



Alternativ Kompletterande Kommunikation AKK

**En förstudie av alternativ kompletterande kommunikation
inom stöd och omsorg i Luleå kommun**

Peter Hedström Durhan
Projektledare
Stöd och Omsorg

Socialförvaltningen, Luleå Kommun
September 2015



Innehållsförteckning

Sammanfattning	3-4
Bakgrund	5
Mål och syfte	5
Genomförande	6
Metod	7-8
Resultat	8-19
Sammanfattning och analys av resultat	19-20
Förslag på åtgärder	21-23
Slutsats	24
Litteratur	25

Bilaga 1: Enkät AKK



Sammanfattning

Socialförvaltningen i Luleå kommun har under 2015 genomfört en förstudie inom stöd och omsorg (SoO) inom området alternativ kompletterande kommunikation (AKK). Syftet med förstudien var att kartlägga nuläget inom AKK inom SoO vad gäller användandet av AKK, arbetssätt och metoder. Att ta reda på vilken kompetens som finns inom SoO samt hur behovet ser ut i verksamheterna. Alternativa kompletterande kommunikationsmetoder ger brukare möjlighet att kommunicera utifrån sina förutsättningar och behov och det är viktigt att se vad verksamheten stöd och omsorg bör utveckla inom detta område för att säkerställa insatsen via genomförandeplan och för att skapa bättre förutsättningar att främja brukarens delaktighet, utveckling och självständighet.

Målet och syftet med förstudien har varit att skapa en ökad samsyn kring brukare med kommunikationssvårigheter samt säkerhetsställa att den kommunikativa kvaliteten är lika oavsett i vilken verksamhet brukaren befinner sig.

Genom förstudien också få ett underlag till ett nästa steg för ett målinriktat uppdrag på hur man kan ta tillvara den befintliga kompetensen, metoder och erfarenhet som finns i SoO och skapa rutiner som ger möjligheter till att öka spridningen av kunskapen kring AKK även ut mot övriga verksamheter inom socialförvaltningen.

Förstudien har genomförts via en digitalbaserad enkät som har riktat sig till medarbetare inom SoO samtliga verksamhetsområden, samt omvärldsbevakning genom bl.a. litteraturstudier, studiebesök och konferensbesök. Det är 377 stycken, 43,6 % (av 871 anställda) av medarbetare som svarat på enkäten, men sett till antal anställda inom respektive verksamhetsområde är det varierande spann på hur många av medarbetarna som har svarat på enkäten.

Resultatet visar att 22,2 % av deltagare av enkäten har svarat att de har utbildning i någon form av AKK. Och den utbildning som flest har utbildning i är Tecken som stöd (TAKK).

Däremot är det cirka hälften av deltagarna som svarat, som uppger att man i sitt dagliga arbete upplever sig inte har tillräcklig kunskap och förmåga att kommunicera med brukare som har kommunikationssvårigheter.

309 (85,8 %) av deltagarna uppger att de möter brukare som förstår deltagaren i enkätens språk/sätt att förmedla sig, men har svårt att uttrycka sig tillbaka.

259 (71,9 %) av deltagarna uppger att det på arbetsplatsen finns ett behov av utbildning inom AKK.



Utbildning och ökad kunskap om hur man kommunicerar med brukare med kommunikationssvårigheter ökar brukarens delaktighet och stärker brukarens inflytande. Att alla metoder som tydliggör kommunikationen mellan brukare och personal är bra.

Analys av enkätsvaren visar bl.a. att rutiner, arbetssätt, metoder, samverkan i arbetet med brukare bör vidareutvecklas och säkerhetsställas att den kommunikativa kvaliteten är lika oavsett i vilken verksamhet brukaren befinner sig och oavsett funktionsnedsättning.

Förslag på åtgärder för fortsatta arbetet är att dels att vid start av insats vid genomförandeplan och vid uppföljning av insats, säkerställa vad, hur och med vad brukaren kommunicerar. Pararellt ge personal kring brukaren den kunskap och stöd som krävs i hur och på vilket sätt kommunikationsverktyget ska användas med berörd brukare och i dennes vardag. Viktigt att samverka med brukarens nätverk internt och externt, samt vid behov aktualisera/använda stödfunktioner som finns i organisationen, ex. metodutvecklare, rehab m.fl.

Ett annat förslag på åtgärd är att det i verksamheten också finns ett s.k. AKK-ombud med en tydlig rollbeskrivning. En resurs i verksamheten ex. för att fånga upp behov, framgångsfaktorer och liknande i verksamheten som kan lyftas upp med andra AKK-ombud och/eller vända sig till ett kommunikationscenter där man kan lämna goda exempel, efterfråga verktyg, arbetssätt.

Ett målinriktat arbete och utveckling inom AKK ges brukare med kommunikationssvårigheter en bättre möjlighet att bli delaktiga och ges inflytande och medbestämmande över insatser.



Bakgrund

En fungerande kommunikation är en förutsättning för lärande och delaktighet. Att kommunicera är en mänsklig rättighet – alla kan inte tala men alla kan kommunicera.

Kommunikation är en social process som innebär att dela tankar, känslor och erfarenheter med andra. Den bygger på ömsesidighet och gemenskap med omgivningen. Personer i behov av kommunikativt stöd ska också kunna ges förutsättningar till delaktighet och medbestämmande i sitt deltagande i vardagliga aktiviteter, möten och sammanhang. De ska ges förutsättningar att nå sina individuella mål utifrån en genomförandeplan.

Personer i behov av alternativa och kompletterande kommunikationssätt finns i olika grupper med funktionsnedsättningar inom stöd och omsorgens verksamheter. Behovet kan variera utifrån situation, sammanhang och miljö och kan förändras under ett helt liv.

Mål och syfte

För att säkerställa att verksamheten vid upprättande och uppföljning av genomförandeplan i insatsen ger brukare möjlighet att kommunicera utifrån sina förutsättningar och behov, vill verksamheten SoO genomföra förstudien med syftet att kartlägga nuläget inom de alternativa kompletterande kommunikationssätt (AKK) som används inom stöd och omsorg. Detta för att få en nulägesbeskrivning och förslag på åtgärder samt skapa bättre förutsättningar att främja brukarens delaktighet, utveckling och självständighet, och få en uppfattning om hur SoO-verksamheter kan ta hjälp av och tillvarata den befintliga erfarenhet, kompetens och arbetsätt inom AKK som finns inom verksamheterna.

Målet är att bidra till ökad helhetssyn kring brukaren samt att inom verksamhetsområdet SoO, öka förutsättningarna för samsyn om hur brukarens kommunikation kan tillvaratas och utvecklas. Detta för att förbättra möjligheten att säkerställa att kvalitén är lika, oberoende av i vilken verksamhet brukaren befinner sig.



Genomförande

Uppdraget om förstudien inleddes i januari 2015 med en uppdragsbeskrivning, tidsplan samt tillsättning av projektledare, styrgrupp och arbetsgrupp.

Projektledaren har under förstudien regelbundet medverkat vid styrgruppsmöte med syfte att återkoppla arbetets gång, resultat av enkätundersökningen, samt presentation av föreslagna åtgärder efter förstudien.

Uppdragsgivare

Ingela Lagerskog, Verksamhetschef, stöd och omsorg

Projektledare

Peter Hedström Durhan, Projektledare

Styrgrupp

Ingela Lagerskog, Verksamhetschef SoO

Anette Hedman, Verksamhetsutvecklare

Mariana Uvemo, Områdeschef

Maria Wallström, Områdeschef

Monica Holmström, Områdeschef

Helena Muotka, Områdeschef

Maria Balogh, Enhetschef

Arbetsgrupp

Peter Hedström Durhan, Projektledare

Fredrik Winneborn, Kommunikatör

Jonas Jonasson, Metodutvecklare

Ellinor Groth, Metodutvecklare

Camilla Löfgren, Handledare

Helena Andersson, Samordnare



Metod

Förstudien har löpt under period 2015 02 01 t om 2015 09 30.

Under februari–mars 2015 utformade arbetsgruppen en enkät (se bilaga 1). Under utformningen av enkäten har en testgrupp bestående av personal inom verksamhetsområdet SoO, fått agera testpiloter genom att besvarade enkäten och lämna synpunkter innan enkäten skickades ut.

Projektledaren hade inför enkätundersökningen kontakt med respektive områdeschef inom SoO för att ge information om förstudien AKK så att områdescheferna kunnat vidareförmedla informationen till sina verksamheter. Parallellt med detta har det lagts ut löpande information om förstudien på Luleå kommuns intranät, bl.a. projektledarens månadsbrev och informationsmaterial om AKK. Sidorna har varit tillgängliga för samtliga medarbetare inom Luleå kommun.

Under cirka två veckor i mars 2015 fick medarbetare inom SoO verksamheter tid på sig att fylla i enkäten. Personal fick information via respektive enhetschef, vid arbetsplatsträff samt information på mejl om förstudien och enkäten, samt en länk till den digitala enkäten (se bilaga 1).

Medarbetare som erbjudits att delta i enkätundersökningen arbetar inom följande områden: personlig assistans, mobila neuropsykiatriteamet, stödboende, dagverksamhet, företagsgrupper, ledsagning, transport, mobila psykiatrin, servicebostad, gruppboende, korttidsboende, enhetschef, handledare på distans.

Under andra kvartalet arbetades det med att sammanställa, analysera och presentera resultatet till styrgrupp. Under tredje kvartalet har rapporten slutförts.

Projektledaren har under förstudien via litteraturstudier inhämtat kunskap om evidensbaserade metoder, bedömnings-, informations-, utbildnings-, utvärderings och AKK-material.



Projektledaren har också träffat personal inom olika verksamheter för samtal om AKK, samt haft kontakter med intresseorganisationer och andra parter (Kommunikations- och dataresurscenter i Göteborg-DART, Specialpedagogiska skolmyndigheten - SPSM, Norrbottens läns landsting - NLL) för ett framtida samarbete.

Tillsammans med deltagare i styrgrupp och arbetsgrupp deltog projektledaren i maj 2015 vid hjälpmedelsmessa i Gävle och man genomförde också ett studiebesök vid verksamhet i Gävle kommun. Har även i juni 2015 skett en medverkan vid Västsvenska kommunikationskarnevalens seminarier inom området kommunikation.

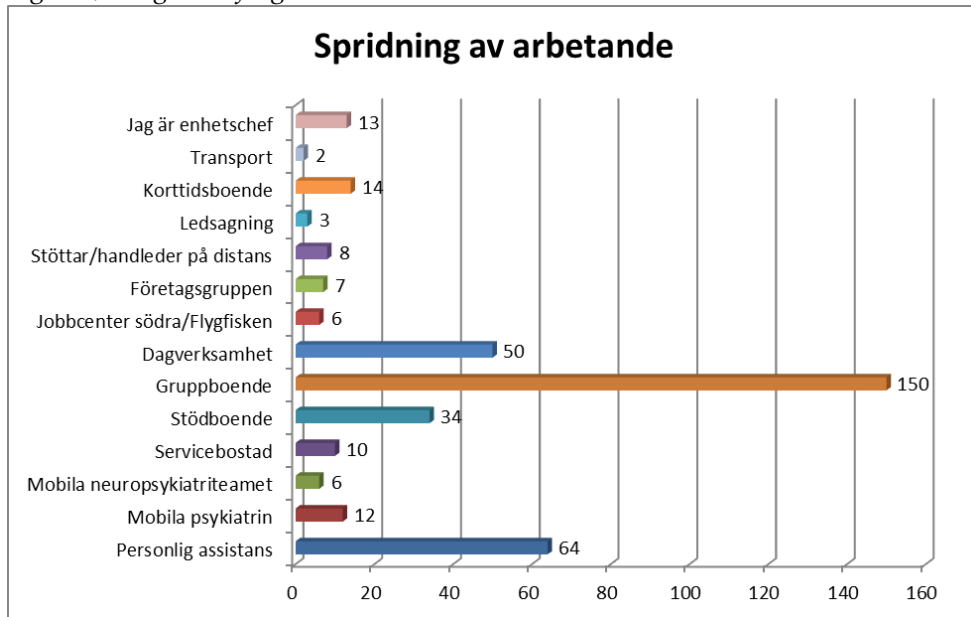
Resultat

Vid tillfället för enkätundersökningen arbetade 871 personer inom stöd och omsorg. Av dessa har 379 personer (43,6 %) svarat på enkäten.

Resultatet av enkätfrågorna redovisas i stapel- och cirkeldiagram i figur 1-22. Resultatet redovisas även i löpande text under respektive figur. Ordningsföljden på figurerna är samma som frågorna i enkäten.

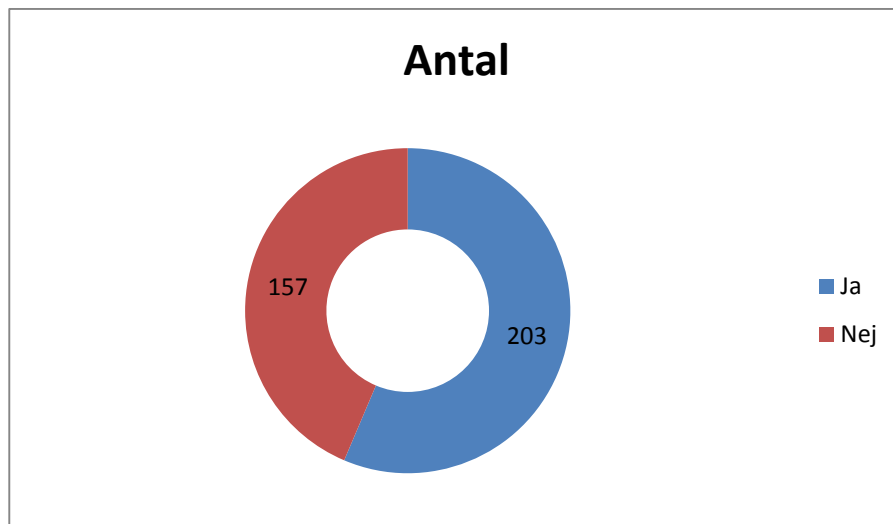
På de frågor man fått lämna skriftliga svar redovisas majoriteten av svaren.

Figur 0, Bakgrundsfråga



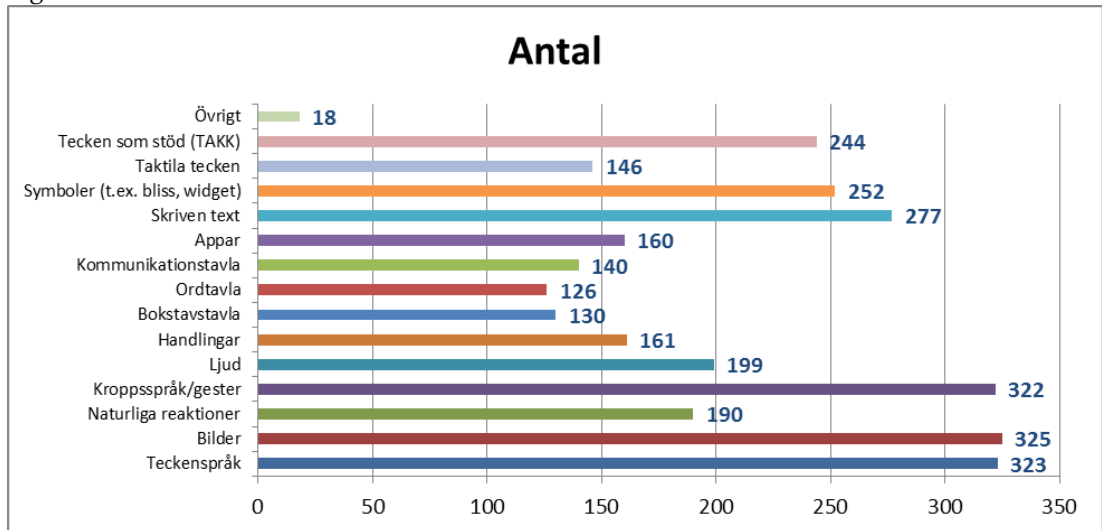
I figur 0 redovisas vilka områden inom stöd och omsorg som deltagarna i enkäten arbetar inom. När enkäten skickades ut arbetade 821 personer inom stöd och omsorg och 379 personer har svarat på enkäten.

Figur 1



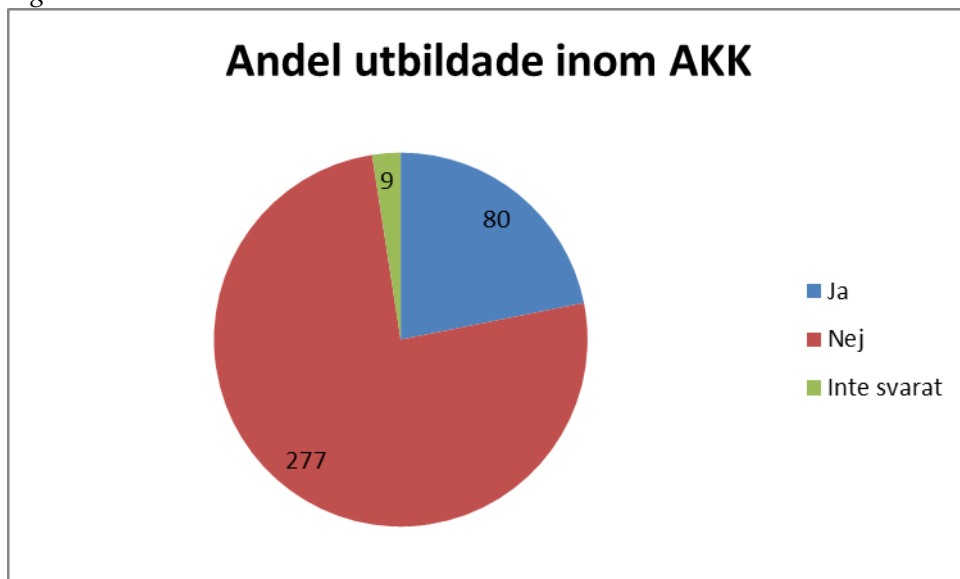
I figur 1 redovisas antalet av deltagarna som har hört talas om AKK tidigare.

Figur 2



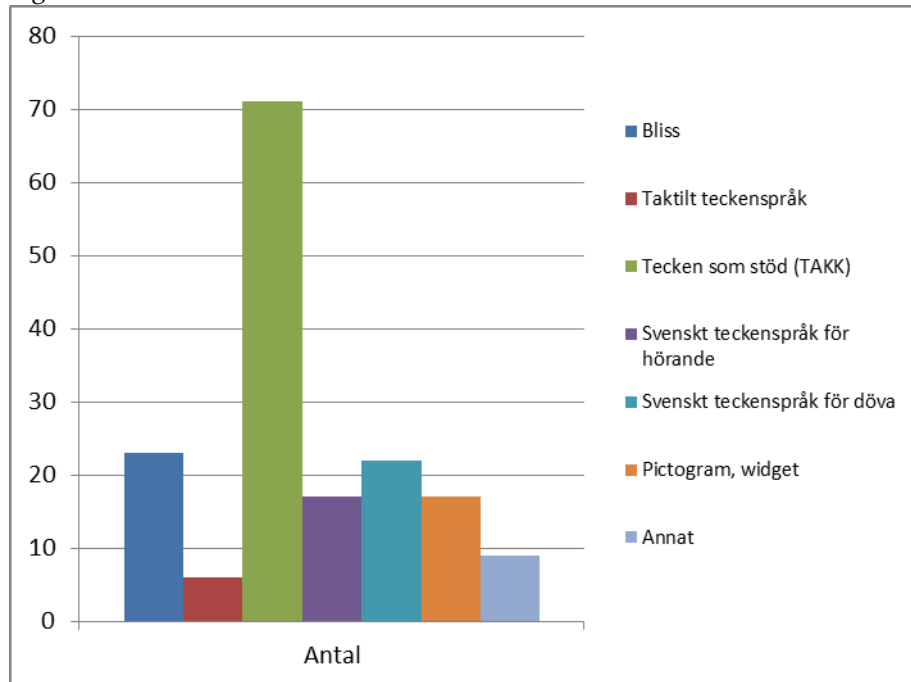
I figur 2 redovisas vilka olika sätt att kommunicera som deltagarna känner till. Under övrigt har 18 personer svarat och majoriteten har svarat någon form av bildstöd.

Figur 3



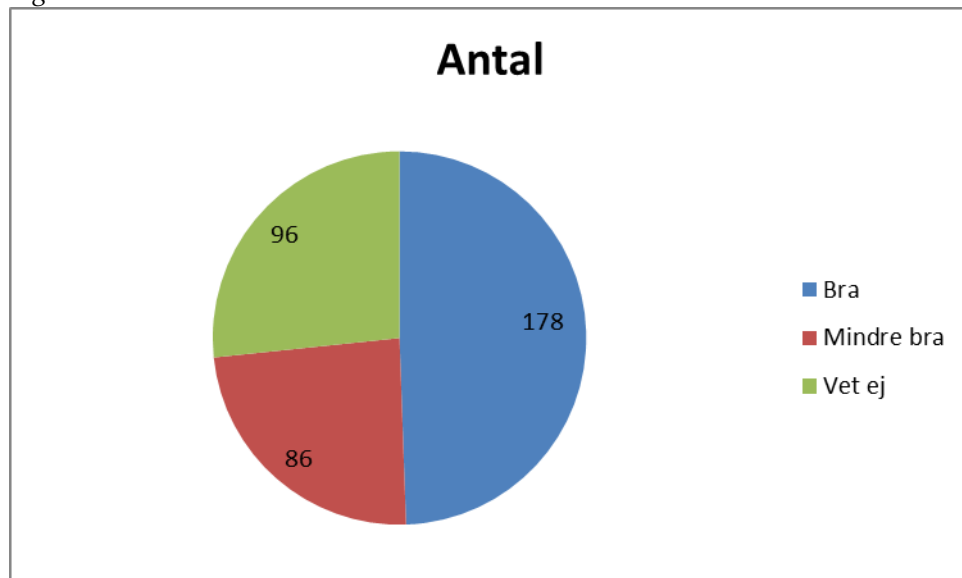
I figur 3 redovisas hur många av deltagarna som har utbildning inom någon form av AKK. 80 personer har svarat att de har utbildning i någon form av AKK och 277 personer har svarat att de inte har någon utbildning, 9 personer har valt att inte svara.

Figur 4



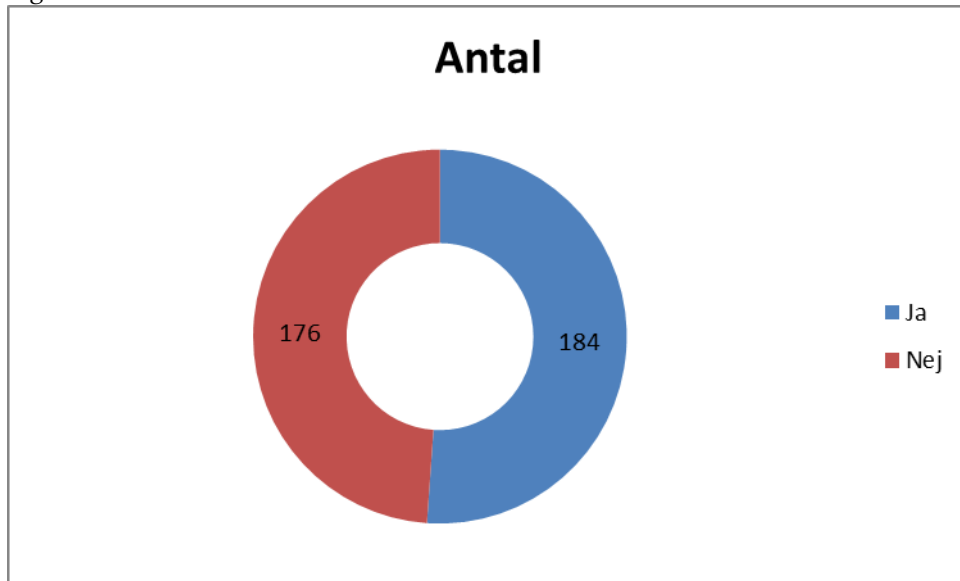
I figur 4 redovisas vilken/vilka sorts utbildning som deltagarna har. Under "Annat" har nio personer svarat och majoriteten har svarat att de har erfarenhet och fått utbildning via kollegor.

Figur 5



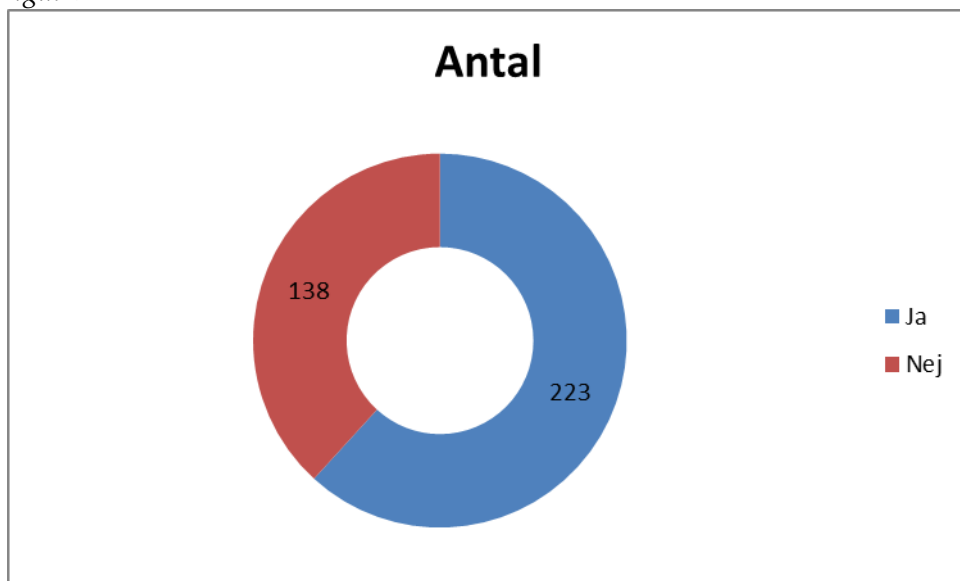
I figur 5 har deltagarna svarat på hur väl de använder den kommunikationsmetod som de behärskar.

Figur 6



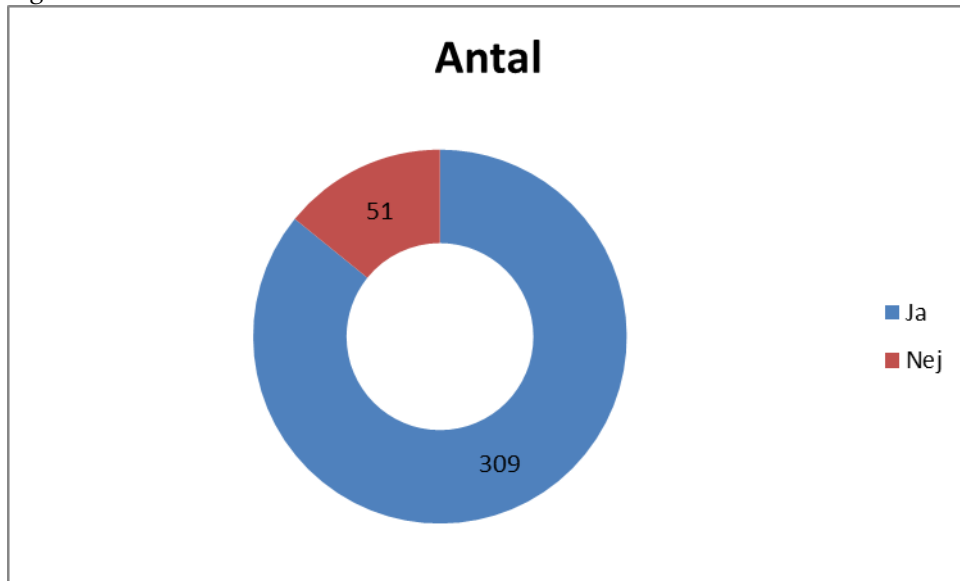
I figur 6 redovisas om deltagarna upplever att de i sitt dagliga arbete har tillräcklig kunskap och förmåga att kommunicera med brukare som har kommunikationssvårigheter.

Figur 7



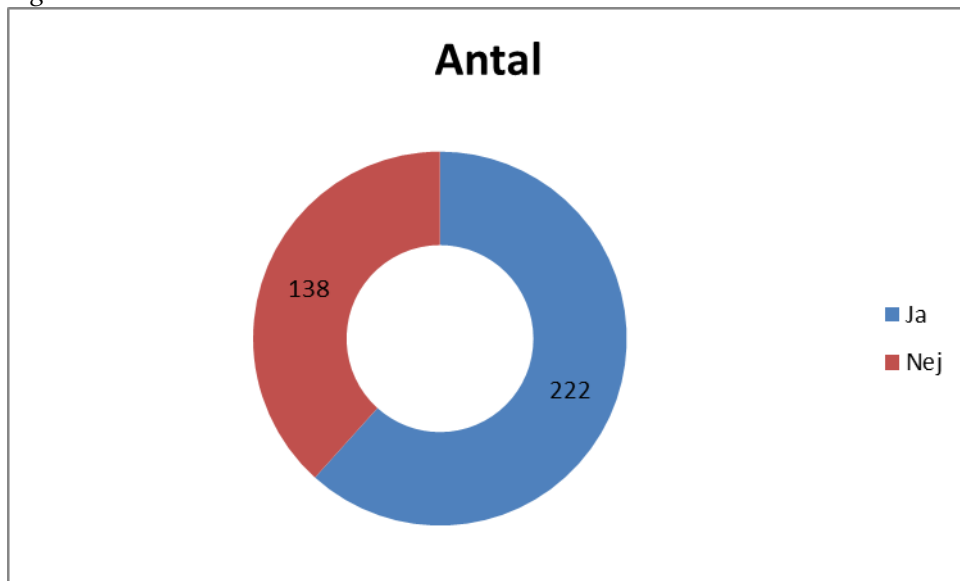
I figur 7 redovisas om deltagarna söker aktivt information för att förbättra sin kommunikation med brukare.

Figur 8



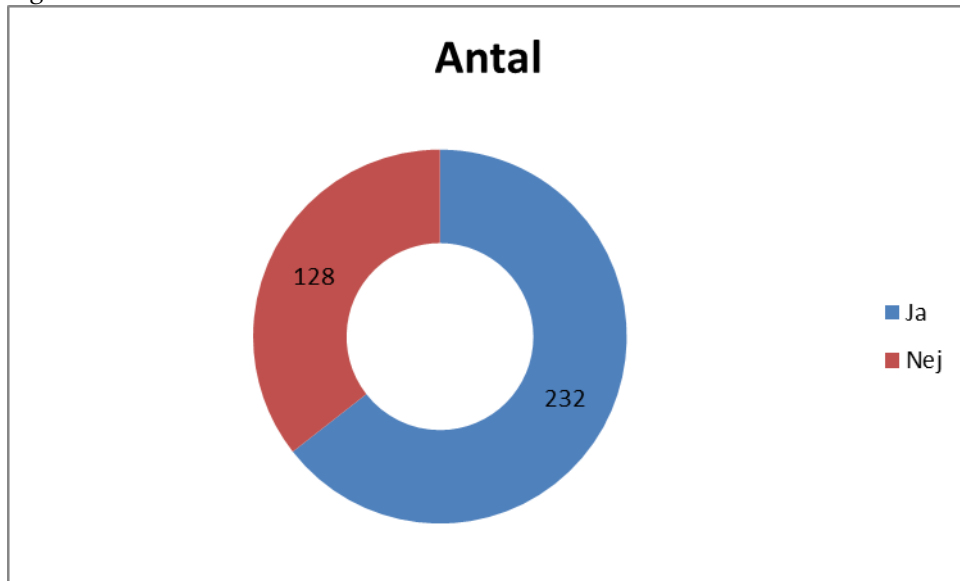
I figur 8 redovisas om deltagarna möter brukare som förstår deltagaren i enkätens språk/sätt att förmedla sig, men har svårt att uttrycka sig tillbaka.

Figur 9



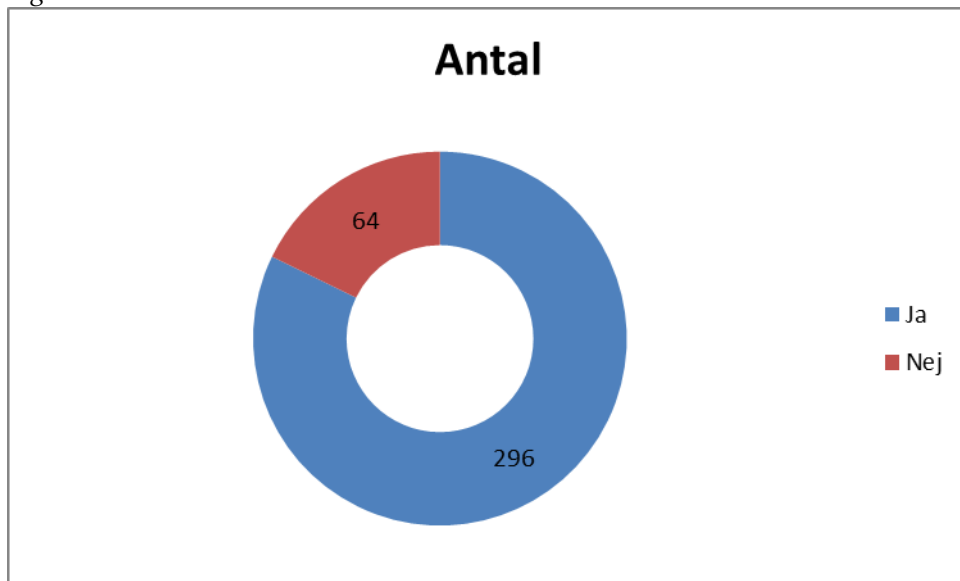
I figur 9 så redovisas om deltagaren träffar brukare som har problem att förstå talspråket.

Figur 10



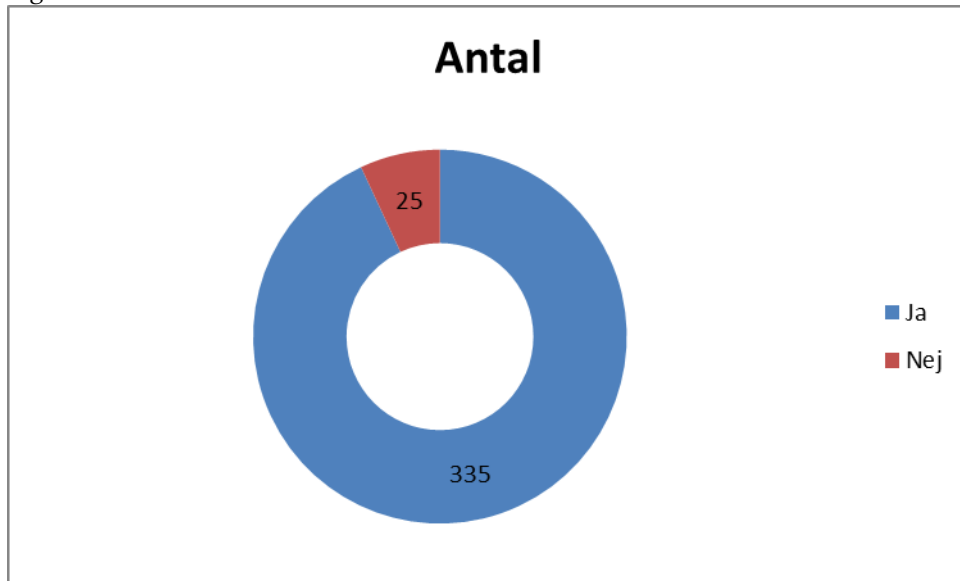
I figur 10 redovisas om någon av brukarna använder någon sorts alternativ kompletterande kommunikationssätt.

Figur 11



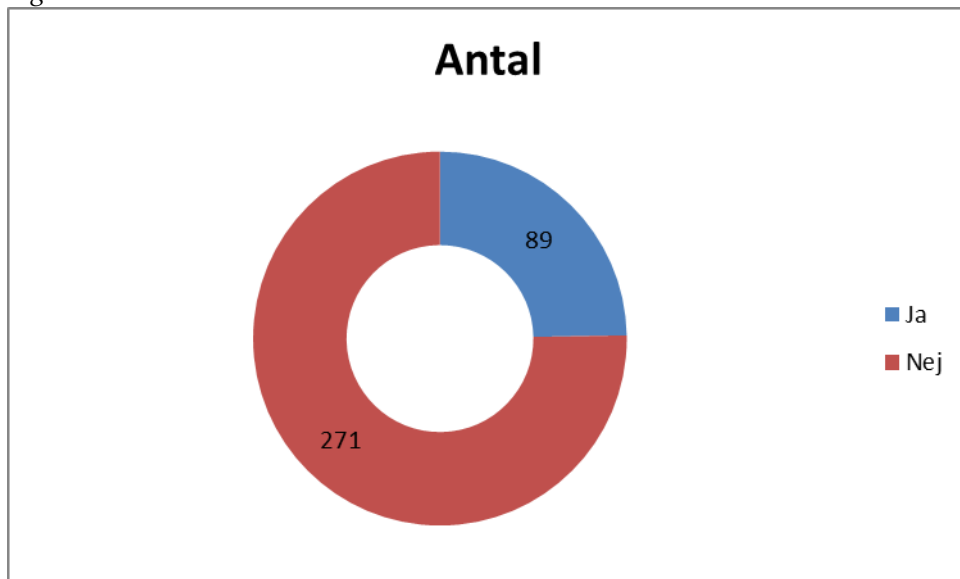
I figur 11 redovisas om deltagaren diskuterar med kollegor om hur kommunikationen med brukarna kan bli bättre.

Figur 12



I figur 12 har deltagaren svarat på om de tycker att de anstränger sig för att bli förstådd genom tydligt tal, kroppspråk etcetera.

Figur 13



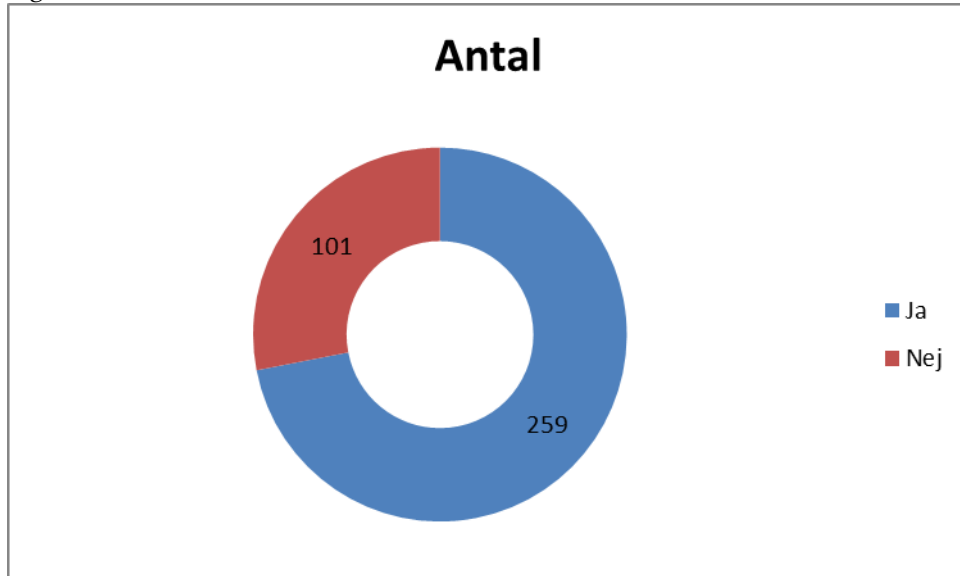
I figur 13 redovisas om deltagaren anser att personal inom stöd och omsorg har tillräcklig kunskap och förmåga att kommunicera med brukare som har kommunikationssvårigheter.

Fråga 14 i enkäten är en frisvarsfråga. Här redovisas vad majoriteten av deltagarna skrivit om vad som behövs för att kommunicera med brukare som har kommunikationssvårigheter.



Majoriteten av deltagarna har skrivit att utbildning och information behövs. Även information om och hjälp med högteknologiska hjälpmedel som appar och program, samt hjälp med kartläggning och handledning.

Figur 15

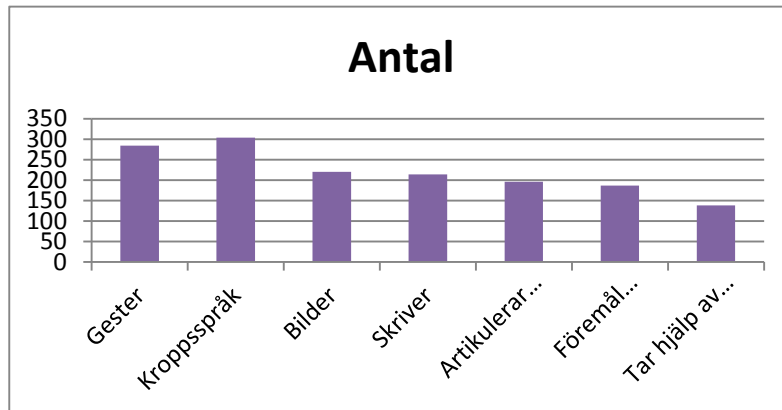


I figur 15 redovisas om deltagaren anser att det finns behov av AKK-utbildning på arbetsplatsen.

Fråga 16 i enkäten är en frisvarsfråga. Här redovisas varför man tycker att det finns behov av AKK-utbildning på arbetsplatsen.

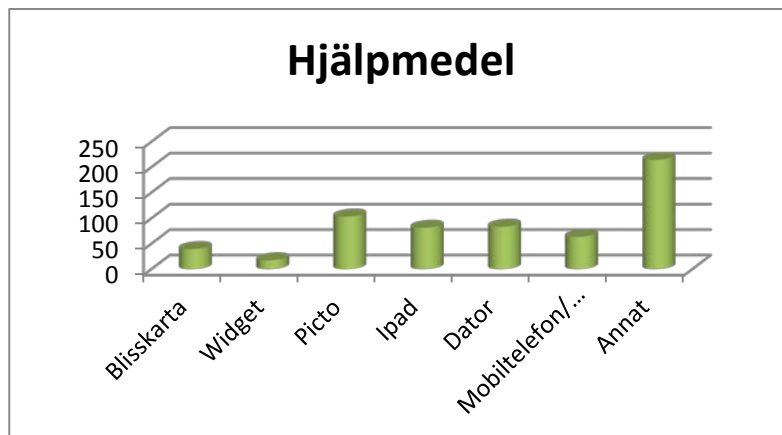
Majoriteten av deltagarna har svarat att utbildning och kunskap ökar brukarens delaktighet och stärka brukarens inflytande. Att alla metoder som tydliggör kommunikationen mellan brukare och personal är bra.

Figur 17



I figur 17 redovisas vad deltagaren använder om brukare inte kan uttrycka sig eller har svårt att förstå den person deltagit i enkäten.

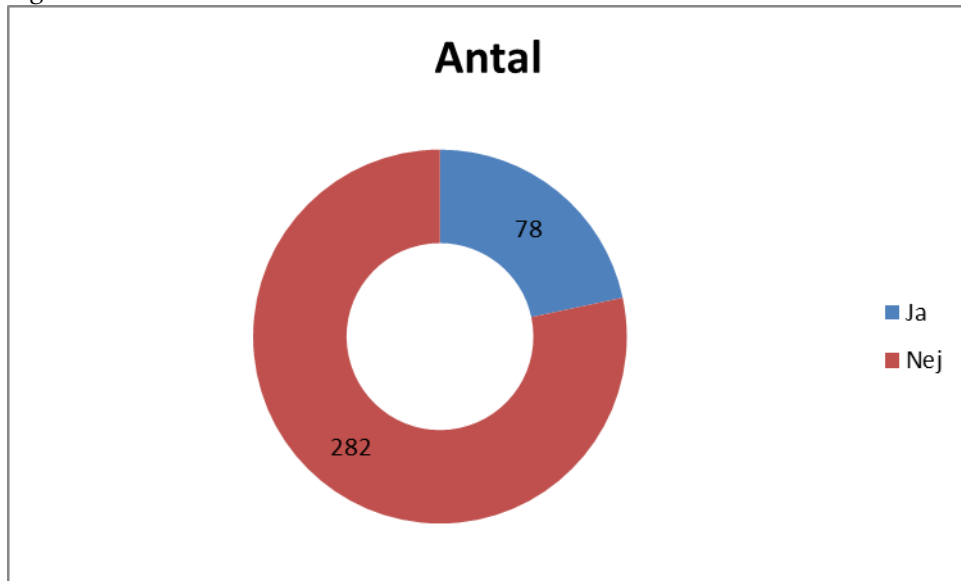
Figur 18



I figur 18 redovisas vad för sorts hjälpmedel som deltagaren brukar använda i sitt arbete med brukare som har kommunikationssvårigheter.

Fråga 19 i enkäten är en frisvarsfråga. 153 personer har svarat och majoriteten av deltagarna har skrivit foton, bilder, kroppsspråk och papper och penna.

Figur 20



I figur 20 redovisas om deltagaren anser att de saknar hjälpmedel för att kunna uttrycka sig med brukare.

I fråga 21 i enkäten har 69 personer svarat och motiverat vilka sorts hjälpmedel som saknas för att kunna kommunicera med brukaren. Majoriteten av deltagarna har svarat att det saknas högteknologiska hjälpmedel som Ipads, appar och datorer. Även utbildning och information om högteknologiska hjälpmedel nämns.

Fråga 22 är "Övriga synpunkter". Här har deltagaren haft möjlighet att själv kunna skriva sina synpunkter. Det är 53 personer som skrivit och jag har här valt ut några av svaren.

"Upplever att det finns en otydlighet om vem som har ansvaret att driva frågan om kommunikationshjälpmedel för kund, brukaren själv, god man, anhöriga om de finns eller den som verkställer ett LSS-beslut. Ska arbetsterapeut te x fånga upp frågan när denne möter kund om denne ser ett behov? Eller ska vi som verkställare av personlig assistans påkalla behovet av stöd för brukare och assistenter och vart vänder vi oss då?"

"Jag ser ett behov i mina verksamheter av att förstärka behovet av till exempel bildplanering för de brukare som är mer högfungerande. Det är självklart att använda teckenspråk eller tecken som stöd till de som inte har verbal kommunikation men de som har hög verbal förmåga ställs ofta (för) höga krav på i kommunikationen. Vi förutsätter att de förstår mer än de gör och personal kan tycka det är "skämmigt" eller "nedvärderande" att till exempel ritprata eller göra bildscheman. Jag tror vi behöver mer träning i det."



"Kommunikation är absolut det viktigaste i allt arbete, förstår vi inte varandra uppstår problem."

"Bemötande och kommunikationen är de viktigaste verktygen vi jobbar med mot brukarna."

"Vi har bra diskussioner i arbetsgruppen men då vi inte har kunskaperna blir det lite haltande diskussioner."

"Möter brukare som kommer från andra länder/kulturer som inte kan svenska/engelska, många är även analfabeter och har svårt att uttrycka sig verbalt även på sitt eget språk. Har även i dessa fall behov av AKK t.ex. bilder, gester etc."

"Nätverk skola- Dagverksamhet måste ha samma verktyg. Allt för tryggheten för våra ungdomar och vuxna (brukare)."

Sammanfattning och analys av resultat

157 av deltagarna (43,6 %) uppger sig inte tidigare har hört talas om AKK. Endast 22 procent av de tillfrågade svarade att de har någon form av utbildning inom AKK. Många av deltagarna uppger TAKK (Tecken som stöd) som utbildning, men vid analys av resultatet tyder det också på att det är många som uppgett att de har utbildning inom flera kommunikationsområden.

49,4 % av deltagarna uppger att användandet av kommunikationsmetod behärskar man bra. 282 (78,3 %) av deltagarna uppger att det inte saknar hjälpmedel för att kunna uttrycka sig med brukare. Det hjälpmedel som uppges att man mest använder i arbete med brukare som har kommunikationssvårigheter, är ex. utskrivna foton, bilder, kroppsspråk, papper och penna. Majoriteten av deltagare uppger också att det är gester och kroppsspråk som används om brukaren inte kan uttrycka sig eller att den anställde har svårt att förstå den brukaren.

I enkäten har 76 procent av de tillfrågade svarat att de inte har någon form av utbildning inom AKK. 49 procent upplever att de inte har tillräcklig kunskap och förmåga att kommunicera med brukare som har kommunikationssvårigheter.

78 (21,7 %) av deltagarna uppger att det saknar hjälpmedel och det ges exempel såsom Ipad, dator och appar, samt behov av utbildning inom det. 62 % av deltagarna uppger att man aktivt söker information för att förbättra sin kommunikation med brukare, samt 82 % diskuterar med kollegor om hur



kommunikation med brukaren kan bli bättre, men uppges även att diskussionerna inte kommer vidare då kunskapen om ämnet är bristfällig.

75 procent har svarat att de inte anser att personal inom stöd och omsorg har tillräcklig kunskap och förmåga att kommunicera med brukare som har kommunikationssvårigheter.

Av deltagarna har 72 procent av de tillfrågade svarat att de anser att det finns behov av utbildning inom AKK.

Målet med förstudien har delvis uppnåtts. En del i att uppmärksamma AKK och kartlägga nuläget är ett sätt att påbörja processen, skapa samsyn om hur det är och vad som bör och ska vidareutvecklas vid ett nästa steg. Analys av enkätsvaren visar bl.a. att rutiner, arbetssätt och metoder i arbetet med brukare bör vidareutvecklas och med detta säkerhetsställa att den kommunikativa kvaliteten är lika oavsett i vilken verksamhet brukaren befinner sig och oavsett funktionsnedsättning.

Av deltagarna uppger 49,4 % att man använder sina kunskaper bra i den kommunikationsmetod man behärskar. Medan 75,3 % ur samma grupp uppfattar att de inte har tillräcklig kunskap och förmåga att kommunicera med brukare som har kommunikationssvårigheter.

Att så stor andel har svarat att man behärskar en kommunikationsmetod men samtidigt uppger att man saknar tillräcklig kunskap att kommunicera med brukare som har kommunikationssvårigheter är anmärkningsvärt och skulle med fördel kunna undersökas vidare.

Vidare svarar 78,3 % att man inte saknar hjälpmedel för att kommunicera med brukaren men beskriver samtidigt svårigheter att kommunicera med individen. Möjligen kan det, trots allt, bero på att personal behöver mer handledning för att få hjälp med hur hjälpmedlen kan användas och kunskap för att kunna orientera sig bland alla olika hjälpmedel som finns tillgängliga på marknaden.

Om svarsfrekvensen på enkäten vore högre än 43,6 % skulle resultatet möjligen se annorlunda ut. Det är svårt att analysera orsaken till att 56,4 % av de tillfrågade personerna har valt att inte svara. Eventuellt kan orsaken vara att personal kan känna att man saknar kunskap i ämnet och därför har valt att inte svara.

Då resultatet också visar att svarsfrekvensen bland vissa personalgrupper varit lägre än för övriga deltagare kan det finnas anledning att undersöka dessa personalgrupper och brukare mera specifikt i framtiden.



Förslag på åtgärder

- **Kommunikationscenter**

Utifrån erfarenheter, enkätsvar och intervjuer som gjorts under projekttiden föreslås att stöd och omsorg inrättar ett kommunikationscenter som kan ge insatser till personal och brukare inom verksamheten och därmed förbättra möjligheten till bättre kommunikation, delaktighet och självbestämmande (för brukarna).

Motivering

Ett kommunikationscenter kan säkerställa att brukare med kommunikationssvårigheter inom stöd och omsorg i Luleå kommun får goda insatser inom kommunikationsområdet.

Det är orimligt att begära att samtliga medarbetare inom stöd och omsorg ska vara specialister inom kommunikation- och AKK-området. Däremot är en nära samverkan med ett AKK-center ett sätt att säkerställa att personal får verktyg för att på så sätt ge brukare med kommunikationssvårigheter en bättre möjlighet att bli delaktiga och ges inflytande och medbestämmande över insatser.

Ett kommunikationsteam som har regelbundna träffar utgör ett naturligt forum för erfarenhetsbyte och diskussioner inom kommunikation- och AKK-området. Ett kommunikationsteam kan lättare hålla sig uppdaterad på aktuell forskning och den snabba utvecklingen som sker inom kommunikation- och AKK-området än vad en enskild medarbetare har möjlighet till. På så sätt kan arbetet med kommunikation och AKK vara i fortsatt fokus och ständig utveckling inom stöd och omsorg

Personal på AKK-centret och arbetsterapeuter som är ansvariga för utskrivning av hjälpmedel bör ha ett nära samarbete för att kunna hjälpa och stödja de brukare som är i behov av hjälpmedel. Även när det gäller strategier om hur hjälpmedlen ska användas och uppföljningar så att inte hjälpmedlen hamnar på hyllan. Personal på verksamheterna behöver råd och stöd i AKK-frågor.

- **Intranätet**

Luleå Kommun har idag ett väl fungerande intranät där personal från ett AKK-center kan skapa ett forum för AKK. I enkätundersökningen och vid träffar med personal efterfrågas ett enklare sätt att hitta information, appar och idéer kring AKK. Arbetet med att bygga upp en kunskapsbank inom



AKK bör starta så snart som möjligt och göras tillgängligt för hela Luleå kommuns verksamheter.

- **Nyckelpersoner i verksamheter**

Varje verksamhet bör ha nyckelpersoner som får intern utbildning i AKK och blir AKK-ombud på sin arbetsplats. Nyckelpersonerna blir en länk mellan kommunikationscentret och medarbetarna på respektive verksamhet. De säkerhetsställer att all personal får den senaste informationen och är den som är huvudansvarig för kommunikationshjälpmedel.

Kommunikationsteamet kan arrangera nätverksträffar där AKK-ombuden blir kallade för att få information om det senaste inom teknik och metodik. Här kan man även bjuda in externa föreläsare som ger utbildning inom AKK-området. Nyckelpersonerna kan även berätta vad som händer i deras verksamhet inom AKK så man får en uppföljning i AKK-frågor.

Nyckelpersonerna kan även förmedla information, tips och idéer till sina respektive verksamheter. På detta sätt får personal inom stöd och omsorg en gemensam samsyn i AKK metoder och arbetssätt, spridningen av kunskap ökas till fler verksamheter och förutsättningen till att främja brukarens delaktighet, utveckling och självständighet ökar.

- **Samverkan**

Ett AKK-center bör samverka med andra aktörer som arbetar inom AKK-området. Syftet med samverkan är att det ska vara ett forum för att sprida kunskap och kompetens inom AKK-området genom erfarenhetsbyte och utbildning.

Samverkan bör ske lokalt, regionalt och nationellt. Under projekttiden har kontakt tagits med Specialpedagogiska skolmyndigheten (SPSM), Norrbottens läns landsting (NLL) och särgymnasiet som har varit positiva till samverkan. När det gäller samverkan inom Luleå kommun så har det under projekttiden framkommit att andra verksamheter efterfrågar mer information och utbildning inom AKK- området. Även där kan ett AKK-center bistå med hjälp. Även samverkan med brukar- och anhörighetsorganisationer bör påbörjas.



- **Kompetenshöjande insatser**

Genom att höja de generella kunskaperna med specifik kunskap i AKK så höjs kompetensen i verksamheten.

"En förutsättning för att personal ska kunna ge ett gott stöd och en god service och omsorg till AKK-användare är att de ges möjlighet att lära sig just de kommunikationssätt eller kommunikationshjälpmedel som de enskilda personerna använder." (www.socialstyrelsen.se, november 2014).

Målet bör vara att all personal inom stöd och omsorg har en god grundläggande kunskap om vad kommunikation och AKK är och vad som menas med AKK i teori och praktik. Vissa verksamheter behöver mer specifik kompetens beroende på vilka kommunikationssätt brukarna i verksamheten har. Exempel på detta kan vara teckenkommunikation, bilder, pictogram och blissymboler.

Kompetens inom högteknologiska kommunikationshjälpmedel är också ett behov då det pågår en ständig utveckling inom detta område. Genom att kartlägga den kompetens som finns inom AKK vid stöd och omsorg har visat att det finns många personer med god kompetens i t.ex. teckenspråk. Man bör tillsammans med dessa personer skapa en intern utbildning som är riktad till brukarens behov.

I kompetenshöjande insatser bör man även involvera de metodutvecklare som finns i stöd och omsorg så att de kan ge kunskap om bemötande, förhållningssätt och självskadebeteende.

Externa utbildare finns inom alla kommunikationssätt. Personal från stöd och omsorg kommer under hösten att gå på SPSMs grundkurs i BLISS (tre dagar). Det finns även privata företag som har tecken som stöd (TSS) och teckenspråksutbildningar.

När det gäller högteknologiska hjälpmedlen kan man via de företag som säljer produkten även köpa utbildning. DART data och resurscenter i Göteborg har även utbildning, handledning och information. Jag har varit i kontakt med Ulrika Ferm, enhetschef och fil. dr. samt logoped och Gunilla Thunberg, legitimerad logoped och fil. dr. på DART för möjliga framtida samarbeten och projekt inom utbildning och AKK.



Slutsats

Genom en ökad kunskap inom AKK kan vi skapa ett bredare perspektiv, få en bättre förståelse för arbetet med AKK och dess betydelse. På så sätt kan vi utvecklas ännu mer och föra ut kunskapen om AKK till olika yrkesgrupper och verksamheter som kommer i kontakt med AKK.

Vi kan öka möjligheterna till kommunikation som gör att alla har jämlika förutsättningar och är jämställda. Alla ska kunna ha ett avgörande inflytande över innehåll och utformning av sina beviljade insatser vid upprättande och uppföljning av genomförandeplan, där av är det av stor vikt att säkerställa vad, hur och med vad brukaren kommunicerar.

Stöd och omsorg i Luleå kommun bör ligga i framkant när det gäller AKK för att främja trygghet, delaktighet, tillgänglighet och ett meningsfullt liv för brukarna.



Litteratur

Heister Trygg, B. & Andersson, I. (2009). *Alternativ och kompletterande Kommunikation (AKK) i teori och praktik*. Vällingby: Hjälpmedelsinstitutet. Malmö: SÖK, Södra regionens Kommunikationscentrum.

Heister Trygg, B. (2005). *GAKK – Grafisk AKK. Om saker bilder, och symboler som Alternativ och Kompletterande Kommunikation*. Malmö: SÖK, Södra regionens Kommunikationscentrum.

Heister Trygg, B. (2008). *Kommunikativ omvårdnad. Om Alternativ och Kompletterande Kommunikation för personer med demens, förvärvad hjärnskada och grav utvecklingsstörning*. Malmö: SÖK, Södra regionens Kommunikationscentrum.

Winlund, G. (2004). *Se mig! Hör mig! Förstå mig!* Stockholm: Stiftelsen ala.

Kompetens

Du arbetar inom

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Personlig assistans | <input type="checkbox"/> Mobila psykiatrin |
| <input type="checkbox"/> Mobila neuropsykiatriteamet | <input type="checkbox"/> Servicebostad |
| <input type="checkbox"/> Stödboende | <input type="checkbox"/> Gruppboende |
| <input type="checkbox"/> Dagverksamhet | <input type="checkbox"/> Jobbcenter södra/Flygfisken |
| <input type="checkbox"/> Företagsgruppen | <input type="checkbox"/> Stöttar/handleder på distans |
| <input type="checkbox"/> Ledsagning | <input type="checkbox"/> Korttidsboende |
| <input type="checkbox"/> Transport | <input type="checkbox"/> Jag är enhetschef |

Fråga 1

Har du hört talas om alternativ kompletterande kommunikation (AKK) tidigare?

Fråga 2

Vilka känner du till av följande alternativa sätt att kommunicera med?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Teckenspråk | <input type="checkbox"/> Bilder | <input type="checkbox"/> Naturliga reaktioner |
| <input type="checkbox"/> Kroppsspråk/gester | <input type="checkbox"/> Ljud | <input type="checkbox"/> Handlingar |
| <input type="checkbox"/> Bokstavstavla | <input type="checkbox"/> Ordtavla | <input type="checkbox"/> Kommunikationstavla |
| <input type="checkbox"/> Appar | <input type="checkbox"/> Skriven text | <input type="checkbox"/> Symboler (t.ex. bliss, widget) |
| <input type="checkbox"/> Taktila tecken | <input type="checkbox"/> Tecken som stöd (TAKK) | <input type="checkbox"/> Övrigt |

Övrigt:

Fråga 3

Har du utbildning inom AKK?

- Ja Nej

Fråga 4

Om ja, vilken/vilka har du utbildning i?

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Bliss | <input type="checkbox"/> Taktilt teckenspråk | <input type="checkbox"/> Tecken som stöd (TAKK) |
| <input type="checkbox"/> Svenskt teckenspråk för hörande | <input type="checkbox"/> Svenskt teckenspråk för döva | <input type="checkbox"/> Pictogram, widget |

Annat, nämn vilka:

Fråga 5

Hur väl använder du dina kunskaper i den kommunikationsmetod som du behärskar?

Fråga 6

Upplever du att du har tillräcklig kunskap och förmåga att kommunicera med brukare som har kommunikationssvårigheter i ditt dagliga arbete?

Fråga 7

Söker du aktivt information för att förbättra din kommunikation med brukarna?

Ja

Nej

Alternativ kompletterande kommunikation

Fråga 8

Möter du brukare som förstår ditt språk/sätt att förmedla dig men har svårt att uttrycka sig tillbaka?

Ja

Nej

Fråga 9

Träffar du brukare som har problem att förstå talspråket?

Ja

Nej

Fråga 10

Använder någon av brukarna något alternativt kommunikationssätt?

Ja

Nej

Kommunikation

Fråga 11

Diskuterar du med dina kollegor hur kommunikationen med brukarna kan bli bättre?

Ja

Nej

Fråga 12

Anser du att du anstränger dig för att bli förstodd genom tydligt tal, kroppsspråk etcetera?

Ja

Nej

Fråga 13

Uppfattar du att personal i stöd och omsorg har tillräcklig med kunskap och förmåga att kommunicera med brukare som har kommunikationssvårigheter?

Ja

Nej

Fråga 14

Vad anser du behövs för att kommunicera med brukare som har kommunikationssvårigheter?

Fråga 15

Anser du att det finns behov av utbildning inom AKK på din arbetsplats?

Ja

Nej

Fråga 16

Motivera

Fråga 17

Hur gör du om brukare inte kan uttrycka sig eller förstå dig? Använder du:

Gester

Kroppsspråk

Bilder

Skriver

Artikulerar tydligt

Föremål som kaffekoppar etc.

Hjälpmedel

Fråga 18

Vad använder du för hjälpmedel i ditt arbete med brukare som har kommunikationssvårigheter?

Blisskarta

Widget

Picto

Ipad

Fråga 19

Annat hjälpmedel?

Fråga 20

Saknar du hjälpmedel för att kunna uttrycka dig med brukaren?

Ja

Nej

Fråga 21

Om ja, vilka?

Fråga 22

Övriga synpunkter?
