

06.11.2013  
Fylgiskjal I.

## Tillaga frá velferðarráðuneytinu um nýsköpunarverðlaun í opinberri þjónustu og stjórnsýslu 2013.

### - Þjónustu- og þekkingarmiðstöð fyrir blinda, sjónskerta og dauflinda einstaklinga-

#### Útdráttur

Þjónustu- og þekkingarmiðstöð fyrir blinda, sjónskerta og dauflinda einstaklinga tók til starfa árið 2009. Helstu verkefni Miðstöðvarinnar eru ráðgjöf, kennsla og endurhæfing. Hugmyndafræði Miðstöðvarinnar er að sinna notendum, blindum og sjónskertum einstaklingum, aðstandendum, kennurum og öðrum í nærumhverfinu. Þjónustan fer fram í því umhverfi sem notandinn er í og á hans forsendum. Nálgun þjónustunnar við notandann er að bjóða honum þjónustu og ráðgjöf en ekki bíða eftir því að notandinn eða hans nærumhverfi óski eftir aðstoð. Markmiðin með þjónustunni eru sett til langs tíma þar sem horft er til heildar hagsmuna notanda. Þörfum notanda er mætt á hans forsendum svo sem inni á heimili, skóla, vinnustað, í tómstundariðju og öðru til að stuðla að virkni, vinna gegn félagslegri einangrun og auka sjálfstæði.

<b>Stofnun:</b>	Þjónustu- og þekkingarmiðstöð fyrir blinda, sjónskerta og dauflinda einstaklinga
<b>Starfsmenn:</b>	25
<b>Heyrir undir:</b>	Velferðarráðuneytið
<b>Tengiliður vegna verkefnis:</b>	Huld Magnúsdóttir
<b>Tölvupóstur:</b>	huld@midstod.is

#### Af hverju var farið í þessa framkvæmd?

Tilgangurinn með verkefninu var að veita fyrirbyggjandi þjónustu þ.e.a.s. að bjóða upp á þjónustu, kennslu og ráðgjöf til að auka að sjálfstæði notandans.

Stefna Þjónustu- og þekkingarmiðstöðvar er að vera framúrskarandi þjónustuaðili fyrir einstaklinga með blindu eða sjónskerðingu. Þegar Miðstöðin tók til starfa árið 2009, hófst undirbúningur að því að bjóða upp á þjónustu sem fælist í að þjónustan fari fram í þeim aðstæðum sem einstaklingurinn eyðir mestum tíma í. Þetta átti sérstaklega við um börn og kennslu og ráðgjöf til þeirra. En til að veita besta þjónustu þarf ráðgjöfin að fara fram í skóla viðkomandi barns, vera miðuð að þörfum þess og á þeim grunni að hún sé hagnýt og gagnist kennurum og starfsfólki skóla þá og þegar. Starfsfólk Miðstöðvar hefur líka veitt sömu þjónustu fyrir eldri borgara og starfsmenn dvalar- og hjúkrunarheimila.

#### Framkvæmd

Hjá Þjónustu- og þekkingarmiðstöðinni er hver einstaklingur metin út frá eigin getu og þörfum. Sjónskerðing og þarfir einstaklingsins eru metnar út frá hans persónulegu áherslum í lífinu. Matið er framkvæmt af þverfaglegu teymi ráðgjafa og áherslum einstaklingsins sem er í þjónustu. Með þverfaglegri vinnu margra aðila næst heildarmynd á þarfir einstaklings, þjónustan er miðuð út frá því og hún framkvæmd í því umhverfi sem einstaklingurinn dvelur mest í.

Framkvæmdin felst í mati á þjónustuþörf einstaklingsins og hvar er best að veita þjónustuna. Fyrir börn og nemendur eru gerðar einstaklingsmiðaðar áætlanir þar sem ákveðið er fyrirfram hversu mikla þjónustu notandinn þarf og/eða vill. Unnið er með foreldrum og kennurum og sameiginlega tekin ákvörðun um hvaða þættir þjónustunnar eigi að fara fram á hvaða stað.

Í upphafi verkefnisins var hver aldurhópur fyrir sig metinn og áætlaður ákveðinn tími á þjónustu. Það var síðan sett inn í ferla í gæðakerfið þar sem ráðgjafar fylgja því eftir og hafa samband við notendur og/eða skóla, dvalarheimili og/eða aðra þá staða þar sem notandinn ver tíma sínum, til að bjóða þjónustu s.s. ráðgjöf, kennslu.

Tölvukerfi Miðstöðvarinnar hefur verið þróað í samræmi við markmið þjónustunnar. Hægt er að kalla fram notendur eftir fyrirfram ákveðnum dagsetningum og tegund þjónustu og þannig haft frumkvæði

af því að hafa samband og minna á þjónustu og hvenær og hvar viðkomandi vill ráðgjöf. Þá er ekki gerður greinarmunur á tegund þjónustu eftir aldri eða búsetu og ávallt miðað við þarfir einstaklingsins og þörfum mætt í því umhverfi sem viðkomandi líður best í og á hans/hennar forsendum.

### **Niðurstaða**

Þetta háa þjónustustig og aðferðafræði um fyrirbyggjandi þjónustu þar sem hið opinbera sýnir frumkvæði að því að hafa samband við einstaklinga og tryggja þjónustu og ráðgjöf hefur vakið athygli og ánægju viðskiptavina Miðstöðvarinnar. Aðferðafræðin hefur líka vakið athygli erlendis og Miðstöðin hefur verið beðin um að vera með í erlendum samstarfsverkefnum s.s. Sensage til að miðla af þekkingu sinni og aðferðum við að þjónusta eldri borgara. Miðstöðin fær reglulega þakkir úr skólakerfinu þar sem ráðgjafar fylgja eftir barninu og sjá til þess að allir aðilar viti um þarfir þess og geti stuðst við áætlun og ráðgjöf sem lögð hefur verið fram. Einstaklingar og aðstandendur í þjónustu þurfa ekki að fara úr sínu umhverfi til að sækja þjónustuna og yfirfæra hana yfir í aðstæður sínar heldur er það ráðgjafans að sjá til þess að umhverfi einstaklingsins með blindu eða sjónskerðingu sé tilbúið í samstarf og taki þátt í að auka sjálfstæði hans.

Það fagfólk sem ráðgjafarnir vinna með fær mjög hagnýtar upplýsingar sem nýtast í starfi. Unnið er að því að finna sameiginlegar lausnir frekar en að segja fólki hvað það á að gera. Það hefur sýnt sig í þessu samstarfi að efla fagfólk í sveitafélagi viðkomandi einstaklings með blindu eða sjónskerðingu hefur enn meiri áhrif á daglegt líf viðkomandi fremur en að miða að því að þjónustan sé svo sérhæfð að enginn annar geti veitt hana. Ráðgjöf, bein kennsla til starfsfólks og notandans í eigin umhverfi er lykillinn að árangri.

### **Lærdómur**

Sjálfstæði einstaklinga með blindu og sjónskerðingu hefur aukist. Áður en þessi þjónusta kom til sögunnar var punktaleturslestur að hverfa. Sá hópur einstaklinga sem lært hefur og er að læra punktaletur hefur stækkað mikið. Einstaklingum með blindu og sjónskerðingu hefur fjölgað verulega í framhalds- og háskólanámi. Þekking hefur aukist innan sveitafélaga á þörfum einstaklinga með blindu og sjónskerðingu og þau hafa gott aðgengi að ráðgjöfum og upplýsingum hjá stofnuninni.

### **Hvernig upplifði starfsfólk þessa nýsköpun?**

Þetta fyrirkomulag þjónustu sem byggt er á fyrirbyggjandi hugsun, notkun þjónstuáætlana, ferla í gæðakerfi og tímasetningum í tölvukerfi, gefur starfsmönnum mikið frelsi og frumkvæði í vinnu. Ráðgjafar stjórna tíma sínum mikið sjálfir og skipuleggja sig í takt við notendur og þörfina á þjónustu og ákveða þannig hvernig er best fyrir þá og notendur að skipuleggja vinnudaginn og tímann. Þessi mikli sveigjanleiki í vinnunni hefur stuðlað að jákvæðum starfsanda og starfsfólk finnur að það sem það gerir í sinni vinnu skiptir notendur þjónustunnar miklu máli.

### **Hvernig upplifðu notendur þjónustunnar þessa nýsköpun?**

Kristinn Halldór Einarsson, formaður Blíndrafélagsins og notandi þjónustunnar:

„Frá því að Þjónustu- og þekkingarmiðstöð fyrir blinda, sjónskerta og daufblinda einstaklinga tók til starfa í upphafi árs 2009 hefur orðið bylting í þjónustu við blint og sjónskert fólk á Íslandi. Áhersla þjónustunnar hefur frá upphafi tekið mið af því að auka við sjálfstæði notenda þjónustunnar. Eftirtektarvert er hvað staða blindra og sjónskerta barna og ungmenna hefur batnað mikið frá því að Miðstöðin tók til starfa. Sérstaklega á þetta við um þjónustu í tengslum við skólagöngu og menntun. Þannig eru bæði kennarar og skólastjórnendur í skólum sem blindir og sjónskertir nemendur sækja, að fá þjónustu sem gefur þeim færi á að leggja stund á nám með jafnöldrum sínum. Árangur þessara bættu þjónustu má m.a. sjá í því að nú eru 13 blindir og sjónskertir nemendur í háskólanámi hérlendis.“