

TEMA: Sådan menneskeliggør I borgerne i hjemme- og sygeplejen – et nyt Værdighedsur viser vejen

Kerneydelsen gentænkt - AT SKABE VÆRDIGHED FOR ÆLDRE I OFFENTLIG PLEJE

En casebeskrivelse af, hvordan Slagelse Kommunes værdighedspolitik implementeres i praksis.

Af Jørn Eriksen, Martin Tage Hansen, Lars Myndal Fogtmann og Pia Palm, Essens Consulting.

Sonja Hansen

Sonja har haft et liv, hvor ordentlighed og faste aftaler var afgørende for, at bogholderifunktionen i hendes mands virksomhed kunne fungere sammen med hendes ansvar for tre børn og husholdningen. Hendes høje alder og forskellige lidelser, der er kommet med alderen, har gjort, at hun har brug for hjælp hver dag. Hun kan ikke komme ud og gå længere og sidder for det meste i sin lejlighed. Familien kommer forbi nogle gange om ugen.

Sonja har mistet livsmodet det sidste års tid. Hun fortæller, hvordan hun hver dag må forklare en ny hjælper, hvad hun ønsker hjælp til. De har så travl. Nu orker jeg det ikke mere. Jeg er blevet til en besværlig gammel dame, og det ønsker jeg ikke at være.

Efter Sonjas livshistorie og hendes ønsker om den gode dag blev fortalt, og det blev undersøgt, hvor mange forskellige medarbejdere, der kom i hendes hjem, blev det tydeligt, hvordan hjemmeplejens struktur kunne tage livsmodet fra Sonja. I de seneste tolv måneder havde Sonja noteret 220 forskellige medarbejder i hendes hjem. De havde alle spurgt om, hvad hun ønskede hjælp til, hvor støvsugeren stod, hvordan hun skulle sidde i sin stol og meget mere. Livsmodet svigter, når Sonja føler sig som en opgave, og nogle gange endda som en besværlig opgave, der ikke er tid nok til. Personalet kunne nu se, hvordan deres manglende kendskab til kerneopgaven hos Sonja har kunne påvirke hendes livsmod og har flyttet på hendes identitet og selvforståelse. Fra en livsglad dame til en ”besværlig gammel dame”. Både Sonja og personalet blev berørt over den gensidige forståelse, der pludselig opstod. Personalet bevæger sig over i en mere forstående position, hvor de kan møde Sonjas behov fra et andet udgangspunkt. Sonja og hendes medborgere i Slagelse Kommune, der får hjælp fra hjemmeplejen, har nu fået et hold af faste medarbejder, der

samarbejder med hende om den gode dag. Hun er kommet mere ud af lejligheden og har fået livsmodet og glæden tilbage

I forlængelse af, at regeringen, Dansk Folkeparti, Konservative og Liberal Alliance satte værdigheden for ældre medborgere på finansloven i 2016, er der blevet afsat satspuljemidler hvert år, som kommunerne kan søge. Værdighedspolitikken for Slagelse Kommune stod klar i juli 2016, og i den står der: ”De ældre og deres pårørende oplever at blive mødt af værdighed og respekt som en selvfølgelighed overalt i hverdagen. Det betyder, at de bliver mødt af et nærværende og vedkommende personale, der ser og forstår den enkelte på dennes præmisser, i form af ønsker, vaner og behov.”

Dette var ikke nyt i forhold til de eksisterende principper om værdighed. Udfordringen lå i at få værdighedsbegrebet implementeret i praksis, og derfor skulle kerneydelsen til de ældre gentænkes. For at skabe en ny dynamik i implementeringsprocessen, valgte kommunen at få eksterne konsulenter til at udføre opgaven. Pia Palm fra konsulentvirksomheden Essens fik opgaven, og hun samlede et hold af fem værdighedskonsulenter, hvis opgave det skulle være at omsætte den eksisterende viden om ældrepleje og værdierne fra værdighedspolitikken til ny praksis i 16 enheder i hjemme- og sygeplejen samt i visitationen og hos hjemmeterapeuterne i Slagelse Kommune.

Værdighedsprojektet i hjemme- og sygeplejen i Slagelse – de tørre tal

Konsulentfirmaet Essens (www.essensconsulting.dk) drev og udførte projektet med at implementere Slagelses værdighedspolitik i praksis i 16 enheder med ansvar for 1.163 borgere i eget hjem. Værdighedsprojektet løb fra marts til slut december 2018.

SLAGELSE PROJEKTET – at omsætte begrebet ’værdighed’ til praksis

Essens ønskede, at kernen i opgaven var: ”Vi arbejder med praksis, i praksis, om en ny praksis”, altid med borgerperspektivet først og med en forståelse for konteksten. Praksistilgangen gjorde, at alle værdighedskonsulenter arbejdede i ’marken’ for at finde den bedste måde at skabe en ny praksis i tæt samarbejde med ledere og medarbejdere i hjemme- og sygeplejen samt visitationen. For at kende den igangværende praksis var det nødvendigt at begynde med observationer i praksis og kortlægge, hvor der var forskel mellem den eksisterende praksis og den ønskede praksis. Det blev gennem observationerne tydeligt, at ny praksis måtte skabe mere plads til relationsarbejdet gennem en organisering, der tog afsæt i beboernes behov for at have faste medarbejdere til at

hjælpe, og hvor de kunne skabe en varm følelsesmæssig kontakt. I denne gentænkte udgave af hjemmeplejen, sygeplejen og visitationens kerneydelse skulle den nye kerneopgave have fokus på bedre balance mellem plejeopgaven og relationsopgaven, så beboerne ikke oplever, at der er mere end 200 forskellige mennesker, der kommer i deres hjem om året. Spørgsmålet, som projektet opstillede, var: Hvordan skaber vi ”faste ruter”, hvor vi er på hold sammen, og alle sammen kender borgernes behov, så det giver endnu mere værdighed til beboerne?

Når faste ruter forbinder Systemverden og Livsverden – ældreplejen forstået gennem

Habermas’ optik

Med et afsæt i filosofen Jürgen Habermas (2005) ide om, hvad der sker, når systemer skubber den menneskelige nære relation til side, kan organiseringen i hjemmeplejen, sygeplejen og visitationen anskues således: Vi lever i to verdener på én gang; en Systemverden og en Livsverden.

Systemverdenen har med materiel produktion at gøre, og her findes kun styringsproblemer. Her udvikles videnskab og teknologi, og penge/tid og magt er de afgørende redskaber.

Livsverdenen er kulturens verden, og her er styringsredskaberne talen og samtalen, og her finder den sociale produktion/relationerne sted.

Ældreplejen er underlagt to styringsredskaber fra både systemverden og livsverden: Værdierne og visionerne for et godt ældreliv (sociale succeskriterier fra Livsverdenen) og nogle målbare succeskriterier (tidsbetingede styresystemer, der hører til i en Systemverden). Ganske som beskrevet af Habermas har systemverdenens indtrængen fremmedgjort den enkelte plejemedarbejder ift. sin opgave, og hjemmeplejens styringsredskab er rutineret i tidsskemaer og holdskift for de ansatte uden at tage hensyn til livsrutinerne hos den enkelte borger. Systemet er holdt op med at spørge borgeren: Hvad er vigtigt for dig? Og hvordan kan vi tilrettelægge systemets rutiner, så de passer bedst til dig? Der er tilsyneladende sket en bureaukratisering af medarbejdernes arbejdsliv, og det tidsmæssige styringsredskab har taget over. Resultatet er, at borgernes liv bliver styret af vagtplaner og ruter, der skifter rundt dagligt, så hverken borgeren eller medarbejderen ved hvornår de ses igen. Habermas’ mål er at påvise, at der ikke kan sættes en barriere op mellem de to verdener, men at man må forsøge at forhindre Systemverdenen i helt at kolonisere Livsverdenen, så den enkelte, borger og medarbejder ikke fremmedgøres, når hun underlægges en systemorganisering.

Gennem deres observationer oplevede værdighedskonsulenterne, at systemorganisering og dermed Systemverdenen havde stor magt i både hjemmeplejen, sygeplejen og i visitationen, og

medarbejderne havde tilpasset sig denne kultur. Konsulenterne blev i overvejende grad mødt med et narrativ om, at medarbejderne gjorde alt, hvad de kunne, for at skabe gode liv for borgerne i eget hjem. Når værdighed blev drøftet, blev det meget ofte pointeret: ”Det er der ikke tid til!” Når Systemverdenen og narrativet om ’det værdige liv’ blev udfordret af hverdagen og i samtaler med værdighedskonsulenterne, blev handlinger, der understøttede systemerne, forsvaret med manglende ressourcer og kompetencer - både af ledelse og medarbejdere.

I det daglige arbejde med borgerne oplevede medarbejderne et stort pres for at nå de tidsbestemte gøremål hos borgerne, fordi der ofte blev sat flere borgere på ruterne ved sygdom. Derfor var der kamp med visitationen om at få mere tid hos borgerne. Og den tid, som en borger ikke længere havde behov for, blev ikke afvisiteret. Alle ”pustede” tiden op, fordi ruterne hele tiden blev lagt om. Effektivitet var vigtigere end relationen, og det havde større værdi at få en ”tilfældig” medarbejder ud til borgeren end at sikre stabile faste ruter, der sikrer den gode kerneopgave og relationerne. De dage, der ikke var ekstra borgere på en rute, var der typisk to timer i overskud for medarbejderen, men det var ikke socialt acceptabelt blandt medarbejderne at omsætte denne tid til værdighedsarbejde. Når en medarbejder gjorde ekstra for en borger fordi de var tid på ruten, blev det påtalt negativt.

Når systemer binder ledelse til computeren

Værdighedskonsulenterne oplevede, at de hierarkiske inddelte medarbejdergrupper; sygeplejersker, SOSU-assistenten og -hjælper, understøttede Systemverdenen ved at kræve endnu flere systemer. ”Vi har ikke tid til noget, og vi strækker os alt, hvad vi kan på trods af systemerne. Derfor har vi behov for mere tid og en visitation, der forstår, hvor pressede vi er”.”, o.l.

Disse krav fra medarbejderne gjorde, at lederne i hjemmeplejen, sygeplejen og visitationen endte med at have en rolle, der skulle få systemerne til at passe sammen, og de blev reduceret til mellemmand mellem systemkrav fra personalet og systemkrav fra forvaltningen. Det ’bandt’ lederne fast til computeren, og den daglige ledelse blev uformelt varetaget af planlæggeren. Dette skete således ureflekteret, selvom alle fra forvaltning til SOSU-hjælper og assistent gjorde alt, hvad de kunne, for at skabe værdighed for beboerne.

Ledelse tæt på praksis

For at gøre sig fri af rollen som mellemmand og få den daglige ledelse tilbage fra planlæggeren, samt dæmme op for systemkravene fra medarbejdere og ændre de faglige rutiner, vurderede

værdighedskonsulenterne, at ledelsen måtte mere ud blandt medarbejderne for at skabe et nyt værdisæt. De fleste ledere brugte en stor del af arbejdstiden foran computeren med administrativt arbejde, og det havde givet plads til, at planlæggeren blev den daglige leder af systemverden samt at medarbejderne selv satte den faglige retning. Med en ikke-synlig leder gjorde medarbejderne i mangel af bedre altså plejen og kampen om tiden til det fagligt vigtigste. Lederen skulle derfor være en tydeligere faglig og menneskelig rollemodel og sætte en faglig retning, der vægtede andre områder i værdighedspolitikken end pleje og tid.

På opfordring af værdighedskonsulenterne organiserede lederne ruterne, så hjemmeplejen, sygeplejen, hjemmeterapeuterne og visitationen kom på hold sammen om en fast gruppe borgere. Lederen satte sig for bordenden som facilitator. Planlæggerens rolle var nu at lytte til holdets beslutninger om, hvordan ruterne skulle ligge ud fra borgernes behov og ikke ud fra, hvem der var mødt ind. På holdmøderne kunne lederne anerkende medarbejderne for det gode relationsarbejde med borgerne og facilitere det tværfaglige samarbejde, der løfter helhedssynet på borgerne og giver mere kvalitet i kerneopgaven. Den gode dag for borgerne og de sociale relationer kom mere i centrum for arbejdet, og det skabte også en bedre arbejdsdag for medarbejderne, da det nu var accepteret, værdsat og planlagt at skabe en nærværende følelsesmæssig relation til borgerne og at gøre noget ekstra inden for rammen.

Værdighedsuret viser vejen til at menneskeliggøre borgerne

Som en del af en ny faglig praksis, anbefalede værdighedskonsulenterne, at medarbejderne skulle motiveres til at finde deres indre motivation for at arbejde med ældre mennesker, så praksis blev styret af borgerperspektivet i stedet for systemperspektivet. Helt konkret indebar det, at personalet ikke bare skulle se en borgers plejebestand, men et menneske med et langt liv bag sig. Projektets strategi var at personalet skulle lære beboerne bedre at kende ved at kende deres livshistorie, og som følge af kendskabet og forståelsen for det hele menneske, opbygge tillid i relationen og se det relationelle samspil som en vigtig pædagogisk faktor. Herigennem kunne medarbejderne justere sig bedre i forhold til beboerne og få værdigheden til at blomstre. Kendskabet til fortiden gav medarbejderne mulighed for at finde frem til, og oversætte historierne til nutidige behov. Arbejdet med den nye kerneopgave indeholder 13 delelementer og er samlet i Værdighedsuret.

Dette handler i sin korte form om:

Værdighedsuret er en guide, der hjælper dig med at få overblik over de 13 punkter, der giver din borger oplevelsen af mest værdighed i jeres samarbejde. Dels gennem en nærværende relation med

dig og dels den glæde, det giver for jer begge, når du kender din borgers behov og præcis ved, hvordan I lykkes sammen. Værdighedsuret er en app, så du altid har hjælp og kompetenceudvikling lige ved hånden.

Punkt 0: Relationscirklen

En nær, hjertelig relationer til borgeren er det fundament, dit arbejde står på. Derfor sætter vi et fast hold af medarbejdere, fra alle vagtlag, omkring hver borger.

Når du er på hold med de samme personer, der kommer hos borgeren hver gang, og du tager et aktivt valg om at udvikle det gode samspil og relationen med borgeren, så stiger motivationen og fagligheden på holdet.

Når en relation ikke fungerer, skal du have hjælp og sparring til at kigge på dig selv og din forståelse af borgerens reaktioner. Ofte kommer vi til at give borgeren skylden for den dårlige relation, fordi vi står magtesløse.

Vær ærlig med, hvor din relation med borgeren, er. Kontakt din leder, så du kan træne og komme ud af magtesløsheden.

Punkt 1: Forberedelse

Den gode oplevelse hos borgeren skal forberedes. Der er to ting, du skal huske, inden du møder hos borgeren:

- 1) Hvad er der sket hos borgeren, siden du var der sidst?
- 2) Hvad er borgerens målsætninger på kort og lang sigt, og hvilke særlige opgaver er der hos borgeren i dag?

Du kan med fordel ringe til din borger på forhånd og sætte besøget i gang. Husk, du skal altid ringe, hvis du er forsinket eller når tidligere frem.

Punkt 2: Kend din opgave

Når du kender din borgers behov og præcist ved, hvilke detaljer og nuancer der er afgørende for livskvaliteten for din borger, kan din borger slappe af og føle sig hjemme i eget hjem.

Vi kan i bedste mening komme til at gøre tingene på vores måde og tro, det er godt for borgeren. Kend din opgave handler om borgerens behov og er den sværeste opgave i værdighedsarbejdet. Kend din opgave skal trænes og videndeles med dine kollegaer, hver uge. På den måde kan alle borgere have det som ”blommen i et æg,” der får næring fra omgivelserne til at gøre så meget som muligt selv.

Punkt 3: Husk, at du er gæst

Det er afgørende, at borgeren har en følelse af, at det er deres hjem og ikke en arbejdsplads. Når en borger får brug for hjælp, sker der en masse ændringer, der forvandler borgerens hjem til også at være en arbejdsplads. Senge, lifte, medarbejdere og meget mere. Det er derfor din opgave at opretholde borgerens selvbestemmelse og selvstændighed. Så det er borgeren, der sætter reglerne i eget hjem, som du justerer dig til.

Kend aftalen på, hvordan du er gæst hos borgeren, og husk du ringer altid på. Hvis det er muligt, så vent på, at borgeren selv åbner. Hvis aftalen er, at du selv går ind, ringer du også på og giver dig til kende med navn samt en glad og rolig stemme. Som det første går du ALTID ind til borgeren, sætter dig i øjenhøjde og skaber den gode kontakt.

Punkt 4: Skab den gode stemning

Det er vigtigt for mennesker at blive mødt positivt af andre. Smilet og en let fysisk kontakt med håndtryk eller en hånd på armen eller skulderen viser, at du er positiv stemt og tilgængelig for kontakt. Smilet og den lette fysiske kontakt smitter, og det starter altid hos dig :)

Borgeren kan have svært ved at tage kontakt. De kan være usikre eller triste. Når du er opmærksom på deres små signaler, smiler og bruger en let fysisk kontakt, kan du støtte deres kontaktforsøg.

Punkt 5: Justér dig

Vores identitet og selvværd udvikles i samspil med andre gennem hele livet.

Når du ser borgerens ressourcer og fremkalder alt det gode hos borgeren, både fra minderne i fortiden og lige nu, skaber du mulighed for en positiv selvforståelse og et øget selvværd i situationen.

Brug 30 sekunder i starten af besøget og skab den gode kontakt. Mærk efter, hvordan borgeren har det i dag. Juster dit sprog, dit tempo og stemme efter de signaler og initiativer, borgeren sender og tager. Den gode relation giver lyst og mod til at samarbejde og klare mere.

Punkt 6: Samarbejde og rehabilitering

Som professionel er det din opgave at gøre din borger motiveret til samarbejde og rehabilitering. Motivation kommer, når I sammen har en målsætning for det gode liv, og når du i dit hjerte brænder for at finde nye veje til at nå målene.

Det gode samarbejde kommer, når du giver plads, guider, skaber tryghed og forudsigelighed, så I kan hjælpes ad gennem besøgets faser og målsætninger.

Det giver din borger en følelse af tryghed, når han eller hun følger med, kender rytmen og føler det naturligt at gøre mest muligt selv.

Det er dine evner til at læse borgeren og finde en pædagogisk vej, der giver borgeren mod og lyst til at klarer flere gøremål selv eller til at forbedre sin fysiske tilstand.

Alle dine borgere har en plan for rehabilitering, så du kan hjælpe dem med at tage et ansvar for deres egen livskvalitet. Det er de små skridt, hver dag, der skaber den bedste rehabilitering for dine borgere.

Samarbejdet med hjemmeterapeuter og fysioterapeuter er vigtigt for at lave en fælles plan – hvad gør de, hvad gør du, og hvad gør borgeren selv.

Punkt 7: Livshistorien og den gode samtale

Det er afgørende for dit professionelle relationsarbejde, at du kender din borgeres livshistorie, så I kan tale om det, der er vigtigt for borgerens identitet.

Vores identitet og selvforståelse bliver svækket, når vi ikke længere kan klare de situationer, vi plejer, og bliver afhængige af hjælp fra andre.

Når du taler med din borger om minderne fra fortiden, fremkalder du din borgeres identitet og selvforståelse, og det giver din borger en følelse af at være værdifuld.

Har din borger fået demens, er det endnu mere vigtigt, at du taler i fortid - om borgerens minder, og ikke i nutid – om vejret, eller i fremtid – om i morgen. Når du taler i fortid, giver det din borger en følelse af samhørighed og identitet.

Punkt 8: Afrund besøget

Borgeren har brug for at vide, hvornår du eller en kollega kommer igen. Det giver mulighed for at planlægge andre aktiviteter, så livet ikke bliver en venten på hjælp.

Brug 10 sekunder på et godt farvel og på gensyn. Giv hånd, inden du går eller en anden let fysisk berøring på armen eller skulderen. Sig ”tak for nu, og udtryk din glæde ved besøget.

Brug oversigten ”Den gode dag, den gode uge og den gode måned” og hjælp din borger med, at få et overblik over stjernestunder, hvile, måltider, medicin, besøg fra venner, familie og frivillige samt aktivitetscentre, motion, indkøb, tv mv.

Punkt 9: Holdmøde

En gang om ugen eller efter behov samles holdet rundt om borgerne. Holdet består af områdelederen, sygeplejersker, assistenter, hjælpere, hjemmeterapeuter, visitator og planlægger. Områdelederen sikrer en dagsorden fra uge til uge, hvor borgernes situation og behov drøftes.

Holdet samarbejder om at holde de faste ruter, så borgerne oplever, at det er de samme medarbejdere, der kommer i hjemmet. De borgersituationer, der prioriteres på holdmøderne, er

- Borgere, der er i bedring, hvor ressourcerne kan bruges til andre borgere
- Borgere, der er blevet dårligere og har brug for flere ressourcer

- Borgere, hvor der skal deles viden ved brug af Værdighedsuret, for at forstå og lykkes endnu bedre hos borgeren
- Borgere, hvor hjemmeterapeuterne har input til rehabilitering, så plejen kan sikre den daglige rehabilitering sammen med borgeren.

Punkt 10: Aftaler

Det kræver en særlig indsats at fastholde de gode beslutninger og få dem ført ud i virkeligheden.

Efter hvert holdmøde opsummeres alle aftaler af områdelederen eller den primære kontaktperson for borgeren, og der noteres på borgerens værdighedsur, hvem der har ansvar for hvad og hvornår opgaven skal være løst.

Hver borger har et værdighedsur, hvor de vigtigste oplysninger står. Når en borgers situation har været drøftet på holdmødet og der er lavet aftaler om ændringer, får borgerens værdighedsur en gul markering.

Inden næste holdmøde, skal aftalen være ført ud i praksis ellers får borgerens borgerkort en rød markering på holdmødet. Den røde markering betyder, at områdelederen skal ind over forløbet, så det kommer på plads senest dagen efter.

Borgerens borgerkort opbevares i en holdmappe, med de borgere forrest, der er noteret aftaler på, så I kan følge op på, at aftalerne bliver til virkelighed.

Punkt 11: Opfølgning på aftaler

Det er den primære kontaktperson og områdelederen, der har ansvaret for at følge op på de aftaler, der er noteret på borgerens borgerkort, så de bliver til virkelighed.

Aftaler kan både være noget, du selv eller holdet skal gøre anderledes. Det kan også være kontakt til pårørende, myndighed, hjælpemidler, aktivitetscentre mv. Uanset hvilken aftale der er lavet, er det afgørende, at du tænker helhedsorienteret og skaber motivation hos de samarbejdspartnere og kollegaer, som du har brug for hjælp fra for at lykkes, når du løser din del af aftalen.

Opfølgning handler om at spille hinanden gode og lykkes sammen, det giver arbejdsglæde og værdighed for vores borgere.

Punkt 12: Den faglige fortælling

Værdighedsuret viser de 13 kompetencer, der sammen med dit fag giver et samlet udtryk for din kerneopgave.

Værdighedsuret er din faglige fortælling og den måde, vi bevidst arbejder på for at skabe værdighed for vores borgere.

De faglige fortællinger gennem værdighedsuret giver os en fælles forståelse af, hvordan vi lykkes hos den enkelte borger. Det giver struktur i videndeling og ikke mindst er det et redskab, der hjælper os med at gentage den gode kvalitet. Dels fordi vi struktureret og systematisk kan fortælle hinanden, hvad vi har gjort, der fik borgeren i bedring, og dels fordi vi kan tale, om hvordan vi har nået vores målsætninger for livskvalitet, rehabilitering, pleje og værdighed for borgeren.

Borgerkortet

Borgerkortet er et oversigtskort med tegninger og beskrivelser af en god dag, livsline m.m. Det kan bruges i det daglige til hurtigt at få overblik over den enkelte borger og dennes behov. Borgerkortet kan også være digitalt som en del af dokumentationssystemet. Borgerkortene kan sættes i en mappe, der er tilgængelig for holdet, hvor det er muligt at skrive observationer og succeser på, så medarbejderne kunne bygge videre på hinandens erfaringer og samle op på holdmødet hver uge. Formålet er, at alle medarbejdere i en periode har stort fokus på og udvidet kendskab til den enkelte beboer, så de i samarbejde kan udvikle gode faglige og værdige handlinger. Selve fokus på beboeren blev dermed en del af fagligheden og blev også brugt i undervisningen af elever og studerende.

Visitationen med på holdmøderne

Samarbejdet mellem myndighed og udfører er jævnligt til diskussion - ofte med en frygt for, at der ikke er vandtætte skotter. Det var derfor et stort skridt at tage for visitatorerne i hjemmeplejen i

Slagelse Kommune, da de sagde ja til at deltage på holdmøderne sammen med udføreledet. De var sikre på, at der skulle tovrækkes om tid, tid og atter tid. Overraskelsen var stor efter de første holdmøder. Og i løbet af kort tid var samspillet så velfungerende, at de sædvanlige irritationer var vendt til arbejdsglæde. Samtidig var antallet af advi'er reduceret til det halve og overtaget af dialog på holdmøderne.

En ny organisering

Da personalet gennem livshistorierne havde lært de ældre bedre at kende, var det nødvendigt at planlægge arbejdsdagen ud fra borgerens livsverden og være mere fleksible ift. at lade borgerne bade om eftermiddagen, vække andre senere m.m. I erkendelse af vigtigheden af nære følelsesmæssige relationer som en del af kerneydelsen blev det tydeligt, at der manglede personale mellem kl. 13 og kl. 22. Derfor oprettede man 'mellemvagter', der overlappede vagtskiftet kl.15. Dette gjorde, at der var flere medarbejdere til at sørge for gåture, cykelture, det gode måltid m.v. Derved kunne man imødekomme borgernes behov, og der var større mulighed for at gøre selve samværet med de ældre rart og roligt. Gevinsten ved at få ledelsen 'ud på gulvet' var, at de hele tiden kunne tale det medmenneskelige og sociale 'op', og selv blive rollemodel for et nyt værdisæt.

Nye faglige metoder – redskaber til ledere og personale

Medarbejderne i hjemmeplejen fik også en række faglige værktøjer, der skulle tjene til at få større fokus på egen praksis i relationen til borgerne. Dansk Center for ICDP (www.danskcenterfor-icdp.dk) udarbejdede sammen med Essens et positivt feedback skema, så værdighedskonsulenterne kunne give ledere og medarbejdere mulighed for at opgradere deres professionelle relationsarbejde. ICDP er et teori- og evidensbaseret program, der sigter mod at øge kvaliteten af samspillet mellem mennesker gennem nedenstående tre dialogformer, der dannede udgangspunkt for træning i Positiv kollegial feedback.

Den følelsesmæssige dialog

- Vis glæde for den ældre.
- Se den ældres initiativ og justér dig.
- Inviter den ældre til samtale, lyt og svar.
- Giv anerkendelse for dét, den ældre magter at gøre.

Den meningsskabende og lærende dialog

- Fang den ældres opmærksomhed og skab en fælles oplevelse.
- Fasthold den ældres opmærksomhed, brug følelser og entusiasme.
- Fold den ældres oplevelse ud, uddyb og forklar.

Den guidende og vejledende dialog

- Guid den ældre, trin for trin og skab rammerne.

Positiv kollegial feedback

Med positiv feedback kunne medarbejderne iagttage, beskrive og analysere samspillet i praksis – helt ned i detaljen. Det var nemlig grundlæggende, at personalet også skulle have fokus på de ting, der udspillede sig imellem dem, så fokus blev løftet væk fra, at 'det svære' kun var noget indlejret i de ældre, men faktisk kunne være noget, der skete mellem medarbejderne. Vigtigst var dog at give positiv feedback, og at medarbejderne fik et pædagogisk syn på deres egen praksis og et sprog til at anerkende og løfte samspillet. I Slagelse blev dette arbejde kaldt 'positiv kollegial feedback' og handlede altså ikke om ros, men om at se, hvor relationen eller samspillet virkede – og give det et løft, så borgeren blev endnu mere selvhjulpne og en værdig del af samspillet. Udviklings- og rehabiliteringsperspektivet skulle være en konstant understrøm. Den professionelle skulle se, hvad der virkede, og så løfte det. Medarbejdernes venlighed og åbenhed overfor hinanden skulle skabe ressourcer og tålmodighed over for de ældre. Samspillet mellem kolleger skulle ses som en vigtig ressource, så det blev muligt at fortælle hinanden, hvornår, og hvordan der blev udført værdigt arbejde. Ved at beskrive det i detaljer kunne anerkendelsen kobles til praksis. Desuden skulle fejl være tilladt og ses på med empati og som en kilde til læring, så de kunne være med til at skabe tryghed og udvikling hos medarbejderne.

Hvordan måler man, om værdighedsarbejde er en succes?

Gennem hele forløbet med værdighedsarbejde, der blev gennemført i hele 2018, lavede værdighedskonsulenterne løbende effektmål med lederne i hjemmeplejen.

Der blev lavet nogle simple benchmark med rød gul og grøn. Hvor hvert leder startede med de fokuspunkter, hvor de var mest udfordret og dermed var i rød. Når der var sat gang i aktiviteterne og processen, blev fokuspunktet ændret til gul. Når de var i mål på den ønskede praksis blev status ændret til grøn og succesen kunne fejres.

Fokuspunkterne blev formuleret sammen med lederne og startede med 6 fælles fokuspunkter

1. Livshistorierne
2. Den gode dag for alle borgerne
3. Faste ruter efter borgernes døgnrytme
4. Vagtplaner der understøttede ruterne
5. Positiv kollegial feedback, der fungerer hver dag – til hinanden eller lederen
6. 'Ledelse tæt på praksis' skal udgøre 50% af lederens arbejdstid, hvor lederen er tilgængelige, med på holdmøder, morgenstart, aftenstart og er ude sammen med medarbejdere og borgere.

Inden for et humanistisk paradigme er effektmåling en svær størrelse, for man mister uvilkårligt mange nuancer undervejs, så effektmålene skulle ikke være målet i sig selv, men essensen af åndsarbejdet. Livshistorierne og den positive feedback er således heller ikke målet i sig selv, men ved at praktisere det får medarbejdere og ledere stjernestunder med borgerne, arbejdsglæde og borgerglæde. Nuancerne ligger derfor i praksis - ikke i effektmålene – og det er derfor også i praksis, at man skal se, om kommunens kerneydelse til de ældre borgere i hjemmeplejen er blevet gentænkt således, at den er blevet en integreret del af den daglige praksis. Værdighedskonsulenterne fra Essens var ikke i tvivl om, at deres arbejde havde gjort en forskel, og som Pia Palm siger: ”Dokumentation skal man bruge, når man er i tvivl om, at tingene bliver leveret. Man skal dokumentere for at få noget historik. Men når vi gik ud ad døren i hjemmeplejen og hos borgerne mærkede vi, at det osede af værdighed, livsglæde, glade medarbejdere og borgere, kærlighed i rummet og nærvær i relation til de ældre. ”

En anden måde at få et indtryk af, om Essens' værdighedsarbejde gav pote, er en gennemgang af, hvordan tilsynet med plejecentrene fra slut 2016 vurderede situationen. Socialtilsyn Øst står for det årlige tilsyn med de 11 plejecentre i Slagelse Kommune, og man kunne efter et halvt års værdighedsarbejde i den samlede tilsynsrapport læse:

Den kommunale værdighedspolitik vurderes generelt kendt. Socialtilsynet vurderer, at der ved plejecentrene i Slagelse Kommune generelt arbejdes på at skabe rammer for hjemlig trivsel og øget inddragelse af beboernes individuelle ønsker. Gennem 2016 og især efter virkning af tiltag fra værdighedsmidler er det blevet tydeligere for Socialtilsynet, at der er arbejdet målrettet på, at livet på plejecentret har sammenhæng med beboerens tidligere liv og giver flest mulige individuelle valg og meningsfuldhed. I den forbindelse vurderes gode muligheder for positive konsekvenser for de kognitivt svageste. Indsatsen for de kognitivt svageste ses f.eks. ved de fleste plejecentre i form af

stigende fokus på tilstedeværelsen af tryghedsskabende socialpædagogiske handleplaner, udarbejdelse af livshistorier og øget dokumenteret fokus på individuelle ønsker til meningsfuld dagligdag og vaner.

KILDER

<https://www.religion.dk/synspunkt/systemverden-og-livsverden>

www.slagelse.dk

www.icdp.dk

Kaaber A. et.al. (2016). Styr livet med mennesker med alvorlige psykiske problemer som ønsker at komme videre i livet. Projekt STYR LIVET, Slotsvænget 23A, 2800 Kgs Lyngby.

Ældrekommissionen

http://sum.dk/~media/Filer%20-%20Publikationer_i_pdf/2012/Livskvalitet-og-selvbestemmelse-paa-plejehjem-feb-2012/Livskvalitet-og-selvbestemmelse-paa-plejehjem-aeldrekommissionen-feb-2012.ashx

Linder, A. (2016). Professionel relationskompetence - stjernestunder i det relationelle univers. Dafolo