



SUNDHEDSSTYRELSEN

# Introduktion til Værdighedshjulet

Et samtaleredskab, som sætter borgerens værdighed samt ønsker og behov i fokus



pwc

# Indhold

Indledning	2
Et enkelt samtaleredskab med store gevinster	3
Om selve Værdighedshjulet	5
Hvad kræver implementeringen?	6

## Indledning

### Hvorfor anvende Værdighedshjulet?

Værdighedshjulet er et samtaleredskab, som er målrettet landets plejecentre og hjemmepleje. Formålet med redskabet er at fremme ældre borgeres trivsel og værdighed via samtale og løbende opfølgning.

Gennem samtaler mellem borgere og medarbejdere bidrager Værdighedshjulet til borgernes følelse af at blive hørt og blive behandlet med værdighed. Samtidig har redskabet vist sig at have flere andre positive effekter, blandt andet for medarbejdernes arbejdsglæde og motivation.

Redskabet er udviklet af Sundhedsstyrelsen med støtte fra PwC. Det har gennemgået en grundig kvalificeringsproces og en afprøvning blandt 10 plejeenheder (syv plejecentre og tre hjemmeplejeenheder), som viser, at Værdighedshjulet har mange positive gevinster både for borgere, medarbejdere og plejeenheden som helhed.

### Om denne introduktion til samtaleredskabet

Denne introduktion støtter op om implementeringen af Værdighedshjulet. Den er målrettet beslutningstagere i kommuner og plejeenheder, og den henvender sig også til dig, der er nysgerrig på samtaleredskabets gevinster og implementering.

Introduktionen formidler gode erfaringer fra afprøvningen, indeholder en kort beskrivelse af selve Værdighedshjulet og opstiller 10 gode råd til implementeringen.

Udover denne introduktion findes en vejledning til medarbejdere og en vejledning til ledere, som går mere i dybden med anvendelsen af redskabet.

### Om afprøvningen og evalueringen

Sundhedsstyrelsen har gennemført en afprøvning og evaluering af Værdighedshjulet, som har forløbet fra maj 2021 til marts 2022. Forløbet har involveret syv plejecentre og tre hjemmeplejeenheder i både kommunalt og privat regi.

I løbet af afprøvningen har medarbejdere fra plejeenhederne afholdt tre samtaler med 8-12 borgere med 3-4 måneder imellem hver samtale.

PwC har gennemført en midtvejs- og slutevaluering af afprøvningen, som har undersøgt gevinster ved at afholde systematiske samtaler med borgerne, hvor borgerens ønsker og behov er i centrum.

Du kan dykke mere ned i evalueringens fund i den samlede evalueringsrapport, som findes på Sundhedsstyrelsens hjemmeside.

# Et enkelt samtaleredskab med store gevinster

Værdighed er individuelt, og det, som én borger opfatter som vigtigt og værdigt, er ikke nødvendigvis indbegrebet af værdighed for en anden borger. For at finde ud af, hvad der er vigtigt for den enkelte, er vi nødt til at spørge borgeren. Borgerens ytringer er derfor centrale for arbejdet med at fremme værdighed.

Værdighedshjulet støtter medarbejderne i at føre systematiske samtaler om temaer, som er vigtige for borgerne. Ved at lytte opmærksomt og stille åbne og nysgerrige spørgsmål kan medarbejderne nå en dybere forståelse for borgernes ønsker og behov. Det giver borgerne en oplevelse af at blive taget alvorligt og behandlet med værdighed.

På denne og næste side udfoldes de gevinster ved redskabet, som er fremkommet på baggrund af afprøvningen og evalueringen.



## Borgerne føler sig set og hørt

Værdighedshjulet anvendes i en samtale mellem borger og medarbejder. Borgerne fortæller, at de er glade for samtalen, fordi der sættes tid af til at lytte til dem. De oplever det som en hyggelig stund med medarbejderne og glæder sig til, at det bliver tid til at få endnu en snak. Borgerne føler, at de bliver set som hele mennesker, og at de ikke bare er en opgave, der skal løses. Den ældre generation kan have tendens til ikke at ville være til besvær, og det er derfor også positivt, at samtalen giver borgerne indtryk af, at det er i orden at give udtryk for ønsker og bede om hjælp.



## Eventuelle ønsker er små og nemme at opfylde

Samtalen med anvendelse af Værdighedshjulet har fokus på, hvad der er vigtigt for borgerne, og om de har ønsker til ændringer. Afprøvningen viser, at når borgerne giver udtryk for ønsker, er der tale om små ting, som er relativt nemme for med-arbejderne at opfylde. I mange tilfælde handler ønskerne om at deltage i flere eller færre aktiviteter, få ændret sengetiden 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. Borgernes ønsker er altså typisk hverken noget, som har store økonomiske omkostninger, eller som kræver en større omorganisering af indsatserne.

*"Det er dejligt, at de tager sig tid til at snakke med os. Det gør mig tryk, at de er opmærksomme, og 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 hver aften, for så føler hun sig set."*

- Medarbejder

*"Samtalen har givet borgerne en oplevelse af, at hjemmeplejen ikke bare suser ind og ud ad døren. Vi har fået en tættere relation, og de fortæller os flere ting."*

- Medarbejder



### **Samarbejdet i det daglige bliver lettere**

Medarbejderne, der har deltaget i afprøvningen, er stærke fortalere for, at samtalerne med anvendelse af Værdighedshjulet bliver en fast del af den pleje, de leverer til borgerne. Det skyldes blandt andet, at Værdighedshjulet har givet dem ny viden om borgerne, som kan anvendes i planlægningen af de plejefaglige indsatser. Samtidig skaber samtalen en tættere relation mellem medarbejder og borger, som gør det nemmere at løse opgaverne i hverdagen.



### **Større forståelse for det enkelte menneske**

Samtalerne med anvendelse af Værdighedshjulet fører til, at medarbejderne får større forståelse for borgernes liv og det, der er vigtigt for den enkelte. Det betyder, at medarbejderne får nemmere ved at forstå borgernes adfærd, og hvad der fx ligger bag en udadreagerende adfærd eller et trist humør. Mange medarbejdere er blevet overraskede over omfanget af ny viden, som Værdighedshjulet har resulteret i – selv i de tilfælde hvor de troede, at de kendte borgerne rigtig godt.



### **Øget arbejdsglæde og motivation**

Den nye viden fra samtalerne med Værdighedshjulet og mulighederne for at gennemføre små forbedringer for borgerne har øget medarbejdernes arbejdsglæde og motivation for faget. Medarbejderne er drevet af at gøre en forskel for borgerne, og de fortæller, at værdighedshjulet giver dem lyst til at "løbe en meter længere", fordi de kan se, at det er til glæde for borgerne. Anvendelsen af Værdighedshjulet har generelt fået medarbejderne til at opsøge flere samtaler med borgerne i hverdagen og reflektere mere over hvilke handlinger og små justeringer, der kan øge borgernes livskvalitet.

*"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

*"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

*"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

*"Det giver et kick, når man lærer nye ting om borgerne og kan gøre dem glade. Så kan man løbe en meter længere."*

- Medarbejder

# Om selve Værdighedshjulet



## Howdan er samtaleredskabet opbygget?

Værdighedshjulet er et enkelt og lettilgængeligt samtaleredskab. Det består af seks temaer, som 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.

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.

Værdighedshjulet har tilknyttet en række hjælpespørgsmål og et felt med plads til medarbejdernes noter. Der er ligeledes udarbejdet vejledninger til ledere og medarbejdere, som støtter op om anvendelsen.



## Howdan anvendes Værdighedshjulet?

Værdighedshjulet anvendes i en samtale mellem borger og medarbejder. Samtalen gennemføres i borgerens hjem eller et andet sted, hvor borgeren føler sig godt tilpas, for eksempel på en gåtur eller på en bænk i naturen.

Der afsættes 30 minutter til samtalen, og det er vigtigt, at der skabes ro omkring samtalen, så medarbejderen kan lytte og være nærværende.

Medarbejderen har mulighed for at anvende hjælpespørgsmålene til inspiration for samtalen. Spørgsmålene bør ikke følges slavisk, og de kan med fordel omformuleres, så de tilpasses borgerens egne ord og vendinger.

Efterfølgende samles der op på samtalen og vigtig viden dokumenteres. Medarbejderen overvejer, om der skal igangsættes handlinger for at forbedre borgerens trivsel og livskvalitet, og vedkommende drøfter eventuelle handlinger med sin leder og sine kollegaer.

### Tjekliste

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

**Før samtalen**

- Forfat borgeren om samtalen med udgangspunkt i Værdighedshjulet og afbalanceret med borgeren
- Planlæg og afsæt tid til samtalen - solve samtalen tager 30 min. Men afsæt gerne mere tid til forberedelse og rum
- Afslid 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 diagnosehistorik
- Læs hjælpespørgsmålene igennem

**Under samtalen**

- Skab en god stemning inden samtalen starter - hav evt. kaffe med og sørg for, at I begge sidder godt
- Forfat borgeren om de emner, I skal igennem og spørg, om der er et sted, borgeren helst vil starte
- Foelbætker borgeren ikke at starte et bestemt sted, forenkls det at starte med dit hjem og samarbejde
- Tag notater undervejs i samtalen, hvis det er muligt
- Et efter "reglement" og brug dem i dine spørgsmål
- Brug de emner under samtalen og husk at overlade pladsen til til eftertanke for borgeren
- Inden samtalen afsluttes - spørg borgeren hvad I, hvad der er vigtigt, at tage med i ta samtalen
- Afslut samtalen og afslut, hvornår I snakker sammen igen

**Efter samtalen**

- Noter de uventede/nye pointer fra samtalen her i zonen
- Del den oplysning og eventuelle nye viden om borgeren med dine kollegaer
- Skal der være justeringer på baggrund af samtalen, så brug Forbedringskvikken (PDSA) som metode og følg frem og evaluér effekterne efter 14 dage
- Har borgeren brug for nye redskaber til borgerens forberedelse, diagnosehistorik og oplyst til, handlingsplaner
- Eller et par dage - følg op med borgeren hvordan det har/har/har det siden samtalen
- Sættag samtalen med udgangspunkt i Værdighedshjulet med ca. 3-6 mds. mellemrum

### Værdighedshjulet

En samtale om trivsel og værdighed

**SUNDHEDSSTYRELSEN**  
Videnscenter for værdig ældrepleje

**SUNDHEDSSTYRELSEN**  
Videnscenter for værdig ældrepleje

### Hjælpespørgsmål

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** Noter

Howdan synes du om dit bolig?  
Howdan skal det for, at du føler dig hjemme?  
Howdan synes du om din boligs omgivelser?  
Howdan har du det med dine naboer?  
Howdan er din oplevelse af den hjælp, du får?  
Har vi medarbejdere respekt for din bolig?

**● Dine valg i hverdagen**

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

**● Fællesskab, familie og venner**

Howdan er din kontakt med din familie og venner?  
Er der sidspunkter, hvor du savner netværk 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** Noter

Howdan er tryghed for dig?  
Howdan føler du dig tryk?  
Er der sidspunkter, hvor du ikke føler dig tryk?  
Howdan gør du, hvis du ikke føler dig tryk?  
Howdan kan din tryghed øges?

**● Aktiviteter i hverdagen**

Læver du ting i din hverdag, der gør dig glad?  
Howdan får du det bedste ud af dem?  
Er der aktiviteter, som du savner at lave?  
Ønsker du at deltage i flere aktiviteter? Hvis ja?  
Howdan har du tidligere lavet de friske?

**● Helbred og måltider**

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

**Forslag til andre temaer, som kan være vigtige for borgeren**

**● Kærlighed og seksualitet** Noter

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

**● Den sidste tid**

Har du lyst til at tale om den sidste tid?  
Hvilske tanker har du gjort, dig om den sidste tid?

**● Brugen af teknologi**

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

# Hvad kræver implementeringen?

For at sikre at Værdighedshjulet får størst mulig værdi for borgere og medarbejdere, formidler vi 10 gode råd til implementeringen på de følgende sider. Rådene bygger på erfaringer fra afprøvningen.

## De 10 gode råd til implementering

1. Vis tydelig ledelsesopbakning
2. Skab en god introduktion
3. Vær klar med ekstra støtte i starten
4. Udpeg en tovholder
5. Udpeg nøglepersoner blandt personalet
6. Etabler klare retningslinjer for dokumentation
7. Gør samtalen til et fast punkt på eksisterende møder
8. Inddrag så mange borgere som muligt
9. Inddrag pårørende, hvis der er behov for støtte
10. Understøt opfølgende handlinger



## 1. Vis tydelig ledelsesopbakning

Ledelsen er den øverst ansvarlige for udbredelsen af samtaleredskabet, og det er derfor centralt, at der er en tydelig ledelsesopbakning. Afprøvningen viser, at ledelsens engagement smitter af på medarbejderne og understøtter, at samtalerne bliver gennemført. Ledelsen bør derfor skabe rammerne for anvendelsen og tydeligt kommunikere, at de prioriterer, at der afholdes samtaler med Værdighedshjulet.

## 2. Skab en god introduktion

Når man står over for at anvende et nyt redskab i en travl hverdag, er det vigtigt, at medarbejderne kan se formålet med det, og at de er motiverede for at deltage. Tilrettelæg derfor en introduktion, hvor medarbejderne får formidlet de positive gevinster ved at anvende Værdighedshjulet og vakt deres nysgerrighed over for borgerne.

En god introduktion bør også indeholde praktiske øvelser, hvor medarbejderne får erfaring med samtaleredskabet, herunder øver interview- og lytteteknikker, bliver fortrolige med hjælpespørgsmålene og træner, hvordan man håndterer svære emner. De praktiske øvelser kan med fordel ske i makkerpar blandt kollegaer.

## 3. Vær klar med ekstra støtte i starten

Værdighedshjulet er et enkelt og praksisnært samtaleredskab, og med den rette introduktion og støtte kan alle medarbejdere afholde samtaler med Værdighedshjulet. Mange medarbejdere har ikke erfaring med at interviewe eller strukturere en samtale ud fra et samtaleredskab, og al begyndelse kan være svær. Det er derfor naturligt at være nervøs og at have brug for ekstra tid til afholdelse eller efterfølgende sparring ved de første samtaler.

#### 4. Udpeg en tovholder

Erfaringerne viser, at enhederne bør udpege en eller flere tovholdere, som er ansvarlig for den konkrete afholdelse og opsamling på samtalerne. Tovholderen lægger samtalerne i kalenderen, formidler vigtig information om anvendelsen og understøtter, hvis der er behov for sparring eller anden opsamling.

#### 5. Udpeg nøglepersoner blandt personalet

Medarbejderne har gavn af nem adgang til sparring i det daglige. Det er derfor en god idé at udpege nøglepersoner blandt personalet, som har ekstra godt kendskab til samtaleredskabet, hvordan man håndterer svære emner, og hvilke muligheder der er for at igangsætte handlinger på baggrund af samtalen.

#### 6. Etabler klare retningslinjer for dokumentation

Samtalen vil i mange tilfælde resultere i ny viden om borgerne, og derfor er det vigtigt, at der er klare retningslinjer for, hvordan samtalen dokumenteres. Hvis viden fra samtalen dokumenteres i omsorgssystemet, bør det sikres, at løsningen er let og intuitiv at anvende for medarbejderne.

#### 7. Gør samtalen til et fast punkt på eksisterende møder

Ny viden om borgerne og brugbare erfaringer fra samtalerne skal udbredes blandt medarbejderne, så de ikke går tabt. Værdighedshjulet bør derfor gøres til et fast punkt på eksisterende møder, eksempelvis teammøder eller tavlemøder.



**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.

#### Erfaringer med Værdighedshjulet i praksis

Til samtalen med anvendelse af 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 snaksaglig over for både medarbejdere og de andre 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.

## 8. Inddrag så mange borgere som muligt

Værdighedshjulet er et samtaleredskab, og det kræver derfor, at borgeren til en vis grad kan indgå i en samtale. Erfaringerne viser dog, at samtaleredskabet kan anvendes sammen med borgere, som har kognitive svækkelser eller begrænset sprog. Ved at tilpasse spørgsmålene, tillade flere pauser og stimulere andre sanser, kan borgere med nedsat funktionsniveau også føle nærvær og få en god oplevelse med samtalen.

## 9. Inddrag pårørende, hvis der er behov for støtte

Samtalen bør holdes i et fortroligt rum mellem borger og medarbejder. Hvis borgeren har et meget begrænset sprog eller nedsat kognitivt niveau, kan man overveje at inddrage de pårørende. Spørg generelt borgeren om lov, inden de pårørende inddrages, eller inden viden fra samtalen bliver refereret.

## 10. Understøt opfølgende handlinger

Når borgeren giver udtryk for ønsker i løbet af samtalen, er der som regel tale om små ting, som er nemme at håndtere for medarbejderne. Det kan fx være at få leverpostej frem for fiskepålæg, komme med til banko eller få ændret sin sengetid. Hvis borgerne har et ønske, som ikke umiddelbart kan opfyldes, kan alternativer eventuelt drøftes på teammøder. Måske ønsker borgeren at få generhvervet sit kørekort, men vil også sætte pris på en køretur med en chauffør. Fremhæv over for medarbejderne, at de gerne må være kreative og tænke i løsninger, som kan komme flere borgere til gode.



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.

## Erfaringer med Værdighedshjulet i praksis

Til samtalen med anvendelse af 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 højt-læsning 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.





Succes skaber vi sammen ...

Denne publikation er udarbejdet alene som en generel orientering om forhold, som måtte være af interesse, og gør det ikke ud for professionel rådgivning. Du bør ikke disponere på baggrund af de oplysninger, der er indeholdt i denne publikation, uden at indhente specifik professionel rådgivning. Vi afgiver ingen erklæringer eller garantier (udtrykkeligt eller underforstået) hvad angår nøjagtigheden og fuldstændigheden af de oplysninger, der findes i publikationen, og, i det omfang loven tillader, accepterer eller påtager PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret Revisionspartnerselskab, dets aktionærer, medarbejdere og repræsentanter sig ikke nogen forpligtelse, ansvar eller agtpågivenhedspligt for eventuelle konsekvenser, som følger af, at du eller andre handler eller undlader at handle i tillid til de oplysninger, der findes i publikationen, eller for eventuelle beslutninger truffet på baggrund af publikationen.

© 2022 PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret Revisionspartnerselskab. Alle rettigheder forbeholdes. I dette dokument refererer "PwC" til PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret Revisionspartnerselskab, som er et medlemsfirma af PricewaterhouseCoopers International Limited, hvor hver enkelt virksomhed er en særskilt juridisk enhed.