



RÅDGIVNING



—

Vejledende retningslinjer  
**KONTAKTPERSONER FOR  
MENNESKER MED DØVBLINDHED**

2022

*Vejledende retningslinjer – kontaktpersoner for mennesker med døvblindhed* er revideret november 2022 i et samarbejde mellem CFD Rådgivning, Viden og Udvikling, Foreningen Danske Døv-Blinde, Fddb og Døvblindes kontaktpersonsforening, DBK.

Siden første udgave i 2012 har kommuner, borgere og kontaktpersoner samt ovennævnte kommenteret og er kommet med forslag til eventuelle ændringer af materialet. På et samarbejds-møde mellem CFD Rådgivning, Viden og Udvikling, Fddb og DBK er disse kommentarer, forslag m.m. indgået i drøftelse af den nye udgave.



Områdeleder Anette Rud Jørgensen

[arj@cfd.dk](mailto:arj@cfd.dk)

[www.cfd.dk](http://www.cfd.dk)



Foreningen Danske DøvBlinde

[fddb@fddb.dk](mailto:fddb@fddb.dk)

[www.fddb.dk](http://www.fddb.dk)



Formand Tove Bøgely

[missboegely@hotmail.com](mailto:missboegely@hotmail.com)

[www.kontaktpersonsforeningen.dk](http://www.kontaktpersonsforeningen.dk)

<b>Indledning</b> .....	<b>5</b>
<b>Kontaktpersonordningen</b> .....	<b>6</b>
<i>Kontaktpersonens arbejdsopgaver</i> .....	6
<b>Etablering af kontaktpersonordningen</b> .....	<b>8</b>
<i>Udmåling af kontaktpersontimer</i> .....	8
<i>Opfølgning på kontaktpersonordning</i> .....	8
<i>Ansættelse af kontaktperson</i> .....	9
<b>Samarbejde mellem kontaktpersonbruger og kontaktperson</b> .....	<b>10</b>
<i>Årlig opfølgning på samarbejde</i> .....	10
<i>Uoverensstemmelser mellem kontaktpersonbrugeren og kontaktperson</i> .....	10
<b>Kontaktpersonens arbejdsforhold</b> .....	<b>11</b>
<i>Arbejdstid</i> .....	11
<i>Forsikring</i> .....	11
<i>Pauser</i> .....	11
<i>Indberetning af løn</i> .....	11
<i>Behov for to kontaktpersoner</i> .....	11
<i>Ledsagelse på ferier og kurser</i> .....	12
<i>Udgifter til rejse og transport</i> .....	12
<i>Forplejning</i> .....	13
<i>Vold eller grænseoverskridende adfærd</i> .....	13
<i>Sygdom og fravær</i> .....	13
<i>Ferie</i> .....	13
<b>Regler for arbejdet</b> .....	<b>14</b>
<i>Tavshedspligt</i> .....	14
<i>Administration af MitID, penge og nøgler</i> .....	14
<i>Deltagelse i kontaktpersonbrugerens private arrangementer</i> .....	14
<i>Hvis kontaktpersonbrugeren ikke åbner døren ved aftale</i> .....	14
<i>Alkohol og rygning</i> .....	15
<b>Undervisning og supervision</b> .....	<b>16</b>
<i>Introduktionskursus – e-læring</i> .....	16
<i>Supplerende undervisning og supervision</i> .....	17
<i>To temadage årligt</i> .....	17

<b>Bilag 1 – Vejledning nr. 5 til Serviceloven.....</b>	<b>18</b>
<b>Bilag 2 – Nordisk definition af døvblindhed.....</b>	<b>20</b>
<b>Bilag 3 – Information til dig og dine pårørende om kontaktpersonordningen.....</b>	<b>22</b>

# Indledning

Det er en kommunal forpligtelse at yde specialrådgivning for personer med en kombineret syns- og hørenedsættelse/døvblindhed, jf. Servicelovens § 12.

Langt de fleste kommuner i landet har indgået aftale med CFD's døvblindekonsulentordning om at yde specialrådgivning i forbindelse med kontaktpersonordningen for personer med erhvervet<sup>1</sup> døvblindhed, jf. Servicelovens § 98 (bilag 1: Vejledning nr. 5 til Serviceloven).

Denne håndbog indeholder døvblindekonsulenternes vejledende retningslinjer for kontaktpersonordningen.

Håndbogen henvender sig til kontaktpersoner, personer med erhvervet døvblindhed (kontaktpersonbrugere) og kommuner, og den beskriver nogle af de væsentlige generelle områder i forbindelse med kontaktpersonordningen på landsplan.

Enkelte kommuner har udarbejdet deres egne retningslinjer for arbejdet som kontaktperson, der også beskriver ansættelsesforholdene og specifikke regler, som er gældende i den pågældende kommune. Der kan også være individuelle forhold i bevillingen til den enkelte kontaktpersonbruger, som skal følges.

Retningslinjerne i denne håndbog er udarbejdet i et samarbejde med Foreningen Danske Døv-Blinde (FDDB) og Døvblindes Kontaktpersonforening (DBK) og vil løbende blive revideret.

---

<sup>1</sup> Erhvervet døvblindhed betyder, at personen ikke er født med døvblindhed, men at den er kommet senere i livet.

# Kontaktpersonordningen

Det fremgår af vejledningen til Servicelovens § 98<sup>2</sup>, at hensigten med kontaktpersonordningen er at give personer over 18 år med erhvervet døvblindhed<sup>3</sup> mulighed for at få en særlig form for hjælp, som skal være med til at bryde isolation og bidrage til, at personer med erhvervet døvblindhed, på trods af deres meget svære kommunikationshandicap og massive ledsagebehov, kan leve så normalt som muligt (Se mere i bilag 1: Vejledning nr. 5 til Serviceloven).

Kontaktpersonen skal i videst muligt omfang fungere som bindeled til omgivelserne for kontaktpersonbrugerens især omkring

- Kommunikation
- Adgang til information
- Ledsagelse.

Kontaktpersonens opgaver er at besøge kontaktpersonbrugerens i dennes hjem, kommunikere med ham/hende, samt synsbeskrive og formidle information videre, som er relevant for den enkelte. Desuden skal kontaktpersonen ledsage i forbindelse med aktiviteter, som kontaktpersonbrugerens ønsker at deltage i.

Kontaktpersonen skal anvende det sprog og de kommunikationsformer, som kontaktpersonbrugerens foretrækker.

Det kan dreje sig om

- tegnsprog, som er et selvstændigt sprog med egen syntaks og grammatik
- dansk med støttetegn – dvs. tegn, som understøtter forståelsen af det talte sprog
- taktilt tegnsprog – dvs. tegnsprog, der føles med hænderne, hvis personen ikke længere kan aflæse tegnsprog visuelt
- haptiske signaler (følbare signaler på kroppen)
- tydelig tale – evt. støttet af hørehjælpemidler
- tydelig skrift, evt. på en skærm.

I særlige tilfælde kan der være tale om andre alternative kommunikationsformer.

Kontaktpersonbrugerens vurderer sammen med kontaktpersonen, om der er behov for tolk i en given situation, eller om kontaktpersonen kan klare opgaven.

Ved hospitalsbesøg anvendes tolk til tegnsprogs- eller skrivetolkning, hvilket altid skal godkendes af hospitalet. Nogle personer med døvblindhed benytter desuden tolk ved møder. Alligevel kan der være behov for kontaktperson ved møder og ved støtte i pauser og i sociale sammenhænge.

Det skal i hvert enkelt tilfælde afklares, i hvilket omfang der er behov for kontaktperson.

## Kontaktpersonens arbejdsopgaver

I vejledningen til kontaktpersonordningen (Servicelovens § 98) er kontaktpersonens arbejdsopgaver beskrevet.

---

<sup>2</sup> Se bilag 1

<sup>3</sup> Se definition på døvblindhed i bilag 2

En kontaktpersons opgaver er blandt andet følgende:

- 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 og lignende
- At informere om omgivelser/synsbeskrivelse.

Almindelig praktisk bistand i hjemmet hører ikke med til de funktioner, som kontaktpersonen skal udføre.

Læg mærke til, at denne liste ikke er udtømmende. Der kan være opgaver udover de her nævnte.

Kontaktpersonbrugeren afgør selv hvilke opgaver, der er brug for kontaktperson til, inden for rammerne af ordningen, og informerer også kontaktpersonen i god tid om særlige arbejdsopgaver.

Kontaktpersonen skal dog aldrig hjælpe med personlig pleje, medicinering eller rengøring.

# Etablering af kontaktpersonordningen

På baggrund af henvendelse fra personen selv eller pårørende eller henvisning via eksempelvis kommunikationscenter, kommunal forebyggelseskonsulent eller anden instans foretager døvblindekonsulent en udredning af det dobbelte sansetab og vurderer, om en person hører ind under personkredsen i Servicelovens § 98 og dermed er berettiget til en kontaktperson. Denne udredning og vurdering beror bl.a. på seneste lægelige oplysninger om syn og hørelse. Desuden vurderes funktionsevnen ud fra samtaler med personen. Til brug for udredningen bliver der desuden anvendt en anamneseguide, ligesom der tages udgangspunkt i den nordiske definition.

## Udmåling af kontaktpersontimer

Såfremt personen tilhører personkredsen og har behov for en kontaktperson, finder vedkommende i samråd med døvblindekonsulent og eventuel kommunal sagsbehandler ud af, hvor mange timers kontaktpersonbistand, der er behov for. Det er kommunen, der har den endelige beslutningskompetence i forhold til, hvor mange timer der bevilliges.

Døvblindekonsulent udformer ansøgning til kommunen om bevilling af kontaktperson jf. Servicelovens § 98.

Ved udmåling af timer bliver der taget hensyn til hele borgerens livssituation bl.a.:

- omfanget af borgerens funktionsnedsættelse
- borgerens sprogkode/kommunikationsform<sup>4</sup>
- personens aktivitetsniveau- og behov
- boligforhold
- samlivs- og familieforhold
- fritidsinteresser
- behov for ledsagelse, kommunikation og information
- behov for særlig formidling, fx synsbeskrivelse og brug af haptiske signaler
- personens arbejds- eller uddannelsesforhold.

### Timerne kan være bevilliget som:

- faste ugentlige timer
- puljetimer der kan anvendes efter behov inden for et år
- en kombination af faste ugentlige timer og puljetimer.

## Opfølgning på kontaktpersonordning

Nye kontaktpersonordninger følges op efter ca. tre måneder. Dette indebærer, at døvblindekonsulent følger op med henholdsvis borgeren og kontaktperson i forhold til, om ordningen fungerer efter hensigten.

Derefter følger døvblindekonsulent op på kontaktpersonordningen mindst en gang årligt ved inddragelse af såvel borgeren og evt. sagsbehandler og kontaktperson. Her tages bl.a. stilling til, om

---

<sup>4</sup> Der kan være tale om forskellige kommunikationsmetoder afhængigt af, om personen er født med en alvorlig hørenedsættelse eller først senere i livet har fået en alvorlig høre- og synsnedsættelse. De fleste personer med erhvervet døvblindhed anvender dansk talesprog, evt. kombineret med støttetegn eller haptiske signaler (tegn på ryg eller skuldre). En større gruppe anvender tegnsprog og taktilt tegnsprog, mens en mindre gruppe anvender andre kommunikationsformer som fx skrift og tegn i hånden.

behovet for ordningen er uændret, eller om der er brug for tilpasning, samt hvorvidt ordningen fortsat fungerer efter hensigten.

Hvis kommunen ønsker en skriftlig opfølgning på kontaktpersonordningen, udarbejder og fremsender døvblindekonsulenten en opfølgning i samarbejde med kontaktpersonbrugeren.

## **Ansættelse af kontaktperson**

Ansættelsesprocedurer kan være forskellige fra kommune til kommune. Når ansøgningen om kontaktpersontimer er bevilget, er det kommunens ansvar at finde en kontaktperson, som borgeren skal godkende. Døvblindekonsulenten er kommunen behjælpelig med at finde den rigtige person. Herudover tilbyder døvblindekonsulenten kommunen at stå for ansættelsessamtalen eventuelt i samarbejde med kommunal sagsbehandler. Personen med døvblindhed er altid med til at beslutte, hvem der ansættes som kontaktperson hos vedkommende. Den administrative del af ansættelsen varetages af kommunen herunder ansættelseskontrakt, indberetning af timer og løn, forsikring i arbejdstiden mv.

Det må tilstræbes, at kommunens ansættelsesvilkår for kontaktpersonen er tydelige fra start, så der er ro omkring dette, når et arbejdsforhold påbegyndes.

Døvblindekonsulenten deltager normalt ved første møde mellem kontaktpersonen og borgeren.

# Samarbejde mellem kontaktpersonbruger og kontaktperson

Som kontaktperson er det din opgave sammen med sammen med den person, du arbejder med at finde en samarbejdsform og yde en støtte, som tager udgangspunkt i dennes muligheder. Du skal være opmærksom på, at mulighederne kan ændre sig, både fra dag til dag og på længere sigt. Det handler om at møde personen der, hvor han eller hun er, og være opmærksom på, at det er kontaktpersonbrugerens behov, der er afgørende for, hvad I skal foretage jer sammen.

Kontaktpersonen skal arbejde professionelt. Det vil sige at være i stand til at adskille det private fra det arbejdsmæssige, både i forhold til kontaktpersonbrugeren og i forhold til andre kontaktpersoner. Når kontaktpersonen ledsager til aktiviteter ude af huset i samvær med andre, fx til møder, sociale arrangementer eller hos lægen, er det vigtigt at være opmærksom på, at han/hun er på arbejde og derfor ikke selv skal føre samtaler med andre eller komme med egne kommentarer/meninge.

Kontaktpersonen er *formidler* af det, der foregår, men er ikke selv deltager.

## Årlig opfølgning på samarbejde

Minimum en gang om året følger døvblindekonsulenten op på, om samarbejdet mellem kontaktpersonbruger og kontaktperson fungerer godt.

## Uoverensstemmelser mellem kontaktpersonbrugeren og kontaktperson

Hvis kontaktpersonbrugeren og kontaktpersonen har problemer med samarbejdet, er det vigtigt, at de selv prøver at finde en løsning ved at gøre den anden opmærksom på, at der er et problem.

Hjælper dette ikke, kan parterne henvende sig til døvblindekonsulenten. Eventuelle problemer bør tages i opløbet, og døvblindekonsulenten vil hellere modtage én henvendelse en gang for meget end én gang for lidt.

# Kontaktpersonens arbejdsforhold

## Arbejdstid

Arbejdsopgaverne kan være placeret på alle tidspunkter alle ugens dage, men opgaverne ligger fortrinsvis i dagtimerne fra mandag til fredag. Der kan forekomme aften- og weekendarbejde og længere arbejdsdage samt rejseaktivitet i forbindelse med ledsagelse på kurser og ferierejser.

Hvis kontaktpersonbevillingen hovedsagelig er givet som puljetimer – dvs. ikke med et fast ugentligt timetal – er det vigtigt ved ansættelsen at få afklaret i store træk, hvornår og hvor ofte der er behov for bistand fra kontaktpersonen.

## Forsikring

Kontaktpersonen er i forbindelse med sin ansættelse i kommunen omfattet af forsikring i arbejdstiden, men det er altid en god ide at undersøge, hvordan det er organiseret i den enkelte kommune.

Ved ledsagelse under rejser i udlandet vil kommunens rejseforsikring normalt dække, og der udleveres et rejseforsikringskort til den specifikke rejse.

## Pauser

Kontaktpersonen har ret til pauser i løbet af dagen. Dette aftales mellem kontaktpersonbrugeren og kontaktpersonen og skal tænkes ind i planlægningen af dagens aktiviteter.

## Indberetning af løn

Indberetning af løn bygger på et tillidsforhold mellem kontaktpersonen, kontaktpersonbrugeren og kommunen. Kontaktpersonbrugeren er ansvarlig for, at bevillingen overholdes og skal altid være orienteret om det indberettede timetal. Det kan være hensigtsmæssigt at lave et fælles notat af timeforbruget.

## Behov for to kontaktpersoner

Nogle opgaver er særligt krævende, fx aktiviteter eller ferier udenfor personens hjem, hvor der skal arbejdes i mange sammenhængende timer. Det skal her individuelt vurderes, om der skal ansøges om to kontaktpersoner til en opgave. Det skal sikre, at kontaktpersonbrugeren får den nødvendige kvalitet i opgaveløsningen, og at der tages hensyn til kontaktpersonernes arbejdsmiljø.

Der kan for eksempel være brug for to kontaktpersoner i følgende situationer:

- På ferierejser, hvor der er tale om kommunikationskrævende opgaver, fx for taktile tegnsprogsbrugere
- Møde- og kursusvirksomhed, hvor der ikke er tolk til stede
- Møde- og kursusvirksomhed, hvor kontaktpersonbrugeren ønsker at deltage i socialt samvær af et sådant omfang, at det forhindrer kontaktpersonen i at få nødvendig hvile og nødvendige pauser
- Individuelle ferierejser for personer med døvblindhed, som ikke vil kunne klare en evt. nødsituation uden hjælp fra en kontaktperson
- Andre særligt krævende opgaver, eller opgaver for personer med særlige behov.

## Ledsagelse på ferier og kurser

En del personer med døvblindhed anvender kontaktperson ved deltagelse i rejser og kurser af forskellig art fx igennem Foreningen Danske DøvBlinde.

Kommunerne har forskellige retningslinjer og vilkår for kontaktpersoner, der arbejder på sådanne rejser og kurser. Det er fx forskelligt, hvordan de enkelte kontaktpersoner aflønnes og for hvor mange timer. Kontaktpersonen skal derfor afklare med kommunen, hvor han/hun er ansat, hvilke forhold der gør sig gældende.

Rejser skal altid aftales i god tid.

Det kræver god planlægning og afstemning af forventninger at sikre et godt samarbejde, når der er tale om ledsagelse i forbindelse med aktiviteter, som strækker sig over længere tid. Når kontaktpersonbrugerer rejser sammen med én eller flere kontaktpersoner, skal det derfor aftales mellem dem, hvad forventningerne er i forhold til samarbejde og opgaver på rejsen. Her kan følgende punkter være centrale:

- Kontaktpersonen er ikke forpligtet til at dele værelse med kontaktpersonbrugerer.
- Timetal og pauser aftales i videst muligt omfang inden afrejse.
- Kontaktpersonen skal være indstillet på, at der er tale om ferie eller kursusvirksomhed for kontaktpersonbrugerer, mens der for hende/ham er tale om lønnet arbejde.
- Kontaktpersonen skal være forberedt på, at der kræves langt mere synsbeskrivelse og ledsagelse på fremmede steder.
- Det er vigtigt at evaluere dagligt på rejsen. Begge parter udtrættes hurtigere i fremmede omgivelser.

Nogle personer med døvblindhed kan have behov for støtte til personlig pleje, når de fx er på kursus på Fuglsangcenteret. I sådanne tilfælde kontaktes kontaktpersonbrugerers hjemkommune. Døvblindekonsulenten kan eventuelt kontaktes omkring dette.

## Udgifter til rejse og transport

Kontaktpersonens rejseudgifter til og fra kontaktpersonbrugerers bopæl dækkes af kontaktpersonen selv, som i andre ansættelsesforhold.

Når der er tale om ledsagelse uden for eget hjem, betaler kontaktpersonbrugerer altid kontaktpersonens rejseudgifter til fx indkøb, entré til teater, café, udflugter eller kurser uanset transportform.

Drejer det sig om større transportudgifter ved fx rejser og kurser, kan døvblindekonsulenten hjælpe med at ansøge kommunen om dækning af disse udgifter.

Døvblindekonsulenten kan også rådgive om mulighed for at søge om individuel handicapkørsel eller et DH-ledsagerkort. Med dette kort kan der opnås rabat på alle bus- og togrejser hos selskaber, der udfører offentlig service trafik og i nogle tilfælde også på entré.

Der findes ingen faste generelle regler for anvendelse af kontaktpersonens egen bil. Kontaktpersonbrugerer kan ikke forvente, at kontaktpersonen stiller sin egen bil til rådighed ved behov for transport. Hvis kontaktpersonen anvender egen bil i forbindelse med sit arbejde, er det ifølge Forsikringsoplysningen ansvarsforsikringen på bilen, der skal betale en eventuel erstatning til passageren, hvis bilen er impliceret i et færdselsuheld. Men det er altid hensigtsmæssigt for kontaktpersonen at afklare, hvordan de præcise bestemmelser i bilens police er, med sit forsikringselskab.

## **Forplejning**

I lighed med andre ansættelsesforhold sørger kontaktpersonen normalt selv for sin forplejning i løbet af en arbejdsdag.

På dagsudflugter, hvor det ikke kan lade sig gøre at kontaktpersonen medbringer egen mad, påhviler udgiften til forplejning kontaktpersonbrugereren, medmindre kommunen har en aftale på området.

Ved flere dages ledsagelse på ferieture og kurser kan døvblindekonsulenten hjælpe med at ansøge om dækning af udgifter til kontaktpersonens ophold og kost. Kommunerne kan have forskellige retningslinjer på området.

I hverdagen kan kontaktpersonbrugereren ikke forvente, at kontaktpersonen selv ønsker at bestille og betale mad for eksempel på restaurant, men kontaktpersonen skal have mulighed for at holde en pause til at spise medbragt mad.

## **Vold eller grænseoverskridende adfærd**

Hvis en kontaktperson udsættes for vold eller grænseoverskridende adfærd, skal døvblindekonsulenten og kommunen, som ansættende myndighed, kontaktes.

Her skal det afklares, om det skal føre til en anmeldelse om arbejdsskade/arbejdsbetinget lidelse, ligesom det skal afklares om der er behov for støtte i forbindelse med eventuel politianmeldelse eller samtale med en krisepsykolog. Døvblindekonsulenten hjælper gerne med kontakt til kommunen i sådanne tilfælde.

## **Sygdom og fravær**

Det er altid den enkelte kommunes regler, der gælder, ved sygdom og fravær under ansættelsen som kontaktperson. Det gælder også vedrørende løn under sygdom hos henholdsvis kontaktpersonbrugereren og kontaktpersonen. Det er derfor vigtigt at kende reglerne i den eller de konkrete kommuner, man er ansat i som kontaktperson.

### **Hvis kontaktpersonbrugereren bliver syg**

Hvis kontaktpersonbrugereren bliver syg og må aflyse aftalen, skal kontaktpersonen kontaktes i så god tid som muligt. Ved længerevarende sygdom eller død skal kommunen og døvblindekonsulenten informeres.

### **Hvis kontaktpersonen bliver syg**

Kontaktpersonen skal give kontaktpersonbrugereren besked i så god tid som muligt og i henhold til kommunens retningslinjer herfor. Sygemelding og raskmelding sker i øvrigt til kommunen, som er ansættende myndighed.

Ved sygdom eller andet fravær i mere end en uge bør døvblindekonsulenten orienteres.

## **Ferie**

Når kontaktpersonen planlægger ferie, skal han/hun give kontaktpersonbrugereren besked i så god tid, at han/hun kan indrette sig på anden vis. Det er også vigtigt at orientere døvblindekonsulenten, hvis det skal forsøges at finde en vikar. I nogle kommuner er det muligt at skaffe vikar, men det kan ikke forventes i alle tilfælde.

Det gælder ligeledes, at kontaktpersonbrugereren i så god tid som muligt giver besked til kontaktpersonen ved ferie og andre situationer, hvor kontaktpersonen ikke skal arbejde som normalt.

# Regler for arbejdet

Som ansat i en kommune er der en række regler, som kontaktpersonen skal overholde. Et eksempel er Forvaltningslovens §27, som vedrører tavshedspligt. Ligeledes findes der regler i forbindelse med nøgler, penge, arv, gaver og koder fx til MitID.

Herunder er oplistet nogle af de centrale vejledende retningslinjer. Hvis der opstår tvivl, søges vejledning hos døvblindkonsulenten eller pågældende kommune.

## Tavshedspligt

Kontaktpersonen har ligesom andre offentligt ansatte tavshedspligt. Det vil sige, at kontaktpersonen ikke må videregive nogen som helst oplysninger om personen med døvblindheds personlige forhold. Tavshedspligten gælder også overfor andre kontaktpersoner, og den gælder også efter ansættelsens ophør. Det er strafbart at bryde tavshedspligten.

Kontaktpersonbrugerens har derimod *ikke* tavshedspligt. Kontaktpersonen skal derfor være opmærksom på ikke at oplyse om forhold, som han/hun ikke ønsker viderebragt.

## Administration af MitID, penge og nøgler

Kontaktpersonbrugerens varetager altid selv administrationen af sine personlige koder, MitID, penge og dankort såvel i banken som på indkøb. Kontaktpersonen skal sikre sig, at kontaktpersonbrugerens får kvitteringer og eventuelt penge tilbage, og at han/hun forstår det.

Kontaktpersonen skal ikke på noget tidspunkt tage ansvar for at administrere penge, dankort, koder eller lignende for kontaktpersonbrugerens.

Det samme gælder med nøgle til kontaktpersonbrugerens bolig. Hvis kontaktpersonen bliver tilbudt en nøgle, **skal** det afslås.

## Deltagelse i kontaktpersonbrugerens private arrangementer

Kontaktpersonen deltager kun i kontaktpersonbrugerens sociale sammenkomster, fx privat fødselsdag, hvis han/hun er der som kontaktperson.

## Hvis kontaktpersonbrugerens ikke åbner døren ved aftale

Det er en god ide på forhånd at aftale med kontaktpersonbrugerens, hvordan kontaktpersonen skal forholde sig, hvis døren en dag ikke bliver åbnet, når kontaktpersonen ankommer efter aftale.

Såfremt døren ikke bliver åbnet som forventet, anbefales følgende procedure i prioriteret rækkefølge:

1. Ring til kontaktpersonbrugerens
2. Kontakt pårørende eller evt. hjemmepleje
3. Kontakt døvblindkonsulenten eller CFD's hovednummer.

## Arv og gaver

Som offentligt ansat må kontaktpersonen ikke modtage arv og gaver.

## **Alkohol og rygning**

Som offentligt ansat må kontaktpersonen ikke drikke alkohol i arbejdstiden. De fleste kommuner har en alkohol- og en rygepolitik, og denne gælder også for kommunens kontaktpersoner.

Kontaktpersonbrugeren har lov til at ryge i eget hjem, men der henstilles til, at der bliver luftet ud, inden kontaktpersonen møder på arbejde af hensyn til arbejdsmiljøet. Ligeledes henstilles der til, at rygningen foregår, når kontaktpersonen har pauser og ikke behøver at være i lokalet.

# Undervisning og supervision

I vejledningen til Servicelovens § 98 står der, at når arbejdet som kontaktperson kræver særligt tilrettelagt instruktion, kurser, uddannelse og supervision, skal kommunen stille dette til rådighed. Kommunen skal søge den nødvendige ekspertise ved tilrettelæggelse af instruktionen.

Arbejdet som kontaktperson for personer med døvblindhed er særligt komplekst og forudsætter derfor specifikke kvalifikationer. For at opretholde en bæredygtig ordning kræver det, at kontaktpersonen bliver instrueret i arbejdet samt løbende bliver opkvalificeret via undervisning, faglig sparring og supervision. Denne opgave bliver varetaget af døvblindekonsulenterne.

Døvblindekonsulenterne anbefaler, at der afsættes et antal timer årligt til undervisning, temadage og supervision til kontaktpersonerne. De arbejder meget alene, og det er den eneste måde at få bearbejdet og diskuteret faglige problemstillinger og blive opkvalificeret blandt andet omkring synsbeskrivelse og haptisk kommunikation. Kommunerne kan dog have forskellige ønsker til, hvor mange timer der afsættes til kontaktpersonens undervisning.

Der kan være kursusbehov ud over det, døvblindekonsulenterne kan dække i de kursustilbud, der beskrives her. Det skyldes blandt andet, at døvblindhed er et progredierende handicap, og kommunikationsmetoderne derfor kan ændre sig. Der kan søges om eventuelle supplerende kurser hos kommunen, så som kurser i tegnsprog, i taktilt tegnsprog eller i haptisk kommunikation.

Døvblindekonsulenterne tilbyder desuden alle nye brugere af kontaktpersonordningen at deltage i et orienteringskursus om ordningen. Hvis du har fået en kontaktperson for første gang, så snak med døvblindekonsulenten om denne mulighed.

## Introduktionskursus – e-læring

Foreningen Danske DøvBlinde, FDDB, har i mange år kæmpet for mere uddannelse til kontaktpersonerne, og i 2018 gav Socialstyrelsen penge til CFD's døvblindekonsulenter til at lave/udvikle et introduktionsforløb for nyansatte kontaktpersoner. Dette introduktionsforløb er nu en obligatorisk del af CFD's kursustilbud til kontaktpersoner.

En nyansat kontaktperson skal inden påbegyndelse af arbejdet gennemføre et e-læringsforløb bestående af fem moduler, som samlet har en varighed på 2½ time. E-læringsforløbet kan man gennemgå hjemme ved sin computer. De fem moduler skal sikre, at den nye kontaktperson har nogle basale redskaber og grundlæggende viden til at kunne begynde sit arbejde som kontaktperson. Denne viden bliver der senere bygget videre på både i det praktiske samarbejde kontaktpersonbruger, og i den supplerende supervision og undervisning fra døvblindekonsulenterne.

De fem moduler omhandler følgende:

- Introduktion til erhvervet døvblindhed, herunder fx kommunikationsformer, komorbiditet og konsekvenser for den enkelte i dagligdagen
- Metoder i arbejdet som kontaktperson, herunder fx synsbeskrivelse og ledsageteknik
- Årsager til erhvervet døvblindhed
- Hvad siger loven om kontaktpersonordningen, herunder bl.a. rammerne for arbejdet som kontaktperson og kontaktpersonens opgaver
- Støttemuligheder som kontaktpersoner bør kende til.

## **Supplerende undervisning og supervision**

De fem moduler i e-læringsforløbet bliver suppleret med yderligere undervisningsmoduler, som foregår ved fysiske møder.

Det er vigtigt, at kontaktpersonen løbende opkvalificeres ved at deltage i den undervisning og supervision, som CFD's døvblindekonsulenter er ansvarlige for at tilrettelægge og tilbyde kontaktpersonerne.

Der tilbydes individuel supervision efter behov.

## **To temadage årligt**

Døvblindekonsulenterne tilbyder to temadage årligt af tre timers varighed. Disse udbydes som webinarer, hvor særlige emner i forhold til døvblindhed er i fokus. Det kan både være ny viden og uddybning af specifikke emner.

# Bilag 1 – Vejledning nr. 5 til Serviceloven

## Afsnit II

### Kontaktperson til døvblinde efter servicelovens § 98

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

## Kapitel 11

### Generelt om kontaktpersonordningen

**25.** Borgere som er funktionelt døvblinde har ret til i fornødent omfang at få hjælp af en særlig kontaktperson.

Ved vurdering af, om en borger har behov for hjælp efter § 98, skal kommunalbestyrelsen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra borgeren, jf. servicelovens § 88.

Kontaktpersonordningen kan ydes som en del af et samlet tilbud om hjælp til pleje, overvågning eller ledsagelse til borgere, der modtager et samlet tilbud som led i et ophold i eget hjem eller i et botilbud.

Det forudsættes, at kontaktpersonordningen dækker ledsagebehovet, og der ydes derfor ikke ledsagelse efter § 97 til borgere, der har kontaktperson.

#### Ankestyrelsens principafgørelse 103-13:

Afgørelsen fastslår, at støtte efter servicelovens § 98 i form af særlig kontaktperson til personer, der er døvblinde, udmåles efter en konkret og individuel vurdering af den døvblindes behov. Støtten til kontaktperson adskiller sig fra støtte til ledsagelse efter § 97. Ved støtte til kontaktperson er der tale om en særlig persongruppe, der har større behov for støtte, og hvor der stilles særlige krav til kontaktpersonens kunnen. Det forudsætter større fleksibilitet i anvendelsen af de bevilgede timer.

### Formål og personkreds

**26.** Formålet med kontaktpersonordningen 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.

Kontaktpersonordningen kan ydes til borgere over 18 år, der er funktionelt døvblinde. Der er ingen øvre aldersgrænse. Der henvises til principafgørelse C-49-05.

### *Kontaktpersonens opgaver*

**27.** En kontaktpersons opgaver er blandt andet følgende:

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

Almindelig praktisk bistand i hjemmet hører ikke med til de funktioner, som kontaktpersonen skal udføre.

### *Indirekte udgifter ved kontaktpersonordningen*

**28.** Som følge af, at kontaktpersonordningen skal medvirke til, at borgere, der er funktionelt døvblinde, kan leve så normalt som muligt, har Ankestyrelsen i SM C-32-05 fundet, at det kan være nødvendigt at yde hjælp til dækning af indirekte udgifter i forbindelse med kontaktpersonordningen, f.eks. udgifter til kontaktpersonens fortæring og opholdsudgifter, i tilfælde, hvor kontaktpersonens tilstedeværelse i forbindelse med aktiviteten er nødvendig.

## *Kapitel 12*

### *Tilrettelæggelse af ordningen*

**29.** Det påhviler kommunalbestyrelsen at stå for arbejdet med at finde frem til og ansætte kontaktpersoner, at etablere den enkelte kontaktpersonordning og administrere sådanne ordninger.

**30.** Det er en ganske særlig opgave at finde frem til den rigtige kontaktperson til den enkelte døvblinde, fordi en sådan ordning stiller store krav til begge parter, både fagligt og personligt. Arbejdet med at finde og ansætte kontaktpersonerne forudsætter derfor en særlig viden om døvblindhed. Den døvblinde skal altid være med til at finde frem til og godkende den enkelte kontaktperson.

### *Instruktion*

**31.** I det omfang, hvor arbejdet som kontaktperson kræver særligt tilrettelagt instruktion, kurser, uddannelse eller supervision, skal kommunalbestyrelsen stille dette til rådighed. Kommunalbestyrelsen skal søge den nødvendige ekspertise ved tilrettelæggelsen af instruktionen.

## Bilag 2 – Nordisk definition af døvblindhed

Døvblindhed er en kombineret nedsættelse af syn og hørelse i en sådan grad, at det er vanskeligt for de nedsatte sanser at kompensere for hinanden. Døvblindhed er således en selvstændig funktionsnedsættelse.

### De vigtigste konsekvenser

Døvblindhed begrænser i varierende omfang deltagelse i aktiviteter og forhindrer fuld deltagelse i samfundet. Funktionsnedsættelsen påvirker det sociale liv, kommunikation, adgang til information, orientering og muligheden for at bevæge sig frit og sikkert omkring.

For at bidrage til at kompensere for den kombinerede nedsættelse af syn og hørelse, bliver især den taktile sans vigtig.

### Kommentarer

*Om den kombinerede nedsættelse af syn og hørelse*

Sværhedsgraden af den kombinerede nedsættelse af syn og hørelse afhænger af:

- tidspunktet for døvblindhedens opståen – især i forbindelse med kommunikationsudvikling og sprogtilegnelse
- graden og typen af syns- og hørenedsættelsen
- hvorvidt døvblindheden er medfødt eller erhvervet
- hvorvidt døvblindheden er kombineret med andre funktionsnedsættelser
- Om sansetabene er stabile eller progredierende.

*Om den selvstændige funktionsnedsættelse*

Det er vanskeligt for de nedsatte sanser at kompensere for hinanden. Det betyder at:

- brug af den ene nedsatte sans i forsøget på at kompensere for den anden er tidskrævende, ressourcekrævende og oftest fragmenteret
- en nedsættelse af synet og hørelsen øger behovet for at gøre brug af andre sensoriske stimuli (dvs. taktile, kinæstetiske, haptiske samt lugt og smag).
  - Den begrænser adgangen til information på afstand.
  - Personen bliver afhængig af at tilegne sig information fra de nære omgivelser
  - For at danne mening er det nødvendigt at trække på erfaringer og at drage konklusioner ud fra brudstykker af information.

*Om aktiviteter og deltagelse*

Døvblindhed begrænser en persons aktiviteter og forhindrer fuld deltagelse i samfundet. For at den enkelte skal kunne udnytte sit potentiale og sine ressourcer, er samfundet forpligtet til at tilbyde særligt tilrettelagte servicetilbud.

- Den enkelte og dennes omgivelser bør involveres på lige fod, men ansvaret for at skabe adgang til aktiviteter ligger hos samfundet. Et tilgængeligt samfund bør som minimum omfatte:
  - tilgængelige, kompetente kommunikationspartnere
  - tilgængelig specialiseret døvblindetolkning, herunder tolkning af tale, miljøbeskrivelser og ledsagelse

- tilgængelig information til alle
  - menneskelig støtte til at lette hverdagen
  - tilpasset fysisk miljø
  - tilgængelig teknologi og teknologiske hjælpemidler.
- En person med døvblindhed kan være mere funktionshæmmet i en aktivitet og mindre i en anden. Variation i funktionsniveau og deltagelse kan både være betinget af forhold i omgivelserne og individuelle, personlige forhold.
  - Specialiseret kompetence relateret til døvblindhed, herunder en tværfaglig tilgang, er afgørende for et optimalt servicetilbud.

# Bilag 3 – Information til dig og dine pårørende om kontaktpersonordningen

Kontaktpersonordningen for personer med døvblindhed er beskrevet i Servicelovens § 98. Her står:

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

Du og døvblindekonsulenten er sammen blevet enige om, at du har behov for en kontaktperson, og I har også vurderet, hvor mange timer, du har brug for og til hvilke formål.

Døvblindekonsulenten har sammen med dig lavet en ansøgning til kommunen, der nu har bevilget kontaktpersonordningen.

Kontaktpersonen bliver ansat af kommunen og følger kommunens løn og ansættelsesforhold.

Døvblindekonsulenten støtter dig i brugen af ordningen og står for undervisning og supervision af kontaktpersonen.

## Ordningen i praksis

Bevillingen er typisk delt i ugentlige timer og puljetimer.

Det er dit ansvar, eventuelt sammen med kontaktpersonen, at holde styr på timerne.

Du planlægger dine aktiviteter i samarbejde med kontaktpersonen i så god tid som muligt. Mange vælger at holde styr på aktiviteter og timer med en kalender.

Kontaktpersonen giver i god tid besked om ferie og kurser, så du kan indrette dig på anden vis i perioden. Det samme bør du gøre, hvis der er perioder, hvor du ikke har brug for kontaktpersonen – fx i forbindelse med ferie.

I øvrigt er det en rigtig god idé, at du og kontaktpersonen jævnligt snakker om jeres samarbejde.

## Kontaktpersonens opgaver

Kontaktpersonen er kort sagt dit bindeled til omgivelserne og kan orientere dig om det, der interesserer dig, gennem oplæsning, samtale, synsbeskrivelse og haptiske signaler, både i og uden for hjemmet. Han/hun kan også støtte med kommunikation i situationer, hvor det er nødvendigt.

Vær opmærksom på, at almindelig praktisk bistand i hjemmet ikke hører med til de opgaver, som kontaktpersonen skal udføre.

Det betyder blandt andet, at kontaktpersonen

- må fortælle dig, hvor der er snavset, og om der er pletter på tøjet, **men** må ikke gøre rent.
- må ledsage dig og fortælle om varer og priser og støtte i betalingen, **men** må ikke gå på indkøb eller i banken uden dig.
- må ringe, tale eller skrive for dig, **men** må ikke overtage ansvaret.

**Nøgle**

Kontaktpersonen må ikke have nøgle til dit hjem.

**Arv og gaver**

Kontaktpersonen må ikke modtage arv og gaver fra dig.

**Tavshedspligt**

Kontaktpersonen har fuld tavshedspligt og må ikke fortælle noget om dig til andre. Det gælder også efter, han/hun er holdt op med at arbejde som kontaktperson.

**Opfølgning af ordningen**

Bevillingen gælder normalt et år ad gangen. Mindst en gang om året følges der op på ordningen af døvblindekonsulenten og eventuelt den kommunale sagsbehandler.

**Spørgsmål**

Opstår der uklarheder i ordningen, er du altid velkommen til at kontakte døvblindekonsulenten. Han eller hun har overblik over, hvordan din kommune organiserer ordningen.

Det samme gælder, hvis du og kontaktpersonen oplever uoverensstemmelser, som I ikke selv kan løse.

Det er kommunens ansvar for, at deres borgere får den nødvendige rådgivning. Din kommune har indgået aftale med CFD's døvblindekonsulentordning om at yde specialrådgivning for personer med døvblindhed, herunder at sikre en velfungerende kontaktpersonordning.