



Inspirationskatalog

Personcentreret omsorg

Eksempler på brug af faglige redskaber i arbejdet med forebyggelse, håndtering og læring af uforståelig adfærd og voldsomme episoder i ældreplejen

**Inspirationskatalog:
Personcentreret omsorg**

© Sundhedsstyrelsen, 2025.
Publikationen kan frit refereres
med tydelig kildeangivelse.

Sundhedsstyrelsen
Islands Brygge 67
2300 København S
www.sst.dk

ISBN: 978-87-7014-655-5 (tryk)
ISBN: 978-87-7014-656-2 (elektronisk)

Layout: Primetime
Fotos: Sundhedsstyrelsen

Udgivet af Sundhedsstyrelsen
Maj 2025



Indhold

6

Indledning



10

Faglige redskaber,
der understøtter
personcentreret omsorg



14

Eksempel 1:
Beboerkonferencen



28

Eksempel 2:
Blomsten



42

Eksempel 3:
Tips & Triggers



52

Eksempel 4:
Kendskab og relation
til beboerne



64

Eksempel 5:
Krydsmøder



74

Bagom Sundhedsstyrelsens
inspirationskataloger



Indledning

Sundhedsstyrelsen har i årene 2021-2024 tilbudt gratis implementerings- og læringsforløb til alle kommuner i Danmark og til private eller selvejende plejehjem.

Forløbene har været målrettet medarbejdere og ledere i ældreplejen og har haft til formål at understøtte medarbejdere og ledere i at forebygge, håndtere og lære af voldsomme episoder og uforståelig adfærd i ældreplejen med fokus på at:



Styrke trivslen hos borgere med demens



Forbedre arbejdsmiljøet



Forebygge, håndtere og lære af voldsomme episoder og uforståelig adfærd



Implementere viden og metoder i praksis

Inspirationskataloget

Dette inspirationskatalog giver tre praksisnære eksempler på, hvordan en række kommuner, plejehjem og hjemmepleje konkret har arbejdet med de tiltag, som de igangsatte i forbindelse med implementerings- og læringsforløbene. Kataloget indeholder eksempler indenfor temaet **Personcentreret omsorg**.

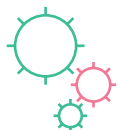
Der findes også inspirationskataloger for temaerne



Dobbeltperspektivet



**Faglig ledelse og
refleksionskultur**



**Sammenhæng på
tværs af ældreplejen**

Katalogerne er henvendt til alle kommuner (plejehjem og hjemmepleje); både dem, der har deltaget i implementerings- og læringsforløb, og dem, der ikke har. Tekster og cases er udarbejdet af konsulentfirmaet Realize for Sundhedsstyrelsen.

Tak til alle medvirkende for spændende faglige indsigter, beskrivelser af jeres faglige praksis og ledelsesmæssige overvejelser i besøg, interviews og kvalificering af eksemplerne.

Om Sundhedsstyrelsens implementerings- og læringsforløb

Det er en kompleks faglig opgave at forebygge og håndtere voldsomme episoder og uforståelig adfærd i ældreplejen, da man skal arbejde med at forstå og analysere adfærden for at kunne lære af den og foretage forebyggende indsatser. Det kræver en særlig viden og stiller store krav til medarbejdernes sundheds- og socialfaglige kompetencer.

Implementerings- og læringsforløbene har med udgangspunkt i TRIO'en fokuseret på at styrke arbejdet med en sammenhængende indsats, hvor borgernes trivsel og tryghed og de ansattes arbejdsmiljø kobles tættere sammen og integreres i hverdagen.

Forløbene har taget udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens 'Anbefalinger og inspiration til at forebygge, håndtere og lære af voldsomme episoder og uforståelig adfærd i ældreplejen' og har skulle understøtte den kommunale ældrepleje i at omsætte anbefalingerne til praksis.

Anbefalingerne tager afsæt i dobbeltperspektivet. Med det menes, at der er behov for en sammenhængende indsats, hvor både borgernes trivsel og tryghed samt de ansattes arbejdsmiljø kobles tættere sammen og integreres i hverdagen. Det handler om at arbejde forebyggende, så der skabes en kontinuerlig, tryk hverdag for de ældre og et trygt arbejdsliv for medarbejderne.

Læs mere om forløbene
på Sundhedsstyrelsens hjemmeside

Faglige redskaber

– der understøtter personcentreret omsorg

På de kommende sider kan du læse fem eksempler på, hvordan ældreplejen forskellige steder har anvendt forskellige faglige redskaber til at understøtte personcentreret omsorg i praksis.

De fem eksempler er:



'Beboerkonferencen' hos Plejehjemmet Bolbro i Odense Kommune

Plejehjemmet har arbejdet med at anvende og implementere Sundhedsstyrelsens koncept for beboerkonferencen og integreret redskaber til at understøtte fælles faglig refleksion, så koncept og redskaber udgør en genkendelig ramme for personalet.



'Blomsten' hos Friplejehjemmet Ida Marie under Selveje Danmark

Her anvendes Blomsten som redskab og de fem psykologiske behov til at forstå beboerens adfærd, som et afsæt for at kunne sikre beboerens trivsel.



'Tips & Triggers' hos Plejecenter Sølund i Københavns Kommune

Plejecentret har indført et nyt fælles dokumentationsfelt, hvori der kan hentes viden om, hvad borgeren reagerer godt på (tips) og mindre godt på (triggers), for at gøre både medarbejdere og pårørende bedre i stand til at sikre god trivsel for beboerne.



'Kendskab og relation til beboerne' hos Fjordhuset på Hundested plejecenter i Halsnæs Kommune

Her arbejder de med at styrke refleksionskulturen bl.a. via mødestrukturer, månedlig kompetenceudvikling, supervision og i hverdagspraksis.



'Krydsmøder' hos hjemmeplejen i Allerød Kommune

Her har de møder på tværs af fagligheder hos hjemmeplejen af 30 minutters varighed for at gennemgå vigtigste opmærksomhedspunkter for den enkelte borger.

Personcentreret omsorg som faglig tilgang

Personcentreret omsorg er en tilgang med fokus på menneskers grundlæggende psykologiske behov og livshistorie. Tilgangen bygger på den engelske forsker Tom Kitwoods teorier, der har fokus på at møde det enkelte menneske, som det er. Man tager udgangspunkt i den enkeltes situation, ønsker og behov, så personen føler sig set, hørt og anerkendt.

Tilgangen kan bruges til alle mennesker, der har behov for støtte, omsorg og pleje, og som giver medarbejderne en bedre forståelse for symptomer og adfærd ud fra borgerens eget perspektiv.

Når man arbejder med personcentreret omsorg, sætter man mennesket i centrum frem for at sætte sygdommen i centrum. Formålet er at skabe størst muligt velbefindende hos det enkelte menneske. Det kan bl.a. gøres ved at imødekomme og understøtte en række basale psykologiske behov hos den enkelte. Man skal derfor hele tiden have blik for, hvordan man kan aflæse borgerens velbefindende, fx i personens kropssprog, mimik, tonefald og toneleje, åndedræt og i det tempo, som personen taler og agerer i.

Der findes en lang række redskaber og metoder, der understøtter arbejdet med personcentreret omsorg i ældreplejen.

Redskaberne kan findes på **Sundhedsstyrelsens hjemmeside** og i **Demenshåndbogen "Personcentreret omsorg i praksis"**.



Beboer- konferencen

Plejehjemmet Bolbro
i Odense Kommune

Plejehjemmet Bolbro i Odense Kommune

Plejehjemmet Bolbro har 50 beboere og ligger i Odense Kommune. På plejehjemmet har de gjort beboerkonferencen til et arbejdsredskab for medarbejderne som et led i at sikre en værdig ældrepleje. Som lederen af Bolbro plejehjem siger: *"Vi har nogle knaldgode beboerkonferencer"*.

Plejehjemmet Bolbro tager afsæt i Sundhedsstyrelsens koncept for Beboerkonferencen, som er en systematisk mødeform, hvor ledere og medarbejdere mødes for at blive klogere på en borger ved sammen at fortælle, lytte og reflektere gennem en struktureret proces.

Plejehjemmet har i flere år brugt Sundhedsstyrelsens koncept for beboerkonferencen, og da personalet var blevet bekendt med og vant til strukturen, udviklede de konceptet og gjorde det til deres eget. Via afprøvninger og erfaringer i praksis har de, som lederen siger, *"bygget lidt ud på det hele"*.

Det betyder bl.a., at de i højere grad har fået integreret de faglige redskaber som Isbjerget, Blomsten og Trivselskarret i beboerkonferencen, så de anvendes som en del af de faglige drøftelser. Det betyder også, at de i højere grad får integreret beboerens stemme i konferencen og har fokus på at få tiltag ift. beboeren båret med videre til resten af personalegruppen.



Beboerkonferencen giver en struktur for at sikre vidensdeling mellem personalet. Plejehjemmet Bolbro har planlagt alle beboerkonferencer for hele året. De er lagt ind i kalenderen for året. På Bolbro plejehjem er det tre om måneden; én pr. afdeling. Lederen på plejehjemmet fortæller, at beboerkonferencen afholdes efter denne struktur:

Facilitering af konferencen

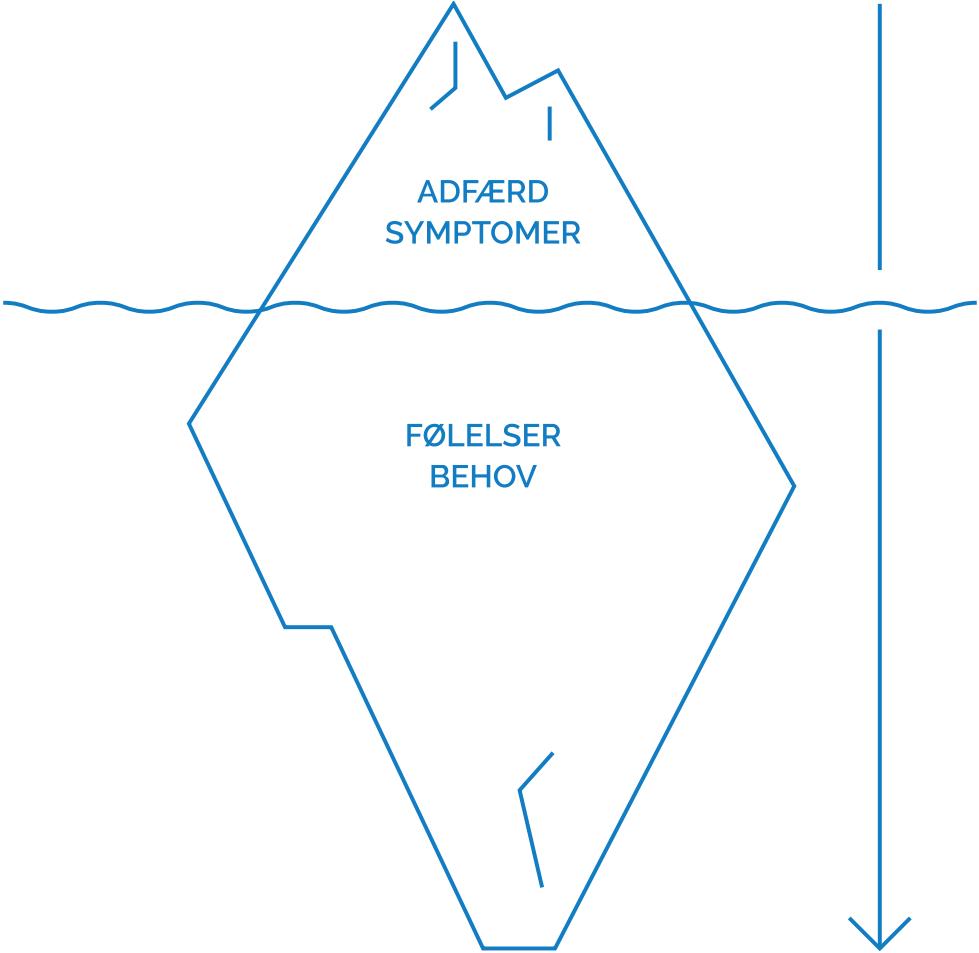
- Odense Kommune har valgt, at **det er lederen af plejehjemmet, der har facilitatorrollen**. Det er facilitators ansvar at:
 - holde 'den røde tråd' gennem konferencen
 - stille reflekterende spørgsmål til medarbejderne
 - notere centrale pointer og overvejelser undervejs
 - sørge for at tiltag ift. beboeren noteres og bringes med videre af koordinator til dokumentation og deling blandt personalet
- **Facilitator af beboerkonferencen sidder ikke ned i facilitering af konferencen**. Lederen har valgt, at hun står op og tegner, skriver ned og samler op undervejs, hvilket skaber en anden dynamik og underbygger facilitatorrollen.

Før konferencen

- En gruppe udvalgte medarbejdere fra dagvagt, aftenvagt, og nattevagt mødes til beboerkonferencen. Det er vigtigt at sikre sammenhæng i personalegruppen, så selvom lederen af plejehjemmet ikke har ledelse af nattevagterne, inviteres nattevagten også. Som lederen fortæller: "Det er vigtigt, at vi alle sammen er enige om, hvordan tilgangen skal være til beboerne."
- På forhånd er der udvalgt en beboer, som er omdrejningspunktet for konferencen. Alle beboere bliver taget op på beboerkonferencen på et tidspunkt. Når der flytter en ny borger ind på plejehjemmet, så bliver de taget op på konferencen efter kort tid. Varigheden af en beboerkonference varierer fra beboer til beboer afhængigt af, hvad der skal drøftes.
- Den enkelte beboer deltager ikke selv i beboerkonferencen. For at give beboeren en stemme på mødet, afholder den medarbejder, som er koordinator eller ansvarlig for beboeren et lille interview eller en samtale med beboeren forud for konferencen. Som afsæt for interviewet/samtalen med beboeren benytter Plejehjemmet Bolbro Sundhedsstyrelsens værdighedshjul, som er et samtaleredskab, der sætter fokus på den enkelte borgers værdighed, trivsel, ønsker og behov.
- Passer spørgsmålene ikke helt med samtalen og/eller beboeren, kan medarbejderen naturligvis omformulere og bruge egne ord. Det væsentligste er, at medarbejderen får lyttet til beboeren og får bragt ønsker og behov med ind i beboerkonferencen som et væsentligt input til de faglige drøftelser.

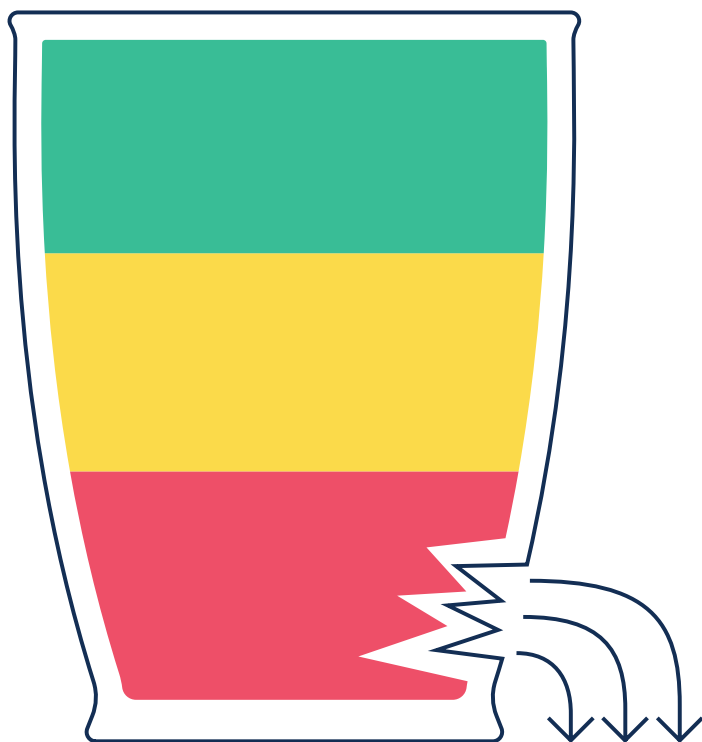
Redskaber

Isbjerget



Trivselskarret

TRIVSEL



Konferencens forløb

- Som indledning på konferencen **tegner facilitator Isbjerget, Blomsten og Trivselskarret** på en flipover, så de er synlige for alle i rummet, og så facilitator kan skrive ind i dem undervejs.
- Konferencen starter med, at **beboeren får en stemme på mødet** ved at bringe beboerens perspektiv ind i konferencen som et af flere afsæt for de faglige refleksioner (se mere nedenfor om interviewet forud for beboerkonferencen). Det kan være alt fra beboerens almene trivsel til, at beboeren ikke kan lide maden, gerne vil lave flere aktiviteter, eller noget som de pårørende har observeret hos beboeren, som kan tages med i en samlet refleksion over beboerens trivsel.
- Derudover **bemærkes beboerens sundhedstilstand**, og evt. sundhedsmæssige tilstande, der kan ligge til grund for beboerens adfærd. Her kan refleksionskortet fra Sundhedsstyrelsen med de fem faktorer anvendes.
- Brugen af redskaberne som Isbjerget, Blomsten og Trivselskarret, som er tegnet på flipoveren, understøtter den faglige refleksion, der finder sted under mødet mellem medarbejderne og med de spørgsmål, som facilitatorrollen bruger. Undervejs, mens personalet drøfter sammen, **skriver facilitator pointer og overvejelser ind** de steder, hvor pointer og overvejelser hører til ift. de forskellige faglige redskaber.
- Det er vigtigt, at **alle kommer til orde i løbet af konferencen**, så facilitator har en rolle i at få faciliteret samtalen og få spurgt de medarbejdere, som ikke selv tager ordet.

Afslutning og opfølgning på konferencen

- Ved afslutning af beboerkonferencen får den medarbejder, der er koordinator for borgeren, papiret med, så alle husker, hvad der er blevet talt om. Koordinator skriver det ind i Nexus, som er Odense Kommunes dokumentationssystem.
- Konferencen sluttet af med, at personalet definerer gode tiltag ift. den enkelte beboer. Her er det vigtigt at fokusere på:
 - Hvilket tiltag, ud af de foreslåede tiltag, skal vi have fokus på i den næste tid?
 - Hvad vil vi gerne observere nærmere? Hvad skal vores kollegaer fx have for øje og dokumentere?
 - Hvor lang er prøveperioden? Det kan være alt fra to dage til tre uger.
- Tiltagene lægges i kalenderen koblet til den enkelte beboer, så alle i personalegruppen er med på, hvad der arbejdes med eller prøves af ift. beboeren det næste afgrænset stykke tid. Dertil skrives også, hvad kollegaer gerne må observere på og dokumentere.
- Ved næstkommende beboerkonference indledes konferencen med en kort evaluering af de tiltag, der blev sat i gang ift. den beboer, der var på konference sidste gang, med fokus på, hvordan det er gået.

Lederen af Plejehjemmet Bolbro fortæller, at deres arbejde med at sikre god faglig refleksion, bl.a. i deres tilpassede beboerkonferencekoncept, har været med til at højne trivsel for beboere, medarbejdere og pårørende.

Det har givet:

- Et fælles fagligt sprog, som giver fælles afsæt og ramme for de faglige refleksioner.
- Øvelse i fagligt at reflektere og se nysgerrigt på sin egen faglige praksis.
- Anerkendelse af hinandens faglighed og mulighed for at give den feedback til kollegaer, som kan være svært at nå i hverdagen.

” Det er med til at løfte, at vi får en arbejdsplads til at fungere, hvor der er trivsel på alle niveauer [...] Flere borgere kommer i trivsel. Og når de er i trivsel, kommer medarbejdere også i trivsel. Færre sygedage. Og jeg bliver som leder rigtig glad, når tingene fungerer godt her, og vi alle sammen har et fælles mål ift., at borgerne skal have det godt. Arbejdsglæde hele vejen igennem og pårørendetilfredshed [...] Som de siger; man kan mærke, når man kommer ind her, at der er en god stemning. Men den er der ikke bare. Man skal ikke tage det for givet. Den kan lige pludselig blive dårlig.

Leder, Plejehjemmet Bolbro

Lederen af plejehjemmet fortæller, at ledelse er centralt for at fastholde et udviklingsarbejde. Hun siger:

” Der skal rigtig meget ledelse til [...] Det er igennem ledelsen, at tilgange der sikrer værdighed skal leve videre blandt medarbejderne, så de ældre får en værdig pleje.

Det har virket godt for Plejehjemmet Bolbro at...

- **Ledelsen holder fast i at ville det og prioritere udviklingsarbejdet.** Lederen siger: "Det er svært at overlade rollen og ansvaret for det her til en medarbejder. Det må være ledelsen, der tager den."
- **Sikre opbakning hos personalet,** hvor der også blandt medarbejdere er personer, der medvirker til at drive forandringen i hverdagen og går forrest sammen med ledelsen.
- **Skabe engagement** omkring brugen af beboerkonferencen og de faglige redskaber ved fx at italesætte og tydeliggøre, at det gør en positiv forskel for både personale og beboere.
- **Integrere brugen af de faglige refleksionsredskaber i hverdagen,** fx i refleksionsrum, som man i forvejen har, eller øve beboerkonferencen med brug af faglige redskaber, som personalet i forvejen kender.
- Have fokus på, at det kræver, at man **løbende holder fast i det.** Det er vigtigt konstant at være opmærksom på, at man ikke falder i "synsninger" eller tillægger beboerne intentioner, som de ikke har.



Blomsten

Friplejehjemmet Ida Marie
under Selveje Danmark

Friplejehjemmet Ida Marie under Selveje Danmark

Friplejehjemmet Ida Marie har siden 2021 arbejdet med en større kulturændring, da plejehjemmet overtog et andet plejehjem i Odense Kommune og derfor skulle samle personalet og opbygge en fælles faglig referenceramme og kultur, som alle kunne se sig selv i.

De har derfor haft alle fagligheder og erfaringer i spil i en udviklingsproces, hvor alle var indstillet på skabe den bedst mulige kultur og det bedst mulige plejehjem.



” Vi tænkte; dét klarer vi snildt, men det var faktisk rigtig svært, fordi alle kom med hver deres værdisæt og erfaringer, som man egentlig selv tænkte var det bedste.

Leder, Fripleshjemmet Ida Marie

Et af de redskaber, som plejehjemmet har taget til sig i arbejdet med at sikre en tydelig fællesfaglig referenceramme er Tom Kitwoods 'Blomsten'. Blomsten er et redskab til at forstå og arbejde med de fem grundlæggende psykologiske behov hos et menneske.

Plejehjemmet bruger Blomsten i stort set alle refleksionssammenhænge. Det kan være i ganske korte samtaler to eller få kollegaer imellem, og det kan være på triagemøder og i større fora som fx beboerkonferencen, hvor flere medarbejdere er samlet.



Blomsten

Lederen af Plejehjemmet Ida Marie fortæller, at Blomsten favner de mange aspekter, der er i et liv for alle mennesker, og at den derfor kan bringes ind i mange situationer, hvor der er behov for en fagligt funderet refleksion over beboerens behov og ønsker. Med Blomsten kan man sikre sig, at beboeren føler sig set, hørt og forstået. Lederen fortæller:

” Det er jo ikke sådan, at beboeren skal se, høre og forstå personalet, men personalet skal se, høre og forstå beboeren. Hvordan sikrer vi, at vi får opfyldt deres behov; at vi ser hele den beboer, vi står overfor og ikke bare den problemstilling, som vi måske lige synes en upassende adfærd kan være. Hvordan får vi set ind bag ved den adfærd og får undersøgt, hvad de prøver at kommunikere til os.

Blomsten er blevet et så integreret et redskab i fagligheden på Plejehjemmet Ida Marie, at den bruges dagligt i flere forskellige sammenhænge.

Sådan bruger Plejehjemmet Ida Marie 'Blomsten'

- **I den daglige sparring**, hvor hverdagsrefleksioner med kollegaer bliver mere faglige ved at bringe Blomstens aspekter ind for at forstå beboerens adfærd. Blomsten er god, når man vil lave et 'tjek' af, om alle beboerens behov rent faktisk er opfyldte. Lederen siger: "Det er i virkeligheden nogle simple overskrifter, men gør at vi får set hele mennesket, også i de daglige samtaler, hvor vi lige vender en beboer."
- **I triagemøderne**, der afholdes to gange ugentligt. Lederen fortæller, at de kan have en situation, hvor beboeren ikke er, som beboeren plejer at være. Her drøfter de Blomstens fem aspekter, som er vist nedenfor, men ikke nødvendigvis i denne rækkefølge:
 1. Tilknytning
 2. Trøst
 3. Identitet
 4. Beskæftigelse
 5. Inklusion

De går nysgerrigt igennem hvert punkt, med fokus på, hvad der kan være årsag til beboerens adfærd for at kunne finde de bedst mulige tiltag ift. beboeren. Triagemøderne er korte, men med Blomsten som redskab er det nemt at gå til, selvom man ikke har så meget tid. Man kan også nøjes med at tale om udvalgte punkter i Blomsten på ét tidspunkt, og udvælge andre til et andet tidspunkt. På den måde er der flere muligheder for at belyse beboeren i en helhed og finde eventuelle behov, der ikke er opfyldt, uden at det nødvendigvis skal være et omfattende refleksionsarbejde.

Sådan bruger Plejehjemmet Ida Marie 'Blomsten'

- På plejehjemmets version af beboerkonferencen, som afholdes én gang om måneden, går medarbejderne systematisk igennem alle punkter i Blomsten ift. en beboer. Lederen fortæller, at det er afgørende at komme omkring alle fem psykologiske behov for at kunne skabe god faglig refleksion ift. en beboer. Beboere med demens kan have svært ved at udtrykke egne behov, så man bliver også som personale nødt til at arbejde med hypoteser og se på, hvad beboeren kunne have behov for, hvad der kan gøres af tiltag for at understøtte behovet, og hvad personalet skal have en nysgerrighed på. Dernæst også at følge op for at se, om tiltaget har haft effekt på beboeren, og hvis ikke; hvilke andre muligheder der kan være for at dække et evt. behov.



En kultur og praksis med faglig refleksion, fordi de har faste rammer og udvalgte fælles redskaber at arbejde ud fra og bruge, som gør, at personalet ser hele mennesket. Plejehjemslederen fortæller, at Blomsten giver en fælles forståelse og kan anvendes af alle i personalegruppen. Hun siger:

” Det er ikke sådant et redskab, der kun ligger til højrebenet for sygeplejersker eller ergoterapeuter eller hjælpere eller assistenter [...] Det har givet os en fælles referenceramme og et fælles ståsted. Det er det her, vi tager udgangspunkt i. Fordi alle vil det bedste for beboeren og vil gerne arbejde sådan, men har måske andre ord for, hvordan man arbejder sådan. Så det har givet en fælles forståelse, som gør, at vi har kunne højne kvaliteten i vores arbejde, og højne kvaliteten ude ved beboerne og se en øget trivsel for dem - og også for vores personale.

Plejehjemmet får mange positive tilkendegivelser fra pårørende. Tilkendegivelserne er samlet i en mappe, som alle kan kigge i, og brevene bliver læst op på personalemøder, så alle får anerkendelsen og kan høre, at deres arbejde er værdifuldt og meningsfuldt for både beboere og pårørende. Lederen fortæller om tilkendegivelserne fra de pårørende:

” De skriver til os, at de har kunne mærke hjertevarme. Og de har kunne mærke faglighed. Det her med, at de har kunne mærke begge dele, det viser os, at de pårørende også mærker, at vi ser, hører og forstår deres kære og de andre beboere her.

Det er over tre år siden, at plejehjemmet startede deres udviklingsproces, og lederen fremhæver netop, at det tager tid at skabe forandringer og at nå til så stærkt et fælles fagligt fundament, som de har opnået på Ida Marie plejehjem.

Anvendte tiltag

- Være bevidste om, hvad ens medarbejdere har behov for på forskellig vis i en forandringsproces. Hvem går forrest, hvem bakker op, og hvem går ikke med i første omgang. På ledelsesplan undersøgte de, hvem der viste et umiddelbart engagement og havde lyst til at gå forrest i at drive forandringen i det daglige, og hvem der skulle understøttes lidt mere i processen og have lidt mere 'hjælp' til at sætte deres faglighed ind i en større sammenhæng.
- Tag udgangspunkt i, hvad der er **nemt omsætteligt**. Blomsten er et ud af flere led i at blive mere refleksive i sin praksis, og er et godt sted at starte, fordi det er et intuitivt redskab, der kan bruges af alle fagligheder på et plejehjem og i relation til alle mennesker, idet de fem psykologiske forhold er universelle.
- **Gøre det visuelt og synligt**. På Ida Marie plejehjem har de hængt Blomsten op, så den er synlig i dagligdagen, ligesom de tegner den i beboerkonferencen, så de kan skrive ind i de fempunkter. Lederen fortæller, at Blomsten hænger synligt i deres konferencerum, og at de i deres arbejde med at synliggøre redskabet sågar har hængt den på personales badeværelse/toilet.
- **Introducere nye medarbejdere til Blomsten**. Både ledelse og medarbejdere har et stort fokus på at bringe nyansatte godt ombord i de værdier og tilgange, som plejehjemmet har som fundament for plejen og omsorgsarbejdet med borgerne og heri også at introducere til Blomsten og sørge for, at de nye hurtigt får træning i at anvende den i de sammenhænge, som de nye er med i.



Tips og triggers

Plejecenter Sølund
i Københavns Kommune

Plejecenter Sølund i Københavns Kommune

Plejecenter Sølund ligger på Indre Nørrebro i Københavns Kommune. Københavns Kommune deltog med en række plejehjem og hjemmeplejeafdelinger i implementerings- og læringsforløbet under en samlet indsats, som de kaldte 'Tryghed og Trivsel'.

Plejecenter Sølund satte ifm. forløbet fokus på at arbejde endnu mere personcentreret for at mindske uforståelig adfærd hos beboerne, som kunne ende i en voldsom episode. Der var derfor fokus på at styrke tryghed og trivsel for både beboere og medarbejdere.

Sølund ønskede at blive bedre til at dele det, som kaldes 'tavs eller skjult viden', som er observationer og viden om, hvad beboerne reagerer godt og mindre godt på, men som ikke altid bliver systematisk delt eller dokumenteret. De igangsatte derfor et udviklingsarbejde med fokus på personcentreret omsorg gennem bedre videndeling. En medarbejder fortæller om det sådan her:

” Vi har fået flyttet en holdning om, at det er beboeren, der er noget i vejen med til, hvad kan vi gøre for, at vi alle sammen får en god dag. Det har virkelig været et paradigmeskifte. Vi går til det på en professionel måde. Holdningen er diametral anderledes til, hvordan vi går beboerne, og det er hele vejen rundt i personalegruppen.



I en inddragende udviklingsproces fandt ledere og nøglepersoner på Plejecenter Sølund på begrebet 'Tips & Triggers'. Begrebet dækker over, at alle medarbejdere har værdifuld viden om, hvad der virker godt for beboeren og kan medvirke til at gøre beboeren tryk (tips), og hvad beboeren ikke reagerer godt på; hvad der 'trigger' borgeren (triggers).

'Tips & Triggers' er nu blevet til et oplysningsfelt indført i de besøgsplaner, som Sølund har for hver beboer, der kan sikre, at personale og pårørende skaber de bedst mulige rammer og forhold for besøg hos beboeren.

Tips og triggers

- På forsiden af besøgsplanen, som er en del af journalen for beboeren, ligger 'Tips & Triggers', som er et åbent tekstfelt, hvor alle i personalegruppen har mulighed for at komme med input til, hvad beboeren reagerer positivt på, og hvad der ikke gør.
- Sølund har lagt besøgsplanen på forsiden i deres dokumentationssystem, så den 'springer i øjnene' på medarbejderne, når de åbner beboerens journal. Her kan angives særlige udfordringer for beboeren, ting skal man undlade at gøre, eller andet man med fordel kan gøre. Alt dette med formålet at styrke den personcentrerede omsorg og være bedre klædt på til at skabe en relation til beboeren.
- Sølund har den tilgang om at alle medarbejdergrupper kan have relevant viden at byde ind med og derfor kan alle, der er omkring beboeren, komme med tips og triggers. Det gælder også rengøringspersonale, køkkenpersonale og pedeller, som i løbet af en dag kan have kontakt med beboeren.

- Viden fra 'Tips & Triggers' bringes systematisk ind i de mødestrukturer, der er hos Sølund, hvor der deltager relevante medarbejdere og fagligheder og af og til også pårørende. Det kan være:
 - Morgenmøderne, hvor beboerens journal og besøgsplan åbnes og kigges fælles igennem.
 - Kl. 11-møder, hvor der kan ske en faglig sparring om enkelte beboere, og hvor den før 'tavse viden' kunne gå tabt, men nu er synlig for medarbejdere omkring beboeren og kan anvendes som et vidensinput til refleksion.
 - BPSD-konferencer, som Københavns Kommune anvender, er en metode til målrettet arbejde med adfærdsmæssige og psykiske symptomer hos beboere med demens. Her kan viden om tips og triggers også bringes ind som en del af det samlede afsæt for refleksioner og aftaler ift. beboerne.
- Alle beboere på Sølund har en plan, der tager afsæt i de informationer, der er delt mellem personalet. Planen indeholder et mål, der følges op efter en kort periode. Et mål kan være, at beboeren skal have en mere stille formiddag, og med brug af informationerne om beboerens 'Tips & Triggers' prøver personalet et eller flere tiltag af, der kan dæmpe beboerens uro og give beboeren en roligere formiddag.

Beboerens kontaktperson får til ansvar at skrive målet ind i besøgsplanen, så det står tydeligt for alle, og så alle ved, hvad der prøves af, for at give beboeren en bedre formiddag og styrke beboerens generelle trivsel. Det er vigtigt, at alle holder sig til, hvad der er aftalt ift. beboeren. Det kræver, at alle holder hinanden op på aftalerne, og at alle er bevidste om, at det at prøve noget af fælles og systematisk kan være med til at sikre en bedre trivsel for beboeren.

Ledergruppen fortæller, at udviklingsprocessen har...

- **Simplificeret dokumentationen omkring borgeren**, så den er nemmere at gå til og anvende for medarbejdergruppen. Det har skabt afsæt for at arbejde mere ensrettet og kunne give beboerne en bedre hverdag.
- **Skabt en større grad af ensartethed**, fordi de har fået en bedre 'rød tråd i at arbejde med omsorgsfaglighed' og i den sammenhæng, der er mellem de forskellige initiativer og tiltag, der kommer fra bl.a. Københavns Kommune.
- **Fået en mere fælles tilgang til beboerne**, hvor alle i medarbejdergruppen, fra nyansatte til de mest erfarne, har en fælles tilgang til beboerne, og indenfor rammen af det fælles kan inspirere hinanden på tværs af afdelinger.
- **Skabt mere fælles ansvar omkring beboerne**. Det er ikke alene kontaktpersonen, der skal sikre en god dag for beboeren. Det er alle de medarbejdere, der har med beboeren at gøre i løbet af en dag. Lederne fortæller, at de ser mange gode eksempler i hverdagen på beboere, der fungerer bedre og har fået en mere rolig hverdag.
- **Givet mulighed for, at flere medarbejdere og forskellige fagligheder kan spille ind med deres viden**. En leder fortæller, at det også fagligt har beriget dem at give rengøringspersonalet og køkkenet en stemme. Hun siger:

” Det er til gavn for både borgere og medarbejdere at få nye øjne på en gang imellem. Og for den samlede personalegruppe at opleve, at deres mening også er vigtig og brugbar for andre. Alles input er vigtige for at få et billede af, hvordan vi tager os af vores beboere. Rengøringspersonalet kan have viden om beboeren, der er relevant for at sikre beboeren en god hverdag.

Lederne fortæller, hvordan de i udviklingsprocessen har fået sat fokus på psykologisk tryghed på arbejdspladsen. Ved at dele viden mere systematisk mellem dem har de kunnet se – og dermed også italesætte – hvor udfordrede beboerne på Sølund er af andet end alderdom, og hvor meget det kræver af personalet at sikre god kvalitet for beboerne samtidigt med, at de skal passe på sig selv. Det er derfor blevet nemmere at tale om det, der er svært. En leder siger:

”Vi har alkoholmisbrugere, hjemløse, borgere uden pårørende, med tunge psykiatriske diagnoser, som kræver en helt særlig måde at arbejde på [...] Vi skal kunne tale åbent om, at det er okay, at det kan være svært.”

Der har været en høj grad af lederinvolvering ifm. udviklingen af 'Tips & Triggers' og i arbejdet med at sikre bedre videndeling og skabe tryghed og trivsel blandt beboere og medarbejdere. Lederne er gået forrest i arbejdet og har:

- Stillet forventning om, at alle i medarbejdergruppen er med og engagerer sig i indsatsen, dvs. bl.a. at de anvender de tablets, der viser beboerens besøgsplaner, minder hinanden om at skrive observationer ind, så kollegaer kan få gavn af dem – og bruger informationerne i faglige refleksioner til at styrke beboerens velbefindende i hverdagen.
- Opkvalificeret og undervist erfarne og nye medarbejdere i forskellige metodiske tilgange og praksisser, og hvordan de læser en besøgsplan. Det har både været for uddannede og for de ufaglærte, ligesom alle også inddrages i beboerkonferencer og møder, når det vurderes relevant ift. beboeren.
- Haft fokus på, at den nye indsats skal fungere sammen med den allerede eksisterende praksis. Det kan være tiltag bl.a. fra Københavns Kommune, som de har fået et øget fokus på at sætte ind i en meningsfuld sammenhæng med de øvrige tiltag på Sølund. Det betyder også, at de har 'arbejdet mere kreativt med nye tiltag', for at få det ind i en sammenhæng og for at få det til at give mening for dem i hverdagen.



Kendskab og relation til beboerne

Fjordhuset på Hundested Plejecenter
i Halsnæs Kommune

Fjordhuset på Hundested Plejecenter i Halsnæs Kommune

Fjordhuset er Hundested Plejecenters afdeling for beboere med svær demens. Der er 16 boliger til beboere med demens beliggenhed ud til Hesselø Bugt i Kattegat. Fjordhuset er integreret i Hundested Plejecenters stærke kultur, værdier og menneskesyn om at have personcentreret omsorg med i alt, hvad de gør.



Hundested Plejecenter har i flere år arbejdet med personcentreret omsorg, og det lever nu i deres hverdagspraksis. Dedikationen til den beboercentrerede omsorg er underbygget af en faglig refleksionskultur, der er tæt koblet med psykologisk tryghed for alle til at deltage i faglige refleksioner. Det er grundlaget for høj faglighed, kvalitet og arbejdsmiljø.

Refleksionskulturen understøttes i mødestrukturen, i månedlige kompetenceudviklingssessioner, fast tilbud om supervision, og i hverdagspraksis. Refleksionskultur handler for dem om at forstå beboernes behov og ønsker, så de kan give dem den bedst mulige hverdag.

Et redskab til at holde fokus på beboernes ønsker i dagligdagen

Et konkret redskab på Fjordhuset er et enkelt lamineret A4-ark for hver beboer, hvor personalet skriver, hvad beboeren godt kan lide at lave både af hverdagsaktiviteter og ønsker til større aktiviteter, udflugter mv. De 16 ark, et for hver beboer, hænger på personalekontoret, så alle ser det. Formålet er at sætte fokus på, at beboerne dagligt laver noget, de godt kan lide, samt indtænke deres ønsker til større aktiviteter i den fremadrettede planlægning.

På de laminerede skemaer kan man se de aktiviteter, de enkelte beboere godt kan lide.

"På det laminerede A4-ark for hver borger, skriver vi med tusch, hvad beboeren godt kan lide. Vi så på mange billeder fra udflugter og aktiviteter, at det var mange af de samme, der var på billederne. Så vi blev bevidste om, at vi skal se alle beboere og deres ønsker. Nu hænger skemaet på kontoret, hvor alle ser det. På skemaet står der 3-4-5 aktiviteter, som vedkommende godt kan lide. I starten satte vi et kryds hver gang, vi havde lavet en af de aktiviteter, fordi vi har et mål om, at vi mindst en gang om dagen laver en af de aktiviteter med hver beboer. Nu er det indlejret i vores adfærd, så vi sætter ikke længere kryds."

Lederen siger, at det kræver ressourcer at arbejde på denne måde, men at det er fagligt begrundet, fordi det giver bedre relationer med beboerne, og de har hver dag aktiviteter, som de særligt godt kan lide, og så er det også en god investering:

"Det kræver ressourcer, men man frigiver jo også ressourcer, hvis der opstår afmægtighed. Så det er også en investering: når borgerne trives, sparer personalet tid i sidste ende."

Personcentreret omsorg understøttes af mødestruktur og undervisning

Refleksionskulturen i Fjordhuset er forankret i en struktur af møder og fora:

- Daglige kl. 8-møder, hvor medarbejderne fordeler borgerne
- Daglige kl. 11-møder med triagering
- Daglige kl. 15-møder med overlevering fra dagvagt til nattevagt
- Beboerkonferencer hver fjerde uge

Personcentreret omsorg lever i disse møder. Medarbejdere og ledere har stort fokus på sproget som en måde at leve personcentreret omsorg, så der konstant er fokus på at anvende faglige kompetencer til at sikre trivsel, pleje og omsorg for beboerne.

” Vi har kl. 8-møder hver dag, hvor medarbejderne fordeler borgerne. Der har vi noget sprogligt. Vi siger: Hvem vil du gerne give en god dag? I stedet for at sige: Hvem vil du gerne have? Sprog betyder meget. Ved at sige det sådan, er vi bevidste om, at vi er her for borgerne. Det er ikke bare opgaver, der skal fordeles. Dagen bliver anderledes, om man siger: Jeg går lige ind og hjælper stue 9, eller: Jeg vil gerne give Birte en god dag i dag. Vi tager også en hands-on refleksion på, hvilken faglighed skal ind til hvilken borger i dag. Og også: Hvordan har jeg det i dag ift. at gå ind til den her borger i dag? Alle medarbejdere vil det gerne, men når de står om morgenen og skal hjælpe 16 mennesker, kan man ikke undgå, at det også bliver en opgave. Så hvordan skaber vi rammen for, at det bliver et menneske, ikke en opgave.

Medarbejder, Fjordhuset

Månedlige undervisningssessioner

På Hundested Plejecenter har de også faglige forums med månedlige undervisningssessioner, faste sparringer og refleksion indenfor relevante faglige temaer, som tager afsæt i plejecentrets strategi om konstant faglig udvikling og det, de kalder deres kulturarbejde.

Den medarbejder, der er ansvarlig for at tilrettelægge de faglige fora, hvori der undervises, sparres og reflekteres, fortæller, at alle medarbejdere deltager og er aktive for at skabe fælles faglighed og fælles kultur i hele huset:

"Jeg laver faglig undervisning. Det ligger i fast kadence en gang om måneden. Det er hele huset, alle medarbejdere, så de møder hinanden på tværs. I dagvagten gør vi det ude på afdelingerne. Aftenvagterne samles tilsvarende på tværs af huset. Det ligger i faste rul: Mandag og onsdag i den første uge i måneden samler vi alle aftenvagterne, så de har tid til på tværs af huset at reflektere. Både for dagvagter og aftenvagter er det blandet, hjælpere, assistenter, sygeplejersker og pædagoger. Så de kan også tale sammen og byde ind og høre, hvad der foregår i huset, og reflektere sammen. Nattevagterne er begejstrede, når de kommer med, for de oplever ofte, at de bliver forbigået og bare lige får det at vide af kolleger, når det har foregået. Her vil vi noget mere."



Vedholdende faglig ledelse at få skabt og vedligeholde kulturforandringer med fokus på faglig refleksion. Det er krævende for medarbejderne, og derfor også for lederne, fortæller lederen af Fjordhuset:

” Det er hårdt at arbejde på den her måde. Personalet bærer vores værdier og ambitioner. Det er krævende. De er altid ude efter at gøre det gode for beboerne. Vi skal også huske at have respekt for, at vi kræver at medarbejderne er mentalt spidse, de må ikke blive trætte og udkørte. Vi er aldrig færdige. Vi har faglig refleksion i fokus i meget af det, vi gør. Der er anerkendelse i at have lov til at være sammen med kolleger og reflektere. Det giver et positivt mindset. Vi skal holde det, vi vil, ved lige. Vi laver faglig ledelse hele tiden.

Lederne på Hundested Plejecenter understreger, at det kræver...

- At man som leder skaber og fastholder en faglig refleksionskultur. Lederen fortæller sådan her:

"Vi skal altid bruge faglige argumenter, ikke "synsninger". Det kalder på psykologisk tryghed at turde at undre sig og stille spørgsmål. Det er at sige: Det, du gør der, forstår jeg ikke. Have mod til at sige det. Det kræver, at der er nogle rammer, så det er muligt for medarbejderne at gøre det. Så vi skal finde tid og rum til, at vi alle kan gøre det. Skabe en træningsbane i hverdagen. Det at reflektere. Det kræver lang tids træning, man skal øve sig i det, prøve det af."

- Et kulturarbejde med fokus på at sikre et stærkt fundament i personcentreret omsorg. Lederen understreger, at de har arbejdet med at ændre kulturen i flere år, og at personcentreret omsorg skal funderes i et menneskesyn, der deles og udleveres af alle 125 medarbejdere i hverdagspraksis i Hundested Plejecenter. De deler gerne deres erfaringer, og samtidig er det vigtigt for dem, at læserne forstår, at det er et kontinuerligt kulturarbejde, og ikke noget der er nemt lige at tilvælge og sætte tjek ved, at nu er det gjort.

"Det er kulturarbejde, det er kontinuerligt, og det skal have vores fokus hele tiden", som lederen siger og fortsætter: "Jeg har et fuldstændigt klart billede af, at det er ledelse at skabe den kultur, at vi skal se det enkelte menneske. Den grundværdi er i alt, hvad vi gør."



Krydsmøder

Hjemmeplejen
i Allerød Kommune

Hjemmeplejen i Allerød Kommune

I Allerød Kommune har ca. en tredjedel af medarbejderne i hjemmeplejen været på implementerings- og læringsforløb, og med afsæt i læring på forløbene har hjemmeplejen udviklet deres egen version af beboerkonferencen. En såkaldt light-udgave af beboerkonferencen, som de kalder 'krydsmøder'.

Intentionen var at skabe et fælles rum for at tale om borgere med uforståelig adfærd. Som en af lederne fra hjemmeplejen siger:

” Vi har ikke mange borgere, hvor vi ser voldsomme episoder... og vi har allerede triage-møder, men vi oplevede at mangle fælles sprog og samarbejde på tværs med netop den uforståelige adfærd som centrum.



Krydsmødet hos hjemmeplejen hedder 'krydsmøde' fordi mødet foregår på kryds og tværs af fagligheder omkring borgeren. Som lederen fortæller:

” I hjemmeplejen får vi ikke penge for at afholde møder, så vi tog lidt af frokosttiden og lidt af møder vi i forvejen havde og etablerede krydsmøderne sådan (...) Man skal lægge møderne, så de passer med at folk er på arbejde. Fx lægge det sent, hvis det skal inkludere aftenvagten.

Om krydsmøderne

- **Varigheden** af et krydsmøde er ca. 30 minutter, og der udvises fleksibilitet ift. hvor mødet foregår og hvad tid på dagen.
- **Deltagere på krydsmødet** inkluderer en række samarbejdspartnere omkring borgeren, herunder: sygeplejerske, assistenter, hjælpere, terapeuter og repræsentanter fra midlertidige pladser. Fra kommunen deltager også typisk demensvejledere, kostvejledere og andre, der er involveret i opgaver i berøring med hjemmeplejen. De involverede medarbejdere hos hjemmeplejen vurderer, hvem der er mest relevante at invitere til mødet for at kunne drøfte den enkelte borgers behov og situation bedst muligt.
- **Indholdet på krydsmøderne** bygger på redskaber og viden fra implementerings- og læringsforløbet og en tilpasset version af den socialpædagogiske handleplan. Der sættes fokus på:
 - 'Hvad borgeren har med sig' herunder borgerens livshistorie, behov og potentielle udfordringer.
 - Om borgeren får det, som borgeren har behov for.
 - Der lægges en fælles plan for, hvad man gør derfra. Deltagerne drøfter fx om det er medicinsk gennemgang, der skal til? Om alle sanser fungerer for borgeren? De vælger i fællesskab, hvilke (allerede eksisterende) redskaber de skal bruge fremadrettet.
- **Opfølgning på møderne** sker typisk efter fire uger på et nyt krydsmøde, hvor deltagerne drøfter, hvordan tingene har udspillet sig med afsæt i den aftalte plan.

Lederen fortæller, at krydsmøderne...

- Understøtter en større jævnbyrdighed på tværs af fagligheder. Krydsmøderne gør, at alle høres og involveres i en potentiel udfordring, og der bliver koordineret roller og forventninger på tværs.
- Bidrager til, at borgeren får en mere ensartet og sammenhængende behandling på tværs af de fagpersoner og medarbejdere, der kommer i borgerens hjem.

” Det gør en forskel for borgerne. Medarbejderne får sammen en oplevelse af at det gør en forskel. De oplever det fx i fællesskab med sygeplejen. Samarbejdet er bare blevet bedre og de har nemmere ved at tage kontakt til hinanden.

Leder i hjemmeplejen, Allerød Kommune

5 punkter til en konceptbeskrivelse

Lederen understreger, at næste skridt er at få udviklet en konceptbeskrivelse for 'krydsmødet', der beskriver:

1. Hvad kan udløse et krydsmøde?
2. Hvordan dokumenterer man undervejs på mødet?
3. Hvordan udarbejder man en handleplan?
4. Hvordan sikrer man, at planen lever i praksis?
5. Hvordan følger man bedst muligt op på det, der er sat i gang?

For at understøtte prioritering af møderne, er det væsentligt, at man som leder kommunikerer klart til alle involverede:

- Hvad mødet handler om fx årsagen til, at mødet afholdes.
- Hvad der forventes af dem som deltagere på mødet, fx at alle deltager og bidrager med input og idéer til næste skridt for at støtte borgeren.
- Hvad målet med mødet er, herunder hvad vi ønsker at opnå ift. borgerens trivsel.

Ifølge lederen kan det bidrage til at motivere alle til at deltage. Hun siger:

” Man skal helst kende til konceptet bag beboerkonferencer. Og det kræver, at man vil borgers trivsel. Det er jo det, der er målet med det hele. Og så skal man have respekt for hinandens faglighed og være nysgerrig på andre vinkler og fagligheder.

Bagom Sundhedsstyrelsens inspirationskataloger

I arbejdet med inspirationskatalogerne har konsulentfirmaet Realize på vegne af Sundhedsstyrelsen talt med 13 kommuner, der har deltaget i Sundhedsstyrelsens Implementerings- og læringsforløb.

Det er der kommet 15 case-eksempler ud af, som kan læses i inspirationskatalogerne under temaerne

Personcentreret omsorg



Faglig ledelse og refleksionskultur



Sammenhæng på tværs af ældreplejen



Dobbeltperspektivet



De medvirkende kommuner:

- repræsenterer interessante forandringer i form af nye faglige indsatser, arbejdsgange, organisatoriske og kulturelle tiltag
- er geografisk placeret, så de så vidt muligt repræsenterer forskellige dele af Danmark
- indgår med eksempler fra et plejehjem udvalgt af dem selv og/eller med eksempel fra hjemmeplejen

Repræsentanter fra fire kommuner har deltaget i en workshop, hvor de var med til at kvalificere indholdet i inspirationskatalogerne.

Læs mere om Sundhedsstyrelsens implementerings- og læringsforløb og tilblivelsen af inspirationskatalogerne på **Sundhedsstyrelsens hjemmeside**.

Sundhed for alle ♥ + ●