



**SUNDHEDSSTYRELSEN**

Videnscenter for værdig ældrepleje

# Relationer

Vidensindblik om  
en værdig ældrepleje

Sundhed for alle ♥+●

# Viden om værdighed

Dette vidensindblik indgår i en serie af vidensindblik om en værdig ældrepleje. Vidensindblikkene bygger på indsigter fra analyser udgivet af Videnscenter for værdig ældrepleje samt andre relevante kilder. Desuden er de baseret på de praksisnære erfaringer, som videnscentret og Sundhedsstyrelsens værdighedsrejsehold har indsamlet i hele landet. Vidensindblikkene samler dermed op på essenserne fra arbejdet med værdighed i Videnscenter for værdig ældrepleje i 2018-2024.

Andre vidensindblik om værdighed:

- Værdighed
- Samarbejde med pårørende
- Hjemlighed
- Faglig ledelse
- Medarbejdertrivsel

---

## Hvad er værdighed?

*Værdighed er en oplevelse af at blive set, hørt og behandlet respektfuldt som et helt menneske. Det er individuelt, hvad den enkelte oplever som værdigt, og det kan ændre sig over tid.*

---

# Relationer

## Centrale indsigter om relationer

- Arbejdet med relationer er en kernekompetence og et grundvilkår i ældreplejen.
- I en værdig ældrepleje anerkendes relationsarbejdet som en faglighed, der kan understøttes og styrkes.
- Gode relationer til borgerne er vigtige, hvis medarbejderne skal lykkes bedst muligt med deres arbejde.
- Relationsarbejdet er en kilde til motivation og arbejdsglæde for medarbejderne.

**Arbejdet med relationer er en faglighed og en forudsætning for at lykkes med pleje- og omsorgsopgaver i ældreplejen. Gode relationer mellem medarbejdere og borgere skaber tryghed og tillid hos borgerne.**

**Samtidig er relationsarbejdet en stor kilde til motivation og arbejdsglæde for medarbejderne.**

# Hvad betyder relationer i ældreplejen?

Arbejdet med at skabe relationer er en kernekompetence og et grundvilkår for alt arbejde i ældreplejen.<sup>i</sup> Medarbejdernes relationsarbejde er afgørende først og fremmest i forhold til de borgere, som modtager hjælp og pleje, men det indbefatter også de pårørende. På plejehjem kan relationsarbejde også handle om, at medarbejderne faciliterer, at beboerne lærer hinanden at kende og opbygger relationer, samt at de forebygger og håndterer konflikter mellem beboere.<sup>ii</sup>

## En forudsætning for at lykkes

Relationsarbejde er en forudsætning for at kunne lykkes godt med de mere veldefinerede og praktiske opgaver i ældreplejen som fx medicinering og bad. Alle opgaver i ældreplejen bliver løst i et tæt relationelt samspil med borgerne, for det er ganske enkelt ikke muligt at gennemføre opgaverne uden samarbejde og borgerens accept og aktive medvirken.<sup>i</sup> Nogle borgere kan afvise hjælp eller et samarbejde med medarbejderen, hvis de ikke føler sig trygge eller ikke oplever, at der er en god og tillidsfuld relation.

Relationsarbejdet er vedvarende og afsluttes aldrig – heller ikke selvom en borger og en medarbejder har kendt hinanden længe. Ligesom ældre borgers situation og tilstand er foranderlig, er relationer det også. Arbejdet med relationen må derfor anses som en central del af hvert eneste møde mellem medarbejder og borger.

## En kilde til arbejdsglæde og motivation

Medarbejderne oplever, at arbejdet med relationer er en kilde til arbejdsglæde og motivation i hverdagen. Mange medarbejdere har valgt at arbejde inden for ældreplejen, netop fordi de gerne vil arbejde med mennesker – og dermed relationer.<sup>ii</sup> Medarbejderne oplever, at relationsarbejdet gør borgerne glade og tilfredse, og det medvirker til en oplevelse af, at deres arbejde er meningsfuldt.

## Skaber tryghed og tillid hos borgerne

For borgerne, der modtager ældrepleje, har relationerne til medarbejderne stor betydning for deres oplevelse af tryghed og tillid.

Nære relationer har i høj grad betydning for såvel borgernes oplevelse af værdighed og trivsel som kvaliteten i plejen. Når borgerne har tillid til medarbejderne,

er de mere trygge ved at give udtryk for, hvordan de har det, og hvad deres behov er. Samtidig betyder medarbejdernes kendskab til borgerne, at de bedre kan arbejde forebyggende og opspore begyndende sygdom.<sup>iii</sup>

Relationernes gensidighed er desuden vigtig for mange borgere. Det kan have stor betydning for oplevelsen af værdighed, at man som borger føler, at relationen går begge veje.

## Betydningen af tid og kontinuitet

At etablere og vedligeholde gode relationer kræver tid og nærvær. Tid til at lære hinanden at kende og nærvær både i form af fysisk tilstedeværelse og i form af omsorg og tryghed.<sup>ii</sup>

Relationer opbygges over tid, og derfor har kontinuitet i, hvilke medarbejdere der kommer hos borgeren, stor betydning for relationsarbejdet. Over tid sker der en gensidig tilpasning, hvor medarbejderen og borgeren finder ud af, hvordan de skal tale med og opføre sig over for hinanden.<sup>iii</sup> I mødet med velkendte medarbejdere vil borgerne ofte føle sig mere trygge ved at fortælle om deres trivsel. Ved at tilrettelægge arbejdet med mere personkontinuitet og en større opmærksomhed på at opsamle og overlevere viden om borgernes tilstand, kan medarbejderne bedre have øje for små, men vigtige ændringer hos borgerne. Samtidig kan medarbejderne understøtte borgernes tryghed.<sup>iv</sup>

## Relationsarbejde kan stille høje følelsesmæssige krav til medarbejderne

Generelt er arbejdet med relationer med til at skabe motivation og arbejdsglæde hos medarbejderne i ældreplejen. Imidlertid kan arbejdet med relationer også være udfordrende og stille høje følelsesmæssige krav til medarbejderne. Medarbejderne skal kunne indgå i relationer til borgere, som fx er ulykkelige, ensomme eller har en adfærd, der kan opleves som uforståelig. Det kan medføre svære følelser og tilstande hos medarbejderne, som ofte omtales som udbrændthed eller omsorgstræthed. Derudover kan medarbejdernes egen personlige baggrund og erfaringer også påvirke deres evne til at arbejde relationelt.<sup>i</sup>

## Otte centrale tilgange i relationsarbejdet

En analyse, som VIVE har foretaget for Videnscenter for værdig ældrepleje<sup>1</sup>, viser, at det kan være svært for medarbejderne at sætte ord på, hvad relationsarbejdet er og konkret består i. Undersøgelsen viser dog, at når man ser nærmere på, hvordan medarbejderne arbejder og møder borgerne, er der en række gennemgående praksisser, som kendetegner relationsarbejdet i ældreplejen

### 1. Menneskesyn

En grundlæggende del af relationsarbejde omhandler menneskesyn og indebærer, at borgere bliver anset og behandlet som ligeværdige og unikke mennesker.

### 2. Tilpasning til den enkelte borger

Medarbejderen tilpasser sin adfærd til den enkelte borger og den enkelte situation alt efter, hvad borgeren foretrækker og har brug for. Konkret kan det fx indebære, at medarbejderen tilpasser sit tempo til borgerens.

### 3. Kommunikation

Medarbejderen tilpasser sin måde at tale på, så den passer til, hvor meget den enkelte borger kan rumme. Man kan spørge ind, være nysgerrig, anerkende borgeren, lytte aktivt og fortælle, hvad man gør undervejs i plejeopgaverne.

### 4. Kropslig kommunikation

Med sit kropssprog kan man som medarbejder vise interesse for borgeren og understøtte de ting, man fortæller.

### 5. Opmærksomhed på borgerens selvbestemmelse

Denne opmærksomhed medvirker til, at plejen bliver tilpasset den enkelte borgers behov og præferencer.

### 6. Løbende observation

Medarbejderen aflæser borgerens behov gennem sine observationer. Observationer er særligt vigtige i mødet med en ny borger, men sker også løbende i det daglige arbejde.

### 7. Analyse og refleksion

Refleksioner og analyser baseret på observationer er væsentlige for, hvordan medarbejderen agerer, og for muligheden for en løbende tilpasning og justering i forhold til den konkrete situation.

### 8. Arbejde med hjemlighed og fællesskab

Arbejde med følelsen af hjem og fællesskab udvider relationsarbejdet til at inkludere borgerens sociale omgivelser.

# Hvordan kan man arbejde med relationer i ældreplejen?

Det gode relationsarbejde kan understøttes og fremmes gennem en anerkendelse af, at relationsarbejde er en faglighed. Deri ligger også, at det er noget, som man kan arbejde med at styrke og træne. Relationsarbejde er ikke noget, der bare skal overlades til den enkelte medarbejder i hverdagen, for ligesom med andre faglige opgaver i ældreplejen er det et fælles anliggende.

## Skab rammer for det faglige arbejde med relationer

Den faglige ledelse spiller en afgørende rolle både i forhold til at se, italesætte og anerkende det, medarbejderne gør for at arbejde relationelt med borgerne, og i forhold til at skabe rammer, der understøtter relationsarbejdet i dagligdagen.

## Gør det til en fælles faglig opgave

Selvom man ofte tænker på relationer, som noget, der kun vedrører de individer, der indgår i den – fx en medarbejder og en borger – bør arbejdet med

relationer i ældreplejen tænkes bredere. Den enkelte medarbejder skal kunne finde sparring og støtte i et fagligt fællesskab, hvilket særligt er relevant, når relationsarbejdet er udfordrende. Et godt kollegaskab og et psykologisk trygt arbejdsmiljø fremmer, at medarbejdere kan tale åbent om problemer og udfordringer. Konkret kan dette understøttes gennem forskellige organisatoriske tiltag som faglig refleksion og faglig sparring, supervision og rum for at stoppe op og lytte til hinanden.<sup>v</sup>

## Tag udgangspunkt i konkrete relationer og situationer

Alle relationer er unikke og dynamiske. De kan ændre sig over tid og variere fra dag til dag. Derfor kan arbejdet med at styrke de relationelle kompetencer hos medarbejderne med fordel knyttes til konkrete relationer og situationer. Det kan være i form af en fælles faglig refleksion over det relationelle arbejde i forbindelse med konkrete borgercases eller hverdagsituationer.



## Eksempler på organisatoriske greb, der kan understøtte relationsarbejdet

Tilrettelæggelsen af arbejdet i ældreplejen kan hjælpe relationsarbejdet på vej i hverdagen. Flere steder i ældreplejen har man indført organisatoriske greb for at understøtte forskellige aspekter af arbejdet med relationer. Her har man bl.a. gjort sig erfaringer med organisatoriske greb som:

### Faste teams

Faste teams, hvor der er færre forskellige medarbejdere om borgerne. Formålet med at organisere sig i mindre teams er blandt andet at skabe bedre kontinuitet i relationen mellem borger og fagpersoner.

### Kontaktpersonsordninger

Kontaktpersonsordninger, hvor en borger tilknyttes én eller flere specifikke medarbejdere, er en systematik, der kan være med til at understøtte relationsarbejdet. Ved at sikre stabilitet og kontinuitet, gør ordningen det i højere grad muligt at bygge en relation op over tid.

### Følgeskabsordninger

Følgeskabsordninger er et andet organisatorisk tiltag, som kan understøtte relationsdannelse mellem medarbejdere og borgere. Følgeskabsordningen indebærer, at en medarbejder kan komme med ud på borgerbesøg for at danne en relation til en borger, som den anden medarbejder allerede har en god relation til. Ordningen kan fx anvendes ved introduktion af nye medarbejdere og ferieafløsere.

### Match-dannelse

Match-dannelse af borgere og medarbejdere er en praksis, som i nogle plejeenheder benyttes systematisk. Det kan fx foregå ved, at en teamleder i den første uge efter indflytning på plejehjem varetager alle opgaver hos borgeren. Dette gøres med henblik på at screene, hvilke faglige, men også personlige kompetencer, der bedst møder borgerens behov. På den baggrund matcher teamlederen borgeren med bestemte medarbejdere.

### Supervision af medarbejdere

Supervision af medarbejdere kan understøtte og udvikle relationsarbejdet og være med til at forebygge udbrændthed og omsorgstræthed. Supervision kan beskrives som en systematisk, struktureret og rammesat session, hvor medarbejderne i plejeenheden er i centrum. I forbindelse med supervision kan medarbejderne fx sætte ord på svære situationer, dilemmaer eller relationer i deres arbejde. Supervisionen faciliteres af en person, der har de nødvendige kompetencer og kan tilrettelægges på forskellige måder. Fx kan der i praksis være forskel på, hvor ofte supervisionen gennemføres, og om supervisionen er individuel eller gruppebaseret.

# Metoder og redskaber til arbejdet med relationer i ældreplejen

Der findes en række konkrete metoder og redskaber, som kan være med til at fremme det gode relationsarbejde. Disse redskaber kan på forskellig vis understøtte medarbejdernes relationelle og kommunikative samspil med borgerne. Overordnet har redskaberne fokus på at kende, at forstå og at tilpasse sig i mødet med den enkelte borger. Hvor nogle af redskaberne anvendes direkte i interaktionen med borgeren, er der andre som medarbejderen kan bruge sammen med kollegaer om borgerne. Det sidste kan især være relevant, hvis borgeren fx på grund af en demenssygdom kan have svært ved selv at udtrykke sine egne behov og ønsker.

- **Perspektivskifte som metode:** En refleksionsøvelse, som kan bruges til at forstå den enkelte borger og sætte sig i dennes sted. Særligt i de tilfælde, hvor borgeren – fx på grund af en demenssygdom – ikke selv kan sætte ord på sine oplevelser og behov, er perspektivskifte en værdifuld metode. Det er ikke sikkert, at den enkelte medarbejder kan forstå borgerens handlinger og reaktioner, og her er metoden hjælpsom. Metoden tager udgangspunkt i en antagelse om, at alt, hvad borgeren gør, er meningsfuldt for dem, og perspektivskifte bidrager til, at medarbejderen opnår større bevidsthed om borgerens adfærd og sammenhængen mellem egne handlinger og borgerens reaktioner.
- **Fem faktorer, der påvirker vores adfærd:** En metode til at forstå en borgers adfærd ved at gennemgå og reflektere over fem faktorer, som påvirker menneskers adfærd: Biografi, personlighed, helbred, kognitive funktioner og socialpsykologi. En vigtig pointe er, at medarbejdernes handlinger og adfærd er med til at præge omgivelserne (det socialpsykologiske miljø) og dermed har de betydning for borgerens adfærd. De fem faktorer kan bruges til at blive klogere på, hvordan man som medarbejder bedst muligt kan møde den enkelte borger.
- **Værdighedshjulet:** Et samtaleredskab, der er struktureret omkring seks temaer, og som sætter fokus på borgerens trivsel, ønsker og behov. Værdighedshjulet giver anledning til at træde et skridt væk fra de daglige plejeopgaver og have en samtale med borgeren, hvor der er lejlighed til at komme i dybden med, hvad der er vigtigt for borgeren. Værdighedshjulet kan printes ud og tages med ud til borgeren til en samtale af cirka 30 minutters varighed. Med spørgeguiden følger en tjekliste med punkter, der er vigtige at være opmærksom på før, under og efter samtalen.
- **Kontakt før opgave:** Inspireret af Marte Meo-metoden indkredser denne model fem grundelementer, som kan være gode at kende til, når man vil skabe god kommunikation og gode relationer til borgerne. Det gode samspil etableres bl.a. ved at følge borgerens initiativ og positivt bekræfte det.

## Andre metoder og redskaber, der kan bruges i arbejdet med relationer i ældreplejen:

- At åbne fortællingen op
- At strække sine øre
- Blomsten
- Vægtning af opgaver



## Find viden og inspiration her

- VIVE for Videnscenter for værdig ældrepleje (2023): "**Uden relationer kommer vi ingen vegne.**" Relationsarbejde som grundvilkår og faglighed i ældreplejen.
- VIVE for Videnscenter for værdig ældrepleje (2021): **Oplevelse af sammenhæng i den kommunale pleje og hjælp.** En kvalitativ undersøgelse blandt hjemmeboende ældre.
- PwC for Videnscenter for værdig ældrepleje (2021): **Sårbare ældres møde med hjemmeplejen.**
- VIVE for Videnscenter for værdig ældrepleje (2023): **Når arbejdet udmatter.** En litteraturbaseret og kvalitativ undersøgelse af omsorgstræthed som fænomen i ældreplejen.
- VIVE for Videnscenter for værdig ældrepleje (2023): **Systematik i arbejdet med værdighed i ældreplejen.**
- Sundhedsstyrelsen (2023): Inspirationsmateriale: **Forebyggelse af omsorgstræthed og forråelse i ældreplejen.**

---

## Referencer

- <sup>i</sup> VIVE for Videnscenter for værdig ældrepleje (2023): "Uden relationer kommer vi ingen vegne." Relationsarbejde som grundvilkår og faglighed i ældreplejen.
- <sup>ii</sup> VIVE (2023): Et særligt hjem. Oplevelse af hjemlighed på plejehjem.
- <sup>iii</sup> VIVE for Videnscenter for værdig ældrepleje (2021): Oplevelse af sammenhæng i den kommunale pleje og hjælp. En kvalitativ undersøgelse blandt hjemmeboende ældre.
- <sup>iv</sup> PwC for Videnscenter for værdig ældrepleje (2021): Løftestænger til udvikling af hjemmeplejen.
- <sup>v</sup> Sundhedsstyrelsen (2023): Inspirationsmateriale: Forebyggelse af omsorgstræthed og forråelse i ældreplejen.

**Sundhed for alle ♥ + ●**