



Løftestænger til udvikling af hjemmeplejen



Udarbejdet af PwC for Videnscenter for Værdig Ældrepleje

Løftestænger til udvikling af hjemmeplejen

Udarbejdet af PwC for Videnscenter for Værdig Ældrepleje

© Sundhedsstyrelsen, 2021
Publikationen kan frit refereres
med tydelig kildeangivelse.

Sundhedsstyrelsen
Islands Brygge 67
2300 København S

www.sst.dk

Udgivet af Sundhedsstyrelsen,
Vinter 2021

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	4
1.1. Baggrund og formål	4
1.2. Målgruppe.....	4
1.3. Værdighed og ulighed i sundhed i hjemmeplejen.....	5
1.4. Tilgang, metode og datagrundlag.....	6
2. Løftestænger til udvikling af hjemmeplejen.....	8
2.1. Systematisk fokus på værdighed i praksis	9
2.2. Faste teams, gode overleveringer og besøgsplaner	12
2.3. Fleksibel tilrettelæggelse af opgaveløsning	16
2.4. Tværfaglige teams og sparring.....	20
2.5. Systematisk fokus på trivsel	23
2.6. Kompetencer	26
2.7. Velfærdsteknologiske løsninger	30
2.8. Muligheder i lokalsamfundet.....	33

1. Indledning

1.1. Baggrund og formål

Det er en grundsten i den danske velfærdsmodel, at ældre borgere, der har behov for hjælp, modtager en værdig pleje, som tilgodeser deres behov. Flere analyser peger imidlertid på, at sårbare ældre kan have sværere ved at navigere i sundhedsvæsenet. Det kan både medvirke til ulighed i adgangen til og brugen af sundhedsydelser, ligesom sårbare ældre risikerer at bære større konsekvenser af sygdomme og drage mindre nytte af den pleje, de får¹.

Sundhedsstyrelsens Videnscenter for værdig ældreplejes arbejder for at understøtte kommuner og private plejeenheder i at sikre mere værdighed i ældreplejen. Videnscenteret har identificeret et øget fokus på ulighed i sundhed som et af flere initiativer, der kan medvirke til at sikre en mere værdig ældrepleje. Denne undersøgelse hører ind under Videncenterets indsats.

Formålet med undersøgelsen er:

1. At indfange og formidle målgruppen af sårbare ældres perspektiver på og oplevelser af at få imødekommet sine behov i mødet med hjemmeplejen
2. At identificere tiltag, der kan forebygge risiko for ulighed i sundhed og understøtte værdig hjemmepleje.

Undersøgelsen er formidlet i to publikationer, hvoraf nærværende katalog udgør den anden:

- **'Sårbare ældres oplevelser af hjemmeplejen'**: Baseret på kvalitative interviews med ældre borgere udfolder vi de ældres perspektiver og oplevelser af, hvordan deres behov imødekommes af hjemmeplejen. Vi belyser generelle tendenser samt de ældres gode og mindre gode oplevelser ud fra seks forskellige temaer, og vi analyserer til slut tendenserne i interviewene ud fra et fokus på værdighed og ulighed i sundhed.
- **'Katalog over løftestænger til udvikling af hjemmeplejen'**: Kataloget beskriver løftestænger til udvikling af hjemmeplejen med henblik på at sikre en værdig pleje og mindske risikoen for ulighed i sundhed. Løftestængerne er identificeret på baggrund af en række forskellige kilder, som vi beskriver nærmere i afsnit 1.3.

Kataloget over løftestænger bygger oven på undersøgelsens første del, idet vi her identificerer og beskriver løftestænger, der kan imødekomme de ældre borgeres udfordringer, som er beskrevet i del 1.

Undersøgelsen er udarbejdet af PwC i perioden oktober 2020 til januar 2021.

1.2. Målgruppe

Undersøgelsen af fokus på sårbare ældre borgere, der har behov for pleje og modtager flere forskellige ydelser fra hjemmeplejen. De ældre er karakteriseret ved at have komplekse behov, ligesom de ældre er uden aktive pårørende eller andre nærtstående, som kan bistå dem i kontakten med hjemmehjælpen og sundhedssystemet generelt. Herudover er nogle af de ældre også socialt udsatte.

Undersøgelsens første publikation er baseret på interviews med sårbare ældre borgere fra syv kommuner, mens kataloget over løftestænger beskriver udviklingsforslag, som styrke indsatsen for denne målgruppe, såvel som for andre grupper af ældre, der modtager ydelser fra hjemmeplejen.

¹ Sundhedsstyrelsen (2020): "Indsatser mod ulighed i sundhed"

1.3. Værdighed og ulighed i sundhed i hjemmeplejen

Undersøgelsen kredser omkring værdighed i praksis og betydningen af ulighed i sundhed. Nedenfor udfolder vi vores forståelse af disse i relation til hjemmeplejen.

Hvad betyder værdighed i ældreplejen?

Oplevelsen af værdighed er individuel – og værdighed i ældreplejen skabes i faglige fællesskaber og organisatoriske rammer med udgangspunkt i de enkelte borgere². Værdighed handler om at blive set, hørt og behandlet respektfuldt som et helt menneske. Det er samtidig tæt knyttet til individualitet, selvbestemmelse og inddragelse samt rehabilitering og selvhjulpethed, der udfoldes nærmere nedenfor:

- *Individualitet* betyder, at borgeren mødes med opmærksomhed på og respekt for, at den enkeltes behov og ønsker for livsførelse samt livskvalitet er forskellig fra person til person. Fokus på borgernes trivsel er centralt for arbejdet med værdighed i ældreplejen.⁴
- *Selvbestemmelse og inddragelse* indebærer, at borgeren har mulighed for at ytre sig og få imødekommet sine ønsker og behov i den pleje, vedkommende modtager, herunder mulighed for at leve det liv man ønsker på trods af afhængighed af hjælp.⁴
- Rehabilitering og *selvhjulpethed* betyder, at borgeren støttes til at kunne klare sig selv længst muligt og varetage funktioner og dagligdagsaktiviteter, som vedkommende selv har og ønsker at have.³

Ulighed i sundhed

Den almene forståelse af social ulighed i sundhed referer til, at strukturelle forhold i samfundet har indflydelse på individets sundhed og sygdom. Den henviser til, at udsatte grupper i befolkningen oplever mere sygdom, bliver tidligere syge, mærker større konsekvenser af sygdom, har ringere adgang til og forudsætninger for at navigere i støtte- og behandlingssystemer, og dør tidligere. Social ulighed måles oftest ud fra indkomst, uddannelse eller erhverv, hvoraf især uddannelsesniveaue er anvendt, idet det er relativt stabilt for personer over 30 år, mens indkomst i højere grad kan variere gennem livet.⁴

I denne undersøgelse arbejder vi med ulighed i sundhed på en måde, som adskiller sig fra den mere almene og strukturelle forståelse af social ulighed. Vi har at gøre med en bredere gruppe af svækkede ældre borgere, som befinder sig i en særlig sårbar position, og som er meget afhængige af den hjælp og støtte, de modtager fra hjemmeplejen.

I og med at de ældre i undersøgelsen er karakteriseret ved ikke at være i stand til at klare sig selv, og at de ikke har aktive pårørende, er der forøget risiko for, at de oplever sværere betingelser for at samarbejde med og navigere i forhold til hjemmeplejen og sundhedssystemet generelt. De ældre kan fx være udfordret i forhold til at forstå information om medicin og behandling. Det kan medvirke til ulighed i adgangen til og brugen af sundhedsydelser, ligesom sårbare ældre risikerer at bære større konsekvenser af sygdomme og drage mindre nytte af den pleje, de får.⁵

Ulighed i sundhed er relateret til værdighedsbegrebet, da et fokus på at mindske ulighed i sundhed blandt sårbare ældre også kan medvirke til at sikre en mere værdig ældrepleje.

² Videnscenter for værdig ældrepleje, Værdighedskonference, 2020

³ Videnscenter for værdig ældrepleje (2018): "Behovsanalyse"

⁴ Sundhedsstyrelsen (2020): "Social ulighed i sundhed og sygdom"

⁵ Sundhedsstyrelsen (2020): "Indsatser mod ulighed i sundhed"

1.4. Tilgang, metode og datagrundlag

Vi vil i dette afsnit først beskrive den indledende udvælgelse af kommuner og herefter beskrive tilgang, metode og datagrundlag for indeværende del af undersøgelsen.

Udvælgelse af kommuner

Der indgår syv kommuner i undersøgelsen: Aalborg, Brøndby, Fredericia, Gribskov, København, Maria-gerfjord og Rudersdal. Kommunerne er udvalgt med henblik på at sikre en bred undersøgelse i forhold til geografi, kommunestørrelse, kommunernes udgiftsniveau pr. ældre mm.

Herudover er de syv kommuner udvalgt, fordi de i de senere år på forskellige måder har arbejdet aktivt med at udvikle og styrke hjemmeplejen. Kommunerne har bl.a. omlagt hjemmeplejens organisering og arbejdsgange, har arbejdet med tværfaglige indsatser og arbejdet med hjemmeplejens kultur med fokus på de ældres værdighed, selvbestemmelse og rehabilitering.

Kommunerne er således udvalgt ud fra hensyn, som gør det muligt at indfange de ældres varierende perspektiver på og oplevelse af, hvordan deres behov bliver imødekommet af hjemmeplejen.

Identifikation af løftestænger

Hensigten med denne del af undersøgelsen er at præsentere et samlet katalog med løftestænger til at styrke hjemmeplejens arbejde med værdighed samt forebyggelse af ulighed i sundhed.

Løftestængerne er identificeret på baggrund af forskellige kilder:

- Interview og fokusgruppeinterviews med repræsentanter fra hjemmeplejen på tværs af de syv kommuner
- Dialog med Videnscenterets referencegrupper
- Interview med forskere
- Analyse af tidligere undersøgelser, evalueringer og forskning på området.

Interview og fokusgrupper med kommunale ledere og medarbejdere fra de syv kommuner har handlet om, hvordan kommunerne i dag arbejder med at sikre en god og værdig indsats for udsatte ældre. Herudover har vi haft fokus på at identificere lokale tiltag til at styrke værdighed og mindske risikoen for ulighed i sundhed i hjemmeplejen. Det kan både være løsninger, som kommunerne allerede arbejder med og tiltag, som de ønsker at implementere fremadrettet.

Vi har i forbindelse med undersøgelsen interviewet to forskere på området: Bente Martinsen, Ph.d., Lektor, Aarhus Universitet og Alexandra Jønsson, Postdoc, Adjunkt, Københavns Universitet. Ekspertinterviewene har bl.a. bidraget til dybdegående viden både om aktuelle udfordringer og perspektiver på tiltag til at styrke værdighed og mindske ulighed i sundhed blandt sårbare ældre.

Sideløbende har vi gennemgået tidligere analyser, evalueringer og forskning på området både fra Danmark og udlandet. Fokus har været på at identificere konkrete initiativer, der kan styrke værdighed og mindske ulighed i sundhed blandt sårbare ældre, og belyse forudsætningerne for deres implementering i hjemmeplejen.

Afslutningsvis har vi præsenteret undersøgelsens foreløbige fund og forslag til løftestænger for repræsentanter fra de deltagende kommuner, som har bidraget til at kvalificere og perspektivere materialet.



2. Løftestænger til udvikling af hjemmeplejen

Nedenfor præsenteres et samlet katalog med løftestænger til at styrke hjemmeplejens arbejde med værdighed samt forebyggelse af ulighed i sundhed.

Løftestængerne er identificeret på baggrund af en række forskellige kilder, jf. indledningen. De omfatter interview og fokusgruppeinterview med repræsentanter fra hjemmeplejen på tværs af syv kommuner, dialog med Videnscenterets referencegrupper, interview med forskere og analyse af tidligere undersøgelser, evalueringer og forskning på området. Forud for denne rapport er løftestængerne blevet valideret på en workshop med repræsentanter fra hjemmeplejen i de udvalgte kommuner.

Løftestængerne er ikke en udtømmende liste, men skal ses som en række mulige løsninger, der kan anvendes særskilt eller i kombination. Der er således overlappende elementer på tværs af løftestængerne. Herudover har løftestængerne i vidt omfang fokus på både en værdig pleje og forebyggelse af ulighed i sundhed, da styrkelsen af hjemmeplejens arbejde med værdighed ofte også vil styrke arbejdet med forebyggelse af ulighed i sundhed og omvendt.

Hver løftestang er bygget op med en beskrivelse af løftestangens formål, mulige tiltag, forudsætninger for implementering og potentielle gevinster for borgeren.

De 17 løftestænger er inddelt i otte temaer og fremgår af oversigten nedenfor:

Tema	Løftestang
2.1. Systematisk fokus på værdighed i praksis	1. Faglige tilgange til at understøtte værdig pleje 2. Struktureret og systematisk faglig refleksion og sparring om værdighed
2.2. Faste teams, gode overleveringer og besøgsplaner	3. Faste teams omkring borgere med mere komplekse behov 4. Besøgsplaner og procedurer for overlevering til vikarer og afløsere 5. Bedre informering af borgeren ved ændringer
2.3. Fleksibel tilrettelæggelse af opgaveløsningen	6. Fleksibel tilrettelæggelse af opgaverne 7. Systematisk brug af klippekorttydelser 8. Hjemmepleje "on demand"
2.4. Tværfaglige teams og sparring	9. Tværfaglige teams og tværfaglig sparring 10. Tværfaglige triageringsmøder og systematiske drøftelser
2.5. Systematisk fokus på trivsel	11. Systematisk anvendelse af tværgående funktioner 12. Løbende opfølgning på borgernes trivsel
2.6. Kompetencer	13. Kompetenceudvikling i relevante faglige tilgange 14. Redskaber til systematiske hverdagsobservationer 15. Fremme af fælles faglig refleksion
2.7. Velfærdsteknologiske løsninger	16. Skærmbesøg
2.8. Muligheder i lokalsamfundet	17. Brobygning til relevante aktører, aktiviteter og muligheder i lokalsamfundet

2.1. Systematisk fokus på værdighed i praksis

Værdighed har i en årrække været et centralt tema i ældreplejen, og kommunale hjemmeplejeenheder arbejder på tværs af landet med at sikre, at ældre borgere, som er afhængige af hjælp, får en værdig alderdom. Der har været tiltagende fokus på værdighed, siden det i 2016 blev lovpligtigt for kommunerne at udarbejde lokale værdighedspolitikker indeholdende overordnede pejlemærker og principper for en værdig ældrepleje.

For mange kommuner er implementeringen af værdighedspolitikken imidlertid ikke nogen enkel opgave, og senest i 2020 har en række mediesager om uværdig behandling af ældre på plejecentre skabt fornyet fokus på værdig ældrepleje. Det skal bl.a. forstås i sammenhæng med, at værdighed, som beskrevet i kapitel 1, er et begreb med flere facetter.

Kommunernes arbejde med værdighed i hjemmeplejen er i høj grad båret af kulturelle forståelser og tilgange til at arbejde med hjælp, pleje og omsorg for ældre mennesker. Det betyder bl.a., at tilgange til værdig hjemmepleje ofte er uudtalte og hviler på "tavs viden", og at udmøntningen af en værdig pleje bliver meget personbestemt.

Ved at sætte mere tydeligt fokus på værdighed lokalt kan der skabes en større bevidsthed om betydningen af værdighed og en mere fælles tilgang til, hvordan borgerne mødes på en værdig måde i praksis. Det kan ske på flere måder. Der kan ske en tydeliggørelse af, hvad værdig pleje indebærer, ligesom der kan sættes fokus på sprogbrug og kommunikation samt adfærd i hjemmet. Der kan også skabes ramme for dialog og sparring om de dilemmaer, man kan opleve som medarbejder i hverdagen i relation til værdig pleje.

Nedenfor præsenteres to forskellige løftestænger, der kan bidrage til at styrke arbejdet med værdighed i hjemmeplejen:

1. Faglige tilgange til at understøtte værdig pleje
2. Struktureret og systematisk faglig refleksion og sparring om værdighed.

Løftestængerne udfolder, hvordan konkrete faglige tilgange og strukturerede drøftelser kan være med til at understøtte udviklingen af en kultur i hjemmeplejen, hvor der er et systematisk fokus på, hvordan værdig ældrepleje udføres i praksis.



1. Faglige tilgange til at understøtte værdig pleje

Formål

Ved at arbejde med faglige tilgang til at understøtte værdighed i praksis, kan hjemmeplejen omsætte det nogle gange lidt indforståede og abstrakte begreb værdighed til konkrete handlinger i hverdagen og kan hjælpe medarbejdere til en forståelse af, hvordan borgeren kan mødes på værdige måder.

De faglige tilgange kan således være en hjælp i svære situationer, eller hvor medarbejderen oplever dilemmaer og kan fx klæde medarbejdere på til at arbejde med adfærd og kommunikation på måder, der understøtter borgerens oplevelse af at blive set, hørt og forstået på en god måde.

Tiltag

- Der arbejdes med principper for værdighed for de mere generelle situationer, der gør sig gældende for alle borgere. Det kan fx være værdige måder at ankomme i og forlade borgerens hjem på, og hvordan man håndterer borgerens individuelle forespørgsler til hjælpen. Det er med til at kvalificere medarbejdernes opmærksomhed på, hvordan de agerer, når de træder ind i borgerens private sfære og hvilke særlige hensyn, de skal tage til borgeren. Her kan også betones, hvordan medarbejderne kan undgå at udtrykke en oplevet travlhed i mødet med borgeren, og motivere hvorfor dette er vigtigt.
- Medarbejderne modtager undervisning/vejledning faglige tilgange og værktøjer, fx i betydningen af hensigtsmæssig verbal og nonverbal kommunikation. Det giver en større opmærksomhed på, hvordan de taler med og om borgeren, og hvad de konkret kan sige og gøre for at understøtte, at borgeren føler sig set og hørt.
- De faglige tilgange bruges til at drøfte og spejle mønstre i tilgangen til borgerne. Hensigten er, at medarbejderne får mulighed for at reflektere over eventuelle blinde vinkler eller adfærd i svære situationer, som de har særligt behov for hjælp til eller opmærksomhed på.
- De faglige tilgange tages løbende op på personalemøder med faglig refleksion, hvor medarbejderne er med til at pege på udfordrende situationer fra deres hverdag, men også eksempler på, at de oplever, at de gennem principperne leverer en værdig pleje for borgerne. Her kan principperne for værdighed konkret bringes i spil. Hensigten er, at medarbejderne både får et rum for at tale om de dilemmaer, der naturligt kan opstå i hverdagen, og at de får en fælles drøftelse om løsninger på disse.
- Principper og faglige tilgange evalueres og opdateres løbende.

"Hvis en borger ringer og siger: 'I render ind ad døren uden at banke på', så prøver jeg at give medarbejderen en konkret forståelse for borgerens perspektiv. Jeg kan fx spørge 'Hvad ville du selv sige til, hvis jeg pludselig stod i dit hjem ved siden af sofaen, hvor du lå og sov?'"

- Hjemmeplejeleder

Forudsætninger for implementering

Denne løftestang kræver, at der arbejdes med at omsætte begrebet værdighed til praksis, at der implementeres faglige tilgange og formuleres principper for værdig pleje, samt at disse udmøntes i praksis.

Herudover kræver denne løftestang, at der på team- eller personalemøder løbende skabes rum til at faglig refleksion om værdig pleje.

Potentielle gevinster for borgeren

Denne løftestang kan bl.a. understøtte, at borgerne oplever en mere fælles tilgang til arbejdet med værdighed og en forebyggelse af nogle af de svære situationer, som borgerne peger på, fx med nye medarbejdere og vikarer. Det kan bl.a. indebære, at borgerne møder medarbejdere, som ikke i så høj grad giver udtryk for at være "fortravlede", og behandler deres ønsker til hjælpen med respekt – også i de tilfælde, hvor borgernes ønsker ikke kan opfyldes.

2. Struktureret og systematisk faglig refleksion og sparring om værdighed

Formål

En vigtig del af at udvikle hjemmeplejens kultur og forståelse i forhold til værdighed er at sætte faglig refleksion og personlig sparring om værdighed i system. Hermed understøttes et løbende fokus på værdighed i praksis og mulighed for at modtage sparring til at omsætte det i møder med borgerne.

Systematikken kan forankres i forskellige strukturer, fx personalemøder, som er nævnt ovenfor i løftestang 1 om faglige tilgange til at understøtte værdig pleje, og ved triagering og mentorordninger. Dediceret tid og rum til regelmæssig faglig refleksion og vejledning kan styrke bevidsthed og opmærksomhed på, hvordan der bedst kan ydes en værdig pleje til forskellige typer af borgere og borgere med forskellige behov og ønsker. Det kan samtidig give faste muligheder, hvor medarbejdere kan ventilere eventuelle oplevelser af dilemmaer og afmagt og få sparring. Samtidig kan det give lederen mulighed for at få indsigt i medarbejdernes oplevelser og kompetencer og dermed mulighed for at opdage og reagere på eventuel afmagt og frustration hos medarbejderne. Endelig kan det understøtte, at hjemmeplejen som helhed finder fælles ståsteder for et stærkt og ensartet fokus på værdighed.

Tiltag

- Systematisk faglig refleksion over arbejdet med værdighed i praksis kan fx forankres som et regelmæssigt fokusområde, fx i forbindelse med personalemøder, triagering og mentorordninger. Forankringen sikrer, at ledelse og medarbejdere regelmæssigt reflekterer over erfaringer og nye handlemuligheder i forhold til værdige møder med borgeren.
- Ved at sætte den faglige refleksion og sparring i system er det forudsigteligt for alle, hvad formålet og fremgangsmåden er. Det medvirker til, at drøftelserne indlejres i arbejdsgangene, og at indsigter og læring løbende prøves af og videreudvikles i praksis.
- Borgerhenvendelser eller cases fra medarbejdernes hverdag kan inddrages systematisk. Det kan være cases, som illustrerer dilemmafyldte situationer eller udfordringer med at møde borgeren på en værdig måde. Her kan også fremhæves positive eksempler, hvor en særlig eller ændret tilgang har resulteret i et bedre møde eller større nytte af plejen for borgeren.
- Mentorordninger kan anvendes til at give blandt andet nye medarbejdere mulighed for at få sparring fra mere erfarne eller dygtige kolleger, som har en god forståelse for hjemmeplejens tilgang til værdighed.
- Faglig refleksion og sparring kan fx have et systematisk fokus på at styrke medarbejdernes kommunikative og relationelle kompetencer. Fokus her kan blandt andet være perspektivskifte, som bidrager til, at medarbejderen opnår større bevidsthed om sammenhængen mellem sin adfærd og borgerens oplevelse og udbytte af plejen. Det kan fx være ved anvendelse af Tom Kitwoods "Blomst" i personcenteret omsorg.
- Strukturer for fælles drøftelser giver samtidig ledelsen systematiske temperaturmålinger og vinduer ind i medarbejdergruppens forståelse af og tilgang til værdige møder med borgerne. Det understøtter dels, at ledelsen får kendskab til borgere i risiko for uværdig pleje, og dels til at identificere fokusområder, som medarbejderne har særligt behov for sparring til.

Forudsætninger for implementering

Denne løftestang kræver, at der etableres rammer og rum i den daglige drift til systematisk faglig refleksion og sparring, der bidrager til medarbejdernes udvikling og afprøvning af nye metoder og redskaber i praksis. Løftestangen kræver samtidig en tilstedeværelse af proceskompetencer til at facilitere refleksion og læring.

Potentielle gevinster for borgeren

Med struktureret faglig refleksion og sparring kan borgerne opleve et større fokus på deres trivsel som en integreret del af hjemmeplejens arbejde, samt at medarbejderne bliver endnu dygtigere til at vurdere, analysere og handle på tegn på mistrivsel. Borgerne kan også opleve et større overskud hos medarbejderne og bedre forudsætninger for at håndtere dilemmaer eller svære situationer. De kan opleve medarbejdere, som har endnu bedre kompetencer til at samarbejde og til at tage udgangspunkt i den enkeltes behov.

2.2. Faste teams, gode overleveringer og besøgsplaner

Hjemmeplejens organisering, tilrettelæggelse og arbejdsdeling har stor betydning for mulighederne for at sikre værdighed for sårbare ældre borgere samt forebygge ulighed i sundhed. Det hænger sammen med, at disse borgere kan være særligt sårbare over for skift i plejepersonale, uforudsigelighed og manglende overleveringer af vigtige informationer om den enkelte.

Ved at tilrettelægge arbejdet med mere personkontinuitet og en større opmærksomhed på at opsamle og overlevere viden om borgerens tilstand, kan hjemmeplejen bedre have øje for små, men vigtige ændringer hos borgeren. Samtidig kan hjemmeplejen understøtte borgerens tryghed. Det kan fx være vigtigt, hvis borgeren ikke har aktive pårørende, som kender vedkommende godt og kan sikre hjælp, hvis behovene pludselig ændrer sig.

Sikringen af en god kontinuitet og sammenhæng i plejen kan ske på flere måder. En måde kan fx være at have faste teams med gennemgående medarbejdere, som er tæt på borgeren, men det kan også ske ved at sikre bedre overdragelse af viden mellem medarbejdere.

Nedenfor præsenteres tre løftestænger, der kan bidrage til at organisere og tilrettelægge hjemmeplejens arbejde omkring borgerne, som kan forebygge ulighed i sundhed og understøtte værdighed:

3. Faste teams omkring borgere med mere komplekse behov
4. Besøgsplaner og procedurer for overleveringer til vikarer og afløsere
5. Bedre informering af borgeren ved ændringer.

Løftestængerne udfolder, hvordan faste teams, besøgsplaner og procedurer for overlevering samt bedre informering af borgeren bl.a. kan understøtte, at der er kontinuitet, tryghed og opmærksomhed på vigtige forhold i borgerens pleje.



3. Faste teams omkring borgere med mere komplekse behov

Formål

Faste teams omkring sårbare borgere kan understøtte, at de medarbejdere, der kommer i hjemmet, har et mere helhedsorienteret kendskab til borgerens samlede behov, ønsker og rutiner. Det gør det nemmere at reagere hurtigt, hvis borgerens behov ændrer sig og dermed både tidlig opsporing og forebyggelse af risikoen for ulighed i sundhed.

Det fast team kan således gennem et mere kontinuerligt kendskab og videndeling have større opmærksomhed på selv små ændringer eller sammenhænge mellem borgerens adfærd og sociale og sundhedsmæssige tilstand.

Faste teams har stor betydning for borgere, som, fx på grund af fravær af aktive pårørende, er meget afhængig af, at hjemmeplejen udgør vedkommendes "øjne og ører". For borgeren kan relationer præget af forståelse og kontinuitet understøtte borgerens trivsel, tryghed og motivation.

Tiltag

- Nedsættelse af faste teams med gennemgående medarbejdere omkring borgere med særlig sårbarhed – dette kan fx ske ved triagering.
- Det faste team kan have regelmæssige fælles drøftelser og dele viden og observationer af ændringer i borgerens tilstand.
- Der tages konkret stilling til, om den enkelte borgers sårbarhed eller situation er forenelig med, at der kommer nye medarbejdere, afløsere og vikarer i hjemmet. Det kan være med til at sikre, at de samme medarbejdere kommer hos borgeren, og at de har erfaring og indsigt i borgerens ønsker, behov, signaler og rutiner. Det kan samtidig sikre, at små men vigtige ændringer bemærkes og håndteres.
- Faste teams kan også prioriteres i kritiske overgange, fx i forbindelse med hospitalsudskrivelser. Her kan borgeren være særligt sårbar eller afhængig af ro, rutiner og struktur. Et fast team kan være med til at understøtte borgerens tryghed via en opmærksomhed på at nedbringe stressniveauet, skabe ro og bygge en struktureret hverdag op igen. I disse tilfælde er det også en fordel, at hjælperne har indgående kendskab til borgerens habitustilstand og -adfærd og kan reagere på små ændringer.
- I det faste team kan fx være én tovholder, som er ansvarlig for borgeren samt for at koordinere med fagpersoner fra andre fagområder. Tovholderen kan også give borgeren og teamet kendskab til og forståelse for fx indholdet og rækkefølgen i andre fagområders tiltag.

"Der kom så mange faggrupper i hendes hjem, og hun vidste ikke, hvem der var hvem. Jeg var den eneste, der kunne afkode det. Og alle de spørgsmål, hun havde, delte hun ikke med de forskellige – men hun delte dem med mig, fordi jeg var det faste anker."

- Medarbejder

Forudsætninger for implementering

Etablering af faste teams vil kræve, at ruteplanlægningen og tilrettelæggelsen af medarbejdergruppens opgaver tilgodeser arbejdet i faste teams omkring borgeren. Løftestangen vil også kræve, at der er mulighed for, at teamet jævnligt kan drøfte de fælles indsatser og effekterne af disse i forhold til borgernes trivsel.

Potentielle gevinster for borgeren

Et fast team kan betyde, at borgeren oplever større kontinuitet og genkendelighed i den faglig pleje. Mødet med velkendte medarbejdere kan resultere i, at borgeren føler sig mere tryk ved at fortælle om sin trivsel, hvilket kan øge sikkerheden for, at ændringer i borgerens helbred og behov både bliver bemærket og bliver kommunikeret til hjemmeplejen. På den måde kan borgeren opleve en tidlige opsporing af både sociale og sundhedsmæssige problematikker og en bedre forebyggelse af risikoen for ulighed i sundhed.

4. Besøgsplaner og procedurer for overlevering til vikarer og afløsere

Formål

Gode besøgsplaner og overleveringer kan understøtte, at nye medarbejdere, afløsere og vikarer kan møde borgeren på en måde, der tager højde for borgerens individuelle rutiner, behov og eventuelle særlige opmærksomheder.

En systematisk overlevering er vigtig, da det kan understøtte borgerens oplevelse af at blive mødt med det fornødne kendskab og forståelse for sin situation, præferencer og behov. Gode besøgsplaner og overleveringer kan være med til at sikre, at der bliver holdt øje med udviklingen i borgerens fysiske og mentale trivsel, og at der tages den nødvendige kontakt til sundhedsfagligt personale.

Hermed kan der både sikres tidlig opsporing og forebyggelse af risiko for sociale og sundhedsmæssige problemer.

Nye medarbejdere, afløsere og vikarer kan samtidig føle sig bedre klædt på til at møde og forstå borgeren, når de kan basere deres arbejde på gode besøgsplaner og overleveringer.

Tiltag

- Udarbejdelse og regelmæssig opdatering af besøgsplaner, som tydeligt beskriver konkrete opmærksomheder i forhold til borgerens behov, ønsker, rutiner og triggere. Det kan fx være beskrivelser af helt basale ting, som det er særligt vigtigt for borgeren, at medarbejderen gør eller undgår at gøre.
- Inddragelse af de medarbejdere, der har bedst kendskab til borgeren i udarbejdelsen af besøgsplanen. Fx kan én til to faste medarbejdere have tovholderansvaret for at lave en god besøgsplan for borgeren og sikre, at den løbende bliver tilpasset efter borgerens situation.
- Vikarer og afløsere har struktureret adgang til sparring og vidensoverlevering fra faste hjælpere forud for fx weekender og ferier, hvor de kan få besvaret spørgsmål eller blive orienteret om særlige opmærksomheder eller aftaler med borgeren.
- Hvis borgeren er særligt sensitiv over for nye bekendtskaber eller uforudsigelighed, kan borgeren orienteres på forhånd, fx i tilfælde af større forsinkelser eller ved besøg af medarbejdere, som borgeren ikke kender.

"Man havde ikke forholdt sig den opmærksomhedsforstyrrelse, der triggede hende – tingene skulle køre på samme måde. Da vi fik lavet en god besøgsplan med de rette anvisninger og fik saneret i de besøgende, vendte hun pludselig til at være smilende og glad. Selv de medarbejdere, der havde det svært i starten, kan komme derud nu."

- Hjemmeplejeleder

Forudsætninger for implementering

Gode besøgsplaner og overleveringer kræver, at der skabes arbejdsgange, som sikrer udarbejdelsen og overleveringen af anvendelige og opdaterede besøgsplaner, samt at der skabes rutiner, som understøtter, at planerne er tilgængelige for afløsere og vikarer. Herudover kræver det en systematik, der sikrer, at medarbejdergruppen har blik for de borgere, der har særligt svært ved at rumme nye hjælpere i hjemmet.

Potentielle gevinster for borgeren

Med en bedre overdragelse kan borgeren i mindre grad opleve et behov for at fortælle, forklare og gentage sig, fordi vikarer og afløsere allerede har kendskab og forståelse for de ting, der er vigtige for borgeren. Samtidig kan borgeren opleve, at der i højere grad bliver fulgt op på vedkommendes trivsel, og at der bliver reageret tidligt og hurtigt i tilfælde af tegn på mistrivsel eller sygdom. Det kan bidrage til borgerens tryghed og kan samtidig forebygge risiko for ulighed i sundhed.

5. Bedre informering af borgeren ved ændringer

Formål

Velfungerende procedurer for at informere borgere med særlige behov, fx i forbindelse med at hjemmeplejen bliver forsinket, eller der kommer en ny medarbejder, kan understøtte, at borgeren er tryk ved hjælperne og undgår at blive unødigt stresset eller gå glip af aktiviteter uden for hjemmet.

Det er vigtigt, fordi sårbare ældre kan være sensitive over for uforudsigelighed og fravær af struktur i forhold til daglige rutiner og trivsel. Samtidig kan orientering øge borgerens oplevelsen af, at vedkommendes tid respekteres og tages alvorligt.

Tiltag

- Borgeren ringes op i forbindelse med eventuelle forsinkelser eller uforudsete ændringer i, hvem der kommer på besøg.
- Særligt sårbare eller hukommelsessvækkede borgere kan modtage en SMS eller en opringning, som minder dem om, hvornår hjælpen kommer. Beskeden sendes fx 24 timer før besøget og gentages 30 min. før. Det kan give borgeren ro og tryk i forhold til, hvem der kommer, ligesom det kan afhjælpe, at borgeren venter i uvished. Det kan også give borgeren mulighed for at ringe efter hjælp, hvis behovet er mere akut.
- For særligt sårbare borgere kan det være trykhedsunderstøttende at få påmindelser om, hvornår hjælpen kommer, og hvilken medarbejder de får besøg af. Informationen kan forebygge risikoen for mistrivsel og utrykhed, som er forbundet med afhængigheden af hjælp for at kunne klare sig. Det kan også gøre det nemmere for borgeren at forstå, hvem der kommer i hjemmet, hvad deres formål er, og hvad der kan betros til dem.

Forudsætninger for implementering

Løbende informering af borgeren kræver procedurer – og evt. også teknologisk understøttelse – der sikrer, at borgerne bliver ringet op eller får sendt en SMS. Det kan enten ske forud for hjælpen eller i forbindelse med uforudsete ændringer og forsinkelser.

Potentielle gevinster for borgeren

Informering af borgeren, fx ved forsinkelser eller besøg af medarbejdere, som borgeren ikke kender, kan være med til at fremme borgerens trykhed og oplevelse af at være inddraget, ligesom det kan mindske unødigt stress og utrykhed som følge af at befinde sig i en venteposition. Det kan samtidig skabe bedre betingelser for, at borgerne har andre aktiviteter i løbet af en dag, i og med at det bliver nemmere for borgerne at planlægge, at de fx kan deltage i sociale aktiviteter eller komme til lægen uden om hjemmeplejens besøg.



2.3. Flexibel tilrettelæggelse af opgaveløsning

Hjemmeplejens muligheder for at tilrettelægge arbejdet med sårbare borgere på en fleksibel måde kan understøtte, at hjælpen kan tilpasses efter borgerens ønsker og behov. Netop fleksibiliteten i forhold til at få støtte ud over det planlagte – på andre tidspunkter eller til andre opgaver – er noget, som borgerne sætter meget stor pris på, jf. undersøgelsens anden publikation, og som særligt kan hjælpe sårbare borgere uden aktive pårørende, der kan hjælpe med uforudsete behov.

En fleksibel tilrettelæggelse understøtter også, at hjemmeplejen kan reagere hurtigt på aktuelle sociale eller sundhedsmæssige behov og iværksætte eller bygge bro til relevante tiltag. Vigtigheden heraf kan fx være skærpet i fraværet af aktive pårørende eller i kritiske faser omkring en hospitalsindlæggelse, en genoptræningsperiode og lignende.

Muligheden for at tilpasse opgaveløsningen på daglig eller ugentlig basis kan således både bidrage til at forebygge ulighed i sundhed og styrke værdighed i plejen.

Hjemmeplejen kan anvende fleksible tiltag på flere måder for at understøtte værdighed og trivsel. Det kan fx være muligheden for at "veksle" opgaver i dagligdagen afhængigt af borgerens ønsker og behov. Hjemmeplejen kan også anvende klippekort-ydelser systematisk til ting, som ikke nødvendigvis ligger i rammen for den hjælp, borgeren i øvrigt får.

Nedenfor præsenteres tre løftestænger til fleksibel tilrettelæggelse og opgaveløsning, som kan styrke hjemmeplejens forebyggelse af ulighed i sundhed og sikre en værdig pleje:

6. Flexibel tilrettelæggelse af opgaverne
7. Systematisk brug af klippekortydelse
8. Hjemmepleje "on demand".



6. Fleksibel tilrettelæggelse af opgaverne

Formål

Muligheden for at veksle planlagte opgaver styrker hjemmeplejens fleksibilitet og muligheder for at tage udgangspunkt i sårbare borgerens ønsker og behov. Det kan både være relevant i forbindelse med pludselige eller akutte ændringer i borgerens behov, ligesom som det kan understøtte borgers trivsel og værdighed i hverdagen.

En konkret opfordring om at være opmærksom på, at det kan være relevant at veksle opgaver, kan fx også understøtte medarbejdernes refleksion i forhold til at være mere opmærksomme på de aktuelle forhold omkring borgeren. Det kan samtidig gøre borgeren mere målrettet i sine ønsker til hjælpen.

Mange kommuner har denne mulighed i dag, men den anvendes meget forskelligt.

Tiltag

- Muligheden for at veksle opgaver tydeliggøres i den kommunale kvalitetsstandard, i visitationen og i planlægningen af besøgene. Der kan fx gives mulighed for at veksle planlagte opgaver til andre opgaver. Det kan være praktiske opgaver, som borgeren har et særligt ønske om bliver håndteret. Det kan også være vekslingen af en rengøring til et bad eller en samtale over en kop kaffe. Der fastlægges konkrete retningslinjer for anvendelsen af fleksibilitet i hverdagen, så der er en fælles tilgang på tværs af medarbejdere.
- Ved de enkelte besøg tages der konkret stilling til, om den enkelte borgers sårbarhed eller situation kræver muligheden for at veksle planlagte opgaver. Dette forudsætter, at medarbejderne har et godt kendskab til borgernes situation og potentielle sociale og sundhedsmæssige risici for den enkelte borger. Det kræver også kompetencer til at have et helhedsorienteret blik på borgeren ved de konkrete besøg, så muligheden for at veksle opgaver proaktivt kan bringes i spil, når det er relevant. Særligt for nye medarbejdere og ved afløsere og vikarer vil dette kræve et særligt fokus og mulighed for vidensoverdragelse.
- Veksling af opgaver kan understøtte forebyggelsen af ulighed i sundhed, idet hjælpen i højere grad geares til at håndtere udsving i behov, som kan være forbundet med sociale- eller sundhedsmæssige problemstillinger.
- Ved at medarbejderen i højere grad skal være opmærksom på borgerens samlede situation kan muligheden for at veksle opgaver også potentielt understøtte inddragelsen af andre fagligheder og funktioner, fx tilbud i civilsamfundet.

Forudsætninger for implementering

Denne løftestang kræver først og fremmest, at muligheden skabes eller tydeliggøres, samt at retningslinjerne for at anvende muligheden for fleksibilitet kommunikerer jævnlige til borgere og medarbejdere. Herudover bør muligheden italesættes ved triagering og den daglige planlægning af besøg.

Samtidig kræver det, at medarbejderne har kendskab til borgerens situation og fokus på borgers samlede behov ved besøget, så muligheden kan bringes proaktivt i spil på både borgerens og medarbejderens opfordring.

Potentielle gevinster for borgeren

Muligheden for at veksle planlagte opgaver kan understøtte, at borgeren får imødekommet udsving i sine behov, hvilket kan øge borgers trivsel og tryghed i dagligdagen. Det kan samtidig understøtte borgerens oplevelse af at være inddraget og medbestemmende i tilrettelæggelsen af hjælpen. Hermed kan det sikres, at borgeren får opfyldt sine behov og ønsker til hjælpen og samtidig bidrage til en øget følelse af værdighed for borgeren.

7. Systematisk brug af klippekorttydelser

Formål

Systematisk brug af klippekorttydelser muliggør, at der i højere grad kan tages højde for borgerens ønsker og behov.

Klippekorttydelser kan understøtte, at hjemmeplejen kan imødekomme sårbare borgers ønsker og behov, som fx ikke er vedvarende eller regelmæssige og som kan ligge udenfor det kommunale serviceniveau. De kan også understøtte, at hjemmeplejen er mere opmærksom på, at der tages hånd om pludselige behov, som ikke er inden for rammen af det visiterede.

Tiltag

- Der tages ved visitationen og løbende herefter konkret stilling til, om den enkelte borgers sårbarhed eller situation kræver muligheden for systematisk brug af klippekorttydelser.
- Klippekort kan bruges til tid mellem borger og medarbejder, som borgeren selv råder over. Det kan fx være hjælp til at få ordnet praktiske gøremål, at komme ud at gå en tur eller noget tredje, som ikke ligger inden for rammen af den hjælp, borgeren ellers får. Det kan understøtte borgerens oplevelse af medbestemmelse og livskvalitet såvel som imødekomme behov, der er vigtige for den enkelte.
- Klippekort kan bruges aktivt til brobygning, fx ved at understøtte borgerens deltagelse i sociale aktiviteter eller arrangementer. Dette kan samtidig understøtte hjemmeplejens overordnede kendskab til og muligheder for kontakt til relevante civilsamfundsaktører i lokalsamfundet.
- Klippekort vil også potentielt kunne veksles til brug for andre funktioner med tilknytning til hjemmeplejen. Det kan fx være sociale viceværter eller ledsagere, der har andre muligheder og forudsætninger for at understøtte borgerens ønsker og behov.

Forudsætninger for implementering

Denne løftestang forudsætter, at kommunen etablerer muligheder for klippekorttydelser, og at disse anvendes aktivt i visitationen af støtte til sårbare ældre.

Herudover kræver det, at hjemmeplejens daglige praksis muliggør anvendelse af klippekorttydelserne.

Potentielle gevinster for borgeren

Systematisk brug af klippekorttydelser kan understøtte borgerens oplevelse af at være inddraget og selvbestemmende. Det kan samtidig styrke borgerens muligheder for deltagelse i fællesskaber og understøtte borgerens værdighed, idet hjælpen kan tage udgangspunkt i ting, som er vigtige for borgeren eller gør borgeren glad. Det kan også bidrage til at forebygge ensomhed og funktionsnedsættelser, idet borgeren får bedre mulighed for at komme ud af hjemmet.



8. Hjemmepleje "on demand"

Formål

Hjemmepleje "on demand" betyder, at borgeren har indflydelse på, hvilke opgaver vedkommende får hjælp til hvornår, fx at borgeren bestiller tid til bad, når det passer, og angiver, hvornår det er belejligt at få gjort rent inden for en 14-dages tidsperiode.

Ordningen kan enten være baseret på, at borgeren ringer efter behov og aftaler tidspunkter for hjælpen, eller at borgeren selv booker en tid til en visiteret opgave gennem et bookingsystem.

Hjemmepleje "on demand" kan understøtte, at hjemmeplejen leverer en omsorg og pleje, som er mere fleksibel og har sit udgangspunkt i borgerens ønsker og behov. Det kan styrke hjemmeplejens forudsætninger for at være helhedsorienteret og for at imødekomme flere borgeres ønsker og behov, når behovene er der.

Tiltag

- Muligheden for at ringe efter hjemmeplejen eller booke en tid skal etableres, både som en del af serviceniveauet i kommunen og rent praktisk i form af et bookingsystem, der er tilgængeligt for de ældre. Herudover skal hjemmeplejens vagtplanlægning være disponeret efter de ældres ønsker, hvilket kræver en analyse af, på hvilke tidspunkter borgerne efterspørger opgaverne.
- Hjemmeplejen skal konkret tage stilling til, om den enkelte borgers sårbarhed eller situation skaber mulighed for, at de vil kunne anvende hjemmepleje "on demand".
- Borgeren visiteres til en ydelse, som vedkommende selv kan disponere over. Borgeren skal klædes på til at anvende bookingsystemet samt have indsigt i, hvilke opgaver vedkommende er visiteret til, og inden for hvilken tidsperiode opgaverne kan bookes.
- Borgeren kan også få mulighed for at kontakte hjemmeplejen og bede om hjælp, når behovet opstår. Det understøtter, at hjemmeplejen fleksibelt kan tilpasse hjælpen til borgere, som fx på grund af sociale- eller sundhedsmæssige forhold har et vekslende behov eller store udsving mellem gode og dårlige dage.
- Ordningen kan udformes på forskellige måder, eventuelt med yderligere valgmuligheder for borgeren. Fx kan bookingsystemet give borgeren mulighed for at angive, at vedkommende vil have bad af en bestemt medarbejder, eller at borgeren hellere vil have hjælp til bad hurtigst muligt. Det kan både understøtte borgerens værdighed og tryghed, fx i forbindelse med personlig hygiejne.

Forudsætninger for implementering

Hjemmepleje "on demand" kræver, at organisationen er tilpasset til at være efterspørgselsdrevet, og at der er systemer, som understøtter en effektiv ruteplanlægning og ressourceallokering.

Det kræver samtidig, at borgeren har viden om sine ydelser og er komfortabel med at bruge løsningen, herunder fx et bookingsystem.

Potentielle gevinster for borgeren

Hjemmepleje "on demand" kan understøtte borgerens oplevelse af værdighed og medbestemmelse, fordi borgerens efterspørgsel styrer, hvornår hjælpen gives. Det kan også give borgeren mulighed at koordinere hjælpen, så den hænger sammen med borgerens eventuelle andre aktiviteter. Dermed kan borgeren fx få bedre muligheder for at deltage i sociale aktiviteter og bestille tid hos lægen. Herudover kan en variant af ordningen, hvor borgeren har mulighed for at ønske medarbejder, også bidrage til tryghed og kontinuitet i opgaveløsningen.

2.4. Tværfaglige teams og sparring

Gruppen af sårbare ældre uden aktive pårørende har i særlig grad behov for en helhedsorienteret indsats for at klare sig godt i egen bolig. Derfor er det vigtigt, at hjemmeplejen er opmærksomme på at inddrage, koordinere med og hente viden fra relevante faggrupper, hvis det er nødvendigt. Hjemmeplejen kan styrke mulighederne for dette ved at have overblik og kendskab til andre faggruppers kompetencer og arbejdsopgaver.

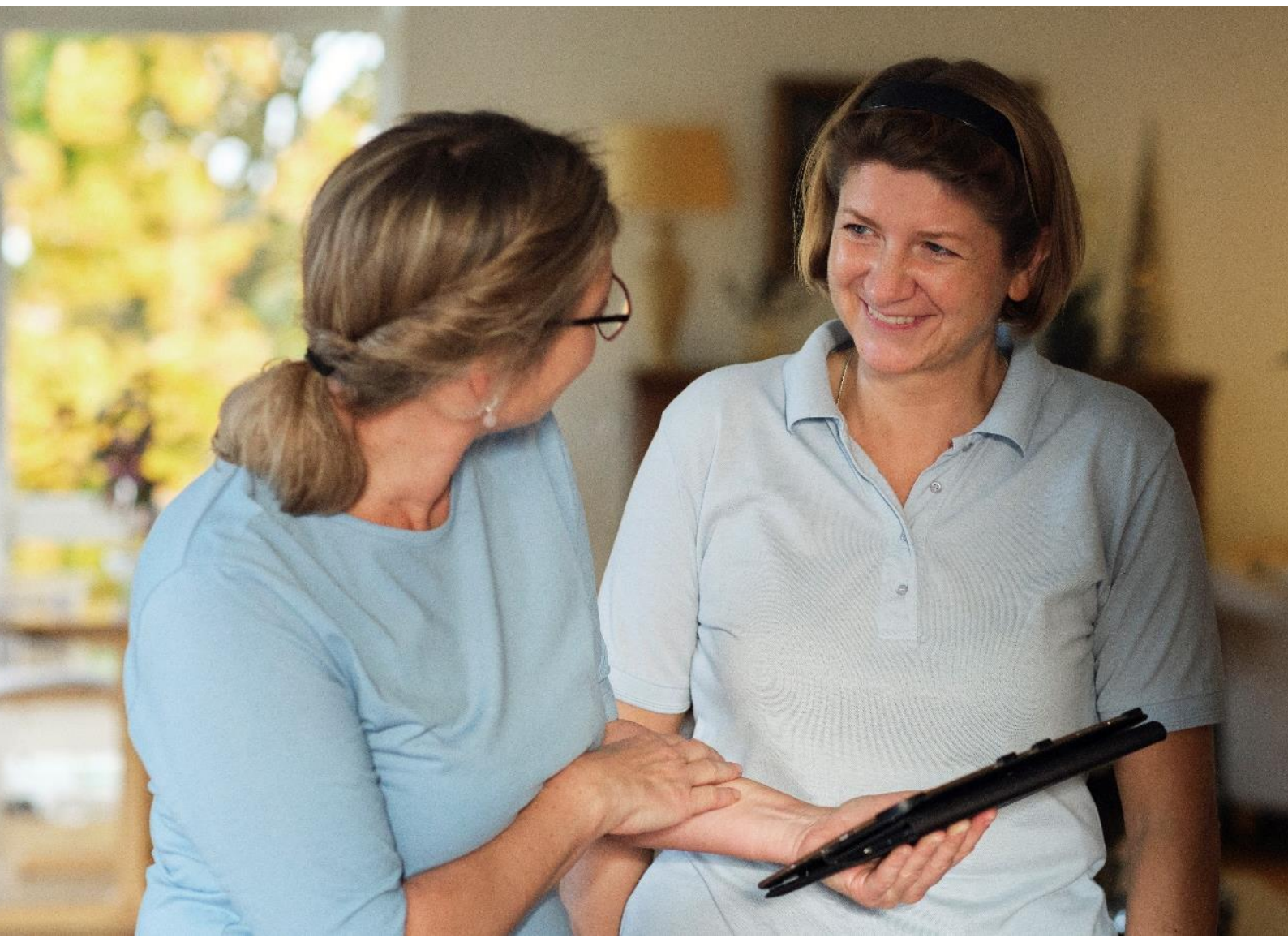
Det kan ske i tværfaglige teams med fx hjemmesygeplejersker og ergoterapeuter, men i nogle tilfælde kan det også involvere faggrupper fra andre områder i det kommunale system. Fagpersonerne har forskellige perspektiver på og tilgange til borgeren, og inddragelsen kan derfor være vigtig for, at hjemmeplejen yder en værdig og helhedsorienteret pleje, der imødekommer borgerens behov.

Hjemmeplejen kan understøtte det tværfaglige samarbejde på flere forskellige måder, herunder via sin organisering og gennem arbejdet med metoder og systematikker for tværfaglige drøftelser.

Nedenfor præsenteres to løftestænger til tværfagligt samarbejde omkring sårbare ældre borgere, som kan bidrage til at forebygge ulighed i sundhed og sikre en værdig pleje:

9. Tværfaglige teams og tværfaglig sparring
10. Tværfaglige triageringsmøder og systematiske drøftelser.

Løftestængerne udfolder, hvordan tværfaglige teams og systematikker for tværfaglige drøftelser kan bidrage til at sikre en helhedsorienteret pleje, som imødekommer borgerens behov ved at inddrage relevante faglige kompetencer.



9. Tværfaglige teams og tværfaglig sparring

Formål

Tværfaglige teams kan understøtte, at de relevante fagligheder er samlet, udveksler og koordinerer sine specialiserede perspektiver omkring en sårbar borger. Tværfaglige teams kan betyde, at faggrupperne naturligt samarbejder i hverdagen, eller at faggrupper inddrages efter behov.

En tværfaglig organisering kan understøtte en faglig kultur, hvor faggrupper kender hinandens kompetencer, arbejdsgange og muligheder for at hjælpe borgeren, ligesom det giver nem adgang til dialog og sparring. Det styrker hjemmeplejens forudsætninger for at opspore, forebygge og arbejde rehabiliterende med opmærksomhed på ulighed i sundhed.

Særligt i hjemmeplejens arbejde med borgere med mere komplekse behov, er det en fordel, hvis organiseringen understøtter et tværfagligt samarbejde og en helhedsorienteret tilgang.

Tiltag

- Hjemmeplejens organisering kan understøtte det tværfaglige samarbejde ved at anvende forskellige modeller, som enten indebærer 1) at etablere faste tværfaglige teams, 2) at inddrage faste medarbejdere fra andre faggrupper, fx på ugentlige personalemøder, eller 3) at have en virtuel tværfaglighed via kontakt til faste medarbejdere fra andre faggrupper efter behov. Alle tre modeller er karakteriseret ved inddragelse af faste medarbejdere fra andre faggrupper, så medarbejderne i hjemmeplejen har mulighed for løbende tværfaglig sparring og ved, hvilken sygeplejerske, ergoterapeut mv. de kan sparre med, hvornår og hvordan.
- Tværfaglige teams muliggør regelmæssig formel og uformel sparring og hyppig afholdelse omkring sårbare borgere. Her kan relevante faglige perspektiver fra fx sygeplejen, ernæringskonsulenten og ergoterapeuten indgå eller fleksibelt inddrages efter behov. Det understøtter en samlet opmærksomhed på sammenhænge og betydning af sociale og sundhedsmæssige forhold, som kan forebygge ulighed i sundhed.
- Tværfaglige drøftelser, supervision og sparring ved triagering eller på personalemøder kan ligeledes være med til at styrke hjemmeplejens opmærksomhed og faglige muligheder for at opspore, lave aftaler og reagere. Det kan fx være, hvis en sårbar borger mistrives og taber sig, eller hvis borgeren falder.
- Én variant af løsningen kan indebære at det er muligt for hjemmeplejen at trække på fagligheder fra voksenområdet, fx bostøttemedarbejdere eller socialrådgivere med henblik på at skærpe opmærksomheden på de mere socialfaglige aspekter af borgerens behov.

Forudsætninger for implementering

Forudsætningerne for tværfaglige teams og tværfaglig sparring er, at organiseringen af hjemmeplejen tilgodeser dette. Det kan som vist ske med mere eller mindre faste konstellationer, men det væsentlige er den systematiske adgang til at inddrage andre fagligheder.

Potentielle gevinster for borgeren

Med en større tværfaglig indsats vil borgeren kunne møde medarbejdere, der har et mere helhedsorienteret blik på vedkommendes samlede livssituation og forudsætninger. Borgeren kan derfor også opleve mere målrettede indsatser, som er tilpasset borgerens komplekse behov. Det kan betyde, at der i højere grad bliver holdt øje med borgerens fysiske og psykiske trivsel, og at der bliver reageret ved tegn på sygdom. Borgerne kan derfor være tryk ved, at der bliver fulgt op på vedkommendes trivsel og helbred.

10. Tværfaglige triageringsmøder og systematiske drøftelser

Formål

Triagering anvendes som metode til at foretage en tydelig prioritering og igangsætte rettidige indsatser vedrørende målrettet pleje og eventuel behandling. I forhold til sårbare borgere kan tværfaglige triageringsmøder understøtte en systematisk undersøgelsestilgang til borgerens trivsel ud fra både fysiske, psykiske og sociale parametre og inkludere en vurdering af hverdagsobservationer.

Inddragelsen af forskellige faggrupper i triageringen understøtter, at hjemmeplejen har en helhedsorienteret opmærksomhed på borgerens samlede situation og behov. De forskellige faglige perspektiver styrker hjemmeplejens forudsætninger for at bemærke vigtige ændringer i borgerens sociale og sundhedsmæssige tilstand. Det kan samtidig sikre, at relevante tiltag iværksættes eller justeres rettidigt, hvilket kan styrke forebyggelsen af ulighed i sundhed.

Tiltag

- På triageringsmøder har relevante faggrupper systematiske dialoger om deres hverdagsobservationer i forhold til konkrete borgere med fokus på både fysiske, psykiske og sociale aspekter. Triageringen anvendes til at styrke vurderinger af eventuelle ændringer i sårbare borgeres behov, som kan kræve ændret fokus eller nye tiltag til pleje og omsorg. Tværfaglige triageringsmøder kan fx bruges til at drøfte sårbare borgere med særlige behov, som hjemmeplejen har udfordringer med at imødekomme. Her kan forskellige faggruppers input bidrage til at kvalificere de tiltag, der sættes i værk.
- Tværfaglige triageringsmøder giver hjemmeplejen tid og rum for sparring og drøftelser med andre fagligheder, der udfører opgaver omkring borgeren. Det understøtter adgang til specialiseret viden til pleje- og omsorgsopgaven, som kan understøtte borgerens tryghed, ligesom det kan øge forskellige faggruppers indsigt i hinandens kompetencer og muligheder.
- Der findes forskellige redskaber, som kan understøtte hjemmeplejens systematik i arbejdet med triagering, fx Trivselskarret.
- Hjemmeplejen tilrettelægger triageringsmøderne med klare rammer om roller og ansvarsområder før, under og efter møderne, herunder hvem der foretager observationer, iværksætter tiltag og understøtter kvalificering af observationer og vurdering af tiltagenes effekt.
- Hjemmeplejen sætter klare rammer og strukturer for triageringsmødernes hyppighed og fokusområder. Der kan bl.a. opstilles kriterier, som understøtter triagering og tværfaglig dialog om de borgere, som er mest sårbare.
- Faggrupper fra socialområdet kan i særlige tilfælde være inddraget, fx medarbejdere med socialpædagogiske- eller myndighedskompetencer. Det kan være relevant, hvis borgeren har særlige sociale, økonomiske eller sundhedsmæssige problemstillinger, som hjemmeplejen skal være opmærksom på og koordinere sine tiltag med.

"Vi har fx triageringsmøder hver uge, hvor vi drøfter de borgere, der fylder mest. Her har vi en meget tæt dialog og sparring omkring vores opmærksomheder på borgeren, hvor både SOSU'en, sygeplejersken, ergoterapeuten og ernæringskonsulenten kan byde ind. Vi har mulighed for at være meget opmærksomme og kan lave aftaler, hvis der nu er en, som begynder at falde, taber sig eller lignende."

- Hjemmeplejeleder

Forudsætninger for implementering

Triagering kræver, at der afsættes tid og rum for regelmæssige drøftelser, samt at der sikres adgang til de relevante (tværfaglige) kompetencer. Triagering kræver, at der er systematiske procedurer for arbejdsgange, roller og ansvarsområder rundt om drøftelserne, fx i forhold til farveskift og tilhørende handleanvisninger.

Potentielle gevinster for borgeren

Med systematiske triageringsmøder kan borgeren opleve, at hjemmeplejen er opmærksomme og reagerer på både større og mindre ændringer i forhold til helbred og trivsel. Borgeren kan opleve, at hjemmeplejen og andre faggrupper udveksler informationer, og at borgeren derfor ikke behøver at gentage sig selv.

2.5. Systematisk fokus på trivsel

Sårbare ældre borgeres problemstillinger og trivsel kan ofte udvikle sig og variere over tid. Forværringer kan fx ske i forbindelse med sygdomsforløb, tabet af ægtefælle eller lignende. Det kan føre til forandringer i borgerens behov for pleje og omsorg, og derfor er det vigtigt, at hjemmeplejen har fokus på at følge og understøtte sårbare ældres trivsel og herunder både de fysiske, psykiske og sociale aspekter af trivsel.

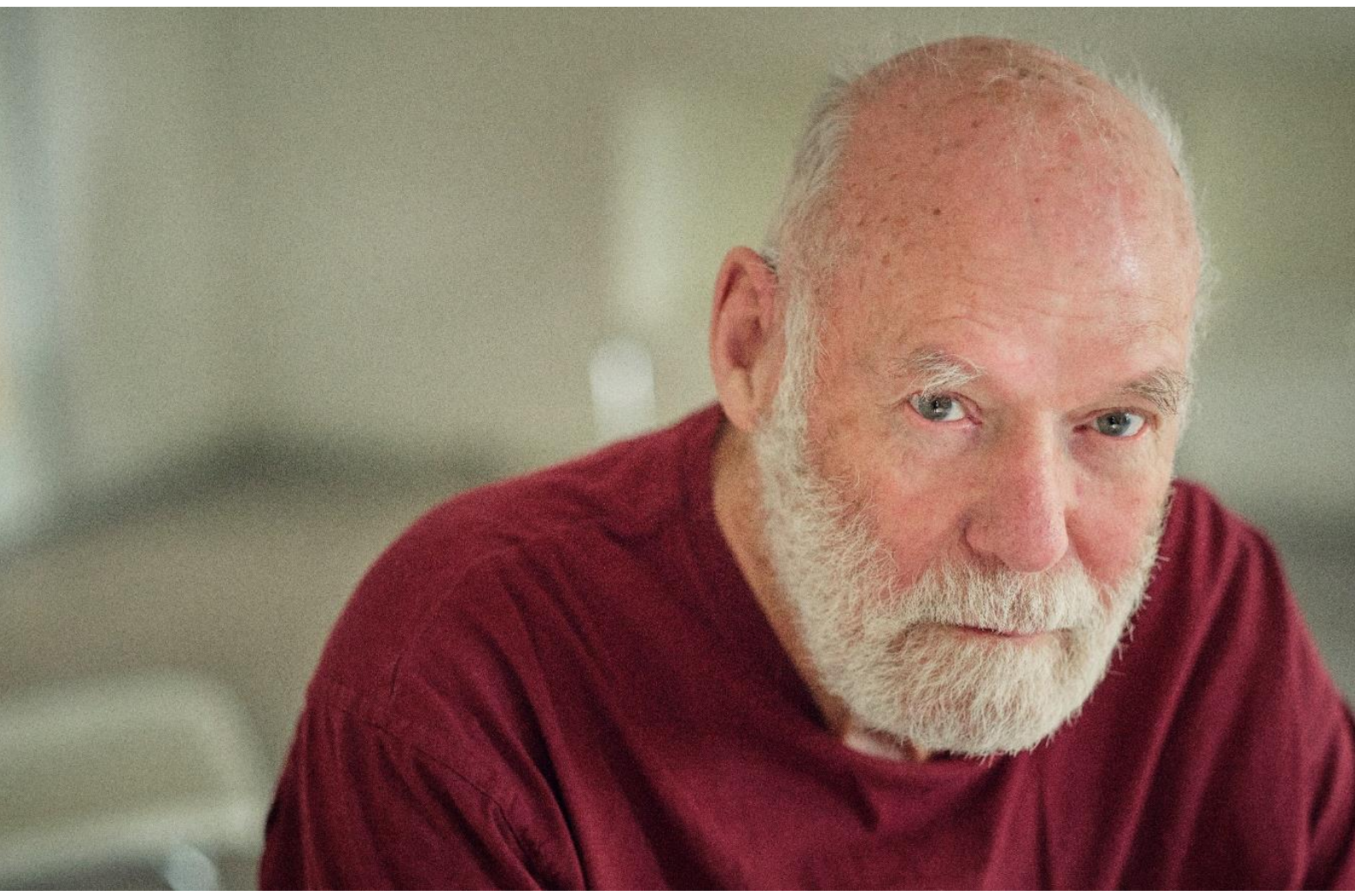
Vigtigheden af dette fokus er styrket af, at hjemmeplejens tilgang til borgerne påvirker borgernes forudsætninger for fx at erkende og tale om egen trivsel, samt hvad der skal til for at øge deres trivsel eller forebygge mistrivsel. Det kan blandt andet hænge sammen med, om kompetencerne og tilgangen til afdækningen af borgerens samlede trivsel understøtter en helhedsorienteret forståelse af borgerens ønsker og behov. Det kan ligeledes hænge sammen med rammerne om mødet mellem borgeren og medarbejderen.

Ved at sætte mere tydeligt fokus på trivsel, kan der skabes bedre muligheder for at arbejde med understøttelsen af borgernes trivsel. Det kan ske på flere måder, herunder at hjemmeplejen aktivt anvender eksisterende funktioner, som arbejder på tværs af ældreområdet med indsatser som har fokus på trivsel eller at hjemmeplejen systematisk følger op på borgernes trivsel.

Nedenfor præsenteres to løftestænger til at styrke et systematisk fokus på trivsel, som kan bidrage til at forebygge ulighed i sundhed og styrke en værdig pleje:

11. Systematisk anvendelse af tværgående funktioner
12. Løbende opfølgning på borgernes trivsel.

Løftestængerne udfolder, hvordan anvendelsen af tværgående funktioner samt et systematisk fokus på trivsel kan understøtte et helhedsorienteret fokus på borgernes værdighed og sundhed i hjemmeplejen.



11. Systematisk anvendelse af tværgående funktioner

Formål

Der er i de fleste kommuner aktuelt funktioner som arbejder på tværs af ældreområdet med et særligt blik for trivsel og rehabilitering. Det kan fx være forebyggelseskonsulenter, demenskonsulenter og tovholdere på rehabiliteringsområdet. Der kan være et potentiale i at bruge disse funktioner målrettet til en systematisk opfølgning på trivsel i forhold til sårbare borgere i hjemmeplejen.

Ved at disse funktioner får en mere systematisk rolle i forhold til løbende trivselmåling, kan de bl.a. bidrage til, at hjemmeplejen får indsigt i dybereliggende forhold, som har betydning for eller bekymrer borgeren, og som plejen skal tage højde for. Det forhold, at de tværgående funktioner ikke er involveret i den faste pleje, kan fx muliggøre, at borgeren i højere grad kan sætte ord på forhold omkring sin pleje og trivsel. En systematisk anvendelse af tværgående funktioner med fokus på trivsel kan således også understøtte borgerens oplevelse af at være inddraget.

Tiltag

- De tværgående funktioner (fx forebyggelseskonsulenter eller rehabiliteringskonsulenter) gennemfører trivselssamtaler med sårbare borgere. Fagpersonen har kompetencer til at afdække borgerens samlede trivsel med et helhedsorienteret blik på tværs af borgerens ydelser. Løbende trivselssamtaler har bl.a. vist sig at have effekt på sårbare borgers trivsel og sundhed i andre sammenhænge, idet borgeren spørges ind til individuelle oplevelser af sin trivsel og oplever at være inddraget og taget med på råd.
- Tilgangen i trivselssamtalen kan baseres på systematiske redskaber, der understøtter undersøgelse af relevante forhold i borgerens liv og udviklingen af disse over tid. Det kan fx være redskaberne til systematiske hverdagsobservationer præsenteret i løftestang 14. Dette bidrager til at sikre, at der tages højde for forhold i borgerens samlede livssituation samt borgerens eget perspektiv på, hvad der kan øge trivslen.
- Erfaringerne fra trivselssamtalerne kommunikerer tilbage til hjemmeplejen med henblik på at iværksætte relevante tiltag og løbende følge op. Det kan styrke hjemmeplejens forudsætninger for at tilrettelægge en pleje, som har fokus på at understøtte borgerens trivsel ved fx at tage hensyn til særlige behov.
- De løbende trivselssamtaler kan desuden anvendes til at bygge bro til relevante tilbud i kommunen eller lokalsamfundet.
- Netop fordi sårbare borgere uden aktive pårørende ofte har komplekse problemer kan det også være en mulighed at ansætte en socialrådgiver i denne funktion, hvor de ud over trivselssamtaler, kan have ansvar for at sikre overblik over borgerens samlede situation og koordinere borgernes indsatser, hvor dette er relevant.

Forudsætninger for implementering

En systematisk anvendelse af tværgående funktioner kræver, at der kan skabes rum til dette i det daglige arbejde og at der tages højde for opgaven i disse funktioners stillingsbeskrivelse.

Løsningen kan også kræve implementering af screeningsredskaber til at vurdere trivsel.

Det kræver også, at hjemmeplejen har mulighed for at følge op på borgere, der har behov for trivselsunderstøttende tiltag.

Potentielle gevinster for borgeren

Borgeren kan opleve, at hjemmeplejen i samarbejde med forskellige faggrupper sætter systematisk fokus på vedkommendes trivsel, fx i form af trivselssamtaler. Det kan betyde, at hjemmeplejen får nye perspektiver på borgerens trivsel og tilpasser hjælpen efter disse nye informationer. Dermed kan borgeren opleve et bredere blik på vedkommendes trivsel og bedre mulighed for inddragelse, hvilket kan øge borgerens generelle trivsel og sundhed samt følelsen af at blive behandlet med værdighed.

12. Løbende opfølgning på borgernes trivsel

Formål

En anden løftestang til at understøtte løbende fokus på trivsel er implementeringen af løbende trivselssamtaler med borgeren, der udføres af borgerens faste hjælpere eller det faste team.

Trivselssamtaler kan give hjemmeplejen mulighed for at have dybere dialoger og få mere indsigt i borgerens trivsel, end de typisk kortere besøg borgeren får til hverdag, hvor medarbejderen også skal løse opgaver i hjemmet. Hermed får hjemmeplejen et stærkere fokus på trivsel generelt.

Trivselssamtaler kan fx understøtte, at borgeren får mulighed for at sætte ord på ting som fylder, eller som bekymrer borgeren. Samtalerne kan derved bidrage til, at borgeren oplever at blive inddraget, og føler sig set og hørt, hvilket er essentielt for en oplevelse af værdighed. Det kan også hjælpe borgeren med at sætte ord på oplevelsen af sine problemer og behov.

Tiltag

- Der tilrettelægges mulighed for at hjælpere ved særligt sårbare borgere uden aktive pårørende kan gennemføre løbende trivselssamtaler, hvor borgeren får mulighed for at drøfte ting, som ikke tages op i hverdagen, og hvor der er tid til at komme ind på eventuelt svære ting for borgeren.
- Trivselssamtalerne bør have fokus på både de fysiske, psykiske og sociale aspekter af borgerens trivsel. De kan fx gennemføres kvartalsvis eller hvert halve år. Der bør være en fast procedure for dokumentation og opfølgning på samtalerne.
- Medarbejderne skal klædes på til at gennemføre samtalerne, og det er en fordel, hvis de gennemføres af de faste hjælpere, der kender borgerne bedst.
- Trivselssamtalerne kan være særligt vigtige for sårbare ældre, som kan være ambivalente i forhold til at bede om hjælp eller har svært ved at erkende og udtrykke dybere behov. Samtidig kan det give hjemmeplejen vigtig viden om, hvordan borgeren bedst hjælpes. Samtalerne kan således også styrke hjemmeplejens grundlag for at løfte blikket fra fx den enkelte ydelse og se helheden omkring borgerens liv og situation.
- Det er muligt at understøtte trivselssamtalerne med et systematisk redskab som kan sikre at samtalen kommer rundt om relevante ting og potentielt også kan understøtte en måling af trivsel, der kan følges op over tid. Her kan redskaberne som præsenteres i løftestand 14 være relevante.

Forudsætninger for implementering

Trivselssamtalerne vil kræve at der lægges tid til dette ind i vagtplanen og at der etableres procedurer for gennemførelsen, dokumentation og opfølgning.

Herudover kan det kræve kompetenceudvikling, hvis der skal anvendes systematiske redskaber.

Potentielle gevinster for borgeren

Trivselssamtalerne kan understøtte borgeren i at udtrykke sine egne oplevelser af trivsel og samlede behov, uafhængigt af varigheden og formen på hverdagens besøg og form. Borgeren kan samtidig opleve, at hjemmeplejen er lyttende og inddragende. Når indholdet af trivselssamtalerne bliver brugt til at planlægge eller justere indsatserne, kan borgeren opleve, at hjælpen i endnu højere grad passer til den enkeltes ønsker og behov. Det kan alt i alt medvirke til at fremme borgerens trivsel og sundhed.

2.6. Kompetencer

Arbejdet med at yde pleje til sårbare borgere kræver, at hjemmeplejen løbende arbejder med at udvikle sin faglige tilgang til plejen og sikrer gode rammer for at medarbejdere understøttes og udvikler sig i varetagelsen af plejeopgaven.

Tilstedeværelsen af relevante faglige kompetencer er vigtig i forhold til at styrke arbejdet med værdighed og forebygge ulighed i sundhed. Det kan fx handle om, at medarbejderne har relationelle og kommunikative kompetencer, som understøtter, at borgeren føler sig set og hørt, eller kompetencer til at understøtte en løbende opmærksomhed på om borgernes viser sygdom eller mistrivsel.

Hjemmeplejen kan styrke disse kompetencer på forskellige måder. Det kan fx være via formel kompetenceudvikling eller kurser, som giver medarbejderne ny viden om faglige tilgange til plejeopgaven. Implementeringen af faglige tilgange, metoder og redskaber i hjemmeplejens arbejdsgange samt faglig refleksion kan ligeledes understøtte en mere systematisk tilgang til værdighed og forebyggelse af ulighed i sundhed i plejen. Endelig kan fælles faglig refleksion og drøftelser af hverdagens dilemmaer understøtte, at medarbejderne bliver bevidste om egen tilgang og får inspiration til nye handlemuligheder og løsninger.

Nedenfor præsenteres tre løftestænger til at styrke hjemmeplejens kompetencer i forhold til at forebygge ulighed i sundhed og sikre en mere værdig pleje:

13. Kompetenceudvikling i relevante faglige tilgange
14. Redskaber til systematiske hverdagsobservationer
15. Fremme af fælles faglig refleksion.

Løftestængerne udfolder på forskellige vis, hvordan hjemmeplejen kan understøtte udviklingen af relevante kompetencer og systematiske tilgange til plejen.



13. Kompetenceudvikling i relevante faglige tilgange

Formål

Kompetenceudvikling og uddannelse klæder medarbejdere på med relevant faglig viden om tilgange, som kan bidrage med nye perspektiver og handlemuligheder i plejen der ydes til hverdag. Medarbejdere kan fx få ny viden, som tydeliggør, hvilke opmærksomheder de særligt skal have i plejen af en sårbar borger for at tage højde for det hele menneske og eventuelle komplekse behov.

Kompetenceudviklingen kan også have fokus på konkrete metoder og redskaber, som fx kan understøtte systematikken i medarbejdernes tilgang til plejen samt faglige redskaber til at vurdere, om indsatserne har den ønskede effekt, ligesom det kan understøtte, at medarbejderne arbejder med et fokus på at opspore fx sociale og sundhedsmæssige risikofaktorer omkring borgeren. Det kan styrke hjemmeplejens forudsætninger for at yde en pleje, som i højere grad forebygger ulighed i sundhed.

Vigtigheden af kompetenceudvikling kan være skærpet, hvis medarbejderne har begrænset viden om temaer og et behov for opkvalificering for at have det relevante fokus i plejen.

Tiltag

- Det kan afhængigt af de lokale forhold og ønsker om fagligt fokus være relevant at iværksætte kompetenceudvikling i forskellige tilgange og metoder. Nedenfor nævnes nogle af de tilgange og metoder, som kan bidrage til at understøtte en værdig pleje og forebyggelse af ulighed i sundhed.
 - Videnscenter for værdig ældrepleje laver en række **gratis e-lærings kurser**, som er målrettet kompetenceudvikling, bl.a. i hjemmeplejen. Herunder findes der e-læringskurser i: Værdighed i praksis, Perspektivskifte, Lytte og spørge med den anden i fokus, Forbedringscirklen – de små skridts metode, Ledelse af værdig ældrepleje, Fra e-læring til effekter i praksis
 - **Personcentreret Omsorg** (fx Tom Kitwoods "Blomst" i personcentreret omsorg) er en tilgang med fokus på menneskers grundlæggende psykologiske behov og livshistorie. Tilgangen giver medarbejderne bedre forståelse for symptomer og adfærd ud fra borgerens eget perspektiv. Det kan fx understøtte medarbejdernes evne til selvbevidsthed om egne perspektiver eller fordomme og i højere grad inkludere og forholde sig til borgerens egne ønsker.
 - **Den Motiverende Samtale** er en evidensbaseret, borgercentreret metode, der har fokus på at understøtte borgerens indre motivation for fx rehabilitering eller sundhedsfremme. Metoden kan klæde medarbejderne på med viden om relationelle og kommunikative barrierer for inddragelse, og kompetencer fx i form af hensigtsmæssige spørge- og lytteteknikker.
 - **Borgernær sygepleje** giver sygeplejefaglig viden, færdigheder og kompetencer, der er relevante i arbejdet med ældre medicinske borgere, borgere med kroniske sygdomme og borgere med psykiske lidelser eller misbrug. Uddannelsen kan bidrage til, at hjemmeplejen har specialiseret viden om komplekse borgerforløb, ligesom det kan understøtte en højere grad af helhedsorientering i den brede medarbejdergruppe.

Forudsætninger for implementering

Udviklingen af kompetencer i relevante faglige tilgange kræver bl.a., at der afsættes ressourcer til gennemførelse af kompetenceudvikling og implementering i praksis.

Potentielle gevinster for borgeren

Med anvendelsen af de nævnte tilgange kan borgeren opleve at blive mødt af medarbejdere, som er opmærksomme på borgerens trivsel og samlede livssituation. Det kan understøtte, at borgeren oplever en højere grad af inddragelse, fordi medarbejderne anvender relevante teknikker og metoder. Det kan både forbedre borgerens trivsel og sundhed, ligesom det kan øge den enkeltes følelse af at blive behandlet med værdighed.

14. Redskaber til systematiske hverdagsobservationer

Formål

Anvendelsen af redskaber til systematiske hverdagsobservationer kan understøtte, at medarbejderne i hjemmeplejen får større opmærksomhed på (ændringer i) fx borgerens trivsel, sundhed og ensomhed.

Sundhedsstyrelsen anbefaler en række redskaber, hvoraf nogle er præsenteret nedenfor. Redskaberne kan styrke hjemmeplejens grundlag for at forebygge indlæggelse eller forværring af borgerens tilstand, idet de bidrager til systematisk opsporing af behov for iværksættelse eller justering af tiltag.

Anvendelsen af de samme redskaber på tværs af medarbejdere kan desuden være med til at understøtte, at der udvikles et fælles sprog og fælles tilgange, som er understøttende for en helhedsorienteret hjemmepleje.

Tiltag

- Redskaber til systematiske hverdagsobservationer anvendes af medarbejdere, som kommer regelmæssigt hos borgeren, til at afdække fx borgerens samlede trivselstilstand og ændringer i denne. En systematisk opmærksomhed kan understøtte, at borgerens pleje løbende matcher eller tilpasses til borgerens behov. De præsenterede redskaber kan ligeledes understøtte fx triagering og systematiske drøftelser af borgeren, jf. løftestang 9 og 10. Her kan de fx inddrages for at kvalificere faglige dialoger og fælles refleksion over borgerens trivsel, behov og mulige trivselsunderstøttende tiltag. Redskaber til systematiske hverdagsobservationer kræver, at der er afsat tid til kompetenceudvikling eller sidemandsoplæring i anvendelsen af redskaberne. Det kan understøtte, at medarbejderne får en praksisnær introduktion til redskabernes anvendelse i hverdagen, og at de har mulighed for løbende sparring og vejledning, som understøtter deres fortrolighed med redskabernes formål og anvendelse.
 - **Trivselskarret** er et enkelt redskab, der kan bruges til systematisk afdækning, hverdagsobservation og vurdering af borgerens trivselstilstand og udvikling. Redskabet er nemt at gå til for medarbejdere uanset faglig baggrund og kan således styrke hjemmeplejens generelle opmærksomhed på vigtige forhold omkring borgerens trivsel.
 - **Hjulet og Ændringsskemaet** er ligeledes forholdsvist enkle redskaber, der kan bruges til systematisk observation, refleksion og reaktion på borgerens helbredstilstand, behov og udvikling. Redskaberne kan bruges til at afdække borgerens habitualtilstand og ændringer inden for seks fokusområder (fysiske klager, hjemmet, psykisk - socialt, hverdagsaktiviteter, medicinindtag og spise og drikke). Anvendelsen kan understøtte, at medarbejderen er undersøgende i forhold til borgerens samlede livssituation.
 - **Tidlig Opsporing af Begyndende Sygdom (TOBS)** er et redskab, der understøtter en systematisk sundhedsfaglig observation og vurdering med henblik på at opdage forværringer i borgerens helbredstilstand.

Forudsætninger for implementering

Redskaber til systematiske hverdagsobservationer kræver, at der er afsat tid til kompetenceudvikling eller sidemandsoplæring i anvendelsen af redskaberne. Implementeringen kræver samtidig, at observationerne tages op i et fagligt forum og anvendes til at planlægge konkrete tiltag for borgerne.

Potentielle gevinster for borgeren

Med systematiske hverdagsobservationer kan borgerne opleve, at medarbejderne har en mere systematisk opmærksomhed på deres tilstand. Borgerne kan samtidig opleve, at medarbejderne i højere grad tager højde for den enkeltes situation, fx ved at tilpasse plejen og omsorgen i forbindelse med ændringer i borgerens tilstand. Borgerne kan også opleve, at der er en mere ensartet tilgang på tværs af medarbejdere.

15. Fremme af fælles faglig refleksion

Formål

Fælles faglig refleksion kan understøtte hjemmeplejens arbejde med faglig læring og udvikling af medarbejdernes kompetencer og faglige tilgange.

Strukturer der fremmer fælles faglig refleksion og dialog kan fx understøtte hjemmeplejens anvendelse af metoder og redskaber i plejen. Det kan fx give medarbejderne mulighed for at udveksle perspektiver og erfaringer, og få sparring og vejledning. Hermed kan medarbejdernes forudsætninger for at arbejde metodisk og systematisk med redskaber i praksis styrkes.

Systematisk fælles faglig refleksion kan mere overordnet understøtte hjemmeplejens kultur for at arbejde helhedsorienteret med sårbare ældre borgere.

Tiltag

- Mentorordninger for nye medarbejdere og afløsere kan være med til at understøtte, at de klædes på og får adgang til den nødvendige viden, der skal til for at varetage opgaver i hjemmeplejen. Det er vigtigt, at nye eller uerfarne medarbejdere ikke står alene, og at de har mulighed for dialog, sparring og sidemandsoplæring fra fagligt mere erfarne eller dygtige kolleger.
- Strukturering af tid og rum for fælles faglige drøftelser giver medarbejderne mulighed for i fællesskab at bidrage til at udvikle hinandens kompetencer. Det giver medarbejderne tid til at stoppe op, vende svære situationer, spotte hinandens styrker og svagheder, samt give og modtage sparring i forhold til handlemuligheder omkring borgeren.
- Inddragelse af andre fagligheder i den fælles refleksion, fx ved oplæg eller ifm. borgerplansmøder, kan bibringe nye og lærerige perspektiver på faglige tilgange. Samtidig kan det understøtte, at hjemmeplejen bliver "forstyrret" og udfordret på logikker og vante antagelser, som måske ikke viser sig at holde stik. Medarbejdere kan således opnå en højere grad af selvbevidsthed ved at få spejlet sin egen tilgang i perspektiver udefra.
- Fælles faglig refleksion kan understøtte, at formålet og potentialet ved fx systematiske metoder og redskaber bliver tydeligt for medarbejderne. Det kan hjælpe dem med at indarbejde og træne redskaberne i hverdagen. Strukturer for faglige dialoger giver medarbejderne mulighed for at stille spørgsmål og få svar, lære fra sig, samt forholde sig kritisk og få udfordret sine antagelser.

Forudsætninger for implementering

Fælles faglig refleksion forudsætter, at der afsættes tid og etableres rammer for medarbejdernes regelmæssige faglige drøftelser og erfaringsudvekslinger. Det kan både omfatte etableringen af mentorordninger ved nyansættelser eller strukturer og kadence i afdelingsmøder.

Potentielle gevinster for borgeren

Med en højere grad af fælles faglig refleksion kan borgerne bl.a. opleve, at nyansatte medarbejdere virker mere fagligt sikre og med et større overskud, ligesom borgerne kan opleve en mere ensartet tilgang på tværs af medarbejdere. Det kan betyde, at borgerne ikke mærker store forskelle i hjælpen alt efter, hvilken medarbejder de får besøg af. Borgerne kan dermed opleve, at hjælpen gennemgående er karakteriseret af en høj kvalitet samt løbende opfølgning og tilpasning af indsatserne.

2.7. Velfærdsteknologiske løsninger

For mange ældre borgere er tabet af funktionsevne forbundet med et stort tab af autonomi. Det kan fx betyde, at borgeren er afhængig af hjælp til basale ting som at spise og udføre personlig hygiejne. Ikke desto mindre er der mange ting, som sårbare ældre kan og gerne vil klare selv, hvis de får den rette støtte og har adgang til relevante hjælpemidler.

Dette er et centralt fokusområde i kommunernes arbejdsmed træning og rehabilitering, som bl.a. har til formål at understøtte ældre borgeres forudsætninger for selv at kunne varetage funktioner i hverdagen. Det er vigtigt set fra et værdighedsperspektiv, hvor mestringen af eget liv kan være afgørende for, at en borger kan opretholde livsmodet og motivationen, på trods af en stor afhængighed af hjælp.

Der findes flere velfærdsteknologiske løsninger, kan understøtte rehabilitering og autonomi for borgerne. Et af dem er skærmbesøg hos ældre borgere, som betyder, at hjemmeplejen "besøger" borgeren i hjemmet via en tablet hos både hjemmepleje og borger. Det kan også være andre teknologiske løsninger som nødkald, toiletter med vaske- og tørrefunktion, sensorer til anvendelse i træning og meget mere.

På næste side præsenteres skærmbesøg som løftestang til at styrke anvendelsen af velfærdsteknologi i hjemmeplejen med fokus på at forebygge ulighed i sundhed og sikre en mere værdig pleje.



16. Skærmbesøg

Formål

Skærmbesøg hos sårbare ældre borgere kan som supplement til fysiske besøg fra hjemmeplejen understøtte borgerens oplevelse af værdighed såvel som rehabilitering og et løbende fokus på borgers sundhed.

Konkret kan det indebære, at medarbejderen guider borgeren i forbindelse med medicindispensering og bad, men det kan også handle om tryghedsbesøg. Det kan give borgeren tryghed og en følelse af selv at kunne mestre elementer i sit eget hjem.

Skærmbesøg er desuden fleksible og ressourcebesparende for hjemmeplejen, fordi de ikke kræver kørsel og generelt minimerer spildtid i hjemmeplejen. De kan således bidrage til at frigøre tid og ressourcer til besøg hos de borgere, som har mest behov for dette.

Tiltag

- Der introduceres besøg via skærm, fx med anvendelse af en tablet. Muligheden gives som supplement til fysiske besøg ved visitationen og udvides evt. hvis det er relevant. Introduktionen af skærmbesøg kræver et fokuseret kultur- og motivationsarbejde, som imødegår eventuel umiddelbar skepsis hos både borgere og medarbejdere i forhold til teknologiske løsninger. Skærmbesøg kræver også kompetencer hos medarbejdere og borgere.
- Skærmbesøg kan fx anvendes rehabiliterende til guidning i medicin håndtering. Her er hjemmesygeplejen til stede på en skærm (fx tablet) og observerer og guider borgeren i, hvordan medicinen skal dispenseres. Sygeplejerskens tilstedeværelse kan understøtte borgerens tryghed i, at medicinen dispenseres korrekt, samtidig med at borgerens følelse af selv at mestre sin medicin kan være forbundet med en høj grad af autonomi og værdighed.
- Skærmbesøg kan ligeledes anvendes til tryghedsbesøg. Fordi medarbejderen ikke er fysisk til stede, har mødet sit omdrejningspunkt i samtalen mellem borger og medarbejder. Det kan give borgeren mulighed for at fortælle og tale om ting, som der måske ikke tid til eller fokus på i forbindelse med et fysisk besøg, hvor der er opgaver, som skal løses i hjemmet. Herudover kan skærmbesøg give mulighed for flere kortere samtaler med borgeren, der kan skabe tryghed.
- Skærmbesøg kan også understøtte en respekt for borgerens blufærdighed, fordi hjemmeplejen ikke er fysisk til stede, når borgeren fx bader, men alligevel fra skærmen kan guide borgeren og på den måde sikre vedkommendes tryghed i situationen.
- For medarbejderen kan skærmbesøg styrke erfaringer og kompetencer til at arbejde rehabiliterende. Det skyldes, at der på skærmen ydes en form for omsorg og pleje, som har sit nødvendige udgangspunkt i borgerens funktionsevne. Medarbejderen kan således ikke i situation gøre og løse ting for borgeren, men må i stedet lære at spørge sig frem og guide borgeren til handling.
- Skærmbesøget kan ligeledes højne graden af refleksion og selvbevidsthed hos medarbejderen, idet vedkommende får spejlet sig selv på skærmen. Medarbejderen får derved blik for sin egen mimik og gestik, som det må ses fra borgerens perspektiv, og den forståelse kan overføres til fysiske møder med borgeren.
- Skærmbesøg kan være forebyggende for ulighed i sundhed, idet det for fx misbrugende eller psykisk syge borgere kan være grænseoverskridende at lukke hjemmeplejen ind i hjemmet. Her kan den distance og kontrol, som er forbundet med skærmen, for nogen forebygge barrierer for kontakt med fagprofessionelle.
- Der kan i forlængelse heraf også være en række andre velfærdsteknologiske løsninger, som kan understøtte borgerens autonomi og tryghed. Det er bl.a. nødkald, som er meget udbredt, men også toiletter med automatisk vaske- og tørrefunktion og sensorer der kan anvendes ved træning borgerens hjem, for blot at nævne nogle få. Mange af disse løsninger har et stort potentiale i forhold til både at sikre en værdig pleje og forebygge ulighed i sundhed. I takt med at løsningerne bliver billigere, samtidig med at ældres teknologiske kompetencer styrkes vil der således være et potentiale for at udbrede anvendelsen.

”Efter at have arbejdet med skærmbesøg i noget tid, er det blevet tydeligt, at det både styrker værdigheden og rehabilitering. Det er det borgerne fortæller os – at de føler sig værdige i eget liv. De føler, at de tager ejerskab i eget liv”.

- Medarbejder

Forudsætninger for implementering

Skærmbesøg kræver at de teknologiske løsninger er til stede og at organiseringen understøtter denne løsning. Herudover kræver det at visitationen er opmærksom på muligheden.

Endelig kræver anvendelsen af skærmbesøg relevante kompetencer hos både medarbejdere og borgere.

Potentielle gevinster for borgeren

Skærmbesøg kan styrke borgerens oplevelse af selvhjulpethed og autonomi, fx i forhold håndteringen af egen medicin. Det kan styrke borgerens livsmod og have en positiv betydning for borgers værdighed og sundhed. Samtidig kan muligheden for skærmbesøg understøtte borgerens oplevelse af, at hjemmeplejen kun er et opkald væk, hvilket kan bidrage til tryghed i hverdagen. Borgerne kan samtidig opleve en større ro og forudsigelighed i forbindelse med hjælpen, da skærmbesøget kan planlægges præcist og udføres med respekt for borgerens omgivelser.



2.8. Muligheder i lokalsamfundet

Social kontakt og deltagelse i fællesskaber og meningsfulde aktiviteter understøtter trivsel og forebygger ensomhed for unge såvel som ældre. Tabet af nære bekendtskaber og ægtefæller medvirker imidlertid til, at ensomhed er særligt udbredt blandt ældre mennesker, hvilket påvirker deres trivsel i en negativ retning. Mange ældre borgere har derfor behov for at opsøge aktiviteter, som bl.a. giver mulighed for social kontakt og for at indgå i nye sociale relationer.

Trivsel kan også være forbundet med muligheden for at lave aktiviteter, adspredde sig og være optaget af noget i hverdagen. Trivsel kan således også hænge sammen med den enkeltes egne ideer, engagement og ressourcer.

For mange sårbare ældre borgere uden aktive pårørende er hjemmeplejen den primære sociale kontakt og trivselsunderstøttende faktor. Det er på mange måder positivt, fordi hjemmeplejen med sin omsorg, hjælp og pleje imødekommer behov hos mange ældre, som ikke har aktive pårørende. Det er dog også risikabelt i de tilfælde, hvor hjemmeplejen ikke har mulighed for at dække borgerens behov, og borgeren måske har begrænset kendskab til sine muligheder. I den forbindelse kan der være behov for at opsøge aktører og aktiviteter i lokalsamfundet.

På næste side præsenteres brobygning til relevante aktører, aktiviteter og muligheder i lokalsamfundet som løftestang til at forebygge ulighed i sundhed og sikre en mere værdig pleje.



17. Brobygning til relevante aktører, aktiviteter og muligheder i lokalsamfundet

Formål

Hjemmeplejens brobygning til relevante aktører, aktiviteter og muligheder i lokalsamfundet kan understøtte sårbare borgeres trivsel og forebygge ensomhed.

Ved at deltage i meningsfulde aktiviteter, kan borgeren bl.a. få en social kontakt, som understøtter den enkeltes trivsel og forebygger ensomhed. Lokalsamfundet kan desuden bidrage med opmærksomhed på borgerens trivsel som sikkerhedsnet. Det kan fx være via besøgsvenner, sociale viceværter og nabofællesskaber.

Tiltag

- Hjemmeplejen skaber overblik over muligheder i lokalsamfundet til sårbare borgere, herunder både sociale fællesskaber, muligheder for praktisk støtte og muligheder for fysisk træning og aktivitet. Hjemmeplejen kan fx have medarbejdere i tovholderroller, der har ansvar for at afsøge og udbrede kendskabet til relevante trivsels- og netværksskabende tilbud. Opgaven kan bl.a. også bestå i have kontakt og dialog med aktørerne om fremme af sårbare borgeres mulighed for deltagelse i tilbud.
- Hjemmeplejen kan som et led i indsatsen screene borgere for ensomhedsproblematikker og eventuelle behov for sociale relationer. Det kan give hjemmeplejen viden om hvilke og hvor mange borgere, der kan have gavn af brobygning til sociale tilbud.
- De relevante tilbud kan fx omfatte lokale besøgsvenner, sociale viceværter samt foreninger og nabofællesskaber. De kan bidrage til, at der i borgerens nærmiljø er en opmærksomhed på, om vedkommende pludselig får det dårligt eller har vigtige udækkede behov, ligesom kontakten til et netværk kan understøtte borgerens tryghed og trivsel.
- Hjemmeplejen kan med fx kørselsordninger og klippekortydelse bygge bro fra dør til dør ved at følge borgeren til og fra aktiviteter i nærmiljøet.
- Hjemmeplejen kan også have opmærksomhed på, at besøgstidspunkter og graden af ventetid understøtter og ikke udgør en barriere for, at borgeren kan deltage i trivselsunderstøttende aktiviteter.

Forudsætninger for implementering

Tiltagene forudsætter, at hjemmeplejen har et kendskab og en god kontakt med de aktører og muligheder, der er i lokalsamfundet.

Potentielle gevinster for borgeren

Med et større fokus på muligheder i lokalområdet kan borgeren opleve, at hjemmeplejen i højere grad hjælper vedkommende med at opsøge og deltage i relevante tilbud og aktiviteter, enten via information, motivation eller ledsagelse. Det kan resultere i en styrkelse af borgerens tilknytning til lokalsamfundet, hvilket kan understøtte borgerens trivsel, forebygge ensomhed og isolation og alt i alt medvirke til, at borgeren får den nødvendige hjælp og støtte.

Sundhedsstyrelsen
Islands Brygge 67
2300 København S

www.sst.dk

Sundhed for alle ♥ + ●