemer. Det gælder både CI-brugere og høreapparaturbrugere.

Dette kræver viden om høretab, om tekniske hjælpemidler samt en bredere tilgang til kommunikation. Det kræver desuden en særlig indsats for at udbrede kendskabet til konsulenternes tilbud.

5.4.4. Etablering af netværksgrupper

Døvekonsulenterne skal de kommende år have fokus på at etablere netværksgrupper for en bred gruppe af borgere med betydeligt høretab, som har behov for at erfaringsudveksle.

Konsulenterne skal her udnytte den styrke, der ligger i at CFD er en landsdækkende organisation med lokal forankring, som åbner mulighed for at samarbejde på tværs af kontorerne. Dette giver mulighed for at give tilbud til grupper, som ikke kan gives af andre organisationer, fordi borgergrundlaget ikke er til stede.

5.4.5. Tegnsprogsbrugere og arbejdsmarkedet

For gruppen af tegnsprogsbrugere skal der være et fortsat fokus på udvikling af tilbud indenfor arbejdsmarkedsområdet. Her skal samarbejdet med de lokale jobcentre prioriteres højt. Der skal iværksættes små pilotprojekter, hvor modellen fra et tværfagligt samarbejde mellem døvekonsulenterne og Jobcentret i Fredericia Kommune (det Døverehabiliterende Team) søges overført til andre relevante kommuner i landet.

5.4.6. Flygtninge og andre med anden etnisk baggrund

Som nævnt under målgrupper forventes det, at flygtningestrømmen også vil bringe en del borgere med høretab til landet.

Der skal derfor være et særligt fokus på udvikling af tilbud til flygtninge med et betydeligt høretab og til professionelle, som kommer i kontakt med disse.

Erfaringen viser allerede, at kommunikationen med disse borgere er meget kompliceret. CFD skal udnytte den styrke, der ligger i at have både hørende og døve medarbejdere.

Der er allerede iværksat en indsats for at synliggøre døvekonsulenternes tilbud til flygtninge og professionelle på fx flygtningecentre.

Denne indsats skal fortsættes og styrkes de kommende år.

5.4.7. Netværk for borgere med anden etnisk baggrund

Der skal være en særlig opmærksomhed på netværksdannelse for flygtninge og andre med anden etnisk baggrund, som står i fare for at blive isolerede. Her kan døvekonsulenterne udnytte CFD's position som en landsdækkende organisation med de fordele dette giver for at arbejde på tværs af kontorerne.

5.4.8. Dokumentation i forhold til flygtninge

Erfaringen viser allerede, at arbejdet med døve flygtninge er særdels tidskrævende på grund af den komplicerede kommunikation. Det bliver derfor vigtigt at dokumentere dette arbejde.

Der skal derfor sættes initiativer i gang til at samle og nedskrive oplysninger om døve flygtninge, fx:

- Hvor mange personer drejer det sig om, hvor bor de i landet?
- Hvordan er CFD kommet i kontakt med dem?
- De døve flygtninges funktionsniveau (herunder læse-, skrive og tegnsprogsfærdigheder)
- Hvilke kompenserende foranstaltninger og støttetilbud er der behov for til borgerne?
- Hvilken rådgivning har de professionelle, der kommer i kontakt med flygtningene behov for?
- Hvad omfatter konsulenternes rådgivning
- Tidsforbrug i forbindelse med rådgivningen

5.4.9. Landsdækkende tilbud om ældrevejledning

Der har igennem mange år været et tæt samarbejde mellem døvekonsulenterne og Danske Døves Landsforbund (DDL), som via satspuljemidler varetager ældrevejledning til ældre døve tegnsprogsbrugere i Jylland og på Fyn. På Sjælland ligger ældrevejledningen i CFD Rådgivnings regi. Projektperioden slutter i 2018 og det vil være relevant at indgå i en dialog med DDL om, hvordan tilbuddet til ældre døve skal se ud på sigt i hele landet.

5.4.10. Psykiatri- og misbrugsproblemer

Der er behov for at sætte fokus på gruppen af døve, som har psykiatriske problemer kombineret med misbrugsproblemer, idet der mangler tilbud i Danmark til disse borgere.

Døvekonsulenterne skal derfor fastholde og styrke det tætte samarbejde med den landsdækkende psykiatrifunktion for døve i Ballerup.

5.5. Organisatoriske strategimål

5.5.1. Distanceledelse

Rådgivning gennemførte i 2013 en større organisationsændring, hvor man overgik fra kontorledelse til faglig ledelse på tværs i landet. Denne struktur åbnede nye muligheder for samarbejde mellem kontorerne, for ensartet faglig udvikling i hele landet, og for gennemførelse af landsdækkende projekter. Desuden skabte strukturen mulighed for at arbejde med en vis specialisering, således at den enkelte medarbejders interesser og kompetencer bedre kommer i spil til gavn for brugerne. Det har været en stor omvæltning for alle at vænne sig til distanceledelse, og der er fortsat behov for at fortsætte arbejdet med at konsolidere den nye ledelsesstruktur, herunder med bedre udnyttelse af IKT mulighederne i både det interne og eksterne samarbejde, således at tiden til rejser og møder minimeres.

5.5.2. Tæt dialog med brugerorganisationerne

I forhold til det eksterne samarbejde er der behov for at styrke dialogen med brugerorganisationerne på hele høreområdet for at have "fingeren på pulsen" i forhold til aktuelle behov og muligheden for at kunne tilpasse tilbuddene.

5.5.3. Synliggørelse og profilering

Det bliver vigtigt at synliggøre døvekonsulenternes tilbud både i forhold til brugerne, men også i forhold til andre professionelle, som er i kontakt med døve og andre med høretab. Det gælder ikke mindst professionelle, som er i kontakt med unge CI-brugere eller andre unge med høretab, fx efterskoler og PPR-kontorer. Strategien skal være en mere udadrettet indsats, hvor CFD Rådgivning ikke afventer at blive kontaktet, men selv retter henvendelse med information om målgruppen og muligheder for specialrådgivning.

Der skal ske en stærkere profilering og synliggørelse af rådgivningstilbuddene, hvor de sociale medier også tages i anvendelse kombineret med indlæg på hjemmesiden og opdateret informationsmateriale.

Døvekonsulenterne skal være synlige på konferencer og i samarbejdsfora og bidrage med foredrag og workshopindlæg, hvor det er muligt

5.5.4. Styrket samarbejde med Kommunikationscentre

Der er behov for at udvikle de gode samarbejdsrelationer med Kommunikationscentre/Høreinstitutioner både i kommunalt og regionalt regi om borgere med høretab, som har behov for specialrådgivning. Der skal arbejdes på at opbygge gensidigt forpligtende samarbejdsrelationer, hvor man ikke ser hinanden som konkurrenter, men har det fælles mål at give borgeren det mest kvalificerede tilbud, hvor man trækker på hinandens ressourcer.

Der skal være særlig opmærksomhed på de kommuner, som ikke har aftaler med et Kommunikationscenter, som kan have et særligt behov for at kunne trække på døvekonsulenternes ekspertise.

5.6. Teknologiske strategimål

Udviklingen går hurtigt på IT og IKT-området disse år. Ved omorganiseringen i 2013 oprettedes stabsfunktionen "Administration, IT og Support", bl.a. med henblik på at støtte de faglige områder i udviklingen og anvendelsen af elektroniske værktøjer. Samarbejdet mellem de faglige områder og stabsfunktionen skal fortsat styrkes og udbygges.

5.6.1. Webkommunikation i det eksterne og interne samarbejde

Døvekonsulenterne skal kunne håndtere kommunikationen med borgerne via mange forskellige kommunikationskanaler, fx mail, SMS, Skype, Polycom m.v. Det stiller store krav til viden om systemerne og færdighed i brugen af disse. Det stiller desuden krav til struktur i dagligdagen, så der stadig er luft til andre arbejdsopgaver end kommunikation via de elektroniske medier.

Døvekonsulenterne skal også kunne håndtere en del af det interne samarbejde via elektroniske kommunikationskanaler, som videokonference og Polycom.

Målet må være, at CFD og døvekonsulenterne er på forkant med udviklingen og altid har adgang til de nyeste og bedste elektroniske kommunikationsværktøjer – og kan anvende disse.

5.6.2. De sociale medier

I bestræbelserne på at styrke informationsindsatsen og nå ud til borgere med et betydeligt høretab skal en del af strategien være at inddrage de sociale medier, specielt Facebook, for at nå så bred en gruppe som muligt.

5.6.3. Bred viden om IT og IKT

Med de nye brugergrupper, som anvender CI eller høreapparat, vil der være behov for at døvekonsulenterne generelt er opdaterede om teknologiske hjælpemidler. Det vil være et indsatsområde de kommende år at arbejde med en opkvalificering på dette område.

5.7. Økonomiske strategimål

Døvekonsulentordningen er objektivt finansieret og betalt af kommunerne. Indtægterne reguleres en gang årligt med den af KL fastsatte prisreguleringsprocent, og der er ikke basis for en yderligere indtægtsforhøjelse via den objektive finansiering.

Målet må være at bevare finansieringen på nuværende niveau. Der skal foretages en systematisk og målrettet indsats for at komme i kontakt med en bredere målgruppe, som beskrevet tidligere i dette afsnit.

5.7.1. Projektmidler til nye tiltag

Selvom der ikke er basis for en udvidet finansiering, er det alligevel vigtigt at have fokus på faglig udvikling ved at iværksætte større og mindre projekter. Der skal derfor være fokus på muligheden for ansøgning om puljemidler, sådan at nye tiltag løbende kan igangsættes.

5.8. CFD's ældrevejledning

CFD Rådgivning har på Sjælland og øerne et tilbud om Ældrevejledning til døve tegnsprogsbrugere, der er blevet 65 år.

Nogle ældre døve har særlige vanskeligheder i forhold til kommunikation, socialt samspil og informationstilgængelighed, og er dermed i fare for at blive isolerede. Mange har en begrænset kontakt med familien, idet familiemedlemmerne ikke altid behersker tegnsprog.

En af ældrevejledernes primære opgaver er at afhjælpe ældre døves isolation. Det er derfor også fundamentalt, at ældrevejlederen kan kommunikere med de ældre på flydende tegnsprog.

5.8.1. Finansiering

Ældrevejledningen er baseret på indtægtsdækket virksomhed, hvor der mellem den enkelte kommune og CFD oprettes en kontrakt om ældrevejledning til kommunens borgere over 65 år.

De kommuner, der ikke ønsker at indgå en generel kontrakt om ældrevejledning kan købe individuel bistand fra ældrevejlederne til en døv borger over 65 år, hvis borgeren har et betydeligt behov for støtte.

5.8.2. Ydelsen omfatter

- Besøg hos den ældre med afdækning af behov
- Samtaler med den ældre om dennes liv og tanker om fremtiden
- Formidle kontakt til andre professionelle, fx døvekonsulenter
- Oversættelse og formidling af indhold i post til tegnsprog
- Bisidderfunktion hos læge, på hospital m.v.
- Hjælp til mindre ansøgninger om fx hjælpemidler og tolkning
- Formidle kontakt til besøgsven eller til aktiviteter for ældre

5.9. Strategimålgruppe

Tilbuddet om ældrevejledning har gennem de sidste år vist, at rigtig mange af de ældre borgere, som søger hjælp fra ældrevejledningen, har et massivt behov for støtte. Mange af de ældre døve borgere har vanskeligt ved at forstå og begå sig i en mere kompleks hverdag.

Tidligere søgte mange ældre døve støtte og information i døveforeningerne, men det netværk, som døveforeningerne tidligere har udgjort, er blevet svagere, specielt i yderdistrikterne, hvor flere døveforeninger er blevet nedlagt.

5.9.1. En ældregruppe i vækst

Vi kan imødesee, at ældregruppen vil komme til at udgøre en stadig større procentdel af døvegruppen på sigt, både fordi folk lever længere, men også fordi der kommer færre nye tegnsprogsbrugere til.

5.9.2. Styrke det fremtidige tilbud om ældrevejledning

Med en øget tilgang af ældre døve tegnsprogsbrugere kan vi nok forvente større efterspørgsel på ældrevejledning. Der bør derfor arbejdes på fortsat at tilbyde og styrke tilbuddet til ældre. Det kan være i form af individuelle besøg, men også, i et samarbejde med døveforeninger og interesseorganisationer, at etablere og afholde relevante temadage for ældre borgere.

I forsommeren 2016 afholdes en stor konference for ældre, hvor man vil sætte fokus på ældre døves behov og ønsker for fremtiden, som kan danne afsæt for den fremtidige indsats.

6. FAMILIEOMRÅDET

CFD Rådgivning har en række tilbud, som retter sig mod familier med børn. Det drejer sig primært om familier, hvor kommunikationen foregår på tegnsprog, fordi en af forældrene er døve eller har et betydeligt høretab. Der kan dog også være tale om familier, hvor barnet eller den unge, har et høretab. Desuden kan der være tale om familier, hvor et familiemedlem har et kombineret syns- og høretab.

En del af familiekonsulenternes arbejdsopgaver er at yde pædagogisk støtte i eget hjem (hjemmevejledning) til både familier og enlige med særligt behov for pædagogisk støtte.

Forældrevejledningen for Døve, som blev overtaget fra Danske Døves Landsforbund i 2013, er også organisatorisk placeret i Familieområdet.

Familieområdet har også en psykolog tilknyttet, som behersker tegnsprog og sammen med psykologen, ansat i CFD's Sociale Tilbud, varetager psykologfaglige opgaver både internt i organisationen og i forhold til eksterne opgaver bestilt af kommuner og VISO.

Medarbejderne i Familieområdet behersker tegnsprog og kan kommunikere direkte med familien uden brug af tegnsprogstolk.

6.1. Lovgrundlag og finansiering

Familiekonsulenternes tilbud er baseret på indtægtsdækket virksomhed, og ydelserne finansieres primært via individuelle aftaler mellem CFD og betalingskommunen.

Forældrevejledningen til døve, som også indgår som en del af Familieområdets tilbud, er dog en del af den objektivt finansierede døvekonsulentordning med en indtægt svarende til 2 årsværk.

Bistand fra psykolog i form af samtaleforløb eller psykologiske undersøgelser/udredninger er ligeledes indtægtsdækket virksomhed, betalt af borgerens opholdskommune, VISO eller borgeren selv.

6.2. Målgrupper for ydelsen

- Familier med hørende børn, hvor den ene eller begge forældre er døve eller har et høretab, der medfører behov for støtte og rådgivning fra professionel med særlig viden om børns udvikling, familiedynamikker, kommunikationen i tosprogede familier, tegnsprog eller tegn-støttet kommunikation
- Familier, hvor et barn eller en ung har et høretab, som medfører behov for støtte og rådgivning fra professionel med den særlige viden, som er beskrevet ovenfor

6.3. Ydelsen omfatter

- Intensiv støtte i hjemmet til familier med børn
- Støtte til forældre, som har anbragte børn
- Hjælp til støttet eller overvåget samvær

- Pædagogiske observationer
- Pædagogisk støtte i eget hjem/hjemmevejledning
- Forældrevejledning til døve familier
 - Individuel rådgivning om børns udvikling, opdragelsesforhold, kommunikation og forældreroller
 - Information og undervisning til andre professionelle
 - Tilbud om netværksgrupper, temadage og kurser for døve forældre

6.4. Strategimålgrupper

6.4.1. En bredere målgruppe

Familieområdets ydelser har primært rettet sig mod gruppen af familier, hvor fællesproget er tegnsprog. Med CI-udviklingen, vil vi indenfor en meget kort tidshorisont opleve, at de fleste af de unge forældre tidligt i barndommen har fået en CI-operation og derfor ikke nødvendigvis anvender tegnsprog.

Familieområdets tilbud skal derfor, ligesom døvekonsulentordningens, fremover kunne rumme en brugergruppe med forskellige kommunikative forudsætninger og med forskellige sprogkoder. Familieområdet står dermed overfor de samme udfordringer, som ses for døvekonsulenternes område.

Samtidig vil der være et stort behov for at synliggøre Familieområdets tilbud for både borgere og professionelle, som kan have glæde af tilbuddene, idet der ikke fremover vil være den samme automatik i henvisninger, som vi har været vant til, jf. s. 3 om CI-udviklingen.

6.4.2. CI-brugerne

Der vil givetvis være familier blandt CI-brugerne, som på sigt vil kunne profitere af de ydelser, som tilbydes via Familieområdet, idet familiekonsulenternes faglige viden om børn- og unges udvikling, familiodynamikker og kommunikative problemer rækker langt ud over døve- og tegnsprogsområdet.

Man må dog se i øjnene, at det kan være forbundet med problemer at skaffe kommunale bevillinger i de sager, som kræver en individuel betalingsaftale, hvis det drejer sig om familier, hvor kommunikationen kan foregå på dansk og dermed håndteres af kommunernes egne familiekonsulenter.

Det samme vil gælde tilbud om hjemmevejledning til borgere, som er dansktalende.

Man må derfor forudse, at de borgere/familier, som vil blive henvist til Familieområdet, vil være de mest ressourcetsvage, hvor indsatsen kræver en helt særlig faglig ekspertise.

Forældrevejledernes tilbud, som er objektivt finansieret, vil kunne benyttes af de CI-brugere, som har et behov for rådgivning, information og erfaringsudveksling.

I denne forbindelse vil man med fordel kunne udnytte, at CFD har et landsdækkende tilbud med lokal forankring, idet der sandsynligvis kan være et behov for at tilbyde CI-opererede forældre deltagelse i samtale- og netværksgrupper med muligheden for at erfaringsudveksle.

6.4.3. Ressourcesvage borgere

Alt tyder som nævnt på, at den procentvise andel af ressourcesvage borgere, som benytter Familieområdets ydelser, vil blive større. En af grundene hertil er, at kommunerne i disse år primært ønsker at indgå aftaler i sager, hvor problemerne i forhold til børnene er meget synlige, og i mindre grad er indstillet på en forebyggende indsats. Kort sagt, man sætter først ind, når skaden er sket.

6.4.4. Tilbud til familier med anbragte børn

Vi har gennem de seneste år set en udvikling, hvor flere familier har fået deres børn anbragt, og hvor efterspørgslen efter rådgivning i sager om støttet og overvåget samvær efter Servicelovens § 71 har været stigende. Det samme gælder støtte til forældre med anbragte børn efter Servicelovens § 54.

Alt tyder på, at denne udvikling vil fortsætte de kommende år, og at der vil være et stigende behov for rådgivning bredt i forbindelse med anbringelse af børn, hvis forældre har kommunikationsproblemer som følge af et høretab.

6.4.5. Pædagogiske observationer

Et af Familieområdets tilbud er pædagogiske observationer og udarbejdelse af rapporter for at kvalificere kommunens § 50 undersøgelser. Med tiltagende sagskompleksitet vil dette område med fordel kunne synliggøres bedre, idet der også her vurderes at være et stigende behov.

6.4.6. Ældre tegnsprogsbrugere

Som tidligere anført i afsnittet om døvekonsulenter, vil det gennemsnitlige antal af ældre indenfor gruppen af døve tegnsprogsbrugere være stigende. Vi må forvente, at de ældres netværk vil blive svagere, fordi der ikke kommer mange nye tegnsprogsbrugere til, som også kan være med til at styrke foreningsarbejdet indenfor Døveområdet. Derfor må man forudse, at der vil blive et større behov for pædagogisk støtte til de mest ressourcesvage ældre i fremtiden.

6.4.7. Flygtninge og borgere med anden etnisk baggrund

Det ser ud til, at døve og andre borgere med høretab, som har anden etnisk baggrund og er kommet til landet som flygtninge eller migranter, kommer til at udgøre en væsentlig brugergruppe for Rådgivning de kommende år. Vores statistik viser, at vi gennem de seneste år har været i kontakt med et stigende antal borgere med anden etnisk baggrund. I 2012 var tallet 180 og i 2015 var det steget til 205.

Når vi samtidig ser på funktionsniveauet for de døve flygtninge, som allerede er kommet hertil fra bl.a. Syrien, tegner der sig et billede af en gruppe borgere med meget komplekse kommunikationsproblemer. Mange har aldrig haft skolegang og kan hverken læse eller skrive. Flere har ikke lært tegnsprog og vil skulle lære at kommunikere helt fra bunden.

Disse borgeres viden om det danske samfund vil være særdeles sparsom, og mange vil uden tvivl skulle have massiv pædagogisk støtte for at kunne blive integreret i det danske samfund.

Der vil derfor blive et stigende behov for hjemmevejledning, men også for familiekonsulentbistand, når disse borgere stifter familie og får børn.

6.4.8. Børn med medfødt eller tidligt erhvervet høretab med hørende forældre

En del af de børn, som er på døveskolerne har andre problemer end døvheden. For nogle familiers vedkommende er der behov for observation i hjemmet med udredning af relationer og familiedynamikker, evt. kombineret med psykologiske udredninger. Familiekonsulenterne har med deres viden om høretab og familier gode forudsætninger for at tilbyde kommunerne støtte til observationer i udredningssager med komplekse problemstillinger.

Familiekonsulenterne vil desuden kunne tilbyde løbende støtte i familier, som har et barn med høretab, og hvor der er behov for pædagogisk støtte i det daglige.

6.4.9. Psykolog, tilknyttet Familieområdet

Siden 1. januar 2015 har Familieområdet haft en psykolog tilknyttet. Tilbuddet retter sig dels mod konsulenterne internt i CFD Rådgivning, hvor det skal ses som et supplement til konsulenternes socialfaglige og pædagogiske ekspertise med henblik på at kvalificere rådgivningen i sager med psykosociale problemstillinger.

Endvidere er tilbuddet rettet mod eksternt boende borgere, hvor kommunerne eller VISO efter-spørger samtaleforløb eller psykologfaglige undersøgelser/udredninger.

Udviklingen tyder på, at der vil være et tiltagende behov for denne psykologfaglige ekspertise de kommende år. Fra VISO ses en tendens til stadig flere henvisninger med anmodning om psykologfaglig udredning af borgere, som er tegnsprogsbrugere, men også har andre funktionsnedsættelser end høretabet. Det drejer sig både om borgere på døveskolerne, i botilbud, støttecentre og selvstændigt boende. Der er efterhånden kun ganske få psykologer i Danmark, som kan kommunikere direkte med borgere på tegnsprog. Derfor anses psykologtilbuddet i Rådgivning for en værdifuld ressource, som kan være med til at kvalificere CFD Rådgivning tilbud til gruppen af tegnsprogsbrugere.

6.4.10. Sammenfatning målgrupper

Familieområdets tilbud skal tilpasses, så det kan rumme en mere sammensat målgruppe end tidligere med borgere og familier med meget komplekse behov og forskellige kommunikative forudsætninger og sprogkoder. Der skal derfor yderligere fokus på flg. målgrupper:

- CI-brugere med komplekse behov
- Ressourcetsvage forældre, som er døve eller har et betydeligt høretab, der har behov for tilbud, hvis et barn anbringes udenfor hjemmet
- Komplekse sager med hørende forældre og et barn med høretab, hvor kommunen har behov for observation i forbindelse med en udredning
- Ældre tegnsprogsbrugere, som har behov for pædagogisk støtte i eget hjem
- Borgere med anden etnisk baggrund, herunder flygtninge, som har komplekse problemstillinger
- Borgere der har behov for samtaleforløb med psykolog eller psykologfaglig udredning

6.5. Faglige strategimål

6.5.1. Metoder og kvalitetssikring

Der skal arbejdes fagligt på fortsat kvalitetssikring af tilbuddene, hvor der løbende er fokus på faglig udvikling, supervision og efteruddannelse.

Der skal sættes fokus på metodevalg i arbejdet, hvor der i udvælgelsen tages hensyn til de kommunikative problemstillinger indenfor fagområdet.

Der skal arbejdes på at styrke dokumentationen og det evidensbaserede arbejde ved at iværksætte projekter, eks:

- Udvælgelse, afprøvning og beskrivelse af familiebehandlingsmetoder, som er velegnede til familier, hvor fællessproget er dansk tegnsprog
- Afprøvning og beskrivelse af praksisbaserede metoder, som kan anvendes i arbejdet med borgere/familier med anden etnisk baggrund

6.5.2. Justering af Forældrevejledningens tilbud

Forældrevejledningen blev en del af Rådgivnings tilbud i 2013, efter at den i mange år havde været drevet af DDL som et satspuljeprosjekt.

I den forløbne 3-årige periode er de "gamle" forældrevejlednings tilbud forsøgt videreført uændret i Rådgivnings regi med fordeling af ressourcerne imellem 4 hovedområder:

1. Den individuelle rådgivning
2. Netværksgrupper, primært babycafeer
3. Et årligt weekendkursus for forældre og børn på Døves Højskole Castberggård
4. Information og undervisning til andre professionelle

Der er i skrivende stund et arbejde i gang for at justere tilbuddene med henblik på at give dem et mere professionelt tilsnit, således at ydelserne er sammenlignelige med andre generelle rådgivningstilbud, som hører under den objektivt finansierede døvekonsulentordning.

6.5.3. Professionalisering af netværksarbejdet

Generelt skal der sættes initiativer i gang, der opkvalificerer forældrevejlederne til at kunne håndtere arbejdet mere professionelt i netværksgrupperne, hvor de praktiske funktioner, fx med planlægning af aktiviteter, i højere grad vil blive overladt til forældrene selv, ligesom forældrevejlederne vil trække sig ud af grupperne efter opstartsfasen og koncentrere sig om oprettelse af nye grupper, der ses at være behov for.

6.5.4. Individuel rådgivning

Den individuelle generelle rådgivning til forældrene fortsættes, men med streg under generel, idet det er et kommunalt ansvar at tage sig af familier, som har behov for intensiv støtte i hjemmet.

6.5.5. Information om Forældrevejledningen til professionelle

Der skal sættes fokus på informationsindsatsen til andre professionelle, som kommer i kontakt med familier, hvor et høretab hos et familiemedlem påvirker hele familiens kommunikation. Det kan være fx sundhedsplejersker eller medarbejdere i børneinstitutioner og skoler. Informationsindsatsen kan styrkes ved, at der udbydes en bred vifte af tilbud med oplæg, foredrag og temadage til professionelle over hele landet.

6.5.6. Tematiserede møder og samtalegrupper for døve forældre

Der skal også findes nye veje i forhold til kursustilbud til forældrene, idet det har vist sig vanskeligt at skaffe finansiering til weekendkurser med overnatning. I stedet vil Forældrevejledningen forsøge at finde nye veje, der giver forældrene mulighed for at mødes og udveksle erfaringer, fx ved at planlægge og gennemføre tema en-dagsmøder for forældrene forskellige steder i landet.

6.5.7. Informationsmateriale og på tegnsprog

Der er behov for at styrke informationsindsatsen med udarbejdelse af materiale til forældrene på tegnsprog (i form af film/videoer). Man vil også anvende de sociale medier i informationsindsatsen og styrke informationen via hjemmesiden.

6.5.8. Samtalegrupper for coda-børn

Der er et udækket behov for tilbud om samtalegrupper for børn af døve forældre (coda-børn) i forskellige aldre, herunder teenagebørn. Som det ser ud i skrivende stund er der et forestående fødselsboom i gruppen af tegnsprogsbrugere. Der er derfor fortsat behov for tilbud til nybagte forældre.

Man må dog forudse - set i lyset af CI-udviklingen – at der indenfor en årrække vil ske en nedgang i antallet af nybagte tegnsprogskommunikerende forældre. Derfor vil Forældrevejledningen i slutningen af strategiperioden skulle begynde at omstille tilbuddene til primært at rette sig mod forældre med større børn og professionelle, som kommer i kontakt med disse.

6.5.9. Tilbud til forældre med anbragte børn

Som nævnt i foregående afsnit har der været en stigende efterspørgsel efter tilbud der retter sig mod familier med anbragte børn. Det drejer sig primært om tilbud efter Servicelovens §§ 54 (støtte til forældre med anbragte børn) og 71 (støttet og overvåget samvær)

Der vil derfor være et behov for opkvalificering af konsulenterne og kvalitetssikring af tilbuddene, særligt i forhold til rollen som samværskonsulenter, som kræver en hel særlig viden og indsigt i et fagfelt, hvor der balanceres mellem forældre (døve tegnsprogsbrugere), børn (oftest hørende, som ikke altid har lært tegnsprog) og plejeforældre (oftest hørende uden tegnsprog).

6.5.10. Faglig udvikling via projekter

For medarbejderne i Familieområdet har det altid været forbundet med særlige vanskeligheder at skaffe luft til faglige udviklingsprojekter. Dette skyldes, at tilbuddet er finansieret via individuelle kontrakter med deraf følgende pres fra kommunerne om billig og effektiv indsats. Desuden har den tidligere struktur med meget små og sårbare enheder været en forhindring.

Med den nye ledelsesstruktur, hvor Familieområdet er blevet til en egen faglig søjle, skulle der være skabt basis for, at der kan søges projektmidler til igangsætning af små eller større projekter på landsplan.

Der skal i den kommende strategiperiode sættes projekter i gang indenfor et eller flere af følgende områder, som sikrer en bedre dokumentation og bidrager til den faglige udvikling:

- Udvælgelse, afprøvning og beskrivelse af familiebehandlingsmetoder, som er velegnede til familier, hvor fællessproget er dansk tegnsprog

- Afprøvning og beskrivelse af praksisbaserede metoder, som kan anvendes i arbejdet med borgere/familier med anden etnisk baggrund
- Udvikling af informationsmateriale til forældre, der er tegnsprogsbrugere

6.6. Organisatoriske strategimål

Oprettelse af Familieteamet ved strukturændringen i 2013, som også indebar, at der blev ansat en teamleder, betød en væsentlig styrkelse af det faglige område, hvilket åbnede nye muligheder for samarbejde på tværs i landet og for faglig udvikling og kvalitetssikring.

Organisationsændringen i 2016 hvor Familieområdet blev en faglig søjle med en faglig leder er således med til at styrke området yderligere.

Der er dog stadig behov for at arbejde med en konsolidering af strukturen.

6.6.1. Distanceledelse

Som for de øvrige faglige områder har det krævet tid at vænne sig til distanceledelse og finde den rette arbejdsform, hvor mindst mulig tid anvendes til rejser og møder. Der er i årene fremover fortsat behov for at have fokus på strukturen og arbejde med at finde den rette balance i forhold til tid til møde- og rejsevirkosomhed.

6.6.2. Formaliseret samarbejde om kontrakter

Der har været et stort behov for at etablere et formaliseret samarbejde med både døvekonsulenter og assistenter om kontrakter, kontraktopfølgning og prisudregninger.

Samarbejdet med døvekonsulenterne er styrket ved etablering af "den specialiserede familiegruppe," bestående af repræsentanter fra Familieområdet og fra døvekonsulenterne. Der skal den kommende periode arbejdes videre på at styrke dette samarbejde.

Der er også nedsat en beregnergruppe bestående af repræsentanter fra døvekonsulenterne, deres faglige leder og leder af Familieområdet, som i fælleskab udarbejder retningslinjer for prisudregninger. Dette samarbejde skal videreudvikles de kommende år.

6.6.3. Samarbejde med DDL om Forældrevejledningen

Som nævnt under faglige strategimål arbejdes med at afklare indhold i Forældrevejledningen. I denne sammenhæng er der behov for et tæt samarbejde med DDL omkring indhold og struktur.

6.6.4. Synliggørelse og profilering

Et væsentligt organisatorisk mål er at synliggøre Familieområdets tilbud i forhold til andre professionelle, som er i kontakt med målgruppen, primært kommunale sagsbehandlere. I denne sammenhæng er det væsentligt at der forefindes opdateret informationsmateriale. Desuden at konsulenterne deltager i konferencer og samarbejdsfora, der omhandler målgruppen.

6.6.5. Kvalitetssikring og dokumentation via projekter

Det projektorienterede arbejde skal styrkes med henblik på bedre dokumentation og kvalitetssikring af arbejdet. Der kan være tale om små overskuelige projekter indenfor eksisterende rammer eller større projekter, som kræver, at der tilføres personaleressourcer.

6.7. Teknologiske strategimål

Som for de øvrige fagområder skal konsulenterne i Familieområdet kunne håndtere kommunikationen med borgerne via forskellige kommunikationskanaler, som fx Skype, mails, SMS, Polycom m.v.

Samarbejde med stabsfunktionen

Der skal være et tæt samarbejde med medarbejderne i "Administration, IT og Support", således at konsulenterne løbende klædes på til at håndtere webkommunikation både i forhold til det eksterne og det interne samarbejde

6.8. Økonomiske strategimål

Familieområdets økonomi er primært baseret på individuelle kontrakter i enkeltsager, hvilket skaber en særlig sårbarhed set i forhold til de andre faglige områder. Antallet af kontrakter er både uforudsigeligt og svingende.

Det har da også igennem flere år været vanskeligt at få området til at balancere økonomisk, og Familieområdet er de seneste år kommet ud med et økonomisk underskud.

Kommunernes pressede økonomi har længe været en forhindring for en opjustering af priserne. Med virkning fra 1. januar 2016 blev der dog foretaget en prisregulering, som var lidt større end tidligere. Om der er basis for en yderligere en justering fra 2017, vil blive vurderet ud fra de reaktioner som evt. kommer i løbet af 2016 fra de bevilgende myndigheder.

6.8.1. Balance i økonomien

Sammenfattende er der et kontinuerligt behov for en indsats, der sikrer, at Familieområdet er i økonomisk balance. Dette indbefatter også løbende vurdering af, om personaleressourcerne står i forhold til indtægterne.