



SUNDHEDSSTYRELSEN

Videnscenter for værdig ældrepleje

Fællesskab på klippekort

Erfaringer fra "Fællesskabspuljen: Ensomme hjemmehjælpsmodtagere skal have mulighed for civilsamfundsdeltagelse"

Fællesskab på klippekort

Erfaringer fra "Fællesskabspuljen: Ensomme hjemmehjælpsmodtagere skal have mulighed for civilsamfundsdeltagelse"

© Sundhedsstyrelsen, 2022

Publikationen kan frit refereres
med tydelig kildeangivelse.

Sundhedsstyrelsen
Islands Brygge 67
2300 København S

www.sst.dk

Elektronisk ISBN: 978-87-7014-469-8

Sprog: Dansk

Version: 01

Versionsdato: 19. august 2022

Design og layout: Sundhedsstyrelsen

Foto: Sundhedsstyrelsen

Udgivet af Videnscenter for værdig ældrepleje,

Sundhedsstyrelsen

August 2022

Indholdsfortegnelse

Introduktion	4
Opsamling på centrale indsigter	6
Overblik over det typiske forløb	7
Pejlemærke 1	8
Sørg for, at der er systematisk fokus på opsporing, så ingen bliver overset	
Pejlemærke 2	12
Afklar ønsker, behov og barrierer, så borgeren kan guides ind i et meningsfuldt fællesskab	
Pejlemærke 3	18
Ban vejen for, at borgeren kan indgå i fællesskaber	
Pejlemærke 4	22
Skab mulighed for fællesskaber, som kan give borgeren nære relationer	
Pejlemærke 5	24
Skab alliancer med frivillige aktører, så kommunen og frivillige kan hjælpe hinanden med at afhjælpe ensomhed	
Fællesskabsklippekortet	30
Inspiration fra andre puljer	32
Noter	33

Introduktion

Ensomhed er særligt udbredt blandt ældre modtagere af hjemmepleje. En undersøgelse i 25 kommuner viser, at blandt ældre, der modtager personlig pleje, føler 50 pct. sig ofte eller en gang imellem uønsket alene, mens 25 pct. føler sig ofte eller en gang imellem alene blandt andre. Blandt ældre borgere, der ikke modtager hjemmepleje, er tallene henholdsvis 17 og 12 pct (1).

Sundhedsstyrelsen har gennem "Fællesskabspulje: Ensomme hjemmehjælpsmodtagere skal have mulighed for civilsamfundsdeltagelse" støttet indsatser i 17 kommuner, som netop har haft til formål at afhjælpe ensomhed specifikt hos denne gruppe, som er ekstra sårbar over for ensomhed.

Regeringen og satspuljepartierne (2) afsatte i satspuljeaftalen på ældreområdet for 2018-2021 28,3 mio. kr. til puljen, og med satspuljeaftalen på ældreområdet for 2019-2022 blev der afsat yderligere 20,3 mio. kr. til en ny ansøgningsrunde. Puljen blev udmøntet første gang i 2018 til projekter i ti kommuner og igen i 2019 til projekter i yderligere otte kommuner (3). Projekterne løb til udgangen af 2021 med mulighed for seks måneders forlængelse på grund af de forhindringer, som de periodevis coronanedlukninger har medført for projekternes realisering og fremdrift.

Formålet med denne erfaringsopsamling er at sammenfatte erfaringerne fra puljens projekter for derigennem at kunne inspirere andre. Den henviser sig især til kommuner, der arbejder med eller ønsker at igangsætte en indsats målrettet ensomme modtagere af hjemmepleje.

Fællesskabspuljens fokus

Et af de konkrete formål med puljen var at udvikle og afprøve en klippekortsmodel – det såkaldte "fællesskabsklippekort" – som skulle bruges til at modvirke og afhjælpe ensomhed blandt modtagere af hjemmepleje. Klippekortet kunne anvendes til vejledning, støtte og motivation af borgerne samt til ledsagelse af dem til sociale aktiviteter. Det var et krav, at klippekortet skulle kunne anvendes af modtagere af hjemmepleje, uanset om de havde valgt en offentlig eller en privat leverandør.

I de senere år har kommuner og civilsamfundsorganisationer igangsat mange initiativer til bekæmpelse af ensomhed blandt ældre borgere, og der er løbende høstet værdifuld viden om, hvad der skal til, for at indsatser kan lykkes. Erfaringerne fra

denne puljes projekter harmonerer i høj grad med den eksisterende viden. Der hvor Fællesskabspuljens projekter særligt kan bidrage til og supplere den eksisterende viden, er med sit særskilte fokus på målgruppen af hjemmeplejemodtagere og på klippekortsmodellen som en særlig tilgang.

En målgruppe med komplekse behov

Målgruppen for puljens projekter er ældre modtagere af hjemmepleje, der vurderes at have behov for hjælp til at deltage i civilsamfundet og til at bevæge sig ud af ensomhed. Erfaringerne fra projekterne viser, at der blandt de modtagere af hjemmepleje, der opspores som ensomme, er en forholdsvis stor andel af borgere med komplekse fysiske, psykiske og sociale behov. Behovene kan skyldes problemstillinger forårsaget af sygdomme og funktionsnedsættelser, men også psykosociale vilkår, der fx relaterer sig til misbrug, psykisk sygdom og økonomisk sårbarhed. Det har vist sig i puljens projekter, at mange af de ældre hjemmehjælpsmodtagere, der oplever ensomhed, har behov for en fleksibel, individuelt tilrettelagt indsats. Især for de mest sårbare i målgruppen kan det være nødvendigt med forholdsvis langvarige forløb, hvis det skal lykkes at nedbringe ensomheden og øge livskvaliteten hos borgeren.

Disse indsigter harmonerer med resultaterne fra undersøgelsen "Sårbare ældres møde med hjemmeplejen" fra 2021, som mundede ud i en række løftestænger til udvikling af hjemmeplejen (4). Blandt andet peger to af løftestængerne på hhv. fleksibel tilrettelæggelse af opgaver samt systematisk brug af klippekortsordninger (5).

Klippekortsmodellen – en ny tilgang til ensomhedsbekæmpelse

Fællesskabsklippekortet er inspireret af den klippekortsordning, der blev indført i hjemmeplejen i 2015 (6). I den oprindelige klippekortsmodel får de svageste modtagere af hjemmepleje tilbudt ekstra tid til hjælp i form af "klip" på klippekortet, og grundtanken er, at de selv kan være med til at bestemme, hvad den ekstra tid skal bruges til.

Med Fællesskabspuljen har man ønsket at afprøve klippekortsmodellen som en fremgangsmåde specifikt i forhold til bekæmpelsen af ensomhed blandt modtagere af hjemmepleje. Klippekortmodellen i sig selv er altså ikke ny, men den anvendes her med et nyt formål. Hensigten med puljen har derfor også delvist været metodeudvikling.

Fakta om fællesskabsklippekortet

- **Anvendelsesformål:**
 - Opsporing
 - Udvidet vejledning, støtte og motivation
 - Ledsagelse
- **Modtagere:**
 - Ældre modtagere af hjemmepleje, som udviser tegn på ensomhed (opsporing/screening)
 - Ældre modtagere af hjemmepleje, som er opsporet som ensomme (vejledning, støtte og motivation samt ledsagelse)
- **Anvendes af:**
 - Medarbejdere i hjemmeplejen
 - Aktivitetsmedarbejdere
 - Medarbejdere med funktion som fællesskabsguider, -koordinatorer el.lign.
- **Administration:**

Klippekortet administreres med stor variation og fleksibilitet. I nogle kommuner har der været fastsat rammer for:

 - Samlet antal klip pr. borgerforløb.
Fx 10-12 klip à 30-60 min.
 - Samlet antal klip til en delindsats i et borgerforløb.
Fx 3-10 klip til ledsagelse pr. borger.
 - Varighed af enkelte delindsatser.
Fx 0,5-3 timer pr. ledsagelse.

Læs nærmere om administration af klippekortet i afsnittet **Fællesskabsklippekortet**

Coronakrisen som vilkår

En stor del af projektperioden har været præget af coronanedlukninger i civilsamfundet. Det har derfor været en udfordring på tværs af projekterne at guide de opsporede modtagere af hjemmepleje ind i civilsamlundsaktiviteter. I projekterne har man i stedet været opfindsomme og kreative i forhold til at skabe alternative fællesskaber, der fx ikke afhænger af frivillige aktører. Dermed er det lykkedes at gøre en positiv forskel for mange ensomme modtagere af hjemmepleje i en krisetid, men til gengæld er der i langt mindre grad end planlagt blevet etableret samarbejdsrelationer med civilsamfundet. Dette afspejles i denne erfaringsopsamling.

Grundlag for erfaringsopsamlingen

Denne erfaringsopsamling er udarbejdet af Sundhedsstyrelsen og bygger på materiale, som projekterne selv har bidraget med. Med udgangspunkt i en overordnet skabelon har projektlederne beskrevet deres erfaringer med forskellige aspekter af indsatserne. På tværs af dette materiale har Sundhedsstyrelsen først udledt en række centrale tværgående temaer og dernæst formuleret fem pejlemærker. Disse pejlemærker udgør ryggraden i erfaringsopsamlingen. Den metodiske tilgang til udviklingen af pejlemærkerne har været inspireret af Socialstyrelsens metode "kerneelementer", som anvendes til at afdække det virksomme i en indsats.

Ambitionen med erfaringsopsamlingen er dermed at gå skridtet videre fra en afrapportering af mønstre i projektkommunernes erfaringer til – på baggrund af disse mønstre – at pege på, hvad andre kommuner med fordel kan være opmærksomme på, hvis de ønsker at iværksætte en lignende indsats (7).

Pejlemærkerne bygger på to overordnede videnskilder. Den primære kilde er erfaringerne fra de 17 projekter, der har fået midler fra Fællesskabspuljen. Den sekundære kilde er erfaringer fra tidligere puljer, som er udmøntet af Sundhedsstyrelsen og har haft til formål at bekæmpe ensomhed på ældreområdet.

Læsevejledning

Erfaringsopsamlingen består af fem pejlemærker, der hver indkredser et centralt aspekt af indsatserne. Pejlemærkerne er tværgående og formidler generelle indsigter. Efter hvert pejlemærke følger 1-3 cases, som giver en indsigt i, hvordan et projekt specifikt har grebet dette aspekt an i praksis. Efter de fleste af pejlemærkerne er der desuden en side, som beskriver mønstre på tværs af projekternes praksis.

Sidst, men ikke mindst, indeholder erfaringsopsamlingen et overblik over elementerne i det typiske borgerforløb samt et afsnit om, hvordan projektkommunerne i praksis har anvendt klippekortsmodellen.

Hvert pejlemærke er bygget op om spørgsmålene: "hvad?", "hvorfor?" og "hvordan?". Med denne struktur formidles trinvis:

1. hvad pejlemærket går ud på
2. hvorfor det er vigtigt, dvs. hvad er det for praksiserfaringer og faglig viden, som pejlemærket bygger på
3. hvordan det kan gribes an i praksis

God læselyst!

Opsamling på centrale indsigter

Denne erfaringsopsamling er bygget op om fem pejlemærker, der hver berører et centralt aspekt af de indsatser, kommunerne har iværksat med støtte fra Fællesskabspuljen. På tværs af projekterne kan der udledes en række centrale indsigter:

Et stort potentiale i et differentieret tilbud

En overordnet indsigt er, at mange i målgruppen af ensomme modtagere af hjemmepleje har komplekse behov som følge af fysiske, psykiske eller sociale problemstillinger. Skal disse borgere hjælpes ud af ensomhed, kræver det et differentieret tilbud, som kan imødekomme borgernes individuelle behov. Erfaringerne fra projekterne indikerer, at der er et stort potentiale i at tilbyde fleksible og individuelt tilrettelagte borgerforløb i forhold til at forebygge og afhjælpe ensomhed.

Opsporing

Det er centralt, at hjemmeplejen understøttes i et vedvarende og systematisk fokus på opsporing. Opsporingen er godt hjulpet på vej af, at medarbejderne møder borgerne i det daglige og har et godt kendskab til dem (8). Erfaringerne viser dog, at dette ikke kan stå alene, men med fordel kan understøttes af bl.a. kompetenceudvikling og organisatoriske tiltag.

Afklaring af ønsker, behov og barrierer

Det er vigtigt, at der sker en afklaring af behov og barrierer hos de ældre, der er opsporet som ensomme, fordi det er forudsætningen for, at de kan vejledes og motiveres ind i fællesskaber, der er meningsfulde for netop dem. Der er gode erfaringer med, at denne afklaring bygger på en nysgerrig, undersøgende og anerkendende tilgang.

Ledsagelse som værktøj til at fjerne barrierer

Det er et centralt fund, at en fleksibel tilgang til ledsagelse som indsats gør det muligt at bruge ledsagelsesklip målrettet til at fjerne de barrierer, den enkelte ældre borger måtte have for at indgå i fællesskaber.

Betydningen af nære relationer

Det har stor betydning, at de ældre borgere, der er opsporet som ensomme, bliver hjulpet ind i fællesskaber, hvor der er potentiale for, at de kan få nære og meningsfulde relationer. Det forudsætter en indsigt i den enkelte ældres ønsker og interesser samt et overblik over relevante eksisterende fællesskaber. I nogle tilfælde vil det give mening at facilitere nye fællesskaber baseret på gode match af borgere.

Samarbejde mellem kommune og frivillige aktører

Det er vigtigt, at der er et tæt og velfungerende samarbejde mellem kommunen/hjemmeplejen og frivillige aktører i civilsamfundet. Der er et stort potentiale i, at disse aktører supplerer hinanden i arbejdet med at opspore samt tilbyde og udvikle aktiviteter til målgruppen. Det kan bl.a. understøttes gennem løbende dialog og gensidig udveksling af viden om aktiviteter og målgruppen.

Overblik over det typiske forløb

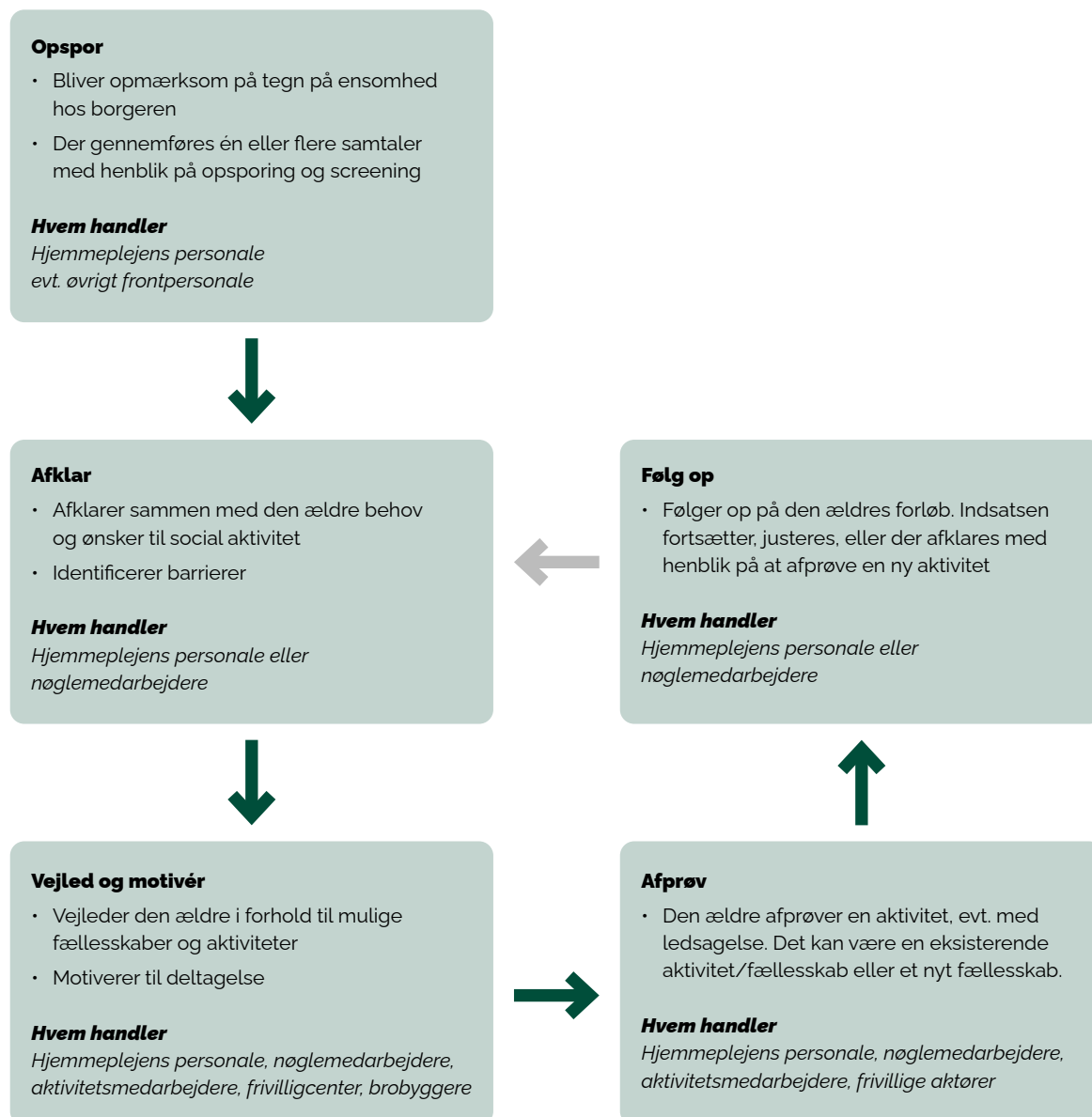
Projekterne i Fællesskabspuljen definerer og afgrænser de respektive delindsatser forskelligt, men modellen angiver de typiske trin i et borgerforløb.

De enkelte borgerforløb kan variere ift. varighed og progression.

Borgerens trivsel er hele tiden i fokus – både før, under og efter en indsats. Hvis borgerens funktionsniveau eller situation ændrer sig, vil det ofte være nødvendigt at vurdere, om der skal foretages en ny afklaring. Derfor er modellen cirkulær.

Forudsætninger

- En god relation og et godt kendskab til borgeren
- Viden om ensomhed
- Kompetencer til opsporing, afklaring, vejledning og motivation
- Kendskab til mulige sociale aktiviteter i lokalområdet
- Enkle og tydelige arbejdsgange og dokumentation



Pejlemærke 1

Sørg for, at der er systematisk fokus på opsporing, så ingen bliver overset

Hvad

Understøt, at der i hjemmeplejen er et vedvarende og systematisk fokus på opsporing. Dermed mindskes sandsynligheden for, at borgere, der kan have gavn af en indsats, bliver overset.

Når en ensomhedsindsats henvender sig til modtagere af hjemmepleje, er der allerede en kontaktflade mellem målgruppen og medarbejdere i kommunen eller hos den private leverandør, som kan opdage ensomhed hos borgere. Erfaringen viser, at det alligevel kræver en særlig opmærksomhed og indsats at finde frem til netop de borgere, som har behov for og kan få gavn af en indsats.

På tværs af projekterne er der gode erfaringer med, at opgaven med at opdage tegn på ensomhed bliver varetaget af de medarbejdere i hjemmeplejen, der plejer at komme hos den ældre. Flere kommuner har udvidet opsporingsindsatsen, så øvrigt frontpersonale også bidrager til opsporingen. Det kan fx være forebyggelseskonsulenter, visitatorer, demenskonsulenter eller praktiserende læger.

Erfaringerne fra Fællesskabspuljen og tidligere puljer (9) peger på, at en systematisk opsporingsindsats styrkes af:

- Et godt kendskab til borgeren: Når der i forvejen er en tillidsfuld relation, er det som regel lettere for både medarbejderen og den ældre borger at tage samtalen om ensomhed. Medarbejderen kan bruge sin viden om borgerens livshistorie, relationer og vaner i forbindelse med opsporingen.
- Viden om ensomhed og redskaber til opsporing: Det er vigtigt, at medarbejderne oplever, at de er klædt på til at tage dialogen, når de bliver opmærksomme på ensomhed hos en ældre borger. Det handler også om at kunne håndtere, at ensomhed af mange opleves som tabubelagt.
- Tid til samtalen om ensomhed: Medarbejderne skal have den fornødne tid til at tage samtalen med borgerne. En opsporingssamtale kræver tid og ro, og nogle gange er det nødvendigt at følge op med flere samtaler.
- At ensomhed gøres til et fagligt fokusområde: Opsporingen af ensomhed skal være en integreret del af den faglige opgaveforståelse for at sikre, at opmærksomheden på sociale behov og ensomhed ikke glider i baggrunden. I en travl hverdag er der risiko for, at medarbejderne prioriterer de somatiske problemstillinger, da de ofte opleves som mere akutte.

Hvorfor

Hvordan

- Understøt, at opsporing af ensomhed bliver en integreret del af den faglige opgaveløsning for medarbejderne i hjemmeplejen. Det kan blandt andet gøres ved at integrere opsporing af ensomhed i systematiske faglige borgermøder (triagering, faglig sparring mv.).
- Sørg for, at hjemmeplejens medarbejdere har grundlæggende viden om ensomhed – herunder kendskab til tegn på ensomhed og dimensioner af ensomhed. Klæd dem desuden på til samtalen om ensomhed og til at håndtere det, at ensomhed for mange er et tabu. Det kan kræve øvelse at gennemføre samtalen på en måde, så den ikke opleves som instrumentel.
- Afsæt tid til samtalen med den ældre om sociale behov – fx i form af "opsporingsklip" på kørelisten.
- Sørg for, at der er enkle og klare arbejdsgange og ansvarsfordeling, så de, der opsporer, kender deres handlemuligheder og ved, hvem de evt. kan henvise til.

Hjælperedskaber:

- Opsporings- og screeningsredskaber
- Oversigt over arbejdsgange og retningslinjer

To fremgangsmåder til opsporingssamtaler eller screening

Der er grundlæggende to skridt i opsporingen af ensomme hjemmeplejemodtagere i projekterne: 1) at opdage tegn på ensomhed, 2) at følge op med en opsporingssamtale eller screening. I alle projekter har alle medarbejdere i hjemmeplejen det som opgave at få øje på tegn på ensomhed. Til gengæld varierer det, hvem der har opgaven med at følge op med en struktureret opsporingssamtale eller screening. Der er overordnet to fremgangsmåder:

1. Det er alle medarbejderes opgave at gennemføre opsporingssamtaler eller screening

Alle medarbejdere i hjemmeplejen er ansvarlige for at gennemføre en struktureret opsporingssamtale eller screening, når de bliver opmærksomme på tegn på ensomhed hos en hjemmeplejemodtager. Fordelen er, at medarbejderen (fx fast kontaktperson) kender den ældre godt, og at der på forhånd er etableret en tillidsfuld og tryk relation. Desuden bliver samtaler om sociale behov og ensomhed en integreret del af det daglige arbejde for alle medarbejdere.

Vær opmærksom på:

- at medarbejdere kan føle sig utrygge ved at varetage den strukturerede opsporingssamtale eller screening, fordi de gør det for sjældent til at opnå en rutine og blive fortrolige med opgaven, eller fordi emnet ensomhed opleves som tabubelagt.
- at medarbejderne skal have den fornødne tid til at tage opsporingssamtalen med borgerne.

2. Det er udvalgte medarbejderes opgave at gennemføre opsporingssamtaler eller screening

Udvalgte medarbejdere gennemfører en struktureret opsporingssamtale eller screening. Medarbejdere, der opfanger tegn på ensomhed hos en hjemmeplejemodtager, adviserer disse nøglemedarbejdere, som derefter besøger borgeren og gennemfører en opsporingssamtale eller screening. Fordelen er, at de udvalgte medarbejdere får mulighed for at oparbejde en større erfaring og rutine i disse samtaler og redskaber.

Vær opmærksom på:

- at opmærksomheden på ensomhed i det øvrige personales daglige arbejde kan glide i baggrunden.
- at projektet ikke er økonomisk bæredygtigt i de kommuner, hvor man for projektmidler har ansat en projektmedarbejder til at varetage screening og evt. andre nøglefunktioner, medmindre man vælger at finansiere en videreførelse.

Case

Eksempel på fremgangsmåde

2

Opsporing med udgangspunkt i tegn på ensomhed og fælles faglig refleksion

Favrskov Kommune

Arbejdsgange, roller og redskaber understøtter opsporingsarbejdet

I Favrskov Kommunes projekt "Flere mod ensomhed – flere i fællesskaber" har medarbejdere i hjemmeplejen haft det som opgave at opspore borgere, som udviser tegn på ensomhed.

I opsporingsarbejdet har medarbejderne benyttet et opsporingsredskab i form af en folder, der opstiller typiske tegn på ensomhed. Opmærksomhedspunkterne i folderen har hjulpet medarbejderne til at danne sig et overblik over, om de enkelte ældre borgere har "lav", "middel" eller "høj" risiko for ensomhed.

Hvis en borger er blevet vurderet at være i risiko for ensomhed, er det blevet taget op i hjemmeplejegruppen. Udvælgelsen af, hvilke borgere der skulle modtage en egentlig screening, er sket ud fra en fælles faglig refleksion, som har fundet sted i forskellige sammenhænge, fx i forbindelse med borgergennemgang, morgenmøder og løbende igennem arbejdsdagen.

I hver af kommunens fire hjemmeplejegrupper har der blandt medarbejderne været udpeget en ensomhedsnøgleperson, som har haft ansvaret for at udføre screening. De fire ensomhedsnøglepersoner har desuden deltaget i faste ugentlige møder med projektlederne, som er ansat i aktivitetsafdelingen. Ensomhedsnøglepersonerne har været med til at facilitere fællesskaber mellem borgere og har bragt deres erfaringer og "de gode historier" med tilbage til deres respektive hjemmeplejegrupper. Dermed har de bidraget til at fastholde et fokus på ensomhed i deres hjemmeplejeteams.

"Fordelen ved at bruge redskabet er, at vi kan imødegå eventuelle fejlantagelser og dermed undgå, at vi kommer til at overse borgere, der er i risiko for eller oplever følelsen af ensomhed."
(Projektleder, Favrskov Kommune)



Case

Eksempel på
fremgangsmåde

2

Ensomhed bliver afdækket gennem den ældres egne fortællinger

Struer Kommune

Systematiske screeningsamtaler der bygger på en narrativ tilgang

I Struer kommunes "Projekt Netværk & Fællesskab" er det bl.a. medarbejderne i hjemmeplejen, som står for opsporingen af hjemmeplejemodtagere, der oplever eller er i risiko for at opleve ensomhed. Derefter henviser de til en Fællesskabskoordinator, som gennemfører en egentlig screening for ensomhed. Fællesskabskoordinatoren er ansat i kommunen og har udelukkende arbejdsopgaver i projektet.

Ved projektets start afprøvede Fællesskabskoordinatoren forskellige screeningsværktøjer, men erfarede, at hun ikke altid kunne indfange alle former for ensomhed, og at oplevelsen af ensomhed kunne variere alt efter, hvornår borgeren blev spurgt. Umiddelbart efter en weekend med familiebesøg, ville borgerens ensomhedsfølelse typisk være meget lille. Derfor udarbejdede hun en spørgeguide, som efterfølgende er blevet anvendt systematisk til screening for ensomhed.

Spørgeguiden bygger på en narrativ tilgang, og det betyder, at borgerens situation afdækkes gennem borgerens egen fortælling om sig selv, sit liv og sine

relationer. Spørgeguiden giver mulighed for, at borgeren fortæller frit med afsæt i spørgsmålene, og det giver værdifuld viden om netværk, ressourcer, interesser, behov og ønsker, som også bruges, når den individuelle indsats omkring borgeren aftales og tilrettelægges. Samtalen, hvor borgeren oplever, at der bliver lyttet opmærksomt, kan være yderst værdifuld i sig selv.

Spørgeguiden er inddelt i tre overordnede tematiske dele med tilhørende underspørgsmål:

1. Hvem er du? Livshistorie og andet
2. Netværk og fællesskab
3. Meningsfulde aktiviteter og interesser

"Spørgeguiden har identificeret ensomhed blandt borgere, som svarede nej til spørgsmålet om ensomhed. For eksempel beskrev en borger, hvordan han bevidst slugte sine piller én efter én for at få hjemmehjælperne til at blive lidt længere."
(Fællesskabskoordinator, Struer Kommune)



Pejlemærke 2

Afklar ønsker, behov og barrierer, så borgeren kan guides ind i et meningsfuldt fællesskab

Hvad

Invitér de ældre borgere, der er opsporet som ensomme, til at afklare deres ønsker, behov og barrierer, så de på den baggrund kan vejledes og motiveres til at deltage i fællesskaber, der er meningsfulde for netop dem.

Vi ved fra Fællesskabspuljens projekter og andre indsatser, at der mellem opsporing og påbegyndelse af en social aktivitet ligger en vigtig opgave i at afklare ønsker, behov og barrierer samt at vejlede og motivere.

I Fællesskabspuljens projekter har man erfaret, at de mest sårbare og udsatte både kan have svært ved at tale om deres sociale behov og finde motivationen til at deltage i sociale aktiviteter. Det kan skyldes tab af social kompetence efter lang tids mangel på nære relationer og meningsfulde fællesskaber. Nogle i målgruppen lever med kognitive, psykiske eller misbrugsrelaterede problemstillinger, som kan gøre det vanskeligt at magte selskab.

Ældre borgere, der modtager hjemmepleje, har ikke nødvendigvis de samme fysiske, psykiske og sociale forudsætninger for at indgå i sociale aktiviteter som andre ældre. Erfaringen fra både denne og tidligere puljer viser, at der kan være mange barrierer for, at ensomme ældre kommer ud af deres ensomhed, fx begrænset økonomi eller fysiske og kognitive funktionsnedsettelse.

Erfaringen fra Fællesskabspuljen og tidligere puljer er, at relationsdannelsen mellem den medarbejder, der bistår med afklaring, og den ældre borger er en vigtig forudsætning for, at medarbejderen kan vejlede og motivere borgeren. Man ved desuden, at det er vigtigt, at medarbejderne oplever at kende deres handlemuligheder, og det indebærer bl.a. et kendskab til mulige fællesskaber og sociale aktiviteter i lokalområdet (10).

Hvorfor

Hvordan

- Afklar ønsker, behov og barrierer gennem en nysgerrig, undersøgende og anerkendende tilgang til den ældre borger, der er opsporet som ensom. Vær opmærksom på, at den medarbejder, der varetager samtalen, skal kunne rumme svære følelser uden at forsøge at gribe til hurtige løsninger.
- Hav fokus på relationsdannelsen mellem medarbejderen, der varetager samtalerne, og den ældre borger.
- Vejled og motivér ud fra viden om den ældres livshistorie, interesser, vaner og ressourcer. Det er vigtigt, at medarbejderne, der tager samtalen, har et opdateret kendskab til mulige aktiviteter og fællesskaber i lokalområdet.
- Afsæt tid til samtalerne. Hvis de varetages af medarbejdere i hjemmeplejen, kan det fx være i form af "samtaleklip" på kørelisten.
- Hav tålmodighed. Nogle af de ældre borgere, der opspores som ensomme, kan have behov for flere samtaler undervejs i et forløb, hvor de løbende støttes og motiveres.

Hjælperedskaber:

- Livshistorier
- Samtaleredskaber, fx Den Motiverende Samtale
- Aktivitetskataloger – fysiske eller digitale

To fremgangsmåder til de afklarende, vejledende og motiverende samtaler

I projekterne er der forskel på, hvem der har til opgave at gennemføre de afklarende, vejledende og motiverende samtaler. Der er overordnet to fremgangsmåder:

1. Det er alle medarbejderes opgave at gennemføre afklarende, vejledende og motiverende samtaler

Alle medarbejdere i hjemmeplejen er ansvarlige for at gennemføre afklarende, vejledende og motiverende samtaler med de borgere, der er opsporet som ensomme. Fordelene er, at de ansatte i hjemmeplejen allerede har en relation til den ældre borger og et kendskab til vedkommendes livshistorie, interesser og vaner, som de kan bygge samtalen på. Det giver tryghed for borgeren og et godt grundlag for at udbygge den etablerede tillid. Mange medarbejdere har desuden oplevet det som kompetenceudviklende at gennemføre disse samtaler.

Vær opmærksom på:

- at det kræver, at medarbejderne er klædt på til at varetage de afklarende, vejledende og motiverende samtaler. I nogle projekter har man valgt kun at lade medarbejdere, som har udtrykt et specifikt ønske om opgaven, udføre den.
- at medarbejderne skal have den fornødne tid til at tage denne type samtaler med borgerne.

2. Det er udvalgte medarbejderes opgave at gennemføre afklarende, vejledende og motiverende samtaler

Udvalgte nøglemedarbejdere i hjemmeplejen eller fx fra aktivitetscentre varetager de afklarende, vejledende og motiverende samtaler. Fordelene er, at nøglemedarbejdere typisk vil have erhvervet gode kompetencer til og rutine i at gennemføre samtalerne. Desuden kan de oparbejde et godt kendskab til mulige sociale aktiviteter. Nogle ældre borgere oplever det som positivt, at der kommer et menneske på besøg, som kun kommer for at lytte. Det giver fleksibilitet, at den enkelte nøglemedarbejder typisk kan planlægge sin egen tid og undgå for stramme tidsplaner.

Vær opmærksom på:

- at det kan give en sårbarhed ved fravær og medarbejderudskiftning, hvis der kun er få medarbejdere involveret i de afklarende, vejledende og motiverende samtaler.
- at det forringer muligheden for at føre indsatsen videre efter projektets afslutning, hvis de nøglemedarbejdere, der varetager samtalerne, er ansat på projektmidler.

Case

Tillid gør samtalen lettere

Holstebro Kommune

Eksempel på
fremgangsmåde

1

Motiverende samtale: mulighed for to klip à 30 minutter per borger

Alle ældre borgere i Holstebro Kommunes projekt, der er screenet og vurderet ensomme, kan i udgangspunktet tilbydes op til to klip à 30 minutter til motiverende samtaler med en medarbejder i hjemmeplejen. Tiden er fordelt på 25 minutters samtale og 5 minutter til kørsel og dokumentation. Det har været vanskeligt at nøjes med fem minutter til kørsel og dokumentation, så man har forsøgt at lægge samtalerne på tidspunkter, hvor medarbejderen alligevel er hos borgeren.

Enkelte borgere får flere end to samtaler. Det sker, når medarbejderen fra hjemmeplejen vurderer, at ekstra samtaler er nødvendige for at hjælpe den

ældre på vej, og når der er behov for at afklare ønsker og muligheder nærmere. Der er lokalt udviklet en guide for samtalerne, og samtalerne skal afdække:

- årsagen til borgerens oplevelse af ensomhed
- borgerens ressourcer og nuværende netværk
- borgerens motivation og barrierer
- borgerens interesser, ønsker og håb

- og så skal der snakkes om mulige aktiviteter.

Erfaringen er, at samtalerne fungerer bedst, når de gennemføres af en kendt medarbejder fra hjemmeplejen, som den ældre har tillid til.



Case

Eksempel på fremgangsmåde

2

Et uddannet team af fællesskabsagenter

Herning Kommune

Interesse for opgaven, kompetence og viden

En rundspørge har vist, at medarbejderne i Herning Kommunes hjemmepleje føler sig godt klædt på til at afholde afklarende, vejledende og motiverende samtaler om ensomhed med borgere. Medarbejderne oplever at være i stand til at kunne vurdere omfanget af, hvilken ensomhedsforebyggende støtte borgeren har brug for.

I projektet har de haft gode erfaringer med to tiltag:

- Der er uddannet et team af fællesskabsagenter. Fællesskabsagenterne er udpeget blandt de social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, som udtrykte mest interesse for opgaven, og der er udarbejdet en kompetenceprofil for fællesskabsagenter. Det betyder, at det er de medarbejdere, der brænder mest for opgaven, som løser den. Opgaven med at få ældre borgere ud af ensomheden har tidligere kun været en assistentopgave, men det har været en fordel også at inddrage hjælpere, så flere kan prioritere opgaven. Hjælperne giver udtryk for, at de finder opgaven meget meningsfuld.

- Der er udarbejdet et fællesskabskatalog, hvor medarbejderne kan finde inspiration til aktiviteter og fællesskaber: www.herning.dk/borger/aeldre-og-seniorer/arrangementer-for-aeldre/faellesskabskatalog/

"Hjælperne i vores gruppe er ofte dem, der har den daglige gang hos borgerne, og vores erfaring er, at det netop er igennem den nære relation, at trygheden dannes. Medarbejderne fortæller, at de både gennem hjælpespørgsmålene og deres faglige ballast er i stand til at samtale omkring ensomhed, selvom de ikke har assistentuddannelsen."

(Leder, Herning Kommune)



Case

Eksempel på fremgangsmåde

1

Alle medarbejdere bliver klædt på

Nyborg Kommune

Meget kompetenceudvikling til alle medarbejdere – og lidt ekstra til nogle få

I Nyborg Kommune har man gennemført et opkvalificeringsforløb med fokus på opsporing af ensomhed, gennemførelse af aktivitetssamtale, motivation og fastholdelse. Alle medarbejdergrupper i hjemmehjælpen har fået tilbudt forløbet.

Konkret betyder det, at alle medarbejdere i hjemmehjælpen:

- undervises og uddannes i opsporingsarbejdet og klædes på til at tale med borgeren om aktivitetsmuligheder. Medarbejderne bruger et skema som støtte i arbejdet med at afdække borgerens risiko for ensomhed.
- er blevet introduceret til, hvordan man kan understøtte borgernes motivation og fastholdelse. Der er udarbejdet en folder med guidelines og spørgsmål til både aktivitetssamtalen og i forhold til motivation og fastholdelse.
- har fået større kendskab til aktiviteter og muligheder. Portalen Aktivt Ældrelev er lagt ud på alle medarbejdernes iPads. Det betyder, at medarbejderne har fået et udvidet kendskab til den vifte af aktiviteter, der kan være relevante i det område, som borgeren bor i. Den fysiske bog 'Den sociale vejviser' skaber desuden et godt overblik for både medarbejdere og borgere.

I tillæg er der gennemført opkvalificeringsforløb med udpegede "fællesskabsambassadører" fra hvert af distrikterne. Deres opgave er at sikre et vedvarende fokus på projektet i distrikterne. Ambassadørerne har fået undervisning i deres rolle, i materialer og redskaber, og i projektets muligheder. De er også undervist i at klæde nye medarbejdere på til opsporing, samtale mv.

"Den sociale vejviser bliver på efterspørgsel trykt i 1.000 eksemplarer, og den kan nu tilgås elektronisk fra Frivilligcenter Nyborgs hjemmeside. Manglende kendskab til aktiviteter har vist sig at være en stor barriere for at få borgerne guidet ud i civilsamfundsaktiviteter, og derfor har vi særligt fokus på den del."
(Projektleder, Nyborg Kommune)



Pejlemærke 3

Ban vejen for, at borgeren kan indgå i fællesskaber

Hvad

Vær fleksibel i brugen af ledsagelse, så indsatsen benyttes til at fjerne den enkelte ældre borgers barrierer for at indgå i fællesskaber.

Fællesskabspuljens projekter har gode erfaringer med en bred og fleksibel fortolkning af ledsagelse som indsats. Indsatsen kan dermed anvendes målrettet til at afhjælpe borgernes forskellige former for barrierer for at indgå i nye sociale relationer.

I nogle tilfælde handler ledsagelse om at støtte borgeren i at komme fra A til B. I andre tilfælde bruges ledsagelse til at afhjælpe praktiske forhold, der hæmmer borgerens vej ind i fællesskaber. I andre igen bidrager ledsagelsen med den psykologiske tryghed og sociale færdighedstræning, som er en forudsætning for borgerens vej ud af ensomhed.

Velkendte barrierer for, at ældre hjemmeplejemodtagere deltager i civilsamfundsaktiviteter, er for eksempel transport, bekymringer om tilgængelighed for rollator eller kørestol og om, hvorvidt man kan få hjælp til at komme på toilettet (11). Desuden kan ældre borgere, der modtager hjemmehjælp, være nervøse for, at deres helbred er en barriere for at indgå i sociale relationer, og for mange kan det opleves som en overvindelse at tage det første skridt ind i nye fællesskaber og aktiviteter (12).

Erfaringer fra tidligere puljeprojekter viser, at hvis man skal lykkes med ensomhedsindsatser, er det afgørende, at der bygges bro mellem opsporingsinitiativer og aktiviteter (13). Her kan ledsagelse som indsats spille en vigtig rolle som bindeled.

Hvorfor

Hvordan

- Afklar, hvilke barrierer den enkelte ældre borger har for at deltage i sociale fællesskaber (jf. pejlemærke 2), og overvej, hvordan ledsagelse som indsats kan bruges som et redskab til at overkomme disse barrierer. Det forudsætter en bred og fleksibel fortolkning af ledsagelse.
- Følg løbende op på, om den valgte brug af ledsagelse bidrager til at hjælpe borgeren ud af ensomhed, eller om indsatsen skal justeres.
- Understøt så vidt muligt borgeren i at blive selvhjulpen, men vær opmærksom på, at det ikke altid er realistisk. Øget selvhjulpenhed kan i nogle tilfælde opnås ved, at medarbejderen hjælper med at arrangere, at borgeren kan følges til aktiviteten med fx en nabo eller en frivillig. Fællesskaber i nærområdet er ofte en fordel, hvis den ældre borger på sigt skal blive selvhjulpen i sin deltagelse i et socialt fællesskab.

Hjælperedskaber:

- En fleksibel ledsagelsesordning
- Samtaler med borgeren om oplevede barrierer for at indgå i nye sociale relationer

Fire former for ledsagelse

1. Ledsagelse til og fra en aktivitet

Borgeren følges til aktiviteten og hentes igen efterfølgende.

Relevant, når borgeren har brug for hjælp til transport, men er i stand til og tryk ved selvstændigt at deltage i aktiviteten.

Kan fx anvendes til:

- at lære at finde vej til aktiviteten
- at træne selvstændig transport og fortrolighed med offentlig trafik

2. Ledsagelse til, fra og under en aktivitet

Borgeren følges til aktiviteten, medarbejderen bliver under aktiviteten og følger borgeren hjem efterfølgende.

Relevant når borgeren har brug for hjælp til transport og samtidig har brug for medarbejderens sociale og/eller praktiske støtte under aktiviteten.

Kan fx anvendes til:

- guidning og støtte til at indgå i nye fællesskaber

3. Ledsagelse inden afgang

Borgeren får besøg inden afgang til en aktivitet. Medarbejderen hjælper borgeren med at komme ud af døren.

Relevant når borgeren har brug for praktisk støtte til at komme op, blive klar til tiden og/eller psykosocial støtte, som gør, at vedkommende bliver motiveret til at komme afsted.

Kan fx anvendes til:

- fast besøg en halv time før kørsel
- konkret hjælp til at bestille kørsel

4. Ledsagelse anvendt til at styrke borgerens mod og motivation

Medarbejderen har en-til-en-samvær med borgeren med fokus på at styrke borgerens sociale kompetencer, mod og motivation for at indgå i nye sociale relationer.

Relevant når borgeren, fx efter længere tids social isolation, grundlæggende har brug for at få struktur på hverdagen, få sociale succesoplevelser og få styrket sine sociale kompetencer.

Kan fx anvendes til:

- gåture
- praktiske gøremål, som løses i fællesskab
- samtaler
- sidemandsoplæring i digitale samværsløsninger (fx SnakSammen og Boblberg.dk)

Case

Ledsagelse bliver tilpasset til den enkelte ældre borgers behov

Frederikshavn Kommune

Når ledsagelse anvendes til at understøtte de ældre borgers mod og motivation

I Frederikshavns Kommune har de i projekt "Styrk Fællesskabet" erfaret, hvordan de gennem ledsagelse kan "gøre dørrinnet lavere" for de ældre hjemmeplejemodtagere, der er opsporet som ensomme.

Opsporingsarbejdet har været varetaget af de frontmedarbejdere i kommunen, som møder borgerne i deres forskellige funktioner, samt af den private hjemmepleje. Opsporede borgere er blevet henvist til et lille team af projektansatte og selvtilrettelægende medarbejdere, som efterfølgende har besøgt dem og påbegyndt et individuelt tilrettelagt forløb. Forløbene har taget udgangspunkt i en trivselssamtale, som har afdækket borgerens ressourcer og barrierer for at indgå i sociale relationer og fællesskaber.

I forbindelse med de individuelle forløb har ledsagelse været brugt som et greb til at imødekomme de ofte meget forskellige barrierer og behov, som de ældre borgere oplever. I nogle borgerforløb er ledsagelse blev brugt til at overkomme praktiske barrierer som fx transport eller til at etablere kontakt til en besøgstjeneste eller andre civilsamfundstilbud. I andre har man brugt det som et redskab til at

understøtte borgernes mod til at møde nye mennesker og fastholde deres motivation over tid. Det kan fx indebære, at medarbejderen:

- ledsager til og fra en aktivitet
- skaber og evt. medvirker i første kontakt til nye sociale relationer eller fællesskaber
- forbereder – efter aftale med borgeren – værter i fx forening eller kirke, inden borgeren kommer første gang
- ringer eller sender sms'er til borgeren for at fastholde vedkommendes motivation og mod
- tilbyder en-til-en-samvær, hvor en medarbejder guider og understøtter borgerens mod og motivation til at afprøve nye sociale relationer

I Frederikshavn Kommune har de arbejdet med de understøttende borgerforløb ud fra en aktionslærende tilgang, hvor næste skridt bygger på erfaringer fra det foregående.

• *"Ledsagelse – defineret bredt som guidning – er et utroligt godt redskab i understøttelsen af borgers mod og motivation til at bryde hverdagsrutiner, der fastholder personen i en uønsket ensomhed."*

• (Projektleder, Frederikshavn Kommune)



Pejlemærke 4

Skab mulighed for fællesskaber, som kan give borgeren nære relationer

Hvad

Gør det muligt for ældre borgere, der oplever ensomhed, at blive en del af fællesskaber, hvor der er potentiale for, at de kan få nære og meningsfulde relationer.

Mens ældre borgere generelt kan være interesseret i mange former for aktivitetstilbud, er der blandt ældre, der modtager meget hjemmepleje, en større interesse for de nære og mere personlige aktivitetstilbud (14).

Erfaringerne fra Fællesskabspuljen viser, at etableringen af små fællesskaber og en-til-en-relationer kan lindre ensomheden for mange ældre, der modtager hjemmepleje. Dette kan hænge sammen med, at det generelt er lettere for målgruppen at danne nære relationer i mindre fællesskaber. Især for borgere, som har været socialt isolerede i kortere eller længere perioder, kan mødet med nye mennesker være overvældende. Derfor kan et lille fællesskab være dér, hvor man (gen)opdager sig selv som et socialt menneske og øver sig i social interaktion i en ikke alt for kompleks kontekst. I et større fællesskab kan den enkelte "gemme sig" eller føle sig overset med risiko for en øget ensomhedsfølelse.

En evaluering af ensomhedsindsatser for hjemmeplejemodtagere viser, at 73 % af deltagerne oplever emotionel ensomhed, dvs. en følelse af ikke at føle sig set eller forstået af andre. 58 % svarer, at de oplever social ensomhed, dvs. en oplevelse af at være uønsket alene. Til sammen tyder dette på, at ældre hjemmeplejemodtagere i højere grad savner at have nærhed i deres relationer end et større netværk (15). Det understøttes af en rapport, der peger på, at en styrkelse af nære relationer – hvor tanker, glæder og sorger kan deles – er nøglen til at forebygge og mindske ensomhed hos ældre, der modtager hjemmepleje (16).

Hvorfor

Hvordan

- Tag udgangspunkt i den enkelte ældre borgers ønsker, situation og interesser, når vedkommende skal støttes i at komme ind i nye fællesskaber. Det øger sandsynligheden for, at der kan opstå nære og meningsfulde relationer.
- Skab overblik over, hvilke fællesskaber der allerede eksisterer i nærområdet. Måske findes der allerede et tilbud eller et fællesskab, som matcher borgerens ønsker og interesser.
- Overvej, om der kan laves gode match mellem borgeren, der oplever ensomhed, og andre ældre, som hjemmeplejen er i kontakt med. Vær også opmærksom på, om borgeren har et ønske om at genetablere tabte relationer.
- Hav fokus på geografisk nærhed, når nye fællesskaber etableres, så transporten ikke bliver en barriere. Fællesskaber i nærområdet – fx i samme bygning, boligforening eller kvarter – vil på sigt gøre det muligt med hyppigt og også nogle gange spontant samvær mellem parterne.
- Lad en medarbejder være vært ved de første møder. Medarbejderen kan understøtte relationsdannelsen og sikre sig, at der er kemi imellem parterne.
- Støt borgerne i at blive selvhjulpne i opretholdelsen af den nye relation. Hvis de på sigt kan mødes uden medarbejderstøtte, vil det sikre fællesskabets bæredygtighed.

Case

En nødløsning der blev en succes

Favrskov Kommune

Små fællesskaber, hvor relationen opnås, lindrer ensomhed

Coronanedlukninger har præget en stor del af projektperioden og været en barriere for de opsporede borgeres civilsamfundsdeltagelse. I Favrskov Kommune oprettede man derfor et "coronaspor", som i stedet havde fokus på at matche borgerne i små fællesskaber, som primært mødtes i borgernes egne hjem.

Borgerne blev matchet med fx:

- naboer, de ønskede at indgå i en relation til
- tidligere relationer, de ønskede genoptaget
- andre borgere med fælles interesser

Denne tilgang viste sig at blive en stor succes. Mange af dem, der er blevet opsporet som ensomme, har fysiske, psykiske eller sociale udfordringer, som gør, at de har svært ved at overskue at skulle ud af hjemmet og være sammen med mange mennesker. Når mødet foregik i borgernes egne hjem, fik de oplevelsen af at være vært i eget hjem og kunne glædes over at få gæster, dække bord osv. Sidst, men ikke mindst, er erfaringen, at det er lettere for borgerne at opnå en relation i et fællesskab med få

deltagere, fordi den enkelte i højere grad oplever at blive set og hørt.

I projektet har man erfaret, at de små fællesskaber kan give stor værdi for borgerne. Det er meningsfuldt at føle sig set og hørt, og det giver glæde og livskvalitet at opleve tilhørsforhold til og samhørighed med ét eller flere andre mennesker.

I forbindelse med etableringen af de nye fællesskaber, har medarbejderne kommunikeret tydeligt til deltagerne, at de tager ansvar for at afslutte fællesskabet eller relationen på en god måde, hvis der ikke er den rette kemi mellem deltagerne.

De positive erfaringer og indsigter fra "coronasporret" tages med videre i den fremadrettede ensomhedsindsats i kommunen.

"Små fællesskaber kan lindre følelsen af ensomhed i højere grad end større fællesskaber. Særligt hvis man som borgere ikke nødvendigvis er uadvendt og selv kan opsøge kontakt med andre i større sammenhænge."

(Projektleder, Favrskov Kommune).



Pejlemærke 5

Skab alliancer med frivillige aktører, så kommunen og frivillige kan hjælpe hinanden med at afhjælpe ensomhed

Hvad

Priorité et tæt samarbejde med frivillige aktører. Kommunen og frivillige kan hver især bidrage til og supplere hinanden i arbejdet med at opspore de ældre borgere, der oplever ensomhed, samt udvikle aktiviteter til målgruppen.

En erfaring fra Fællesskabspuljen har været, at hjemmeplejen kan opspore en gruppe borgere, som de frivillige aktører har svært ved at få kontakt med, fordi de ikke selv henvender sig, og at de frivillige aktører kan bygge bro og tilbyde sociale aktiviteter og fællesskaber i et omfang, som hjemmeplejen ikke kan. Dette stemmer overens med erfaringer fra tidligere puljer (17).

En anden gennemgående erfaring fra puljen har været, at det kan være udfordrende og føles som et stort ansvar for nogle frivillige tilbud at tage imod ældre borgere, der har kognitive, psykiske eller fysiske funktionsnedsættelser (18). Nøglepersoner i projektet kan støtte de frivillige i arbejdet, bl.a. gennem deling af informationer og ved at gå sammen med de frivillige aktører om at udvikle nye aktiviteter rettet mod disse målgrupper. Gensidig dialog mellem projektet og frivillige aktører kan desuden være gavnlig i opfølgningen på borgeres forløb. Fx kan hjemmeplejen afdække en borgers ønske om en besøgsven, og en besøgsven kan melde tilbage, hvis opgaven bliver for kompleks, og borgeren har behov for professionel støtte.

Der ligger et stort potentiale i samspillet mellem hjemmeplejen og frivillige aktører i forhold til ældre mennesker, der modtager meget hjælp. Frivillige aktører kan tilbyde relationer, der bygger på interessefællesskaber og ikke er ydelsesbestemte. Det kan give borgeren oplevelsen af ligeværdighed og nærvær i relationen (19). De frivillige aktører bidrager til, at langt flere ældre borgere kan få tilbud om aktiviteter end det, kommunen har kapacitet til, og de frivillige aktivitetstilbud har som regel en længere varighed end projektfinsierede kommunale tilbud.

Hvorfor

Hvordan

- Sørg for løbende tæt dialog mellem hjemmeplejen og frivillige aktører. Hold fx faste møder med de frivillige aktører med henblik på gensidig deling af viden og informationer.
- Afstem forventninger og afklar roller og ansvar i samarbejdsrelationen. Dette kan fx gøres ved at udarbejde klare samarbejdsaftaler og arbejdsgange.
- Skab et godt kendskab blandt hjemmeplejens medarbejdere til mulige aktiviteter og fællesskaber i lokalområdet, fx ved at invitere frivillige aktører ind til personalemøder eller ved at lade medarbejdere besøge civilsamfundsaktiviteter.
- Skab overblik over, hvilke aktiviteter forskellige frivillige aktører tilbyder i kommunen. Det kan være i et digitalt eller fysisk aktivitetskatalog. Organisér fx efter målgrupper, interesseområder og lokalområder. Katalogerne skal løbende vedligeholdes af kommunen eller af frivillige aktører for at være til nytte.
- Klæd de frivillige aktører på til at tage imod målgruppen. Ældre hjemmeplejemodtagere er generelt en mindre ressourcestærk målgruppe end borgere, som selv henvender sig til de frivillige aktører. Derfor kan denne gruppe af borgere have behov for andre former for fysisk og social støtte i forbindelse med aktiviteten.

Hjælperedskaber:

- Aktivitetskataloger - fysiske eller digitale
- Samarbejdsaftaler mellem kommunen og aktører i civilsamfundet

To fremgangsmåder til samarbejde med frivillige aktører

I Fællesskabspuljens projekter indgår forskellige samarbejdsformer mellem kommunale og frivillige aktører. Der er overordnet to rollefordelinger i samarbejdet:

1. Hjemmeplejen opsporer og afklarar behov – frivillige aktører bygger bro og tager imod

Hjemmeplejen opsporer, afklarar ønsker og behov for sociale aktiviteter, etablerer kontakt til frivillige aktører og ledsager eventuelt til og fra aktiviteter.

De frivillige aktører tager imod og sluser borgerne ind i aktiviteterne, eventuelt med ledsagelses-hjælp fra hjemmeplejen.

I enkelte projekter spiller brobyggere/fællesskabsformidlere fra fx frivillighedscentre en aktiv rolle i afklaring af ønsker og behov, og i enkelte projekter bidrager frivillige aktører også med ledsagelse.

Vær opmærksom på:

- Det tager tid at igangsætte samarbejde med nye aktører/nye frivillige, og i mange frivillige organisationer er der stor udskiftning. Fællesskabspuljens projekter har generelt oplevet det som vigtigt at samarbejde med frivillige aktører, som de har oplevet som stabile over tid, for at sikre varige aktiviteter.
- Ældre hjemmeplejemodtagere, som henvises til aktiviteter, har typisk færre ressourcer end dem, der henvender sig selv. Det kan kræve frivillige, som magter at opbygge og opretholde en relation, også når relationen ikke nødvendigvis udvikler sig til at blive gensidigt frugtbar. Det kan være specielt vanskeligt at finde frivillige besøgsvenner til ældre borgere med misbrug og psykisk sygdom, men med god støtte fra projektmedarbejdere kan det lykkes.

2. Hjemmeplejen opsporer, afklarar behov og tilbyder aktiviteter – frivillige bidrager i kommunens aktivitetstilbud

Kommunen er ansvarlig ikke kun for opsporing og afklaring af behov, men også for både ledsagelse og aktivitetstilbud til borgerne med begrænset frivillig involvering. Det kan for eksempel være i regi af kommunale aktivitetcentre, hvor frivillige bidrager til aktiviteterne som fx tovholdere.

Vær opmærksom på:

- Hvis de kommunale aktivitetstilbud er projektfinansierede, vil det være vanskeligt at videreføre dem efter projektets afslutning, medmindre indsatsen gøres permanent. Det vil derfor være nødvendigt tidligt at overveje, hvordan aktiviteter kan gøres varige gennem samarbejde med og overdragelse til frivillige aktører.

Case

Kommune og frivillige aktører samarbejder aktivt

Vesthimmerlands Kommune

Eksempel på fremgangsmåde

1

Fokus på de varige relationer

Projektet har fokus på at hjælpe borgere med at skabe nye varige sociale kontakter. Når der skal skabes relationer, som i princippet kan vare livet ud, bliver samarbejdet med aktører i civilsamfundet helt afgørende.

I projektet har man valgt især at samarbejde med organisationer, som er veletablerede og kan tilbyde en stabil ramme for de sociale tilbud også efter projektets afslutning. Veletablerede organisationer er mindre sårbare, når der sker udskiftning blandt de frivillige medlemmer. Der er dog også plads til andre lokale organisationer i samarbejdet, og det er naturligvis helt op til den enkelte borger, hvilken fællesskabsaktivitet vedkommende ønsker.

Hjemmeplejen har kontakt til en gruppe borgere, som frivillige aktører har svært ved selv at nå. Arbejdsgangen i projektet er, at når en borger er screenet ensom og ønsker en social aktivitet, kontakter fællesskabskoordinatoren den organisation, som tilbyder aktiviteten. Derefter tager organisationen kontakt til den ældre. Om dette fx er et lokalt aktivitetscenter eller en frivillig organisation, afhænger af borgerens ønske.

Projektets erfaring er, at de mest sårbare borgere i målgruppen ofte ønsker besøgsvenner. Modtagere af hjemmehjælp, som kun i mindre grad eller slet ikke har mulighed for at komme ud af hjemmet, udtrykker ofte et ønske om besøg i eget hjem eller telefonkontakt. Af samme grund er der etableret et aktivt samarbejde med de lokale afdelinger af Røde Kors og Ældre Sagen, som netop tilbyder dette. Især i tiden før coronanedlukningerne var der også et givtigt samarbejde med lokale klubhuse og pensionistforeninger m.v., som tilbyder fællesskabsaktiviteter til ældre.

"Det har været væsentligt for os i Vesthimmerlands Kommune at have fokus på at hjælpe borgerne med at skabe varige relationer gennem fællesskabsaktiviteter, og her er det helt centralt at inddrage civilsamfundet og de frivillige aktører mest muligt."

(Projektleder, Vesthimmerlands Kommune)



Case

Brobyggere i frivillighuse

Holstebro, Roskilde og Svendborg kommuner

Eksempel på fremgangsmåde

1

Samarbejde med dem, der kender tilbuddene

Projekterne i bl.a. Holstebro, Roskilde og Svendborg kommuner har et veletableret samarbejde med det lokale kultur- og frivillighus/frivilligcenter. Det letter brobygningen mellem borgere i hjemmeplejen og de frivillige organisationer.

- Holstebro Kommune har i indsatsen mod ensomhed etableret et fast samarbejde med Kultur- og Frivillighuset. Medarbejderne i hjemmeplejen kan henvende sig til Kultur- og Frivillighuset og få hjælp til at matche borgerens interesser, ønsker, behov og funktionsniveau med frivillige aktiviteter.
- De mobile vejvisere i Frivilligcenter Svendborg hjælper borgerne ud i frivillige aktiviteter. Hjemmeplejens medarbejdere bruger borgerforløbene på at motivere borgerne til at tage kontakt til de frivillige vejvisere, som så finder ud af, hvilke aktiviteter den enkelte borger har lyst til at indgå i. Vejviserne har igennem hele projektperioden taget kontakt til både kendte og nyligt henviste borgere for at understøtte borgernes motivation.

- I Frivilligcenter Roskilde har frivillige fællesskabsformidlere fokus på at formidle viden om de tilbud og fællesskaber, der findes hos medlemmer af frivilligcentret. Postkort er delt ud til opsporede borgere i hjemmeplejen, så borgerne kunne fylde dem ud og sende dem retur til frivilligcentret med henblik på at blive kontaktet af en fællesskabsformidler. Der skulle støtte til fra hjemmeplejen, før postkortene kom retur. Når det er lykkedes at få postkortene frem til formidlerne, har det været et nyttigt redskab. Et eksempel er en kvinde, der ønskede at komme i en håndarbejdsgruppe. Ingen i projektet kendte en sådan, men det gjorde fællesskabsformidlerne.



Case

Sparringspartner for de frivillige ledere

Vesthimmerlands Kommune

Eksempel på fremgangsmåde

1

Hjemmeplejens borgere kræver noget nyt af de frivillige

I Vesthimmerlands Kommune har de erfaret, hvor vigtigt det er at være sparringspartner for de frivillige organisationer, så projektet og de frivillige sammen kan lykkes bedst muligt med at afhjælpe ensomhed blandt ældre modtagere af hjemmepleje.

Borgere, der modtager hjemmepleje, er ofte mindre ressourcerstærke end de borgere, som selv henvender sig til de frivillige organisationer. Borgernes svækkede fysiske og/eller kognitive funktioner kan betyde, at de frivillige må give uden nødvendigvis at modtage så meget i relationen. For nogle frivillige stemmer det ikke overens med de forventninger, de har haft.

Fællesskabskoordinatoren i projektet har haft mange samtaler med frivillige ledere for at klæde dem på til den målgruppe, som hjemmeplejen kommer hos. Samtalerne har givet en gensidig forståelse og har resulteret i, at flere besøgsvenninger er lykkedes.

Erfaringen er også, at det er vigtigt at opbygge et fortroligt rum, hvor de frivillige ledere kan fortælle om de udfordringer, de står med i deres frivillige arbejde. Det har specielt været vigtigt i forbindelse med coronanedlukningerne, hvor det har været svært at holde aktiviteterne i gang, og hvor det har været nødvendigt at finde nye veje at gå.

Fællesskabskoordinatoren har haft mange telefonsamtaler med frivillige ledere for at holde gejsten oppe og tænke nyt. Et eksempel på nytænkning er et tilbud om lokale telefonvenner i lokalafdelinger af Røde Kors. Her er der etableret telefonvennskaber, som på sigt kan blive til besøgsvenner.



Fællesskabsklippekortet

Typer af indsatser

På tværs af projekterne i Fællesskabspuljen har man arbejdet med forskellige "klip" eller delindsatser. Delindsatser som opsporing, vejlednings- og motivationssamtale og ledsagelse går igen på tværs af alle projekter.



Fleksibel tilgang til klippekortsmodellen

Projekterne administrerer generelt fællesskabsklippekortet på en fleksibel måde, hvor det ikke – eller kun delvist – er fastsat, hvor meget tid der kan gå til de enkelte delindsatser og til den enkelte borger. Projekternes varierende grader af fleksibilitet kan opsummeres som:

- **Fuldt fleksible borgerforløb:**
I nogle projekter har man valgt ikke at arbejde med en ramme for antallet, frekvensen af og formen på borgerkontakten. Her tager man udelukkende udgangspunkt i borgerens forløb, behov og livssituation. Det gør sig fx gældende i Frederikshavn og Aabenraa kommuner. En høj grad af fleksibilitet findes desuden i Struer Kommune, hvor antallet af ledsagelsesklip pr. borgerforløb har varieret mellem 1 og 279.
- **Ramme for samlet tid til borgerforløb:**
I andre projekter har man fastsat en øvre ramme for omfanget af den indsats, den enkelte borger kan modtage. Det gør sig fx gældende i Favrskov Kommune, hvor man har tildelt 10 klip pr. borger svarende til 10 timer. Dog er erfaringen, at der kan være stor forskel på, hvor meget tid den enkelte borger har behov for.
- **Ramme for varighed og antal af delindsatser i borgerforløb:**
I andre projekter har man fastsat en ramme for antallet eller varigheden af delindsatser, en borger kan modtage. Fx har man i Nyborg Kommune arbejdet ud fra, at ledsagelse, afhængigt af aktivitet, varer 2-3 timer, og i Roskilde Kommune kan borgere som udgangspunkt modtage ledsagelse ca. 3 gange.

Hvorvidt fællesskabsklippekortet administreres som et decideret klippekort, hvor varigheden og frekvensen af indsatserne pr. borger er fastsat, hænger typisk sammen med, hvem der varetager de respektive indsatser. Der er en tendens til, at de delindsatser, som varetages af medarbejdere i hjemmeplejen, bliver administreret som et klippekort. Her er der i højere grad behov for, at fastsatte tidsenheder kan sættes på medarbejdernes kørelister. Derimod er de delindsatser, som i nogle projekter administreres af selvtilrettelæggende projektmedarbejdere, typisk ikke rammesat ift. varighed, frekvens og antal.

Projekterne har lagt vægt på, at den løbende administration skulle være enkel og omkostningseffektiv for alle involverede parter i kommunen og hos de private hjemmeplejeleverandører. Der er gode erfaringer med at registrere indsatser og administrere fællesskabsklippekortet i eksisterende omsorgssystemer som Nexus og Cura.

Tildeling af indsatser

I langt de fleste tilfælde tildeles indsatserne ikke af myndighed/visitation, men af en fællesskabskoordinator, projektmedarbejder el. lign.

Der er tre overordnede måder at tildele ressourcerne på i projekterne:

1. En fællesskabskoordinator/projektmedarbejder tildeler individuelle indsatser på baggrund af behovsvurderinger foretaget af medarbejdere i hjemmeplejen og/eller vedkommende selv.
2. Ressourcerne omregnes til timer og fordeles mellem hjemmeplejeenhederne. Teamledere tildeler borgerforløb på baggrund af indstilling fra medarbejdere og en individuel behovsvurdering.
3. Ressourcer går til ansættelse af projektmedarbejdere, som arbejder selvtilrettelæggende, og som med udgangspunkt i individuelle behovsvurderinger kan tildele forløb til borgere.

Inspiration fra andre puljer

I forbindelse med tidligere puljer med fokus på at mindske ensomhed blandt ældre har Sundhedsstyrelsen udgivet en række erfaringsopsamlinger mv. De udgør sammen med praksiserfaringerne fra Fællesskabspuljen vidensgrundlaget for de fem pejlemærker. I pejlemærkerne henvises der derfor løbende til dem.

I udgivelserne vil man kunne finde yderligere inspiration til indsatser mod ensomhed blandt ældre mennesker.

Styrket indsats mod ensomhed hos ældre mennesker med meget hjemmehjælp

Sundhedsstyrelsen 2016

Inspirationskatalog: Styrket indsats mod ensomhed blandt ældre mennesker med meget hjemmehjælp

Sundhedsstyrelsen 2016

Evaluering af projekter i puljen "Styrket indsats mod ensomhed blandt ældre mennesker, der modtager meget hjemmehjælp".

Sundhedsstyrelsen 2019

Styrket indsats mod ensomhed i hjemmeplejen. Eksempelsamling. 13 cases fra puljen "Styrket indsats mod ensomhed blandt ældre, der modtager meget hjemmehjælp", 2016-2019.

Sundhedsstyrelsen 2019

Sammenhængende indsatser imod ensomhed og mistrivsel hos ældre. Erfaringsopsamling fra puljeprojekter.

Sundhedsstyrelsen 2021



Noter

1. Sundhedsstyrelsen 2016: Styrket indsats mod ensomhed hos ældre mennesker med meget hjemmehjælp.
2. Socialdemokratiet, Dansk Folkeparti, Alternativet, Radikale Venstre og Socialistisk Folkeparti.
3. En af de kommuner, som blev bevilget midler i anden udmøntning af puljen, måtte trække sig undervejs. Dermed er der inden for puljen gennemført projekter i følgende 17 kommuner: Ballerup, Billund, Favrskov, Frederikshavn, Herning, Holstebro, Horsens, Nyborg, Ringkøbing-Skjern, Roskilde, Sorø, Struer, Svendborg, Varde, Vesthimmerland, Viborg, Aabenraa.
4. Videnscenter for værdig ældrepleje, Sundhedsstyrelsen 2021: Sårbare ældres møde med hjemmeplejen.
5. Videnscenter for værdig ældrepleje, Sundhedsstyrelsen 2021: Katalog over løftestænger til udvikling af hjemmeplejen.
6. Fra 2017 overgik klippekortsordningen til at blive finansieret via bloktilskuddet, hvorfor kommunerne ikke længere er forpligtet til at tilbyde dette tiltag.
7. Socialstyrelsen 2020: Håndbog i lovende praksis, hæfte 3: Beskrivelse og udvikling af indsatserne.
8. Medmindre andet står anført, henviser ordet "medarbejdere" i denne erfaringsopsamling til de udførende, udekørende medarbejdere i hjemmeplejen, der typisk har en uddannelse som social- og sundhedshjælper eller -assistent.
9. Sundhedsstyrelsen 2016: Styrket indsats mod ensomhed hos ældre mennesker med meget hjemmehjælp. Sundhedsstyrelsen 2019: Evaluering af projekter i puljen "Styrket indsats mod ensomhed blandt ældre mennesker, der modtager meget hjemmehjælp". Sundhedsstyrelsen 2019: Styrket indsats mod ensomhed i hjemmeplejen. Eksempelsamling. 13 cases fra puljen "Styrket indsats mod ensomhed blandt ældre, der modtager meget hjemmehjælp", 2016-2019. Sundhedsstyrelsen 2021: Sammenhængende indsatser imod ensomhed og mistrivsel hos ældre. Erfaringsopsamling fra puljeprojekter.
10. Sundhedsstyrelsen 2019: Evaluering af projekter i puljen "Styrket indsats mod ensomhed blandt ældre mennesker, der modtager meget hjemmehjælp".
11. Sundhedsstyrelsen 2019: Evaluering af projekter i puljen "Styrket indsats mod ensomhed blandt ældre mennesker, der modtager meget hjemmehjælp".
12. Sundhedsstyrelsen 2016: Styrket indsats mod ensomhed hos ældre mennesker med meget hjemmehjælp.
13. Sundhedsstyrelsen 2021: Sammenhængende indsatser imod ensomhed og mistrivsel hos ældre. Erfaringsopsamling fra puljeprojekter.
14. Sundhedsstyrelsen 2019: Evaluering af projekter i puljen "Styrket indsats mod ensomhed blandt ældre mennesker, der modtager meget hjemmehjælp".
15. Sundhedsstyrelsen 2019: Evaluering af projekter i puljen "Styrket indsats mod ensomhed blandt ældre mennesker, der modtager meget hjemmehjælp".
16. Sundhedsstyrelsen 2016: Styrket indsats mod ensomhed hos ældre mennesker med meget hjemmehjælp.
17. Sundhedsstyrelsen 2019: Evaluering af projekter i puljen "Styrket indsats mod ensomhed blandt ældre mennesker, der modtager meget hjemmehjælp".
18. Sundhedsstyrelsen 2016: Styrket indsats mod ensomhed hos ældre mennesker med meget hjemmehjælp og Sundhedsstyrelsen 2019: Evaluering af projekter i puljen "Styrket indsats mod ensomhed blandt ældre mennesker, der modtager meget hjemmehjælp".
19. Sundhedsstyrelsen 2016: Styrket indsats mod ensomhed hos ældre mennesker med meget hjemmehjælp.

Sundhed for alle ♥ + ●