



Maj 2022

Afprøvning af samtaleredskab til vurdering af ældre borgeres oplevelse af værdighed i ældreplejen

Evaluering af Værdighedshjulet



Indholdsfortegnelse

1. Indledning	2
1.1 Baggrunden for afprøvningen.....	2
1.2 Om det afprøvede samtaleredskab	3
1.3 Kort om evalueringens grundlag	3
1.4 Læsevejledning	4
2. Resumé.....	5
3. Bag om afprøvningen.....	7
3.1 Afprøvningens understøttende aktiviteter.....	7
3.2 Den lokale organisering.....	8
3.3 Udpegning af medarbejdere	8
3.4 Forberedelse af samtalen.....	9
3.5 Gennemførelse af samtalen	10
3.6 Opfølgning på samtalen	10
3.7 Vidensdeling	11
3.8 Hvornår gennemføres samtalerne.....	12
3.9 Bag om afprøvningen: Opsamling og anbefalinger	13
4. Værdighedshjulet som redskab	14
4.1. Den indledende kvalificering af samtaleredskabet.....	14
4.2 Værdighedshjulets temaer.....	14
4.3 Hjælpe spørgsmålene	16
4.4 Skalaen.....	17
4.5 Notefeltet	18
4.6 Vejledninger til medarbejdere og ledere.....	18
4.7 Forslag til understøttende redskaber og aktiviteter	19
4.8 Værdighedshjulet som redskab: Opsamling og anbefalinger.....	19
5. Gevinster for borgere og medarbejdere.....	20
5.1 Gevinster for borgerne.....	20
5.2 Gevinster for medarbejderne.....	22
5.3 Samtalen med borgere, der er kognitivt svækkede.....	22
5.4 Gevinster for borgere og medarbejdere: Opsamling og anbefalinger	23
Bilag 1: Evalueringens grundlag	24
Om de deltagende plejeenheder	24
Metoder og datakilder.....	24
Bilag 2: Værdighedshjulet	26
Bilag 3: Vejledninger til medarbejdere og ledere	29

1. Indledning

1.1 Baggrunden for afprøvningen

I de seneste år har arbejdet med at fremme en værdig ældrepleje fået et større fokus, og et vigtigt aspekt af at fremme værdigheden handler om at lytte til borgerne selv. Værdighed er individuelt, og det, som én borger oplever som vigtigt og værdigt, er ikke nødvendigvis indbegrebet af værdighed for en anden borger. For at finde ud af, hvad der er vigtigt, er vi nødt til at spørge den enkelte borger. Det er gennem samtalen, at vi bliver klogere på borgeren, og hvad der er vigtigt for den enkelte.

Formålet med afprøvningen

Videncenter for Værdig Ældrepleje i regi af Sundhedsstyrelsen igangsatte i foråret 2021 en afprøvning af et samtaleredskab, som kan understøtte arbejdet med værdighed i ældreplejen. I projektet blev der afprøvet og videreudviklet et samtaleredskab – Værdighedshjulet – som kan anvendes af medarbejdere i plejeenheder. Formålet med projektet var:

- At udvikle et praksisnært arbejdsredskab, der kan understøtte fokus i det daglige arbejde på borgerens værdighed gennem dialog og løbende læring
- At skabe systematisk samtale med borgeren om dennes trivsel, ønsker og behov
- At igangsætte og følge relevante faglige indsatser og initiativer med afsæt i samtalen mellem personale og borgeren.

En videreudvikling af et eksisterende samtaleredskab

Værdighedshjulet tager teoretisk og metodisk afsæt i en personcentreret tilgang til omsorg samt en praksisnær tilgang til læring og udvikling, som bygger på aktionslæring og en systemisk-narrativ tilgang. Det er udviklet af Videncenteret og har været anvendt i forbindelse med praksisnære læringsforløb om værdig ældrepleje ved Værdighedsrejseholdet i 2019-2020. Erfaringerne fra Værdighedsrejseholdet viste, at det er et relevant samtaleredskab, som giver plejepersonalet ny viden om den enkelte borger – en viden, som kan inddrages i planlægningen af plejefaglige indsatser, samt skabe forståelse for den enkelte borgers ønsker, behov og adfærd.

Forud for afprøvningen var forventningerne til redskabet derfor, at det kunne bidrage til samtale med borgeren om dennes ønsker og behov samt bidrage til refleksion og læring blandt personalet om værdighed i den daglige opgaveløsning og i det professionelle møde mellem borger og personale. Yderligere var ønsket at undersøge, om redskabet kunne bidrage til en mere systematisk tilgang til det daglige arbejde med fokus på borgerens værdighed, herunder til løbende at følge udviklingen.

Evaluering af afprøvningen

Formålet med evalueringen er at undersøge, i hvilket omfang og under hvilke forhold samtaleredskabet kan anvendes til at øge fokus på borgerens oplevelse af værdighed i det daglige arbejde. Evalueringen har samtidig til formål at bidrage til færdiggørelsen af selve samtaleredskabet, så det på bedst mulig vis kan støtte op omkring arbejdet med værdighed i ældreplejen.

Denne evalueringsrapport er udarbejdet til Sundhedsstyrelsen og andre aktører, som er interesserede i at gå i dybden med evalueringen af afprøvningen. Den formidler de samlede fund fra evalueringen, herunder de konkrete justeringer af samtaleredskabet, potentialer og barrierer for anvendelsen samt de oplevede gevinster ved Værdighedshjulet.

For at understøtte den videre udbredelse af samtaleredskabet har PwC udarbejdet en særskilt introduktion til Værdighedshjulet, som er målrettet beslutningstagere i kommuner og plejeenheder, hvor der blandt andet fremgår ti gode råd til implementeringen. Der er ligeledes udarbejdet to vejledninger til henholdsvis ledere og medarbejdere.

1.2 Om det afprøvede samtaleredskab

Værdighedshjulet anvendes i en samtale mellem en borger og en medarbejder i borgerens hjem eller et andet sted, hvor borgeren føler sig godt tilpas – det endelige samtaleredskab er afbilledet nedenfor.

Redskabet er bygget op omkring seks temaer, der er relevante for borgernes trivsel og livskvalitet:

1. Dit hjem og samarbejde
2. Dine valg i hverdagen
3. Fællesskab, familie og venner
4. Tryghed
5. Aktiviteter i hverdagen
6. Helbred og måltider.



Det er vigtigt at komme omkring alle temaer, da der kan være ting på spil for borgeren, som medarbejderen ikke er opmærksom på, ligesom der kan ske ændringer i borgerens liv og helbred, der har indflydelse på borgerens ønsker og behov.

Udover de seks temaer indeholder Værdighedshjulet et "andet"-felt med mulighed for at spørge ind til, om der er andet, som er vigtigt for borgeren. Her fremgår tre forslag til temaer: Brugen af teknologi, Den sidste tid samt Kærlighed og seksualitet – som samtalen kan rundes af med. Det afprøvede værdighedshjul har også tilknyttet en række hjælpespørgsmål, et felt med plads til medarbejderens noter og en skala, som skal give en indikation af borgerens samlede trivsel og oplevelse af værdighed.

Der afsættes som udgangspunkt 30 minutter til samtalen. Når samtalen er slut, dokumenterer medarbejderne relevant viden fra samtalen, deler information med personalegruppen, fx ved triagering eller på personalemøder, og igangsætter nye tiltag, hvis samtalen giver anledning til det.

De endelige versioner af Værdighedshjulet, hjælpespørgsmål og vejledninger til ledere og medarbejdere fremgår i Bilag 2 og 3.

1.3 Kort om evalueringens grundlag

PwC har gennemført en indledende kvalificering af Værdighedshjulet og en efterfølgende evaluering af afprøvningen, mens Sundhedsstyrelsen har stået for implementeringsstøtte til de deltagende plejeenheder. Afprøvningen af Værdighedshjulet har forløbet fra maj 2021 til marts 2022.

Evalueringen af afprøvningen omfatter en midtvejs- og en slutevaluering samt en efterfølgende justering af redskaberne på baggrund af evalueringens resultater. Evalueringen er baseret på følgende metoder og datakilder, som udfoldes i Bilag 1:

- Interviews med borgere
- Fokusgrupper med medarbejdere
- Interviews med ledere/projektledelse
- Observation af samtaler
- Gennemgang af skriftligt materiale
- Fælles læringsseminarer.

Nærværende rapport sammenfatter resultaterne fra evalueringen.

1.4 Læsevejledning

Rapporten er bygget op omkring en række kapitler, som vi skitserer indholdet af nedenfor.

Kapitel 2 indeholder et samlet resumé.

Kapitel 3 omhandler erfaringer fra afprøvningen af Værdighedshjulet. Her beskriver vi afprøvningens understøttende aktiviteter, plejeenhedernes lokale organisering af afprøvningen og deres tilgang til udpegningen af medarbejderne. Vi beskriver også forberedelsen og opfølgningen på samtalen, ligesom vi afdækker erfaringer med vidensdeling og perspektiver på, hvornår samtalerne gennemføres.

I kapitel 4 udfolder vi Værdighedshjulet som redskab. Vi beskriver først den indledende kvalificeringsproces, og herefter behandler vi evalueringens fund i relation til Værdighedshjulets temaer og hjælpe-spørgsmål. Vi beskriver formålet og anvendelsen af skalaen, brugen af notefeltet og de medfølgende vejledninger. Til slut kortlægger vi plejeenhedernes forslag til understøttende redskaber og aktiviteter.

Kapitel 5 kortlægger gevinster ved anvendelsen af Værdighedshjulet. Her beskriver vi de gevinster, som anvendelsen af Værdighedshjulet har haft for borgere og medarbejdere. Vi udfolder også perspektiver på at anvende Værdighedshjulet sammen med borgere, der er kognitivt svækkende.

I løbet af rapporten fremgår små bokse med overskriften "Erfaringer med Værdighedshjulet i praksis", som har til formål at formidle konkrete eksempler på anvendelsen af Værdighedshjulet under afprøvningen. Beskrivelserne tager udgangspunkt i de kvalitative interviews med borgere og medarbejdere, men navne m.m. er ændret for at bevare borgernes anonymitet.

I Bilag 1 fremgår evalueringens grundlag, herunder information om de deltagende plejeenheder samt en udfoldet beskrivelse af de anvendte metoder og datakilder.

I Bilag 2 findes den endelige version af Værdighedshjulet og hjælpespørgsmålene.

Bilag 3 indeholder de endelige versioner af vejledninger til henholdsvis medarbejdere og ledere.

2. Resumé

Om projektet

Videncenter for Værdig Ældrepleje i regi af Sundhedsstyrelsen har igangsat en afprøvning af et samtaleredskab, som kan understøtte arbejdet med værdighed i ældreplejen. Formålet med projektet er at afprøve og videreudvikle et samtaleredskab, som kan anvendes af medarbejdere i plejeenheder til at gennemføre samtaler med borgerne om, hvad der er vigtigt for dem i forhold til deres trivsel og oplevelse af værdighed.

Værdighedshjulet er bygget op omkring seks temaer, der kan være relevante for borgernes trivsel og livskvalitet, og et felt med mulighed for at spørge ind til, om der er andet, som er vigtigt for borgeren. Samtaleredskabet er blevet afprøvet af ti plejeenheder på tværs af landet. PwC har gennemført en evaluering af afprøvningen, som er baseret på kvalitative interviews med borgere, medarbejdere og ledere, observation af samtaler, gennemgang af skriftligt materiale og fælles læringsseminarer.

Gevinster for borgere og medarbejdere

Evalueringen viser, at samtalen med udgangspunkt i Værdighedshjulet kan have mange positive gevinster for både borgere og medarbejdere. Samtalen bidrager til, at borgerne føler sig set og hørt, og den giver dem en oplevelse af, at det er i orden at give udtryk for ønsker og bede om hjælp. Borgerne har generelt sat stor pris på at være med i forløbet og ønsker at fortsætte med samtalerne fremover.

Efaringerne fra samtalerne viser, at når borgerne nævner ønsker, er der typisk tale om mindre ting, som medarbejderne forholdsvist nemt kan handle på. Det kan eksempelvis dreje sig om at få en besøgsven, om ønsker til frokosten eller at have en lampe tændt om natten. I de få tilfælde, hvor medarbejderne ikke kan hjælpe med borgernes ønsker – fx hvis det handler om komplekse familierelationer – kan det alligevel give borgerne en vis ro at fortælle det til en medarbejder, som har tid til at lytte og være nærværende.

Medarbejderne oplever, at samtalen giver dem ny viden og bedre forståelse for borgernes situation. Samtalen har i mange tilfælde styrket deres relation til borgerne og skabt en større fortrolighed imellem dem. Mange medarbejdere fortæller, at anvendelsen af Værdighedshjulet har øget deres arbejdsglæde, fordi de har lært borgerne bedre at kende, og fordi de har igangsat handlinger, som kan øge borgernes trivsel og livskvalitet.

Samtaleredskabet kræver som udgangspunkt, at borgerne kan indgå i en samtale, men evalueringen viser, at samtalen i høj grad kan tilpasses til borgerens funktionsniveau ved hjælp af omformuleringer, pauser og inddragelse af eksempelvis fotos. Plejeenheder, der har deltaget i afprøvningen, understreger også, at alle borgere kan sætte pris på at blive lyttet til og mærke, at der skabes ro omkring dem.

Anvendelsen af Værdighedshjulet

Evalueringen peger på en række opmærksomheder ved anvendelsen af Værdighedshjulet. Indledningsvist er det vigtigt at sikre, at medarbejderne får formidlet formålet med samtalen, og at de afprøver samtaleredskabet via praktiske øvelser. Tovholderen har en væsentlig rolle i forhold til at planlægge samtalerne og sørge for løbende opsamling på tværs af medarbejderne.

Udvælgelsen af medarbejdere kan med fordel tage højde for kendskabet til borgeren. Lederne mener dog, at alle medarbejdere kan afholde samtaler med den rette oplæring. Medarbejderne oplever, at 30 minutter er en passende længde, men at man kan overveje at afsætte lidt mere tid til den første samtale. En længere samtale kan være en god idé, hvis medarbejderen ikke er vant til at anvende samtaleredskabet, og samtidig imødekommer det, at mange borgere har mere at fortælle til den første samtale.

Det er herudover vigtigt at etablere en systematisk tilgang til opfølgning og facilitere vidensdeling på tværs af personalegruppen. Den konkrete opfølgning afhænger af borgernes ønsker og behov, men bør altid involvere dokumentation i omsorgssystemet. Vidensdelingen bør ske på eksisterende møder, med blik for at alle vagthold og relevante faggrupper får formidlet viden fra samtalen.

På baggrund af evalueringen anbefales det at anvende samtaleredskabet ca. en måned efter indflytning eller opstart af hjemmehjælp og herefter hver 3. eller 6. måned. Værdighedshjulet kan frembringe vigtig viden om borgerne, som kan anvendes i tilrettelæggelsen af plejefaglige indsatser, og derfor er det en fordel at afholde første samtale relativt tidligt. Samtidig kan samtalen bidrage til at opbygge tryk og tillid mellem medarbejdere og den enkelte borger. Dog er det en fordel, hvis borgeren har haft tid til at falde til på plejecenteret eller vænne sig til at modtage hjemmehjælp inden den første samtale. Da der kan ske ændringer i borgerens helbred og trivsel, er det vigtigt at gennemføre løbende samtaler. PwC anbefaler derfor, at der afholdes samtaler hver 3. eller 6. måned, afhængigt af borgernes behov, og hvor ofte plejeenhedens praktiske og organisatoriske forhold tillader det.

Værdighedshjulet som redskab

Evalueringen afdækker også anvendeligheden og relevansen af Værdighedshjulets konkrete temaer, hjælpespørgsmål, skala, notefelt og vejledninger til medarbejdere og ledere. Her fremgår det, at samtalen kommer ind på emner, som er relevante for borgerne, og at samtaleredskabet bidrager til meningsfulde samtaler. Efter den første afprøvning af Værdighedshjulet viste midtvejsevalueringen, at der var grundlag for en række justeringer. Derfor blev der blandt andet tilføjet et tema om helbred og måltider, justeret i hjælpespørgsmålene med henblik på at gøre dem mere personlige og udarbejdet en ny skala til at måle borgernes trivsel og oplevelse af værdighed. På baggrund af slutevalueringen anbefales det at omdøbe et af de supplerende temaer og fjerne skalaen. Evalueringen viser, at skalaen ikke anvendes konsistent, og at mange medarbejdere og borgere finder den forstyrrende for samtalen, og derfor anbefaler PwC at fjerne skalaen fra Værdighedshjulet.

3. Bag om afprøvningen

For at teste Værdighedshjulet som redskab er der blevet gennemført en grundig afprøvning i ti plejeenheder på tværs af landet. Her er Værdighedshjulet blevet afprøvet af medarbejdere og borgere fra både kommunale og private plejecentre samt kommunale hjemmeplejeenheder. I løbet af afprøvningen er Værdighedshjulet blevet anvendt i tre samtaler med hver borger med 3-4 måneders mellemrum.

I dette kapitel belyses anvendelsen af Værdighedshjulet i de medvirkende plejeenheder, herunder de understøttende aktiviteter, den lokale organisering og udpegningen af medarbejderne. Endvidere afdekkes forberedelsen af samtalen, selve gennemførelsen af samtalen og hvor ofte der gennemføres samtaler samt den efterfølgende opfølgning og vidensdeling.

3.1 Afprøvningens understøttende aktiviteter

For at støtte op om afprøvningen af Værdighedshjulet har Sundhedsstyrelsen afholdt en række aktiviteter for de deltagende plejeenheder. Det primære formål med aktiviteterne har været at klæde enhederne på til at anvende samtaleredskabet, blandt andet ved at fremme nysgerrigheden over for borgerne og træne medarbejdernes spørge- og lytteteknikker.

Kick off-arrangement

Inden selve afprøvningen gik i gang, afholdt Sundhedsstyrelsen et samlet kickoff-arrangement for alle de deltagende plejeenheder. Her blev plejeenhederne præsenteret for projektets formål og indhold, PwC fortalte om evalueringens omfang, og der blev til slut faciliteret øvelser i at afholde samtaler med Værdighedshjulet.

Alle enhederne har efterfølgende givet udtryk for, at kickoff-arrangementet betød, at de følte sig godt klædt på til afprøvningen. Flere ledere har specifikt nævnt, at det er vigtigt at formidle formålet med samtalen til medarbejderne, så de bliver motiverede for at deltage. Mange medarbejdere fremhæver, at de lærte meget af at blive introduceret til spørgeteknikker og øve sig på at interviewe en kollega inden den egentlige samtale. De fremhæver også, at de fik meget ud af en video, hvor Sundhedsstyrelsen viser et eksempel på, hvordan man kan interviewe en ældre borger.

"Kickoff-mødet klædte os godt på, fordi projektets formål blev formidlet, og vi fik mulighed for at afprøve temaer og hjælpespørgsmål på hinanden."

- Leder

Ad hoc sparring og statusmøder

Sundhedsstyrelsen har udover det indledende kickoff-arrangement afholdt en række ad hoc sparring og statusmøder med hver enhed. Her har formålet været at tilbyde råd og vejledning til enhederne samt at følge op på, hvordan afprøvningen er gået. Ad hoc sparringen har været et tilbud, og det har været op til enhederne at beslutte temaerne for sparringen. Alle enhederne har taget imod ad hoc sparringen i starten af projektet, men senere i forløbet har flere vurderet, at de ikke havde brug for sparringen. Den begrænsede efterspørgsel efter ad hoc sparring kan blandt andet være et udtryk for, at det er et forholdsvist enkelt redskab at anvende.

Enhederne har generelt oplevet, at aktiviteterne fra Sundhedsstyrelsen har givet et stort udbytte, og at kick off-arrangement, ad hoc sparring og statusmøder har været tilstrækkelige til at støtte op om anvendelsen af Værdighedshjulet og klæde medarbejderne på til at gennemføre samtalerne. Herudover har mange enheder drøftet samtalerne på særlige møder eller i de eksisterende mødefora, fx personalemøder, triagering og tavlemøder.

3.2 Den lokale organisering

Afprøvningen af Værdighedshjulet er blevet organiseret på forskellig vis på tværs af de ti deltagende plejeenheder. Evalueringen viser, at enhederne gennemgående fremhæver vigtigheden af at etablere en tovholderfunktion, som sikrer, at samtalerne gennemføres, og at der følges op.

Tovholderfunktionen

De ti enheder har placeret tovholderfunktionen forskelligt – i nogle enheder har centerchefen haft tovholderrollen, mens andre enheder har ansat en projektmedarbejder eller lagt ansvaret ud til teamlederne. Tovholderen har været ansvarlig for implementeringen af samtaleredskabet, herunder udpegningen af afdelinger og medarbejdere, planlægning og gennemførelse af samtalerne, samt kontakten til Sundhedsstyrelsen og PwC. Tovholderen har ligeledes sørget for at samle op på relevante møder og formidle skriftlige eller mundtlige opsamlinger til medarbejderne.

Mens nogle enheder har koncentreret deres deltagelse omkring et enkelt team og få medarbejdere, har andre haft deltagelse af flere teams og et større antal medarbejdere. Enheder med deltagelse af flere teams oplever, at det også er vigtigt at udpege en ansvarlig i de enkelte teams, som står for planlægning af samtalerne, indsamling af materiale og opfølgning med medarbejderne samt dokumentation.

Udskiftning i medarbejdere og borgere

Flere enheder har haft udskiftning af medarbejderne i løbet af afprøvningen, og her har teamledere typisk taget over ved anden eller tredje samtale. Mange enheder har også oplevet, at borgere er faldet fra på grund af flytning, sygdom eller død. Mens enkelte enheder har inddraget nye borgere undervejs, har de fleste enheder gennemført de sidste runder samtaler med færre borgere, da de samtidig har været udfordret på kapaciteten på grund af COVID-situationen.

"Det er vigtigt at have en tovholder, som skemalægger samtalerne og sørger for, at det bliver en "skal"-opgave."

- Leder

"I en travl hverdag kan det være svært at forstå, hvorfor man skal afsætte tid til samtalen. Men samtalen er en investering, som kan øge borgerens trivsel og derfor også lette vores samarbejde."

- Leder

3.3 Udpegning af medarbejdere

Evalueringens overordnede konklusion er, at alle medarbejdere kan anvende samtaleredskabet med den rette oplæring. Lederne fremhæver, at det er vigtigt, at medarbejderne kan se formålet med samtalen, og at de er nysgerrige efter at lære borgerne at kende.

Hensyn til teoretisk viden, opgavemængde og borgerkendskab

I afprøvningen er samtalerne primært blevet gennemført af sosu-assistenten. I nogle enheder har lederne udpeget medarbejdere, der i forvejen kender til Videnscenter for værdig ældreplejes systemisk-narrative tilgang og metoder, da de tidligere har haft praksisnære læringsforløb ved Værdighedsrejseholdet. Andre steder har lederne udvalgt medarbejdere, som ikke på forhånd er med i lignende projekter med henblik på at brede viden ud blandt flere medarbejdere, samt forhindre at enkelte medarbejdere belastes for meget.

I mange tilfælde er samtalerne blevet gennemført af borgerens kontaktperson eller en anden medarbejder med godt kendskab til borgeren. Evalueringen viser, at det primært er en fordel, da relationen typisk betyder, at borgeren er mere tryk i samtalen. Det kan dog være en udfordring, hvis det får borgeren til at holde sig tilbage i forhold til at fortælle om ting, der ikke er positive ved

"Hvis vi skal lykkes med at udbrede samtaleredskabet, skal alle medarbejdere være i stand til at føre samtalerne. Det kan de også med den rette oplæring."

"Vi er ikke vant til at interviewe og føre en samtale ud fra faste temaer, hvor vi også skal tage noter. Jeg var ret nervøs de første gange"

- Medarbejder

samarbejdet eller enheden. Borgerne fortæller generelt, at de er glade for, at samtalen blev gennemført af en medarbejder, som de kendte på forhånd.

I enkelte plejeenheder har ledere fra starten selv gennemført eller observeret samtaler med borgerne med henblik på at få en bedre forståelse for samtaleredskabet, og hvad det kræver at anvende det. Disse ledere fremhæver, at det er vigtigt at give medarbejderne mulighed for at sætte sig ind i temaerne og læse hjælpespørgsmålene på forhånd samt afsætte tilstrækkelig tid til selve samtalen og den efterfølgende dokumentation.

3.4 Forberedelse af samtalen

Evalueringen viser, at det er vigtigt at forberede samtalen, og at enhederne med fordel kan understøtte sparring mellem medarbejderne før og efter samtalerne. I løbet af afprøvningsperioden har enhederne skabt rum for medarbejdernes forberedelse på forskellige måder.

Fælles møder og kollegial sparring

Enheder har som nævnt oplevet, at Sundhedsstyrelsens aktiviteter har bidraget med tilstrækkelig god forberedelse forud for samtalen. Mange medarbejdere giver dog udtryk for, at de har følt sig mere komfortable ved anden og tredje samtale, da de her har haft kendskab til temaerne og erfaring med at bruge spørgsmålene.

Enkelte enheder har selv afholdt et ekstra fælles møde med medarbejderne for at forberede dem på samtalen, andre enheder har givet medarbejderne tid til at sparre med hinanden eller en teamleder inden samtalerne, men i mange tilfælde har medarbejderne forberedt sig på egen hånd. Medarbejderne nævner, at de har sat pris på løbende sparring med en kollega.

Forhåndskendskabet til borgeren

Forhåndskendskabet til borgeren har ofte haft indflydelse på medarbejdernes forberedelse inden hver enkelt samtale. Flere medarbejdere nævner, at de ved første samtale har forberedt sig ved at læse borgernes livshistorie forud for samtalen, mens mange ved anden og tredje samtale har læst deres noter fra de foregående samtaler. Andre medarbejdere pointerer, at de har haft så godt kendskab til borgerne, at de ikke har haft behov for at genopfriske noterne fra tidligere samtaler.



Erfaringer med Værdighedshjulet i praksis

Arne, 83 år

Gift

Bor på plejecenter

Arne har boet på plejecenteret i et års tid. Hans kone bor stadig i deres fælles hus, og hun kommer på besøg næsten hver dag. Arne er blind og kommer ikke så meget uden for sin egen lejlighed. Han bryder sig ikke om, at personalet hjælper med den nedre hygiejne, og han afviser ofte at få hjælp.

Til samtalen med udgangspunkt i Værdighedshjulet taler Arne med en aftenvagt, og de kommer ind på, hvornår aftenvagten møder ind. Arne er overrasket over, at aftenvagten møder en time tidligere, end han troede. Det viser sig, at Arne har været utryk, fordi han havde indtryk af, at der ikke var noget personale sidst på eftermiddagen.

Efter samtalen er aftenvagten begyndt at banke på hos Arne og flere af de andre beboere, når han møder ind. Arne er blevet glad for aftenvagten, og de taler ofte videre om de emner, som de kom ind på under samtalen med Værdighedshjulet. Som resultat af fortroligheden får aftenvagten nu også lov til at hjælpe Arne med den nedre hygiejne.

3.5 Gennemførelse af samtalen

Samtalen med anvendelse af Værdighedshjulet er som oftest blevet gennemført i borgerens hjem, da her kan skabes et fortroligt rum uden forstyrrelser. I enkelte tilfælde har medarbejderen afholdt samtalen et sted udendørs, hvor borgeren har følt sig tryk.

Samtalens varighed

I afprøvningen blev plejeenhederne opfordret til at afsætte 30 minutter til hver samtale med Værdighedshjulet, og medarbejdere oplever generelt, at det er en passende længde. Evalueringen viser dog også, at man med fordel kan afsætte lidt længere tid til første samtale, da borgerne som regel har mere at fortælle, og medarbejderne har mindre erfaring med at styre samtalen.

"Jeg følte mig tryk ved, at samtalen fandt sted i mit eget hjem. Vi kom jo ind på nogle personlige ting."

- Borger

Uforstyrrede og hyggelige omgivelser

Herudover er det vigtigt at skabe ro omkring samtalen og bestrebe sig på, at den ikke bliver afbrudt. Medarbejderne fremhæver, at det har stor betydning for deres evne til at være til stede og lytte, at de ved, at deres kollegaer er informeret om, at de som udgangspunkt ikke kan kontaktes under samtalen. De interviewede borgere giver ligeledes udtryk for, at de sætter pris på, når medarbejderne har tid til at føre en længere samtale uden at blive afbrudt. Enkelte medarbejdere fortæller også, at de har gode erfaringer med at skabe et hyggeligt rum ved at medbringe en kande kaffe eller lignende.

"Vores leder gav os lov til at slukke telefonen under samtalen. Det gjorde, at jeg kunne lægge stressen fra mig og lytte til borgeren."

- Medarbejder

3.6 Opfølgning på samtalen

En systematisk tilgang til opsamling på samtalerne kan understøtte, at der bliver handlet på de ting, som borgeren fortæller i løbet af samtalen. Nedenfor belyses nogle af borgernes konkrete ønsker, og hvordan enhederne har arbejdet med opfølgning.

Eksempler på konkrete ønsker og opfølgning

Afprøvningen viser, at i de tilfælde, hvor borgerne har ønsker til ændringer, er der som regel tale om mindre ting, som er forholdsvis nemme at handle på for medarbejderne. Borgernes ønsker handler ofte om at deltage i flere eller færre aktiviteter, få ændret deres sengetid eller få lavet små justeringer i måltiderne. Ønskerne kan også involvere at få repareret en dør, få formidlet kontakt til en læge eller præst eller få hjælp til at justere hjælpemidler eller tekniske apparater.

Flere borgere giver ved samtalerne således udtryk for, at de ønsker at deltage i flere eller færre aktiviteter, og her har medarbejderne typisk med det samme kunnet sørge for, at borgeren fx kom til banko, i madklub eller på udflugt – eller omvendt at borgeren fik lov til at holde sig mere for sig selv. Borgere, der har ønsket en besøgsven, har fået hjælp til at etablere ordningen, og borgere, der har ønsket at tale med en læge eller en præst, har fået hjælp til at formidle kontakten eller aftale en tid.

Mange enheder har justeret i planen for borgerens pleje, hvis borgernes ønsker handler om den indsats, som de modtager fra hjemmeplejen eller på plejecenteret. Det kan eksempelvis være relevant, hvis borgeren gerne vil have ændret sin sengetid, ønsker at have en lampe tændt om natten eller foretrækker at døren bliver lukket ved toiletbesøg. Medarbejderne nævner også, at de noterer, hvis borgeren har specifikke ønsker til maden, og at de har talt med køkkenpersonalet på plejecenteret eller bistået borgeren med at vælge en anden madordning i hjemmet.

Flere medarbejdere fortæller, at de i mange tilfælde nemt har kunnet justere borgernes hjælpemidler eller tekniske apparater, fx sænke ryglænet på kørestolen eller søge efter tv-kanaler, og at de ellers har taget direkte kontakt til hjælp udefra, hvis der fx har været behov for at skrue op for høreapparaterne eller få fjernet en lås fra altandøren. Enkelte enheder har også arbejdet på at etablere en

tættere dialog med aktivitetsmedarbejderen, så vedkommende får viden om borgernes ønsker til aktiviteter og ændringer i helbred.

Mange enheder har opdateret borgerens livshistorie, hvis samtalen har resulteret i ny viden om borgerens livs. Det handler som oftest om familierelationer, det tidligere arbejdsliv eller fritidsaktiviteter, som borgeren har dyrket. Mange medarbejdere fortæller, at denne viden kan anvendes i fremtidige samtaler med borgeren, samtidig med at den bidrager til at forstå borgerens følelser og handlinger.

Dokumentation i omsorgssystemet

Nogle enheder har i løbet af afprøvningsperioden tilføjet Værdighedshjulet som et separat element i omsorgssystemet, så hvert tema har fået sin egen overskrift efterfulgt af et tekstfelt. Disse enheder har gode erfaringer med løsningen, da det tillader, at noter fra samtalen lægges ind under genkendelige temaer. Andre enheder har ikke oprettet et separat element i systemet til Værdighedshjulet, men har i stedet lagt viden fra samtalen ind som en observation eller en handlingsanvisning.

"Det har givet stor værdi at få noterne direkte ind i systemet. Det har fungeret hos os, fordi vi har fået det sat op som genkendelige overskrifter i systemet. Tilgængelighed og enkelthed er afgørende."

- Leder

De enheder, som ikke har dokumenteret i omsorgssystemet i forbindelse med afprøvnningen, påpeger, at det er vigtigt at få etableret en dokumentationspraksis i systemet, hvis de skal anvende samtaleredskabet fremadrettet. Her fremhæver mange enheder, at det er afgørende, at inkorporeringen af Værdighedshjulet i omsorgssystemet sker med fokus på, at det skal være nemt at tilgå og enkelt at udfylde. Hjemmeplejeehederne og de kommunale plejecentre lægger også vægt på, at det er en forudsætning, at kommunen bakker op, så der blandt andet bliver udarbejdet en fælles systematik for dokumentationen i omsorgssystemet.

3.7 Vidensdeling

Vidensdeling på tværs af medarbejderne, der varetager plejen, kan understøtte, at der bliver delt viden fra samtalen og handlet på de ønsker, som borgeren eventuelt har. Evalueringen viser, at enhederne har haft forskellige tilgange til vidensdeling i løbet af afprøvnningen, blandt andet afhængigt af enhedens type og størrelse.

Formelle og uformelle fora for vidensdeling

Mange enheder nævner, at medarbejdere, som ikke har været med i projektet, er meget nysgerrige på at høre, hvad der er kommet ud af samtalerne. Mens enkelte enheder har haft Værdighedshjulet som et fast punkt på personalemøder, teammøder eller tavlemøder, har andre primært formidlet viden til kollegaer over frokosten eller til en kaffepause.

Enkelte enheder har haft en fysisk mappe liggende med noter fra samtalerne, som alle medarbejdere er blevet opfordret til at kigge i. Enkelte enheder har fremhævet hovedpointer fra samtalerne på deres triageringstavler og har gode erfaringer med at gøre resultaterne visuelle. En enkelt mindre enhed har anvendt en SMS-ring, hvor medarbejderne får en besked, hvis samtalerne resulterer i ny viden om borgere.

Udfordringer ved vidensdeling

Overdragelsen af viden opleves ofte som særligt udfordrende på tværs af vagthold og faggrupper – og i hjemmeplejen oplever man generelt vidensdelingen endnu sværere, da medarbejderne i mindre grad har mulighed for at være fysisk samlet i hverdagen. Flere plejecentre nævner, at de overvejer at afsætte bedre tid til overlevering mellem dag- og aftenvagte, og enkelte ledere overvejer også, hvordan viden fra samtalerne kan udbredes til flere personalegrupper, herunder terapeuter, sygeplejersker og visitationen. Et plejecenter har som nævnt allerede haft fokus på at overdrage viden fra samtalerne til aktivitetsmedarbejderen, da en del borgere har haft ønsker relateret til aktiviteter.

"Vi er generelt udfordrede i forhold til at overdrage viden mellem de forskellige vagthold, men det er vigtigt, at vi finder en systematik, for samtalerne kan også handle om ting, som er relevante for aften- og nattevagterne."

- Leder

3.8 Hvornår gennemføres samtalerne

De fleste enheder har gjort sig tanker om den fremadrettede anvendelse og udbredelse af samtaleredskabet, og herunder hvornår man bør gennemføre første samtale med borgerne.

Samtalen kan etablere kendskab i opstarten

Mange enheder peger på, at det vil være værdifuldt at afholde første samtale relativt hurtigt efter, at en borger begynder at modtage hjemmehjælp eller flytter ind på plejecenteret. Det kan fx være en måned eller to efter opstart eller indflytning, så borgeren har fået kendskab til medarbejderne og plejecenteret. Evalueringen viser, at samtaleredskabet kan understøtte, at enheden lærer borgeren at kende, og samtalen kan opfordre borgeren til fremadrettet dialog med personalet. Samtidig kan Værdighedshjulet anvendes til at forventningsafstemme og undgå konflikter på et senere tidspunkt.

”Det er vigtigt at få viden om borgerne så tidligt som muligt, så det giver mening at placere første samtale kort efter indflytning. Men borgeren skal også have lov til at falde til og føle sig tryk ved personalet.”

- Medarbejder

Enkelte enheder overvejer at anvende Værdighedshjulet ved indflytningssamtaler, hvor de pårørende også deltager. Mange enheder mener dog, at Værdighedshjulet så vidt muligt skal anvendes uden pårørende, da enhederne har erfaring med, at tilstedeværelsen af pårørende kan påvirke samtalen mellem borger og medarbejder. Mange enheder nævner dog, at man kan overveje at inddrage de pårørende, hvis borgeren ikke kan svare alene, fx ved svære kognitive funktionsnedsættelser eller hvis borgeren ikke taler dansk. I forhold til borgere, som ikke taler dansk, overvejer enkelte enheder at inddrage tolke til at gennemføre samtalerne, så sproget ikke bliver en hindring.

Værdien af løbende samtaler

Borgere, medarbejdere og ledere giver alle udtryk for, at det er værdifuldt at have flere løbende samtaler med Værdighedshjulet, da der kan ske ting i borgerens liv, som er vigtige at følge op på. Enhederne mener generelt, at samtalen bør gennemføres hver 3. eller 6. måned, men de peger på, at tid kan være en barriere. I hjemmeplejen skal samtalen ind i køreplanerne, hvorfor hver 3. måned kan være svært at realisere, mens plejecentrene nemmere kan gennemføre samtaler, hvis der er et ledigt øjeblik. Enkelte enheder nævner, at samtalen kan gennemføres efter behov, men understreger samtidig, at man bør sikre, at samtalerne gennemføres inden for en vis periode, så de ikke går i glemmebogen.

”Vi havde en borger, hvor de to første samtaler var meget positive, men ved den tredje var der opstået en masse problemer, for hun havde fået flere smerter og depressive symptomer. Derfor er løbende samtaler enormt vigtige.”

- Medarbejder



Erfaringer med Værdighedshjulet i praksis

Eigil, 87 år
Enkemand
Bor på plejecenter

Eigil flyttede på plejecenter, da han blev enkemand for ni måneder siden. Det har været en stor omvæltning for ham, og han har haft svært ved at falde til. Han havde set frem til det sociale samvær, men han har oplevet, at det kan være svært at tale med de andre beboere, da mange af dem er kognitivt svækkede.

Til samtalen med udgangspunkt i Værdighedshjulet fortalte Eigil om sin fortid som automekaniker, og at han nogle gange føler sig ensom. Det har resulteret i, at medarbejderne har etableret kontakt til en beboer på en anden afdeling, som også interesserer sig for biler. Eigil fik også nævnt, at han er ked af, at han ikke selv kan åbne døren ud til sin altan, fordi den binder, og derfor sørgede medarbejderne for at tilkalde en låsesmed.

Medarbejderne oplever i dag, at Eigil trives bedre, og at han er blevet mere åben og imødekommende over for medarbejdere og beboere. Han får tit besøg af beboeren fra den anden afdeling, og han nævner også, at han ikke på samme måde føler sig fanget i lejligheden, fordi han selv kan komme ud på altanen.

3.9 Bag om afprøvningen: Opsamling og anbefalinger

Evalueringen viser, at en række forhold har betydning for anvendelsen af samtaleredskabet i hverdagen. Først og fremmest er det vigtigt, at formålet med samtalen bliver formidlet til medarbejderne, og at samtaleredskabet afprøves via praktiske øvelser. Det har samtidig stor betydning at udpege en tovholder, som skemalægger samtalerne og sørger for løbende opsamling på tværs af medarbejderne. Udvælgelsen af medarbejdere kan med fordel tage højde for kendskabet til borgerne, men lederne mener generelt, at alle medarbejdere kan afholde samtaler med den rette oplæring.

Mange medarbejdere har været nervøse ved de første samtaler, men har følt sig mere komfortable i takt med, at de har afholdt flere samtaler. Enhederne fremhæver, at det er vigtigt at skabe ro omkring samtalen, så medarbejderne kan fokusere på at lytte og være til stede. Samtidig bør man etablere en systematisk og lettilgængelig tilgang til opsamling og facilitere vidensdeling blandt medarbejderne.

Evalueringen viser, at der er en række ting, der er vigtige for at lykkes med implementeringen. PwC anbefaler, at man som plejeenhed forbereder implementeringen og forholder sig til følgende råd:

- Etablere tydelig ledelsesopbakning
- Introducere medarbejderne til formålet og give mulighed for praktiske øvelser
- Udpege en tovholder, der planlægger samtalerne og følger op. PwC anbefaler helt konkret, at samtaleredskabet anvendes ca. en måned efter indflytning eller opstart af hjemmehjælp, og at der herefter gennemføres samtaler hver 3. eller 6. måned. Når første samtale afholdes efter en måned, har borgeren haft mulighed for at falde til på plejecenteret eller vænne sig til at modtage hjemmehjælp. Det er dog stadig tidligt i forløbet, så vigtig viden fra samtalen kan anvendes i tilrettelæggelsen af de plejefaglige indsatser samt bidrage til tryghed og tillid i samarbejdet. Perioden mellem de næste samtaler bør være tre eller seks måneder – afhængigt af borgerens situation, og hvor ofte de praktiske og organisatoriske forhold tillader det. Eksempelvis kræver anvendelsen i hjemmeplejen, at samtalen indsættes på medarbejdernes kørelister, mens plejecentrene lettere kan gennemføre samtaler med borgerne, når der tid i løbet af dagen.
- Udpege nøglepersoner blandt personalet, der kan tilbyde sparring
- Etablere klare retningslinjer for dokumentation
- Gøre samtalen til et fast punkt på eksisterende møder.



Erfaringer med Værdighedshjulet i praksis

Kamma, 82 år

Enlig

Bor i eget hjem

Kamma bor i et rækkehus og får besøg af hjemmeplejen fem gange om dagen. Hun er lam i sine ben efter en operation og har ikke kræfter til at bevæge sig ud af sit hus.

Til den første samtale med udgangspunkt i Værdighedshjulet nævnte Kamma, at hun ikke bryder sig om at være til besvær, og at hun er rigtig glad for den hjælp, hun modtager fra hjemmeplejen. Samtalen handlede mest om hendes niece, som hun får besøg af hver uge.

Fire måneder senere fik Kamma tilbudt en ny samtale, og denne gang følte hun sig mere tryk ved medarbejderen. Kamma fortalte, at hun er ked af sin madordning, fordi den ikke indeholder nok grønt. Hun nævnte også, at hun ikke kan nå sin store skraldespand ude ved vejen, hvis niesen en sjælden gang ikke kommer forbi og stiller den ind til huset. Medarbejderen hjalp Kamma med at skifte madordning og noterede i besøgsplanen, at skraldespanden skal rykkes ind til huset, når Kamma beder om det.

4. Værdighedshjulet som redskab

Dette afsnit belyser udviklingen og brugen af selve Værdighedshjulet og de tilhørende redskaber. Først beskrives den indledende kvalificeringsproces, som har dannet grundlag for de afprøvede redskaber. Herefter kortlægges enhedernes erfaringer med Værdighedshjulets temaer, hjælpespørgsmål, skala og notefelt. Til slut samles der op på de udviklede vejledninger til medarbejdere og ledere.

4.1. Den indledende kvalificering af samtaleredskabet

Værdighedshjulet er udviklet af Videnscenter for Værdig Ældrepleje i regi af Sundhedsstyrelsen. Samtaleredskabet tager teoretisk og metodisk afsæt i en personcentreret tilgang til omsorg samt en praksisnær tilgang til læring og udvikling. Det afprøvede værdighedshjul har gennemgået en kvalificering med henblik på at styrke samtaleredskabets relevans og anvendelighed. Kvalificeringen bestod af en kortlægning af relevante danske og udenlandske måleredskaber, ekspertinterviews og workshops med Sundhedsstyrelsen.

Kortlægningen af danske og udenlandske måleredskaber havde til formål at skabe overblik over eksisterende måleredskaber og bidrage med inspiration til udviklingen af Værdighedshjulet. Den belyste redskabernes temaer, opbygning, spørgsmålsformuleringer og skala, samt om redskabet indebar mulighed for opfølgning over tid.

Ekspertinterviewene blev gennemført med henblik på at belyse vigtige faglige og metodiske perspektiver på udviklingen af et samtaleredskab til brug i ældreplejen. Der blev gennemført interviews med praksiseksperter på ældreområdet for at få indsigt i, hvad det kræver at anvende samtaleredskabet i praksis, og hvordan samtaleredskabet kan give værdi for borgere og medarbejdere. Der blev også gennemført interviews med metodeeksperter om samtaleredskabets opbygning, spørgsmålsformuleringer samt muligheder for at følge op over tid og måle en udvikling i borgernes trivsel og værdighed.

PwC videreudviklede samtaleredskabet i tæt dialog med Sundhedsstyrelsen og fastlagde her Værdighedshjulets temaer og hjælpespørgsmål samt skalaens indhold og udseende. PwC udviklede også de medfølgende vejledninger til medarbejdere og ledere og klargjorde alle materialerne til afprøvningen.

4.2 Værdighedshjulets temaer

Værdighedshjulet består af seks faste temaer og et "andet"-felt med tre supplerende temaer, som danner grundlag for samtalen med borgeren. Temaerne er udformet på baggrund af den indledende kvalificering og efterfølgende tilpasset efter evalueringen. Det endelige værdighedshjul fremgår til højre.

Temaernes relevans

Interviewene med medarbejdere og borgere viser generelt, at Værdighedshjulets temaer bidrager til meningsfulde samtaler, og at temaerne er relevante og dækkende. Medarbejderne oplever, at der er et vist overlap mellem flere af temaerne, men de fleste fortæller, at det fungerer godt, da det gør det nemt at føre en sammenhængende samtale. Borgerne giver ligeledes udtryk for, at samtalen kommer ind på relevante emner.

Overvejelser omkring det indledende tema

Mange medarbejdere fortæller, at de starter samtalen med temaet om hjemmet, da de finder det oplagt, i og med at de befinder sig i borgerens hjem. Andre medarbejdere starter ved temaet "Tryghed" eller "Fællesskab, familie og venner". Enkelte medarbejdere nævner, at de lægger ud med at spørge, om der er noget, som borgerne ikke har lyst til at tale om for at give udtryk for, at borgerne selv styrer samtalen, og at de kan sige fra, hvis der



er ting, de ikke vil tale om. Borgerne giver her udtryk for, at de sætter pris på selv at kunne vælge, hvad samtalen handler om.

Justeringer på baggrund af midtvejsevalueringen

Midtvejsevalueringen resulterede i nogle justeringer af Værdighedshjulets temaer. Helt konkret blev der tilføjet et tema om "Helbred og måltider", da både borgere og medarbejdere gav udtryk for, at disse emner har stor betydning for borgernes livskvalitet og trivsel. Samtidig blev et tema om "Relationer i samarbejde" inkorporeret i temaet "Dit hjem", som kom til at hedde "Dit hjem og samarbejde". Et tema om "Selvbestemmelse i hverdagen" blev også omdøbt til "Dine valg i hverdagen", da ordet "selvbestemmelse" kan være svært at forstå for mange borgere.

De tre supplerende temaer blev ligeledes tilføjet som resultat af midtvejsevalueringen, da medarbejdere oplevede, at de færreste borgere havde noget at tilføje under "andet"-feltet. Værdighedshjulet fik derfor efter forslag fra flere enheder tilføjet de tre supplerende temaer: "Brugen af teknologi", "Den sidste tid" og "Seksualitet og kærlighed". Formålet med disse temaer er også at understøtte samtalen om svære og tabubelagte emner, eksempelvis ved at give borgeren mulighed for at tale med en præst om den sidste tid.

Slutevalueringens fund

I forbindelse med slutevalueringen giver medarbejderne generelt udtryk for, at de justerede temaer er anvendelige. Mange medarbejdere fremhæver, at temaet "Helbred og måltider" er yderst relevant for borgerne, og at temaet har givet vigtig viden under den tredje runde samtaler. Enkelte medarbejdere foreslår, at temaet deles op i to, da helbred og måltider begge er store emner, mens andre medarbejdere oplever, at helbred og måltider hænger fint sammen.

Medarbejderne har anvendt de tre supplerende temaer på forskellig vis. De fleste medarbejdere har selv vurderet, hvilke temaer der var relevant for den enkelte borger, mens enkelte medarbejdere fortæller, at de har fremlagt alle tre temaer og spurgt borgeren, hvilke emner vedkommende havde lyst til at tale om. De supplerende temaer er dog anvendt i begrænset omfang, da medarbejderne som oftest har oplevet, at der var rigeligt at tale om ud fra de seks faste temaer.

De medarbejdere, som er kommet ind på det supplerende tema "Brugen af teknologi", beretter generelt om positive erfaringer. Flere medarbejdere har oplevet, at borgerne har givet udtryk for udfordringer eller ønsker til hjælp, som ofte handler om deres fjernsyn eller mobiltelefon, og som medarbejderne ofte kan løse forholdsvist nemt. Enkelte enheder nævner også, at samtalerne har fået dem til at overveje, om de fx skal ansætte en studerende fra en teknisk uddannelse, som kan assistere borgerne en gang om ugen, eksempelvis med at forbinde høreapparater til en smartphone eller håndtere virus på computeren.

I forhold til temaet "Den sidste tid" er der forskel på, hvorvidt borgerne vil tale om det, og om medarbejderne selv føler sig klædt på til at tage snakken. En del medarbejdere og ledere mener, at emnet bør gemmes til en separat samtale, som med fordel kan gennemføres af en sygeplejerske eller en præst. Andre medarbejdere har haft en fin oplevelse med temaet og fået ny viden om borgerens ønsker. Enkelte borgere fortæller også, at de har været glade for at blive spurgt ind til den sidste tid, blandt andet fordi pårørende kan være tilbageholdende med at åbne op for emnet.

"Borgernes helbred betyder enormt meget for deres velbefindende, og måltiderne er noget, de ser meget frem til, så det er godt at spørge ind til. Vi kan måske have en tendens til at tænke, at det er besværligt, men vi andre vil heller ikke tvinges til at spise noget, vi ikke kan lide."

- Medarbejder

"Med den ene borger kan jeg godt spørge ind til seksualitet og kærlighed, fordi hun stadig bor sammen med sin mand, men med mange af de andre borgere ville jeg føle, at jeg gik for tæt på."

- Medarbejder

Kun ganske få medarbejdere er kommet ind på temaet "Seksualitet og kærlighed", og medarbejderne fortæller, at det primært skyldes, at de ikke er komfortable med at spørge ind til emnerne. Enkelte medarbejdere, som har forsøgt sig med temaet, har oplevet, at borgerne kun ønskede at tale om kærlighedsdelen. De foreslår derfor, at delen om seksualitet fjernes, eller at temaet omdøbes til "Kærlighed og intimitet". Andre påpeger, at det er godt at blive trænet i at

4.4 Skalaen

Under afprøvningen har Værdighedshjulet omfattet en skala, som har haft til formål at belyse borgerenes samlede trivsel og oplevelse af værdighed. Skalaen er, ligesom temaer og hjælpespørgsmål, udformet på baggrund af den indledende kvalificering og tilpasset efter midtvejsevalueringen. PwC anbefaler, at skalaen tages ud, hvorfor den ikke fremgår af de endelige versioner i Bilag 2. Nedenfor beskriver vi den oprindelige hensigt med skalaen, skalaens udseende og evalueringens fund.

Formålet med skalaen

Den oprindelige hensigt med skalaen var at undersøge, om det var muligt at måle en udvikling i borgerens oplevelse af værdighed over tid. I den indledende kvalificering af samtaleredskabet pegede en række metode- og praksiseksperter på, at det kunne være udfordrende at opnå en valid måling, da hvert enkelt tema dækker over forskellige ting for forskellige borgere. Samtidig er trivsel og værdighed komplekse begreber, som er svære at måle. Midtvejsevalueringen viste også, at skalaen ikke nødvendigvis gav et billede af borgernes oplevelse af værdighed. Skalaen blev brugt på forskellige måder, mange borgere forstod ikke skalaen, og borgernes udsagn stemte ikke altid overens med deres brug af skalaen.

Skalaens udseende

Den senest afprøvede skala fremgår af billedet til højre. Skalaen indeholder fem smileys, som understøttes af farver, hvis borgeren har svært ved at tolke smileys. Skalaen anvendes til at give en samlet afsluttende vurdering, hvor borgeren spørges "Hvordan har du det samlet set?" og samtidig bliver opfordret til at indikere sin placering på linealen.



Evalueringens fund

Evalueringen tegner et billede af, at medarbejderne generelt er blevet mere positive over for skalaen efter midtvejsevalueringens justeringer, men mange ønsker den fortsat fjernet. De oplever, at borgerne ikke forstår skalaen, at borgerne anvender den inkonsistent, eller at borgere er tvøvende i forhold til at give en lav score, fordi de i nogle tilfælde opfatter skalaen som et udtryk for tilfredsheden med medarbejderne.

Før midtvejsevalueringen bestod skalaen af fem smileys og tallene 1-5, og den skulle anvendes til at score hvert tema. Dengang var medarbejderne ærgerlige over, at skalaen medførte, at samtalen blev brudt op af, at borgerne skulle score hvert tema. Enkelte medarbejderne oplevede også, at det var svært at score temaerne hver for sig, da de i praksis ofte overlapper.

I forbindelse med slutevalueringen fortæller medarbejderne generelt, at skalaen er blevet nemmere at anvende, særligt fordi den kun skal anvendes til at give én samlet vurdering. Enkelte mener, at den giver en fin afrunding på samtalen, men ingen medarbejdere anvender skalaens resultat til at samle op på samtalen.

De fleste medarbejdere har anvendt den version, der indeholder smileys, men de har forskellige syn på anvendelsen af smileys. Mange medarbejdere vurderer, at smileys fungerer godt til målgruppen af ældre borgere, mens andre nævner, at de ældre borgere ikke er vant til at bruge smileys på samme måde som yngre generationer. Enkelte medarbejdere mener, at en tal-skala er nemmere at forstå for borgerne, og de foreslår, at linealen uden smileys suppleres med tal, så man kan vælge imellem en version med smileys og en version med tal.

"Skalaen er blevet nemmere at anvende, men jeg kan stadig ikke se, hvorfor vi skal bruge den. Borgernes score virker enten ret tilfældig eller som et gennemsnit af mange ting. Den siger ikke noget om, hvad vi kan gøre for dem."

- Medarbejder

Enkelte enheder nævner også, at farverne på skalaen kan misforstås, da nogle borgere forbinder den røde farve med noget positivt, men her har det typisk været muligt at forklare borgerne farvernes betydning. Enkelte medarbejdere mener, at skalaen bør ændres til en trepunktsskala, da fem valgmuligheder er for meget at forholde sig til. En gennemgang af de udfyldte værdighedshjul viser dog, at borgerne er tilbageholdende med at bruge skalaens yderkategorier, hvilket umiddelbart taler imod en

trepunktsskala. Kun ganske få medarbejdere foretrækker at anvende skalaen ved hvert tema, da det er svært for borgerne at forholde sig til en samlet vurdering.

De fleste af de borgere, som kan huske, at samtalen involverede en skala, giver udtryk for, at den var nem at bruge. Mens nogle borgere kobler skalaen med deres egen trivsel, forbinder andre borgere den med deres forhold til medarbejderne. Enkelte borgere mener, at det virker overfladisk at skulle lave én samlet vurdering af alle temaer, og at de principielt aldrig vil vælge den allerbedste smiley. Et fåtal af borgerne tilkendegiver, at de ikke forstod skalaen.

”Vi anvendte skalaen. Det gik fint, men den var lidt spøjs. Jeg ved ikke helt, hvad de fik ud af det.”

- Borger

Medarbejdere fremhæver generelt, at de primært anvender de skriftlige noter til at følge op på samtalen, og de giver udtryk for, at værdien ligger i det sagte – ikke i scoren. Enkelte ledere kan se værdien i scoren og nævner, at den ligger fint i tråd med de andre redskaber, de anvender, men erkender også, at gevinsten ikke opvejer udfordringen med at anvende den. PwC anbefaler derfor på baggrund af ovenstående, at skalaen fjernes fra Værdighedshjulet.

4.5 Notefeltet

Ved siden af hjælpespørgsmålene fremgår et notefelt, hvor medarbejderne kan notere stikord fra samtalen. Til højre fremgår et udsnit af notefeltet. Formålet med notefeltet er at have et lettilgængeligt sted for medarbejderne at notere de vigtigste ting fra samtalen, mens de stadig er friske i erindring.

Noter

De udfyldte notefelter viser, at medarbejderne flittigt har noteret i løbet af afprøvningsperioden. I interviewene giver medarbejderne også generelt udtryk for, at notefeltet fungerer godt, da det hjælper dem med at huske, hvad der blev talt om i løbet af samtalen. Enkelte medarbejdere mener, at notefeltet er for småt, og har derfor taget en separat notesblok i brug.

”Jeg har været glad for at skrive lidt noter og få tid til at reflektere over samtalen. Så husker jeg bedre, hvad der kom ud af den.”

- Medarbejder

Mange ledere og medarbejdere pointerer, at det er afgørende for udbredelsen af viden fra samtalerne, at noterne gøres lettilgængelige for alle medarbejderne. Dette kan som nævnt ske i enhedernes omsorgssystem, fx via oprettelse af en separat fane for Værdighedshjulet, i livshistorien eller som en observation (se afsnit 3.6 om opfølgning på samtalen).

4.6 Vejledninger til medarbejdere og ledere

I forbindelse med afprøvningsperioden af Værdighedshjulet har PwC udviklet to skriftlige vejledninger til henholdsvis medarbejdere og ledere med henblik på at støtte op om anvendelsen af samtaleredskabet.

Vejledningen til medarbejderne beskriver Værdighedshjulets indhold og udformning, herunder temaer, hjælpespørgsmål, notefelt, skala og logbog (se bilag 1 for en beskrivelse af logbogen). Vejledningen til lederne formidler vigtig information om afprøvningsperioden med særligt fokus på, hvordan lederne bør understøtte medarbejderne i brugen af samtaleredskabet og ved den efterfølgende opsamling.

Midtvejsevalueringen gav anledning til en række tilføjelser til de to vejledninger, blandt andet at samtalen gerne må deles op, hvis det vurderes mere hensigtsmæssigt for borgeren, at enhederne kan overveje at anvende borgernes egne fotos som inspiration til samtalen og en opfordring til at følge op med borgeren kort tid efter samtalen, hvis vedkommende bliver følelsesmæssigt påvirket.

Efter slutevalueringen er de to vejledninger blevet opdateret, så de kan anvendes som led i den videre udbredelse af Værdighedshjulet. Herudover er der udarbejdet en kort introduktion til Værdighedshjulet målrettet beslutningstagere i kommuner og plejehenheder.



4.7 Forslag til understøttende redskaber og aktiviteter

De deltagende enheder nævner en række forslag til supplerende redskaber og aktiviteter, som kan støtte op om den videre anvendelse af Værdighedshjulet. Flere af forslagene handler om ting, som enhederne selv har mulighed for at iværksætte.

Enhederne nævner blandt andet, at de gerne vil have et værdighedshjul i lommeformat, som medarbejderne nemt kan have med sig. Enkelte medarbejdere foreslår også, at Værdighedshjulet suppleres af større plakater, som kan hænges op i mødelokaler, på gangarealer, i frokoststuen og andre steder, hvor medarbejderne får øje på dem og dermed bliver mindet om at anvende Værdighedshjulet.

Udover fysiske materialer nævner enkelte enheder, at de gerne vil have arrangeret sparring efter projektets afslutning med andre enheder, der fortsætter med at bruge Værdighedshjulet. Det kan eksempelvis involvere at mødes for at udveksle gode erfaringer og høre, hvordan udbredelsen går for de andre enheder.

4.8 Værdighedshjulet som redskab: Opsamling og anbefalinger

Kapitel 4 viser, at enhederne generelt oplever, at Værdighedshjulet og de tilknyttede redskaber bidrager til meningsfulde samtaler med borgerne. Medarbejderne fortæller, at temaerne fungerer godt, og selvom de tre supplerende temaer ikke er brugt af alle, er der flere eksempler på, at de har givet anledning til værdifulde samtaler. Medarbejderne er ligeledes positive over for omfanget og indholdet af hjælpespørgsmålene.

Evalueringen viser samtidig, at skalaen er blevet nemmere at anvende, men at mange medarbejdere fortsat ønsker den fjernet. Notefeltet er blevet brugt flittigt i løbet af afprøvningsperioden, og medarbejderne fortæller, at det hjælper dem med at huske, hvad samtalen kom ind på. Enkelte enheder foreslår, at der udvikles et lommeformat af Værdighedshjulet og tilhørende plakater, mens andre ønsker at etablere sparring med andre enheder efter projektets afslutning.

PwC anbefaler, at de eksisterende temaer, hjælpespørgsmål og notefelt fastholdes, men at det supplerende tema "Seksualitet og kærlighed" omdøbes til "Kærlighed og seksualitet" for at lægge vægt på kærlighedsdelen. Det anbefales, at skalaen fjernes fra samtaleredskabet, da mange borgere og medarbejdere oplever den som forstyrrende for samtalen, da den ikke anvendes konsistent, og da medarbejderne udelukkende bruger de kvalitative noter i opsamlingen.

5. Gevinster for borgere og medarbejdere

I dette afsnit kortlægges de oplevede gevinster af samtalen for borgere og medarbejdere, der har deltaget i afprøvning. Til slut belyses opmærksomheder i forbindelse med samtaler med borgere, der er kognitivt svækkede.

5.1 Gevinster for borgerne

Evalueringen viser, at anvendelsen af Værdighedshjulet kan have flere gevinster for borgerne, da samtalen giver dem mulighed for at fortælle medarbejderne om ting, som er vigtige for deres hverdag, samt nævne eventuelle ønsker, som kan forbedre deres livskvalitet og trivsel. Mange borgere fortæller, at de har set frem til samtalerne, og at de gerne vil have flere samtaler i fremtiden.

Eventuelle ønsker er små og nemme at opfylde

Generelt viser afprøvningen, at borgerne er meget tilfredse med deres hverdag og den hjælp, de modtager. I de tilfælde, hvor borgere har ønsker til ændringer, er der som nævnt ofte tale om mindre justeringer og ting, som er forholdsvis nemme at handle på for medarbejderne. Mange medarbejdere og borgere fortæller, at samtalerne har resulteret i konkrete ændringer, og borgerne giver udtryk for, at ændringerne har øget deres tryghed og trivsel.

Ny og vigtig viden om borgerne

Afprøvningen viser også, at samtalen kan resultere i, at medarbejderne får nye perspektiver på og viden om borgeren og dennes liv, ønsker og behov. Mange medarbejdere fortæller, at de har lært nye ting om borgere, som de i forvejen har et godt kendskab til, og enkelte medarbejdere erkender også, at den nye viden i nogle tilfælde står i kontrast til deres tidligere forestillinger om borgernes ønsker.

Borgerne føler sig set og hørt

Enhederne understreger, at samtalen i sig selv er en gevinst for borgerne, da den bidrager med kvalitetstid, og borgerne giver også udtryk for, at samtalen giver dem en oplevelse af at blive set og hørt. I enkelte tilfælde fortæller medarbejderne, at borgerne nævner ting, som er svære at ændre, fx komplekse familierelationer, eller at de har ønsker, som medarbejderne ikke kan opfylde, fx generhvervelse af et kørekort. I den forbindelse lægger medarbejderne vægt på, at viden om problematikken kan bidrage til at forstå borgerens følelser og handlinger. Derfor anser medarbejderne det som værdifuld viden, som de kan anvende til at støtte borgeren i hverdagen. De har også en oplevelse af, at borgerne synes, at det er rart at få fortalt om deres liv og baggrund samt få luftet eventuelle frustrationer – også i de tilfælde, hvor borgerne ikke forventer, at medarbejderne kan løse problematikken.

"Det er dejligt, at de tager sig tid til at snakke med os. Det gør mig tryk, at jeg kan fortælle dem, hvis der er noget i vejen."

- Borger

"Borgernes ønsker er små, men kan gøre en stor forskel. Vi fandt fx ud af, at en borger gerne vil have, at vi kommer ind og siger godnat, for så føler hun sig set."

- Medarbejder

"Jeg troede, at jeg vidste, hvad borgeren kunne lide, og hvad hendes ønsker var, men det viste sig, at det ikke passede. Jeg ville ønske, at vi havde haft den her samtale noget før."

- Medarbejder

"Jeg havde det svært på plejehjemmet i starten, og det har hjulpet at have samtalen. Jeg følte mig tryk ved at sige nogle småting, som jeg ellers ikke ville have sagt, men som alligevel betyder meget."

- Borger

Mulighed for at udtrykke ønsker og bede om hjælp

Afprøvningen viser også, at samtalerne giver borgerne oplevelsen af, at det er i orden at udtrykke ønsker og bede om hjælp. Medarbejderne understreger, at selvom mange borgere har relativt nemt ved at give udtryk for deres ønsker, vil en del borgere fra den ældre generation ikke være til besvær og komme med kritik. Enkelte medarbejdere har dog oplevet, at samtalen har fået borgere, som tidligere har været tilbageholdende med at udtrykke ønske om ændringer eller bede om hjælp, til at åbne sig op. Der er både eksempler på borgere, som har åbnet sig op allerede ved første samtale, og borgere, som først har følt sig komfortable til at gøre det ved anden eller tredje samtale. Enkelte borgere fortæller også, at de tidligere har haft svært ved at bede medarbejderne om hjælp, men at samtalen har gjort, at de nu i højere grad føler sig tilpas med at række ud.

"Det har også været en anledning til at minde beboerne om, at de gerne må sige tingene højt. Vi vil gerne have, at de giver udtryk for deres ønsker – det skal ikke være en flinkeskole."

- Leder

Flere dybe samtaler og nye aktiviteter

Afprøvningen har ligeledes vist, at samtalerne med Værdighedshjulet kan give gevinster for alle borgere i plejeenheden. Medarbejderne nævner flere eksempler på, hvordan samtalereskabet har givet dem inspiration til at tale med plejeenhedens borgere om nye ting, og at det generelt har bidraget til mere dybdegående samtaler i hverdagen. Der er også eksempler på, at enhederne har etableret nye fællesaktiviteter på baggrund af samtalerne, og at de er blevet opmærksomme på at spørge borgerne ind til deres ønsker, fx til maden, og forsøge at imødekomme ønskerne via løbende snakke med køkkenpersonalet. Samtalerne har dermed bidraget til en styrkelse af borgerperspektivet.

"Projektet har givet mig en værktøjskasse, så jeg taler anderledes med borgerne og er blevet mere nysgerrig over for det bagvedliggende i deres fortællinger og adfærd."

- Medarbejder



Erfaringer med Værdighedshjulet i praksis

Anna, 97 år

Enke

Bor på plejecenter

Anna har boet på plejecenteret de seneste to år. Hun har et tæt forhold til medarbejderne og har mange gode bekendtskaber blandt beboerne. Anna plejer at deltage i mange aktiviteter på plejecenteret, men hun er på det sidste begyndt at trække sig lidt fra fællesskabet.

Til samtalen med udgangspunkt i Værdighedshjulet spørger medarbejderen ind til, hvordan Anna har det. Anna fortæller, at hun er blevet mere træt på det seneste. Hun vil gerne holde sig for sig selv et par timer om dagen, men hun synes, at det kan være svært, fordi hendes pårørende opfordrer hende til at holde sig i gang. Anna oplever dog, at hun får lidt mere energi efter aftensmaden, og hun kunne godt tænke sig at begynde at lytte til lydbøger. Medarbejderen aftaler med Anna, at de hjælper med at forklare situationen for Annas børn.

Medarbejderen får samtidig en idé om at starte højtlesning for beboerne umiddelbart efter aftensmaden. Anna er glad for at lytte til de spændende bøger, og at det sker i selskab med de andre beboere.

5.2 Gevinster for medarbejderne

Evalueringen viser, at anvendelsen af Værdighedshjulet kan have adskillige positive gevinster for de medarbejdere, som har gennemført samtalerne. Samtalen kræver, at medarbejderne er villige til at tale om svære emner og give noget af sig selv, men medarbejderne fremhæver, at det er dét værd.

Bedre forståelse for borgeren og styrket relation

Medarbejderne giver generelt udtryk for, at de har fået meget ny viden om borgerne ved alle tre runder samtaler – også om borgere, som de i forvejen kendte godt. De fortæller, at samtaleredskabet har givet dem en bedre forståelse for borgernes situation, og at de har fået nemmere ved at aflæse borgernes signaler.

Mange medarbejdere nævner, at samtalen har styrket deres relation til borgerne, og at borgerne efterfølgende i højere grad betror sig til dem. Den styrkede relation mellem borger og medarbejder betyder også, at samarbejdet om borgerens pleje i højere grad lykkes. I og med at samtalen kan øge borgernes trivsel og tilfredshed med plejen, forventer enkelte medarbejdere også, at den kan resultere i mindre udadreagerende adfærd hos borgerne

”Vi har en borger, som kan virke lidt hård i filten. Da jeg satte mig ned og havde samtalen, åbnede han op. Jeg blev helt rørt, da jeg fandt ud af, at hans facade skyldtes, at han savnede sin familie.”

- Medarbejder

Øget arbejdsglæde

Mange ledere og medarbejdere giver udtryk for, at samtalen har øget medarbejdernes arbejdsglæde og passion for faget. Medarbejderne fortæller, at de bliver motiverede af at opdage ting, som de kan handle på i forhold til at forbedre borgernes hverdag. De giver udtryk for, at samtalen giver dem mulighed for at ”være der som menneske”, og at samtalen bidrager til en følelse af at gøre en vigtig forskel for borgerne.

”Vi har oplevet, at den tættere kontakt resulterer i borgere, der trives bedre og har mere ro. Når man føler sig værdigt behandlet, bliver man gladere og får en mindre udadreagerende adfærd.”

- Leder

Legitimitet i pårørendesamarbejdet

Viden fra samtalen kan ligeledes anvendes i samarbejdet med de pårørende, hvis borgerne giver samtykke til det. Enkelte medarbejdere fortæller, at de har positive erfaringer med at referere til samtalen, da det giver dem legitimitet over for de pårørende og bidrager til at betrygge de pårørende om, at deres familiemedlem bliver passet godt på.

5.3 Samtalen med borgere, der er kognitivt svækkede

I løbet af afprøvningen har enhederne gjort sig forskellige erfaringer med at gennemføre samtaler med borgere, der er kognitivt svækkede. Det kan være borgere, som er på forskellige stadier af en demenssygdom eller på anden måde er udfordrede i forhold til at føre en samtale.

Værdighedshjulet er et samtaleredskab, og det kræver derfor, at borgeren til en vis grad kan indgå i en samtale. Mange af de deltagende enheder fremhæver dog, at man godt kan anvende samtaleredskabet sammen med borgere, som har kognitive svækkelser eller begrænset sprog. Medarbejderne har gode erfaringer med at tilpasse samtalen til borgerens niveau ved at omformulere hjælpespørgsmålene og tillade flere pauser.

”Man skal ikke afholde sig fra at bruge redskabet over for borgere med demens, men bare være forberedt på, at samtalen kan blive mere fragmenteret. Der kan stadig komme vigtige ting ud den, og det nærvær, som samtalen giver, er også vigtigt.”

- Medarbejder

Den vigtige relation

Relationen mellem medarbejder og borger er særlig vigtig, når der gennemføres samtaler med borgere med nedsat kognitiv funktionsevne. Enhederne påpeger, at samtalen bør gennemføres af en medarbejder, som på forhånd kender borgeren og kan forstå vedkommendes særlige måder at udtrykke sig på.

Brugen af støtteredskaber

Samtalen kan med fordel involvere støtteredskaber, der aktiverer hukommelsen på andre måder eller stimulerer andre sanser. Enkelte medarbejdere nævner, at de har gode erfaringer med at anvende billedkort eller borgerens eget fotoalbum, mens andre medarbejdere har anvendt forskellige typer af velfærdsteknologi, fx en tablet til borgere med begrænset sprog.

De deltagende enheder har god erfaring med, at man forsøger at anvende Værdighedshjulet sammen med så mange borgere som muligt, da alle borgere kan sætte pris på samvær og at blive lyttet til. De fremhæver samtidig, at man skal tage hensyn til den enkelte borgers kognitive niveau, så samtalen bliver en god oplevelse.

5.4 Gevinster for borgere og medarbejdere: Opsamling og anbefalinger

Samtalen med anvendelse af Værdighedshjulet kan have en række gevinster for både borgere og medarbejdere. Evalueringen peger på, at samtalen bidrager til, at borgerne føler sig set og hørt, at de får en oplevelse af, at det er i orden at give udtryk for sine ønsker, og at samtalen generelt øger deres trykthed og trivsel.

Medarbejderne oplever, at samtalen giver dem ny viden og bedre forståelse for borgernes situation. Den har styrket deres relation til borgerne, skabt en større fortrolighed imellem dem og i mange tilfælde også øget medarbejdernes arbejdsglæde.

De samlede gevinster for borgere og medarbejdere peger altså på, at Værdighedshjulet er et meningsfuldt redskab, som potentielt kan løse flere udfordringer. Det kan blandt andet fremme trivslen for både borgere og medarbejdere, øge medarbejdernes kendskab til borgerne og styrke relationen mellem medarbejdere og borgere.

I forhold til at anvende samtaleredskabet sammen med borgere med nedsat kognitivt niveau kræver det, at borgerne kan føre en form for samtale. Evalueringen viser dog, at samtalen i høj grad kan tilpasses ved hjælp af omformuleringer, pauser og inddragelse af eksempelvis fotos. Enhederne understreger også, at alle borgere kan sætte pris på at blive lyttet til og mærke, at der skabes ro omkring dem.

Værdighedshjulet har potentiale til at skabe positive resultater for endnu flere borgere og medarbejdere i ældreplejen, og PwC anbefaler derfor, at samtaleredskabets gevinster bliver kommunikeret bredt til både beslutningstagere og enheder, som eventuelt står over for at anvende Værdighedshjulet. PwC anbefaler også, at enhederne tilpasser samtalen til den enkelte borgers funktionsniveau, så Værdighedshjulet kan anvendes sammen med så mange borgere som muligt.

Bilag 1: Evalueringens grundlag

Dette bilag beskriver vi grundlaget for evalueringen af afprøvningen, herunder de anvendte metoder og datakilder.

Om de deltagende plejeenheder

Afprøvningen af Værdighedshjulet har forløbet fra maj 2021 til marts 2022, og der skal lyde en stor tak til de ti medvirkende plejeenheder:

- Faxe Øst hjemmepleje
- Faxe Vest hjemmepleje
- Solrød hjemmepleje
- Strandmarkshave plejecenter i Hvidovre
- Krogstenshave plejecenter i Hvidovre
- Hobro Fripleshjem
- Langagergård plejecenter i Karlslunde
- Bøgeskovhus plejecenter i Viby
- Fjordstjernen plejecenter i Holbæk
- Tycho Brahes Vej plejecenter i Haslev

De tre hjemmeplejeenheder og syv plejecentre har hver udvalgt 3-4 medarbejdere, som har gennemført tre runder samtaler med Værdighedshjulet med 8-12 borgere. Ved første runde samtaler deltog i alt ca. 100 borgere i afprøvningen, mens der ved sidste runde deltog ca. 60 borgere. De primære årsager til frafald har været flytning, sygdom og død. Ca. 45 medarbejdere har deltaget i afprøvningen.

Metoder og datakilder

Evalueringen af afprøvningen af Værdighedshjulet omfatter en midtvejs- og en slutevaluering samt en efterfølgende justering af redskaberne på baggrund af evalueringens resultater. Evalueringen er baseret på en række forskellige metoder og datakilder, der supplerer hinanden og har til formål at nå hele vejen rundt om afprøvningen af Værdighedshjulet.

Evalueringen er tilpasset vilkårene under covid-19. Midtvejsevalueringen i oktober-november 2021 har involveret fysiske besøg hos plejeenhederne, herunder observationer af anvendelsen af Værdighedshjulet, mens slutevalueringen i januar-februar 2022 er gennemført som virtuelle og telefoniske interviews. Nedenfor udfolder vi de anvendte metoder og datakilder.

Interviews med borgere

Der er i forbindelse med evalueringen gennemført enkeltinterviews med borgere, som har deltaget i afprøvningen. Formålet med interviewene har været at afdække borgernes oplevelse af samtalen om Værdighedshjulet, herunder temaernes relevans og brugen af skalaen. Herudover har interviewene belyst andre vigtige emner i borgernes liv, eventuelle ønsker til plejen og den efterfølgende opfølgning på samtalen.

Der er gennemført interviews ad to omgange, henholdsvis i oktober-november 2021 og januar-februar 2022. Interviewene var af ca. 10-20 minutters varighed. Fra hver enhed blev der gennemført interviews med 3-5 borgere, som på forhånd havde givet samtykke til at deltage.

Rapporten indeholder små bokse med beskrivelser af borgernes oplevelser med Værdighedshjulet. Disse er typiske eksempler og afspejler ikke enkelte borgere.

Fokusgrupper med medarbejdere

Evalueringen er ligeledes baseret på fokusgruppeinterviews med medarbejdere, som har anvendt Værdighedshjulet i afprøvningsperioden. Interviewene er gennemført med henblik på at belyse medarbejdernes oplevelser af brugen af samtaleredskabet, herunder deres forberedelse af samtalerne, de konkrete temaers relevans, hjælpespørgsmålenes ordlyd og omfang, anvendelsen af skalaen, borgernes ytringer, den efterfølgende opfølgning på samtalerne og perspektiver på den videre anvendelse.

Interviewene er blevet afholdt umiddelbart efter hver af de tre runder samtaler for at sikre, at samtalerne var frisk i medarbejdernes erindring. Der er derfor afholdt interviews i slutningen af juni-juli 2021, i oktober-november 2021 og i januar-februar 2022. I enkelte tilfælde var det ikke muligt at samle

medarbejderne, og her blev der derfor afholdt kortere individuelle interviews. Interviewene var typisk af 45-60 minutters varighed.

Interviews med ledere/projektledelse

Evalueringen bygger også på interviews med ledere/projektledelse, som har været involveret i afprøvningen. Formålet med interviewene har været at belyse den lokale organisering af projektet, ledelsens understøttelse af medarbejderne, samtalens krav til medarbejderne, enhedens opfølgning på samtalen og perspektiver på den videre anvendelse.

Interviewene er blevet afholdt i forbindelse med midtvejsevalueringen i oktober-november 2021 og igen ved slutevalueringen i januar-februar 2022. Der er typisk gennemført interviews med lederen af plejeenheden og i mange tilfælde også teamledere og/eller en projektkoordinator. Interviewene var af 30-45 minutters varighed.

Observation af samtaler

Evalueringen involverer ligeledes observationsstudier af anvendelsen af Værdighedshjulet i samtaler mellem enkelte medarbejdere og borgere. Observationerne er gennemført for at få indblik i den konkrete brug af samtaleredskabet, herunder medarbejdernes tilgang til samtalen, temaernes relevans for borgerne og anvendelsen af skalaen.

Observationerne er sket med samtykke fra borgerne i forbindelse med midtvejsevalueringen i oktober-november 2021. Der er gennemført observationer af i alt fem samtaler med Værdighedshjulet.

Gennemgang af skriftligt materiale

I forbindelse med afprøvningen har medarbejderne noteret stikord fra samtalen på notefeltet, markeret borgerens score på skalaen og formidlet deres umiddelbare oplevelser af samtalen i en logbog. PwC har gennemgået det skriftlige materiale med henblik på at vurdere temaernes relevans og brugen af skalaen samt til at få indblik i borgernes ønsker og medarbejdernes overvejelser om eventuelle handlinger, som kan sættes i gang på baggrund af samtalen.

I logbøgerne er medarbejderne blevet bedt om at beskrive deres generelle indtryk af samtalen, om der var spørgsmål eller temaer, som var svære at forstå eller besvare for borgerne, og hvad medarbejderne kan gøre for at øge borgernes trivsel. Ni plejeenheder har anvendt et skriftligt format, mens en enkelt plejeenhed har valgt en løsning, hvor medarbejderne indtaler en talebesked.

Fælles læringsseminarer

Evalueringens foreløbige fund er blevet præsenteret for plejeenhederne på to fælles læringsseminarer i henholdsvis december 2021 og marts 2022. Formålet med seminarerne har været at kvalificere midtvejs- og slutevalueringens resultater samt indsamle uddybende perspektiver gennem gruppedrøftelser blandt de ti plejeenheder.

Bilag 2: Værdighedshjulet

Værdighedshjulet

En samtale om trivsel og værdighed



Hjælpe spørgsmål

Spørgsmålene nedenfor understøtter arbejdet med Værdighedshjulet og samtalen med borgeren. Spørgsmålene er til inspiration og skal ikke følges slavisk. Omformuler dem gerne og brug kun de spørgsmål, som passer til den borger, du sidder overfor.

Borgerens navn

Dato

● Dit hjem og samarbejde

- Hvad synes du om din bolig?
- Hvad skal der til for, at du føler dig hjemme?
- Hvad synes du om din boligs omgivelser?
- Hvordan har du det med dine naboer?
- Hvad er din oplevelse af den hjælp, du får?
- Har vi (medarbejdere) respekt for din bolig?

Noter

● Dine valg i hverdagen

- Oplever du, at du har indflydelse på, hvordan din hverdag ser ud?
- Er der områder, du ønsker mere indflydelse på?
- Oplever du, at vi (medarbejdere) hører, hvad der er vigtigt for dig?
- Er vi (medarbejdere) opmærksomme på, hvordan du har det?

● Fællesskab, familie og venner

- Hvordan er din kontakt med din familie og venner?
- Er der tidspunkter, hvor du savner selskab og samvær?
- Kunne du tænke dig at være en del af nogle fællesskaber?
- Har du været aktiv i en klub eller forening?
- Føler du dig nogen gange ensom?

● Tryghed

- Hvad er tryghed for dig?
- Hvornår føler du dig tryg?
- Er der tidspunkter, hvor du ikke føler dig tryg?
- Hvad gør du, hvis du ikke føler dig tryg?
- Hvordan kan din tryghed øges?

Noter

● Aktiviteter i hverdagen

- Laver du ting i din hverdag, der gør dig glad?
- Hvad får du din tid til at gå med?
- Er der aktiviteter, som du savner at lave?
- Ønsker du at deltage i flere aktiviteter? Hvilke?
- Hvad har du tidligere lavet i din fritid?

● Helbred og måltider

- Hvordan har du det med dit helbred?
- Hvordan kan vi hjælpe dig ift. dit helbred?
- Er du glad for den mad, som du får/spiser?
- Hvad har du lyst til at spise?

Forslag til andre temaer, som kan være vigtige for borgeren

● Kærlighed og seksualitet

- Har du lyst til at tale om kærlighed og seksualitet?
- Har du nogle behov, som du har svært ved at dække selv?

Noter

● Den sidste tid

- Har du lyst til at tale om den sidste tid?
- Hvilke tanker har du gjort dig om den sidste tid?

● Brugen af teknologi

- Har du brug for hjælp til din computer, tablet eller telefon?

Tjekliste

Her har du en liste med de ting, du skal huske og forholde dig til før, under og efter samtalen med borgeren. Det vigtigste er, at du er oprigtigt nysgerrig på borgerens svar og stiller åbne spørgsmål.

Før samtalen

- Fortæl borgeren om samtalen med udgangspunkt i Værdighedshjulet og aftal sted og tidspunkt med borgeren
- Planlæg og afsæt tid til samtalen – selve samtalen tager 30 min. Men afsæt gerne mere tid til dokumentation m.m.
- Aftal med dine kollegaer, at du ikke skal forstyrres i de 30 min., samtalen tager
- Læs om borgeren, du skal snakke med i jeres omsorgssystem, f.eks. borgerens livshistorie og døgnrytmeplan
- Læs hjælpespørgsmålene igennem

Under samtalen

- Skab en god stemning inden samtalen starter – hav evt. kaffe med og sørg for, at I begge sidder godt
- Fortæl borgeren om de emner, I skal igennem og spørg, om der er et sted, borgeren helst vil starte
- Foretrækker borgeren ikke at starte et bestemt sted, foreslås det at starte med dit hjem og samarbejde
- Tag notater undervejs i samtalen, hvis det er muligt
- Lyt efter 'nøgleord' og brug dem i dine spørgsmål
- Stræk dine ører under samtalen og husk, at eventuelle pauser er tid til eftertanke for borgeren
- Inden samtalen afsluttes – spørg borgeren ind til, hvad der er vigtigst at tage med fra samtalen
- Afrund samtalen og aftal, hvornår I snakker sammen igen

Efter samtalen

- Noter de væsentligste pointer fra samtalen her i pjecen
- Del din oplevelse og eventuelle nye viden om borgeren med dine kollegaer
- Skal der laves justeringer på baggrund af samtalen, så brug Forbedringscirklen (PDSA) som metode og følg trinene og evaluer effekterne efter 14 dage
- Dokumenter den nye viden i hhv. borgerens livshistorie, døgnrytmeplan og opret evt. handleplaner
- Efter et par dage – følg op med borgeren. Hvordan har han/hun haft det siden samtalen?
- Gentag samtalen med udgangspunkt i Værdighedshjulet med ca. 3-6 mdr's. mellemrum



Bilag 3: Vejledninger til medarbejdere og ledere



SUNDHEDSSTYRELSEN

PwC

Værdighedshjulet

– vejledning til medarbejdere



Om værdighedshjulet

Værdighedshjulet har til formål at skabe dialog om borgerens trivsel og oplevelse af værdighed. Det bruges som redskab i en samtale mellem medarbejder og borger.

Samtalen forpligter, og det er din opgave – sammen med din leder – at sikre, at der bliver handlet på ting, som kan forbedre borgerens trivsel.

Hjulets temaer

Hjulet er bygget op omkring seks temaer:

1. Dit hjem og samarbejde
2. Dine valg i hverdagen
3. Fællesskab, familie og venner
4. Tryghed
5. Aktiviteter i hverdagen
6. Helbred og måltider

Udover de seks temaer indeholder hjulet et ekstra felt, som giver jer mulighed for at tale om andre ting, der er vigtige for borgeren.

Du bestemmer selv rækkefølgen af temaerne, men det er en god idé at starte med spørgsmål, som gør borgeren tilpas ved samtalen.

Spørgsmålene ved temaet om tryghed bør bruges varsomt, så borgeren ikke bliver utryk af at reflektere over emnet.

Det er vigtigt, at du er nysgerrig og spørger ind til alle temaer ved første samtale, da borgeren kan have overraskende ting at fortælle.

Ved de senere samtaler kan I vælge at fokusere på færre temaer, som er særligt relevante for borgeren, men husk at spørge ind til, om der er noget nyt inden for hvert tema.

Samtalen må gerne deles op, hvis borgeren bedre kan gennemføre flere kortere samtaler.

Du kan også overveje at bruge borgerens egne fotos som inspiration, for eksempel hvis der står familieportrætter eller fotoalbums på reolen.





Redskabets elementer

Hjælpe spørgsmål

Inden for hvert tema kan samtalen handle om lige præcis det, som borgeren er optaget af.

Hvis samtalen går i stå, kan du finde idéer på arket med hjælpe spørgsmål. Spørgsmålene skal ikke følges slavisk og må gerne omformuleres. Prøv generelt at bruge borgerens egne ord og vendinger i løbet af samtalen.

Hjælpe spørgsmål

Spørgsmålene nedfor understøtter arbejdet med værdighedstiltal og samtalen med borgeren. Spørgsmålene er mere som en inspiration og bør ikke følges slavisk. Omformulér dem gerne og tag kun de spørgsmål, som passer til den borger, du taler overfor.

Om hjem og sambehold

- Hvad synes du om sin bolig?
- Hvad betyder det for at du bor der?
- Er du tilfreds med omgivelserne i bolig og by i den bolig?
- Hvordan har du det med dine naboer?
- Hvad er din oplevelse af den tryk, du får?
- Har vi (medarbejder og konsulenter) noget for den bolig?

Færdighed, familie og venner

- Hvordan er din kontakt med din familie, venner og bekendte?
- Ønsker du mere kontakt med din familie, venner og bekendte?
- Har du været med i en klub eller forening?
- Føler du dig nogle gange ensom?
- Kender du nogen, der er blevet rystet af coronavirus?

Atvirkelser i hverdagen

- Læser du ting i den hverdag, der interesserer dig?
- Har du lyst til at gøre noget nyt?
- Har du lyst til at deltage i aktiviteter?
- Ønsker du flere aktiviteter i hverdagen?
- Hvad har du lært af livet i den tid?

Den vigtig hverdag

- Oplever du, at du har medfærdig på hvordan din hverdag ser ud?
- Hvad har du selv medfærdig på i din hverdag?
- Oplever du, at du selv kan bestemme, hvordan du taler og går i seng?
- Oplever du, at du selv kan bestemme, hvordan du taler og går i seng?
- Er vi (medarbejder og konsulenter) på hvordan du har det?

Tryghed

- Føler du dig tryk?
- Hvad er tryk for dig?
- Er der faktorer, hvor du ikke føler dig tryk?
- Hvad gør du, hvis du ikke føler dig tryk?
- Hvordan kan den tryk øges?

Helhed og muligheder

- Hvordan har du det med dit helbred?
- Hvordan kan vi hjælpe dig i forhold til dit helbred?
- Er du glad for den mad, som du får/spiser?
- Hvad har du lyst til at spise?

Forslag til andre temaer, som kan være vigtige for borgeren

Borgen af teknologi

- Har du brug for hjælp til din computer, tablet eller telefon?

Den sidste tid

- Har du lyst til at tale om den sidste tid?
- Hvis du bliver syg, hvordan vil du gerne blive behandlet?

Kærlighed og seksualitet

- Har du lyst til at tale om kærlighed og seksualitet?
- Hvis du bliver syg, hvordan vil du gerne blive behandlet?

Find mere inspiration til samtaler i Sundhedsstyrelsens demeritguide om aktiviteter på s. 88

Notefeltet

Det er en god idé at tage noter fra samtalen. Det kan for eksempel være ting, som du vil videregive til dine kollegaer, eller som du selv vil følge op på. Notefeltet til højre for hjulet har plads til dine noter.

Brug enten notefeltet i løbet af samtalen eller umiddelbart efter, mens den er frisk i erindring. Hvis du noterer undervejs, så fortæl borgeren, at du gør det for at huske de vigtigste ting. Tag korte noter og lad dem ikke stjæle fokus – det vigtigste er, at du er nærværende og lytter til borgeren.

Noter

Eksempel på udfyldt værdighedshjul

Værdighedshjulet

Navn på borgeren

Ellen

Dato

15/1



Noter

Ellen er glad for sit hjem, men kunne godt tænke sig mere lys i stuen.

Hun ser sin familie ofte, men vil gerne kende sine naboer bedre.

Ellen svarer at gå til gymnastik.

Ellen bruger sig ikke om at gå ud alene, når det er mørkt.

Hun er glad for sine faste hjælpere, som taler højt og tydeligt, men hun kan ikke altid høre, hvad vikarerne siger.



Tjekliste til medarbejdere



Find inspiration til samtalen på arket med hjælpespørgsmål. Tipas gerne spørgsmålene. Brug ord og formuleringer, som giver mening for borgeren.



Giv god tid og tillad pauser. Hvis borgeren går i stå, så prøv med "Du var vist ved at fortælle om..."



Spørg nysgerrigt ind til alle temaer ved første samtale. Borgeren kan have overraskende ting at fortælle.



Brug mest tid på at tale om de temaer, der er vigtige for borgeren. Brug mindre tid på de temaer, som ikke er relevante.



Brug notefeltet ved siden af hjulet til at notere ting, som skal gives videre til dine kollegaer, eller som du skal følge op på.



Afrund samtalen med at spørge, om det har været en god oplevelse, og om I mangler at komme omkring noget.



Hvis borgeren bliver følelsesmæssigt påvirket under samtalen: Overvej om du bør følge op med borgeren kort tid efter, fx næste dag.



Del viden fra samtalen med dine kollegaer og iværksæt relevante handlinger.



Ved efterfølgende samtaler: Vær opmærksom på, hvad I talte om sidst, og hvad der er sket i mellemtiden. Indled fx samtalen med "Nu samler vi op på det, vi snakkede om sidst."



SUNDHEDSTYRELSEN

Værdighedshjulet

– vejledning til ledere



Om værdighedshjulet

Værdighedshjulet har til formål at belyse og skabe dialog om borgerens trivsel og oplevelse af værdighed. Det bruges i samtaler mellem en medarbejder og en borger på plejecentre og i hjemmeplejen.

Værdighedshjulet anvendes ca. en måned efter indflytning eller opstart af hjemmehjælp, så borgeren får en god modtagelse. Herefter gennemføres der samtaler hver 3. eller 6. måned.

Værdighedshjulet er et enkelt og lettilgængeligt samtaleredskab, men det er vigtigt at klæde medarbejderne på til at anvende det samt løbende understøtte opsamling og vidensdeling.

Værdighedshjulet har seks temaer:

1. Dit hjem og samarbejde
2. Dine valg i hverdagen
3. Fællesskab, familie og venner
4. Tryghed
5. Aktiviteter i hverdagen
6. Helbred og måltider

Ved første samtale er det vigtigt, at medarbejderen kommer omkring alle seks temaer. Ved de efterfølgende samtaler kan der fokuseres på de mest relevante temaer.

Det er centralt, at I får skabt ro omkring samtalen, og der må derfor ikke udføres andre opgaver hos borgeren samtidig med samtalen.

Samtalen må gerne deles op, hvis borgeren bedre kan gennemføre flere kortere samtaler. I kan også overveje at anvende borgerens egne fotos som inspiration til samtalen, for eksempel hvis der hænger familierportrætter på væggen eller står fotobalburns på reolen.





Tjekliste til ledere

Som leder er det vigtigt, at du støtter op om dine medarbejders anvendelse af værdighedshjulet for at sikre, at samtalen får størst mulig værdi. Nedenfor formidler vi en række gode råd til opstarten, selve anvendelsen og den efterfølgende dokumentation og vidensdeling.

1. Indkald medarbejderne til et introduktionsmøde. Præsenter formålet med værdighedshjulet og giv mulighed for at træne samtalen via praktiske øvelser.
2. Udlever medarbejdervejledningen. Fortæl om brugen af hjælpe spørgsmål og notefeltet.
3. Drøft mulighederne for at handle i forhold til borgerens trivsel, hvis samtalen giver anledning til det.
4. Tal med medarbejderne om, at borgerne kan blive følelsesmæssigt påvirkede under samtalen. Giv eventuelt medarbejderne mulighed for at følge op med borgeren dagen efter, hvis der er behov for det.
5. Afsæt tid til samtalen mellem borger og medarbejder. I bør afsætte 30 minutter til hver samtale, og til den første samtale kan I overveje at afsætte lidt længere tid.
6. Etabler en systematisk tilgang til dokumentation og sørg for, at medarbejderne ved, hvor i omsorgssystemet I tilføjer viden fra samtalen.
7. Sæt værdighedshjulet på dagsordenen på eksisterende møder, så I kan samle op på samtalerne og dele vigtig viden.
8. Overvej om I skal udpege nøglepersoner blandt personalet, som kan svare på spørgsmål og give sparring i det daglige.



Har du spørgsmål?

Har du spørgsmål til anvendelsen af værdighedshjulet, kan du kontakte

Sundhedsstyrelsen

[Navn på kontaktperson]

[E-mail]

[Tlf.]



SUNDHEDSSTYRELSEN