

Notat

Vedr. ansøgning til Sundhedsstyrelsens pulje "Styrket om sorg og nærvær i Ældreplejen"

Dato: 06.01.2021

**Center for Sundhed og
Omsorg**
Sekretariat

Kontakt

Sara Frøslev Nielsen
Udviklingskonsulent
sfn@horsholm.dk
Direkte tlf. 4849 3691

Skema 2 – Allerød, Hillerød, Halsnæs, Helsingør, Gribskov, Fredensborg og Hørsholm Kommune

1. Projektets titel
Nye veje til at styrke det nærværende møde med borgere og pårørende i praksis
2. Hovedansøger
Hørsholm Kommune
3. Hvilket/hvilke tema(er) fra værdighedspolitikkerne tager projektet afsæt i? <i>Sæt minimum ét kryds</i>
<input checked="" type="checkbox"/> Livskvalitet <input checked="" type="checkbox"/> Selvbestemmelse <input checked="" type="checkbox"/> Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen <input type="checkbox"/> Mad og ernæring <input checked="" type="checkbox"/> Pårørende <input type="checkbox"/> En værdig død <input type="checkbox"/> Bekæmpelse af ensomhed
4. Resumé af projektet (max 15 linjer)
<p>Projektet er inspireret af den aktuelle dagsorden om kvalitet i ældreplejen. Projektet tager afsæt i, hvordan vi med den rette kommunikation, organisering og professionelle tilgang til dilemmaer kan møde borgere og pårørende med mere nærvær i hverdagen. Formålet med projektet er at udvikle bedre relationer og skabe bedre forudsætninger for, at borgere og pårørende bliver mødt ligeværdigt og med mulighed for endnu mere medbestemmelse i omsorgsarbejdet. Der skal skabes nye rum til at tale om og handle på de oplevelser, som borgere og pårørende har i hverdagen og ændre på dårlige oplevelser.</p> <p>Projektet hviler på et innovativt samarbejde, hvor syv nordsjællandske kommuner samarbejder om et fælles udviklings- og læringsrum på tværs af kommunerne. Projektet er inspireret af forbedringsmodellens måde at arbejde med udvikling og forbedringer, fordi hensigten er at udvikle gode løsninger i praksis med løbende afprøvninger og justeringer. Hver kommune vil afprøve metoder og indsatser til at skabe mere omsorg og nærvær i ældreplejen ved at fokusere udviklingen af mødet med den enkelte borger og pårørende. Kommunerne vil sideløbende have opmærksomhed rettet på indhold og anvendelse af dokumentation samt optimering af tidsforbrug. Projektet er forankret i en solid tværgående organisering, hvor den lokale praksisnære udvikling i den enkelte kommune deles og spredes på tværs af projektets øvrige kommuner.</p>
5. Beskriv baggrunden for projektet, herunder det udviklingsområde/den problemstilling projektet tager afsæt i samt hvilken viden / hvilke erfaringer projektet bygger på
En ældrepleje kendetegnet ved værdighed, omsorg og nærvær er afgørende for både borgere og pårørendes livskvalitet og mulighed for et meningsfuldt hverdagsliv. Der findes i dag meget viden

om metoder og indsatser til at understøtte kvalitet i ældreplejen, og hver dag knokler medarbejderne for at skabe en god hverdag for de ældre borgere.

Den aktuelle værdighedsdagsorden kalder på nye praksisnære løsninger, der kan bidrage til at skabe mere nærvær i omsorgsarbejdet på ældreområdet. Nærværende projekt vil imødekomme dette gennem et innovativt projektsamarbejde, hvor kommunerne forpligter sig til et fælles udviklings- og læringsrum på tværs af kommunerne, med projekter, der hver især og på hver deres måde bidrager til at skabe mere omsorg og nærvær i ældreplejen. Alle med det formål, at fokusere på mødet med den enkelte borger og pårørende.

Borgeren og de pårørende skal være i centrum for projektet, og det skal derfor være deres ønsker og behov, der tages udgangspunkt i. Projektet retter sig mod, hvordan vi med den rette kommunikation, organisering og professionelle tilgang til hverdag og dilemmaer kan blive bedre til at møde borgeren med mere nærvær. Yderligere vil vi med projektet gentænke, hvordan borgerens og de pårørendes stemme kan inddrages mere aktivt i tilrettelæggelsen af omsorgsarbejdet.

De syv nordsjællandske kommuner ønsker at udvikle løsninger, der understøtter åbenhed om faglige dilemmaer, relationsdannelse mellem borgere, pårørende, og medarbejdere samt nye "rum" til at praktisere samarbejdet i. Kommunernes ambitioner er, at løsningerne skal udvikles og implementeres i praksis, hvor borgerne, de pårørende og medarbejderne i fællesskab skal skabe en mere nærværende ældrepleje. Værdiskabelsen ved at være flere kommune med samme mål er, at der kan arbejdes med afprøvninger lokalt, men med spredning til flere enheder og kommuner hurtigere.

Der eksisterer allerede et velfungerende samarbejde mellem de syv kommuner i regi af klyngesamarbejdet i Nordsjælland (Nordklyngen), hvor der kan trækkes på tværgående store projekterfaringer som "Demensvenligt Nordsjælland", og "Tværsektoriel Stuegang". Sidstnævnte med deltagelse af både almen praksis og Nordsjællands Hospital.

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

Fokus i projektet er at udvikle relationer og skabe bedre forudsætninger for, at borgere og pårørende bliver mødt ligeværdigt og med medbestemmelse i omsorgsarbejdet. Vi ønsker at skabe rum til at tale om og handle på de oplevelser, som borgere og pårørende har i hverdagen. Således er vi optaget af, at vi skal se mennesket frem for opgaven, når vi møder borgeren. Kommunerne forpligter sig derfor til at udvikle, afprøve og justere indsatser indenfor mindst et af følgende to spor: 1) mødet med borgerne i hverdagen og 2) mødet med pårørende i hverdagen.

De konkrete metoder og indsatser vil blive defineret på det første af tre planlagte læringsseminarer, hvor udvalgte medarbejdere og ledere fra de syv kommuner deltager. Indsatserne kan enten tage afsæt i nye eller eksisterende metoder, der videreudvikles og implementeres i den lokale praksis - alene eller i kombination. Følgende metoder/tilgange er pt. udgangspunkt for planlægningen:

- I tråd med hensigten om at invitere borgeren til at kvalificere omsorgsarbejdet, udvikles og afprøves feedbackmøder, baseret på eks. "Reflekterende teams". Her kan en enhed med fast kadence invitere en gruppe borgere eller pårørende til at give feedback direkte til personalet. Borgerne interviewes om deres oplevelser og erfaringer med et specifikt forløb eller emne, mens personalet sidder i samme rum og lytter.
- Nye udviklinger af arbejdet med livshistorier og potentialet heri for tilrettelæggelse af mere nærvær og omsorg i plejen
- Udvikling af relationskompetencer fx gennem det evidensbaserede program ICDP
- Implementering af grundtankerne fra Marte Meo i ældreplejen – at se menneskets ressourcer og fokusere på dem
- Med det formål at styrke kvaliteten af omsorgsarbejdet, styrke åbenhed og inddrage borgerperspektivet implementeres (elementer fra) "Our voice" – en metode fra Skotland til systematisk indsamling og håndtering af borgerfeedback. Grundidéen er at tilbyde forskellige kanaler til både positiv og negativ bruger/borgerfeedback. De

ledere/medarbejdere, der har været tæt på det forløb, der roses eller kritiseres, indgår i refleksion og svar på feedbacken. Viden gøres synlig, både for medarbejdere og brugere.

- For at styrke medarbejderens rum til at udvikle sig fagligt, lære af kolleger og sikre kloge, etiske valg over for borgere tænkes etableret et etisk råd/panel, hvor dilemmaer fra den daglige praksis kan drøftes og perspektiveres ud fra forskellige hensyn. Dilemmaer der kan opstå mellem pårørendes ønsker, borgerens selvbestemmelse og det faglige arbejde. Hensigten med et etisk råd er, at brede perspektiverne på hverdagens dilemmaer ud og drøfte input, der kan give en fælles forståelse for den videre vej i disse dilemmaer. Et etisk råd kan både have en medarbejder-dimension, og/eller en borger/pårørende-dimension, hvor borger/pårørende inviteres med i drøftelserne og dermed kan være med til at guide kommunens indsats på ældreområdet, både på individ – og principniveau.
- For at styrke borgere og pårørendes oplevelse af, at kommunen er servicemindet, nærværende og tilgængelig, arbejdes med servicedesign for selve mødet med borgeren. I det daglige arbejde kan fx ordvalg i den daglige kommunikation have utilsigtede konsekvenser for om borgere og pårørende oplever sig mødt med respekt og forståelse. Den enkelte borger og pårørende skal opleve sig set og hørt i tilrettelæggelsen af plejen, og medarbejderne følger op på, at borgere og pårørende stadig er enige i hverdagens plan.
- Udvikling og afprøvning af tværfagligt team til at højne livskvalitet hos borgeren og aflaste pårørende

Eftersom kommunerne tilsammen vil afprøve en række forskellige metoder og indsatser, bliver det muligt at arbejde med afsæt i flere af værdighedstemaerne, herunder livskvalitet, selvbestemmelse, kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen og pårørende.

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.

Indlejret i projektets hensigt er en overbevisning om, at et mere nærværende møde med borgeren og de pårørende indbefatter højere grad af dialog og fokus på specifikke behov hos den ældre, så mest mulig tid i plejen bruges på mødet med borger og pårørende.

Projektet bidrager til hensigten om reduktion af unødigt dokumentation ved sideløbende at undersøge, hvordan dokumentationspraksis (i relation til projektets indsatser) i hverdagen bliver mest værdifuld. Kommunerne vil fokusere på indhold og anvendelse af dokumentation samt optimering af tidsforbrug. Kommunerne vil afprøve forskellige modeller, hvor dokumentation kan indgå som en meningsfuld og integreret del af samarbejdsprocessen med og omkring borgeren. De konkrete metoder og indsatser vil blive defineret på det første læringsseminar og vil rette sig imod temaerne: 1) dokumentationspraksis, 2) anvendelse af dokumentation samt 3) reduktion af unødvendig dokumentation.

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.

Kommunerne ønsker at anvende en bottom-up tilgang og er derfor inspireret af forbedringsmodellen som metode til at identificere, udvikle og afprøve konkrete indsatser i hverdagen med det formål at løfte kvaliteten af omsorgen for det ældre menneske og de pårørende. Ideerne skal udvikles, afprøves og tilpasses af de medarbejdere, der er i kontakt med borgerne. Forbedringsmodellen har fx vist potentiale til forbedring af praksis via det tværkommunale projekt "I sikre hænder", som tre af ansøgerkommunerne deltager i, og alle kommuner forpligtiger sig at tilrettelægge processen med inspiration fra forbedringsmodellens PDSA-model.

Projektet vil følge en overordnet ramme med tværkommunale læringsseminarer ved opstart af projektet, midtvejs i forløbet og ved afslutning. Her vil de lokale indsatser løbende justeres og evalueres i fællesskab og på tværs. Et læringsseminar vil være sammensat af inspirationsoplæg,

faglige indspark samt kvalificering af kommunernes igangværende projekter. På den måde sikres det, at de lokale indsatser løbende kvalificeres af nye øjne og hurtigt skaber overførbare projekter. Øvrige kommuner får kendskab og ejerskab til de udviklede koncepter, og det vil øge muligheden for, at de afprøvede indsatser forankres efter endt projekt. Projektet ønsker at inddrage proces-, design- og innovationsfaglig ekspertise til at understøtte udvikling af nye løsninger, som kan implementeres i praksis

Den enkelte kommune vil identificere og afprøve en eller flere lokale indsatser inden for minimum ét af projektets to spor. De lokale processer vil således være bygget op omkring mindre læringsrum, hvor medarbejdere, pårørende, borgere og andre interessenter kan udveksle erfaringer og diskutere dilemmaer og udfordringer.

Kommunerne vil arbejde målrettet med borgerinvolvering. Det kan enten foregå ved, at borgerne og/eller de pårørende inviteres ind i det fælles læringsrum, og derved direkte indgår i udvikling og afprøvning, hvor viden om borgernes og de pårørendes oplevelser i forbedringsarbejdet indgår.

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.

Princippet i forbedringsmodellen indebærer blandt andet systematisk dataindsamling og vidensdeling, hvorfor de nye løsninger kan spredes til andre kommuner. Ambitionen er, at hver kommune når at udvikle, afprøve og beskrive mindst én indsats eller metode, som de øvrige kommuner i projektet kan overføre og implementere i egen praksis. Vidensdeling vil efter projektets afslutning fortsætte i regi af klynge-samarbejdet, hvor alle syv kommuner deltager. På samme vis vil landets øvrige kommuner få mulighed for at adaptere til projektets indsatser og metoder og via forbedringsmodellen udvikle og implementere i egen praksis.

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 vidensdeling mellem kommuner.

Forudsætningerne for at projektets ambitiøse mål kan indfries er, at vi sikrer en stærk koordinering på tværs af de syv kommuner samt mellem kommunerne og Sundhedsstyrelsen. Som en del af projektet ønsker vi derfor at ansætte en klyngeprojektleder, der skal løfte følgende hovedopgaver:

- Facilitere af samarbejdet mellem de syv kommuner, fx fælles læringsseminarer og styregruppemøder
- Bistå hver enkelt kommune i idégenerering og udvikling af indsatser samt implementering og dokumentation heraf
- Koordinering og dialog med Sundhedsstyrelsen, herunder deltagelse i vidensdelingsaktiviteter for alle projekter under puljen

Derudover ønsker kommunerne at allokere midler til lokal projektunderstøttelse i hver af de syv kommuner. Hver kommune vil yderligere udvælge eller ansætte en "læringsagent" med stærke faglige og formidlingsmæssige kompetencer, som skal agere forandringskatalysator i praksis og sikre, at udvikling og læring forankres i det praksisnære arbejde.

11. Beskriv projektets:

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

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

Organisering: Projektet organiseres som et tværkommunalt 'paraplyprojekt', der bindes sammen af en fælles metodisk og processuel ramme med fælles målsætning og udviklingsretning. De deltagende kommuner udvikler og afprøver forskellige indsatser under to overordnede spor: 1) Mødet med borgeren i hverdagen og 2) Mødet med pårørende i hverdagen.

Der ansættes en fælles **klyngeprojektleder**, der har det overordnede ansvar for at fastholde den fælles ramme og fremdrift. I hver deltagende kommune udpeges en lokal projektmedarbejder, der fungerer som bindeled mellem det tværgående niveau og den lokale indsats i kommunen. Klyngeprojektlederen og de lokale projektmedarbejdere indgår i en **tværgående projektgruppe** med ansvar for afvikling af læringsseminarer, læringsrum, vidensdeling, formidling og fremdrift på tværs. Projektgruppen kan ad hoc inddrage pårørende- og borgerrepræsentanter samt ledere og medarbejdere fra de igangværende indsatser. Til faglige oplæg på læringsseminarer trækkes på eksterne oplægsholdere. **Ledelsesmæssig forankring:** ledelsesmæssigt forankres projektet i en **agil styregruppe** bestående af tre chefer fra de deltagende kommuner og klyngeprojektlederen. Styregruppen er ansvarlig for den overordnede økonomi og fremdrift i projektet samt godkendelse af større afvigelser i de lokale projekter. Herudover vil den samlede veletablerede chefgruppe løbende blive involveret i projektets fremskridt, udfordringer og prioriteringer på i forvejen planlagte klyngemøder.

Forankring efter projektets ophør: Indsatserne forankres lokalt i hver enkelt kommune.

Styregruppen vil undervejs tage stilling til, om der er løsninger, der skal sikres en tværkommunal forankring og finde en model for dette.

Tilknyttede kompetencer og erfaring: Der skal ansættes en klyngeprojektleder, som har viden og erfaring med kommunale udviklingsopgaver og har stærke procesfaglige kompetencer og gerne erfaring med at drive større projekter efter forbedringsmodellen, med et komplekst organisatorisk ophæng. Herudover er der lokale projektmedarbejderressourcer til rådighed i alle kommunerne. De lokale projektmedarbejdere har solid indsigt i den kommunale drift og tilsammen stærke erfaringer med at drive tværkommunale projekter.

Tids- og milepælsplan

Milepæl 1: Fælles grundlag og tildeling af midler eller afslag

01.11.20: Lokale projektmedarbejdere udpeget. Proces for ansættelse af klyngeprojektleder

30.11.20: Puljemidler tildeles

12/ 2020: Ansættelsesproces af klyngeprojektleder, og de lokale indsatser tager form

Milepæl 2: Tværgående projektorganisering

31.12.20: Styre - og projektgruppe er etableret, klyngeprojektleder tiltrådt / varetaget indtil endelig tiltrædelse

Milepæl 3: Planlægning af de lokale indsatser under de to spor

31.01.21: Kommunerne har udarbejdet beskrivelser af de lokale indsatser

Milepæl 4: Læringsseminarer og læringsrum afvikles

Primo marts 2021: Det første læringsseminar afvikles:

Idégenerering, formulering af SMARTE mål samt drøftelser af borgere/pårørendeinvolvering. *Primo juni 2021: Det andet læringsseminar afvikles:*

Praksisnære erfaringer med indsatserne, herunder foreløbige resultater, succeser og udfordringer.

Ultimo november 2021: Det afsluttende læringsseminar afvikles:

Spredning og adaptation til andre kommuner.

Spredning og adaptation til andre kommuner.

Milepæl 5: Projektafslutning

31.12.21: Data indsamlet på tværs af lokale projekter. Afrapportering til bevillingsgiver + endeligt regnskab