

Skema 2: Beskrivelse af projektet

(max 5 sider, skrifttype Arial, skriftstørrelse 10)

1. Projektets titel
Den omsorgsfulde relation med borgeren gennem nærværende møder og samtaler
2. Hovedansøger
Aalborg Kommune, Ældre- og Handicapforvaltningen, Ældre og Sundhed
3. Hvilket/hvilke tema(er) fra værdighedspolitikkerne tager projektet afsæt i? <i>Sæt minimum ét kryds</i>
<input checked="" type="checkbox"/> Livskvalitet <input type="checkbox"/> Selvbestemmelse <input type="checkbox"/> Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen <input type="checkbox"/> Mad og ernæring <input checked="" type="checkbox"/> Pårørende <input checked="" type="checkbox"/> En værdig død <input checked="" type="checkbox"/> Bekæmpelse af ensomhed
4. Resumé af projektet (max 15 linjer)
<p>Projektets formål er at styrke den omsorgsfulde og nærværende relation mellem borgere og medarbejdere på plejehjem. Projektet har tre overordnede spor: 1) Kulturudvikling, 2) Professionelle samtaler og 3) Dokumentationsanalyse. Projektet vil bestå af tre faser:</p> <p>Udviklingsfasen: I denne fase udvikles, tilrettelægges og planlægges projektets tre spor: kulturudvikling, professionelle samtaler og dokumentationsanalyse. Borgere, pårørende, herunder plejehjemmenes Bruger- og Pårørenderåd, og medarbejdere inddrages i udviklingen af aktiviteterne for at sikre, at aktiviteterne skaber værdi for borgerne og er meningsfulde for medarbejderne. Processen skal ligeledes åbne op for nye, innovative ideer og tilgange til at styrke omsorgen og nærværet på plejehjemmene.</p> <p>Afprøvningsfase: de tre spor og tilhørende aktiviteter igangsættes og afprøves på kommunens 36 plejehjem. Aktiviteterne evalueres og tilpasses løbende via indsamling af erfaringer og sparring med plejehjemmenes borgere, pårørende og ledere og medarbejdere.</p> <p>Evalueringsfase: I den sidste fase gennemføres den endelige evaluering. Denne vil både kunne fungere som inspiration for andre kommuner, og danne udgangspunkt for forankringen af projektaktiviteterne på plejehjem i Aalborg Kommune.</p>
5. Beskriv baggrunden for projektet, herunder det udviklingsområde/den problemstilling projektet tager afsæt i samt hvilken viden / hvilke erfaringer projektet bygger på
<p>Baggrunden for projektet</p> <p>Nærvær er en grundlæggende værdi i Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune. De sidste par år har der været et særligt ledelsesmæssigt fokus på at dagsordensætte nærvær i Ældre og Sundhedsafdelingen. Som en del af udmøntningen har Ældre og Sundhed de seneste par år afdækket i hvilken grad og på hvilken måde omsorg og nærvær er en del af ældreplejen på kommunes plejehjem. Afdækningen har vist, at der er potentiale for at styrke omsorgen og nærværet på plejehjemmene og har peget på forskellige greb, som kan være med til at realisere dette potentiale. Afdækningen har desuden styrket opmærksomheden på omsorg og nærvær på plejehjemmene, samt ønsket om, at styrke omsorgen og nærværet på plejehjemmene på både ledelses- og medarbejderniveau. Dette projekt tager således afsæt i et eksisterende vidensgrundlag, en erkendelse i organisationen af, at der er behov for at styrke omsorgen og nærværet på plejehjemmene samt en parathed på at skabe forandring. Hermed er forudsætningerne for at projektet gennemføres som planlagt, forankres efter projektperioden og skaber varige værdi for borgerne til stede.</p> <p>Udviklingspotentialer</p> <p>Kultur og forståelse af kerneopgave: Der er potentiale for at styrke kulturen for at arbejde nærværende og omsorgsfuldt på kommunens plejehjem. Afdækningen viste, at for at sikre en mere nærværende kultur er der behov for en kulturændring ift. ledernes fokus på og efterspørgsel af nærvær og omsorg, medarbejdernes tilgang til borgerne, et perspektivskifte i opfattelsen af</p>

medarbejdernes kerneopgave og konkrete redskaber til at være nærværende og omsorgsfuld på professionel vis. Behovet for kulturændringen og perspektivskiftet af kerneopgaven knytter sig blandt andet til, at nærvær ikke i tilstrækkelig grad i dag anses som en central del af plejepersonalets kerneopgave og at der hersker et ideal om *den foretagsomme kollega*, hvilket står i kontrast til *den nærværende kollega*. Det betyder eksempelvis at ledig tid ofte benyttes til at ordne praktiske gøremål eller lave sundhedsfagligt arbejde fremfor at deltage i de aktiviteter, som borgerne er i færd med. Eksempelvis kan medarbejdere finde det vanskeligt at sidde ned under hele måltidet med beboere, fremfor at rejse sig og sætte vasketøj over eller lave dokumentationsarbejde undervejs. Afdækningen peger altså på, at det kan føles illegitimt at sætte sig ned og være sammen med borgerne i stedet for at være synligt effektiv og ordne praktiske opgaver.

Nærværende samtaler: flere medarbejdere oplever, at det kan være vanskeligt at indgå i nærværende relationer og at man er overladt til egne sociale færdigheder. Det kan eksempelvis være vanskeligt at starte en nærværende samtale og tage hul på alvorlige emner, såsom ensomhed, afsked og død, samt at afslutte sådanne samtaler. Desuden kan det være vanskeligt at være nærværende på professionel vis og undgå at samtalen og relationen til borgeren bliver privat fremfor omsorgsfuld.

Udbredelse af 'Den sidste tid': På plejehjemmet Solsidecentret Nibe har man de seneste år deltaget i Dansk Selskab for Patientsikkerheds projekt 'Den sidste tid'. Det har medført, at plejehjemmet har fået et endnu større og mere ensartet fokus på beboernes sidste tid og deres ønsker hertil. Det indebærer bl.a. faste rutiner før, under og efter tiden med et dødsfald, fx fokus på at få klarlagt beboerens ønsker til den sidste tid, ved at sikre at sådan en samtale tages. Når beboeren har taget stilling til den sidste tid og ønskerne er klare, kan man agere på beboerens præmisser og man kan i højere grad tilgå den sidste tid med værdighed og omsorg. Der er et stort potentiale i at udbrede konceptet 'Den sidste tid' til kommunes øvrige plejehjem. Læs mere om projektet her: <https://kommunalsundhed.dk/solsidecentret-nibe-lykkes-med-at-opfylde-beboernes-oenker-for-den-sidste-tid/>

6. Beskriv hvordan projektet understøtter puljens formål om at styrke omsorg og nærvær i ældreplejen med afsæt i mindst ét af de syv værdighedstemaer.

Projektet tager afsæt i værdighedstemaerne livskvalitet, en værdig død, pårørende og bekæmpelse af ensomhed. Nærvær og omsorg handler om at gribe de øjeblikke, der opstår i hverdagen, som kalder på nærvær og tid til at være til stede i relationen. Det handler således om ressource- og planlægningsmæssigt at skabe rum til at gribe disse øjeblikke, hvor der er tid til at være nærværende i samtalen og aktiviteten og dvæle ved noget sammen med beboeren. Projektets tre spor understøtter muligheden for at gribe øjeblikke til at skabe nærvær. Aktiviteterne i de tre spor (som præsenteres herunder) klæder plejhjemslederne på til at fremme den nærværende kultur på de enkelte plejehjem, giver medarbejderne redskaber til at indgå i nærværende relationer, giver plads til samvær og sætter rammerne for at medarbejderne kan møde beboere på plejehjem og pårørende med værdighed, være til stede i øjeblikket med beboerne, lytte til borgerne og skabe tryghed. Tanken er, at de tre spor samlet set vil bidrage til, at beboerne oplever øget nærvær og dermed øget livskvalitet og at følelsen af ensomhed reduceres, og at beboernes ønsker til den sidste tid afdækkes, hvilket vil give en mere værdig død og en forbedring af pårørendesamarbejdet.

I udviklingsfasen fastlægges formen for læringsaktiviteterne. Der vil blive lagt vægt på at sikre at læringen er praksisnær og anvendelsesorienteret, så den er let omsættelig for ledere og medarbejdere. Foruden undervisning, vil sidemandsoplæring, audits og konceptudvikling blive prioriteret.

Spor 1: Kulturudvikling: Det nærværende møde. Uanset om der er tale om et kort eller længerevarende besøg i borgers bolig eller om der er tale om en kortere eller længerevarende interaktion mellem medarbejder og borger eller pårørende er det centralt, at medarbejderen er nærværende. Det vil sige, at medarbejderen agerer roligt, professionelt og imødekommende. For at udvikle den nærværende kultur fokuseres der i spor 1 på ledelsen som rollemodeller og igangsættelse af lokale initiativer.

Ledelsen som rollemodeller: Ledernes involvering og engagement i forandringsprocesser er en afgørende forudsætning for at nærvær og omsorg bliver sat på dagsordenen, at opfattelsen af kerneopgaven og medarbejderidealet ændres og at projektaktiviteterne forankres.

Plejhjemslederne vil derfor blive klædt på til at kunne gå forrest og være rollemodeller, efterspørge at medarbejderne er nærværende, samt følge op på medarbejdernes nærværende tilgang til borgerne. Det kan eksempelvis være gennem uddannelse og kompetenceudvikling. Alle plejhjemslederen deltager i forløbet, hvilket giver lederne mulighed for at sparre og dele gode erfaringer med hinanden.

Lokale initiativer: kulturudviklingen understøttes af konkrete lokale initiativer, som afprøves på de enkelte plejehjem. Initiativerne giver lederne mulighed for at "gå foran" og efterspørge nærvær fra medarbejdergruppen, medarbejderne får konkrete aktiviteter at praktisere nærvær igennem og beboerne og pårørende vil opleve ændringer i hverdagen. De lokale initiativer udvikles i udviklingsfasen på en idegenererende workshop, hvorefter plejehjemmene og projektets styregruppe bliver enige om, hvilke initiativer der skal afprøves. Initiativerne kan både sigte efter at ændre rammerne for medarbejdernes mulighed for at være nærværende i mødet med borger og/eller pårørende og medarbejdernes kompetencer og adfærd for at agere nærværende i mødet. MED-repræsentanter har været inddraget i udarbejdelsen af nærværende projektansøgning, og her blev følgende eksempler nævnt: eksempler på forslag til lokale initiativer kan være prøvehandling, som sigter efter at skabe en bedre døgnrytme for borgerne, hvor aktiviteter er fordelt jævnt i løbet af dagen, prøvehandling som skal gøre op med idealet om den foretagsomme kollega eller forsøg med justeret telefontid, sådan at plejepersonalet ikke forstyrres af telefonopkald i løbet af morgenplejen. Initiativerne kan også knyttes til situationer, hvor muligheden for nærvær og omsorg vurderes skrøbelig. Eks i overgange i forbindelse med vagtskifte, døgnrytme, indflytning, flytning i forbindelse med nedlukning af plejehjem og åbning af nyt, hvor medarbejdernes kompetencer til at sikre nærvær i disse situationer styrkes.

Spør 2: Professionelle samtaler. Mens spør 1 (kulturudviklingen) har fokus på at styrke nærværet i hverdagen, i den løbende kontakt og i mødet med borgerne og pårørende, sætter spør 2 fokus på den nærværende samtale. I en nærværende samtale tager man udgangspunkt i den enkelte borger, man lytter og er til stede. Sådanne samtaler skaber værdi og livskvalitet. Idet, det kan være vanskeligt og grænseoverskridende for nogle medarbejdere at "være" i en sådan nærværende samtale omhandler spør 2 udarbejdelsen af et koncept for den nærværende, professionelle samtale, samt implementering af projektet "Den sidste tid" på kommunes plejehjem.

Koncept for den nærværende, professionelle samtale: For at yde omsorg og nærvær i samtalen er det centralt at tage udgangspunkt i den enkelte borger. Hver borger har sin egen livshistorie og et individuelt levet liv, som er en del af borgeren. Ens forhistorie stopper ikke med at være vigtigt, når man flytter på plejehjem. Det kan være vanskeligt at indgå i en nærværende samtale, have blik for den enkelte borger og være professionel. Derfor udvikles og afprøves et koncept for den nærværende, professionelle samtale. Konceptet kan eksempelvis indeholde eksempler og råd til hvordan man starter og afslutter en nærværende samtale og indeholde spørgsmålsformuleringer og temaer, som kan åbne op for en nærværende samtale. Konceptet for den nærværende samtale kan eksempelvis benyttes til samtaler med borgere borger som oplever ensomhed eller en borger i overgangssituation. Konceptet udarbejdes af aktivitetsmedarbejdere, som blandt andet gennem 'Bedre Ældrelev' har gode erfaringer med at sikre fokus på borgers ressourcer og ønsker, samt med at samarbejde med plejepersonalet. 'Bedre Ældrelev er et rehabiliteringskoncept, hvor trænings- og aktivitetsmedarbejdere understøtter plejepersonalet i at have fokus på borgers ressourcer og på at skabe meningsfulde og nærværende aktiviteter.

Den sidste tid: Som beskrevet har Solsidecenteret Nibe gode erfaringer med at sikre beboere, samt pårørende en værdig og omsorgsfuld sidste tid gennem projektet 'Den sidste tid'. Projektet udbredes derfor til de øvrige plejehjem i kommunen gennem kompetenceudvikling. Aalborg Kommune har udarbejdet materiale, som kan understøtte implementeringen og som i særlig grad kan understøtte medarbejdere i at blive klar til og indgå i samtalen om den sidste tid, samt at gribe muligheden for det, når beboeren er klar til at tale om sin sidste tid (se mere her: <https://patientsikkerhed.dk/content/uploads/2019/10/pixidensidstetidnibe.pdf>).

7. Beskriv hvordan projektet understøtter puljens mål om at se på veje til at reducere unødvendige dokumentationskrav og optimere eksisterende dokumentationsprocesser til gavn for den enkelte ældre.

Spør 3: Dokumentationsanalyse: Projektets dokumentationsanalyse gennemføres for at identificere potentialer for at reducere plejepersonalets dokumentationspraksis. Formålet med analysen er herudover at højne kvaliteten af dokumentationspraksis og opnå en fælles forståelse

for, hvad god dokumentationspraksis er og hvordan det udføres. Udgangspunktet er, at dokumentation af høj kvalitet er kendetegnet af, at al nødvendig information medtages, hvormed hverken for meget eller for lidt information inkluderes, at dokumentationen lever op til kommunes dokumentationsstandarder, at informationen er let forståelig og forstås ens af både afsender og modtager og at dokumentationen kan offentliggøres og forstås af borgere og pårørende. Dokumentationsanalysens primære aktivitet er en audit, hvor 200 journaler gennemgås. Kommunens plejehjem arbejder systematisk med audits af journaler og har gode erfaringer med at skabe læring og forandring på baggrund af disse. Det forventes at dokumentationsanalysen viser at dokumentationspraksis kan reduceres, hvilket vil frigøre tid for medarbejderne. Denne tid skal benyttes til at forankre de andre tiltag i ansøgningen efter puljens udløb.

8. Beskriv projektets metoder og processer, og hvordan de understøtter formålet om at styrke omsorg og nærvær i ældreplejen gennem *innovative* veje og skabe positiv forandring i praksis. Herunder overvejelser om inddragelse af borgere, involverede medarbejdergrupper og andre relevante parter.

En forudsætning for at skabe forandring i praksis er at aktiviteterne er meningsfulde for medarbejderne og kan appliceres i deres hverdag. Det er en af grundene til at processen baseres på en høj grad af medarbejderindflydelse. I udviklingsfasen udvikles og tilrettelægges de konkrete aktiviteter i projektets tre spor. Her vil både medarbejdere, borgere og pårørende blive inddraget gennem eksempelvis workshops, interviews og interessentanalyser. Aalborg Kommune har stor erfaring med at inddrage medarbejderne via workshops og interessentanalyser og vil benytte disse gode erfaringer i projektet, ligesom de er blevet anvendt i udarbejdelsen af denne ansøgning, hvor MED-repræsentanter har været inddraget.

Foruden meningsfulde aktiviteter er også ledelsesmæssig opbakning en forudsætning for at skabe positive forandringer i praksis. Derfor vil det blive prioriteret at skabe ledelsesopbakning til projektaktiviteterne gennem hele projektperioden. Det vil blandt andet ske gennem inddragelse af lederne som rollemodeller og ressourcer i kulturforandringen og gennem etablering af implementeringsteams på de enkelte plejehjem.

Medarbejder- og borgerinvolveringen vil ikke blot skabe et stærkt udgangspunkt for at sikre positive forandringer i praksis. Formålet med involveringen er også at sikre at der findes nye og innovative veje for at fremme nærvær. Denne bottom-up tilgang er central i projektet da medarbejderne, borgerne og de pårørende forventes at have nye ideer til hvordan nærvær og omsorg kan fremmes. Projektets faseopdeling sikrer, at ideerne og tilgangene kan afprøves og tilrettes og at der samles op på erfaringerne.

9. Beskriv projektets potentiale ift. at skabe ny praksis og løsninger, der kan overføres til andre kommuner, herunder hvordan evt. samarbejde med andre aktører understøtter dette.

I projektets afprøvningsfase arbejdes der ud fra forbedringsmodellen, hvormed PDSA-cirklen benyttes. Aktiviteterne planlægges hvorefter de afprøves, evalueres og derefter tilpasses. De centrale spørgsmål i denne fase er: *"Hvad ønsker vi at opnå?"*, *"Hvordan ved vi, at en forandring er en forbedring?"* og *"Hvilke forandringer kan vi igangsætte, som vil resultere i en forbedring?"*

Ved at anvende forbedringsmodellen kan ny praksis skabes og erfaringer med at justere praksis til de enkelte plejehjem kan indsamles. Der vil desuden undervejs i projektperioden blive udviklet materiale, såsom guides og drejebøger, for projektaktiviteterne. Dette kan skabe læring på tværs af kommunes plejehjem og kan deles med andre kommuner, som kan ændre deres praksis med inspiration herfra. Herudover vil der også være mulighed for at tilrette materialet for gennemførelsen af dokumentationsanalysen, sådan at andre kommuner kan benytte dette.

10. Beskriv overvejelser om afsatte ressourcer i projektet til løbende at indsamle og anvende viden, erfaringer og resultater til løbende evaluering og tilpasning af projektet samt understøttelse af de af Sundhedsstyrelsen planlagte aktiviteter for videndeling mellem kommuner.

Som en del af Aalborg Kommunes egen løbende evaluering vil projektlederen løbende indsamle data og erfaringer. Hermed er en central del af projektlederens arbejde løbende at indsamle viden og erfaringer, samt at justere projektaktiviteterne. I rammesætningen af projektlederens arbejde vil der derfor blive prioriteret mulighed for og tid til at indsamle erfaringer m.v. I udvælgelsen af projektlederen vil der desuden blive lagt vægt på at kandidaten har erfaring med dataindsamling og evaluering. Projektets aktiviteter evalueres og procesunderstøttes af projektlederen og relevante

interne ressourcepersoner, hvormed eksterne konsulenter blot benyttes til kompetenceudvikling, såsom undervisning, supervision og udarbejdelse af samtalekoncept. Projektlederen understøttes af en projektmedarbejder, som ansættes i projektperioden og som vil understøtte projektlederen i form af formidling, evaluering og facilitering af diverse aktiviteter i relation til projektets tre spor, herunder udvikling af materiale som kan benyttes i forankringen af projektaktiviteterne. Herudover er konsulenter i Ældre og Sundheds sekretariat, som har et stort kendskab til forvaltningen og erfaring med dataindsamling i kommunen, tilgængelig til sparring.

Dataindsamlingen vil tage udgangspunkt i kvalitative metoder, såsom workshops, observationer, fokusgrubeinterviews og individuelle interviews. Herudover vil der også blive gennemført surveys. Det kvalitative fokus i evalueringsdesignet, som fastlægges i udviklingsfasen, hænger sammen med, at nærvær er vanskeligt at kvantificere, dokumentere og måle. I forlængelse heraf, vil der i evalueringsdesignet blive lagt vægt på at indsamle data før, under og efter aktiviteterne, for at udvikling og forbedringer kan identificeres. Evalueringerne og erfaringsopsamlingerne vil blive delt med Sundhedsstyrelsen, samt øvrige projektkommuner. Der afsættes desuden ressourcer til at projektlederen kan deltage og bidrage til arbejdet i styregruppe og netværksgruppe.

11. Beskriv projektets:

- organisering,
- ledelsesmæssige forankring og opbakning,
- tilknyttede kompetencer og erfaring,
- tids- og milepælsplan.

Beskriv herunder overvejelser om / argumentation for gennemførligheden af projektet i relation til disse.

Organisering: Projektejer er Aalborg Kommunes plejeboligchef og projektet organiseres med en styregruppe og udviklings- og implementeringsgruppe, samt en projektleder.

Projektets organisering bygger på erfaringerne og det gode samarbejde mellem Plejebolig og Træning & Aktivitet, som er etableret i forbindelse med rehabiliteringskonceptet 'Bedre Ældreliv'.

Deltagere i styregruppe: Plejeboligchef, Assisterende plejeboligchef for kvalitet og læring, Chef for Træning- og Aktivitet, Sekretariatschef i Ældre og Sundhed samt MED-repræsentanter fra Plejebolig og Træning & Aktivitet.

Deltagere i udviklings- og implementeringsgruppe: Projektleder, ledere fra Plejebolig og Træning & Aktivitet, samt MED-repræsentanter. Ledelsesrepræsentanterne udpeges på første styregruppemøde og MED-repræsentanterne i styregruppen varetager processen for udvælgelsen af medarbejderrepræsentanter til udviklings- og implementeringsgruppen.

Ledelsesmæssig forankring og opbakning: sikres via chefer og lederes deltagelse i styre- og udviklings- og implementeringsgruppe, samt deltagelse i udformning af projektansøgning. Herudover vil lederne deltage i lokale implementeringsteams.

Tilknyttede kompetencer og erfaring: Ældre- og Sundhedssekretariatet vil igennem perioden understøtte projektlederen med sparring og deltagelse i udvalgte aktiviteter. Sekretariatets konsulenter har stor erfaring med planlægning og gennemførelse af processer hvor medarbejdere og borgere inddrages (fx workshops og interessentanalyser), samt stor erfaring med design og gennemførelse af evalueringer og erfaringsopsamlinger. Desuden besidder sekretariatet et stort kendskab til kommunens organisatoriske opbygning, samt medarbejdere og ledere i kommunen, som kan være fordelagtige at aktivere i projektet.

Tids- og milepælsplan:

November 2020 - december 2020:

- *Planlægning, udvælgelse, etablering af projektorganisation*

Januar 2021 - marts 2021:

- *Udviklingsfase: workshops, observationer, interviews, inddragelse af beboere, medarbejdere, ledere, samarbejdspartnere, pårørende m. fl*

April 2021 - oktober 2021:

- *Afprøvning af prøvehandlinger*

November 2021 – december 2021:

- *Evalueringsaktiviteter*