

Temabæfte

Samarbejd godt

med pårørende til
beboere på
plejehjem



Voldsomudtryksform.dk

Indhold

3	Forord
4	Den gode indflytning – for både beboere og pårørende
12	Samarbejde i hverdagen
20	Ledelse af pårørendesamarbejdet
24	Livet skal leves hver dag – fest, farver og fællesskab

Samarbejd godt med pårørende til beboere på plejehjem

Vold som Udtryksform, 2022, 2023 2. oplag

Tekst: Karen Thougård Pedersen

Redaktion: Ulrikke Moustgaard, Birgitte Bækgaard Brasch
og Signe Groth Andersson

Grafisk tilrettelæggelse: Christian Schmidt

Foto: Dragsbækcentret og Tobias Stidsen (side 25 og 27)

Tryk: Nofo Print, oplag 1.500 ex.

ISBN print: 978-87-92182-46-3

ISBN digital: 978-87-92182-47-0

Vold som Udtryksform

www.voldsomudtryksform.dk

SUS Socialt Udviklingscenter

Nørre Farimagsgade 13

1364 København K

www.sus.dk

Forord

› Jeg er stadig datteren, der kommer og smider mine fødder op i sofaen og spiser af slikskålen.

Når en forælder eller en ægtefælle flytter på plejehjem, skal familien til at omgås på en ny måde. Både for beboeren og de pårørende er det selvfølgelig vigtigt at kunne ses og have fælles oplevelser, som de plejer – bare i nye rammer.

Det er ikke kun beboeren, der flytter ind. Familie og venner skal også føle sig hjemme og bidrage til en god hverdag for deres kære. Derfor er samarbejdet med de pårørende så vigtigt. Og det er højt prioriteret på Dragsbækcentret i Thisted.

For at have et godt samarbejde er det afgørende, at personalet opbygger gode relationer og et tillidsforhold til både beboere og pårørende. Og at have en vedvarende og anerkendende dialog, hvor alle har mulighed for at komme til orde og oplever at blive set,

hørt og taget alvorligt. Når tilliden og de gode relationer er på plads, er det meget nemmere også at tale om ting, som kan være svære, eller at håndtere uenigheder eller konflikter.

For selvfølgelig kan der opstå konflikter. Pårørende kan være bekymrede for deres kære og frustrerede over at føle sig overset af personalet, der ofte løber stærkt. Det ved de alt om på Dragsbækcentret. De har selv været der, hvor konflikter med pårørende fyldte i hverdagen og kostede på kontoen over arbejdsglæde. I dag arbejder de aktivt og målrettet med at inddrage de pårørende og har et givende samarbejde. Et samarbejde, der bygger på dialog, forventningsafstemning og gensidig tillid. Et samarbejde med fælles fodslag og mål om at gøre det bedste for beboeren. Et samarbejde, som har betydet langt færre konflikter, større trivsel og tryghed for både beboere, pårørende og medarbejdere.

Som Dragsbækcentrets leder, Lotte Bloch, siger det: *"Det er en opadgående spiral. Beboerne trives, når de pårørende trives. Og medarbejderne trives, når beboerne og de pårørende trives."*

I hæftet her kan du læse om, hvordan Dragsbækcentret konkret samarbejder med de pårørende og skaber den spiral.

*Vold som Udtryksform
Oktober 2022*

Når en ny beboer flytter ind på Dragsbækcentret, flytter de pårørende med. Derfor handler den gode indflytning om at skabe gode relationer og lære hinanden at kende.

Og for personalet indebærer det at møde de pårørende åbent og afstemme forventninger.

Den gode indflytning – for både beboere og pårørende

Kan de nu finde ud af at passe min mand godt nok, de kender jo ikke alle hans små særheder? Bliver min mor glad for at være på plejehjemmet? Hvad med de historier, man hører om i medierne, hvor ældre bliver overladt til sig selv?

Der kan være mange spørgsmål, der trænger sig på for de pårørende, når en mor, far, ægtefælle eller et andet kært familiemedlem flytter på plejehjem. Og mange følelser kan være i spil.

På Dragsbækcentret gør de derfor meget ud af den gode indflytning. Det er ikke kun beboeren, der flytter ind – der er sandsynligvis også en ægtefælle eller børn og børnebørn, der kommer til at have deres gang på stedet. Her kan der ligge en potentiel konflikt, hvis ikke man lærer hinanden at kende og får afstemt forventningerne til hinanden og talt om, hvem der har ansvar for hvad.

Visitation og den første kontakt

Når en borger bliver visiteret til Dragsbækcentret, kontakter lederen eller teamlederen den kommende beboer og de pårørende. Ofte kommer de på besøg og ser stedet. Og de får Dragsbækcentrets velkomstpjece med diverse praktiske informationer om boligen og hverdagen på Dragsbækcentret. Ved indflytningen får beboeren en kontaktperson blandt medarbejderne, matchet efter hvad

› Det handler meget om at få det afstemt. Det er ikke altid, vi er enige, og det behøver vi heller ikke at være. Men vi skal arbejde mod det samme: Borgeren skal have det godt, og det skal fungere.

Jeanette, medarbejder



En mulig konflikt – der ikke blev til en konflikt

Forventningsafstemning

er vigtig – også for at undgå konflikter. Dragsbækcentrets leder fortæller om en situation, som kunne have udviklet sig til en konflikt:

– På et tidspunkt var der en borger, der flyttede ind en weekend, og datteren hjalp sin mor med indflytningen. Hele formiddagen var de alene i lejligheden. Døren var lukket, så personalet gik ikke derind, de ville ikke forstyrre. Om mandagen ringede datteren og var dybt frustreret. Hun havde været hos sin mor en hel formiddag og havde ikke set skyggen af personale, så hvordan kunne hun overhovedet føle sig tryk ved, at vi passede på hendes mor? Her kunne vi have prøvet at forventningsafstemme med mor og datter. En medarbejder kunne have stukket hovedet ind og hilst på: 'Hej, jeg hedder Sofie, jeg er på arbejde i dag. Hvis du skal bruge mig, så er jeg herude på gangen, eller du kan trykke på din mors nødkald.' Så havde vi ikke haft en potentiel konflikt. Det blev så ikke til en konflikt, fordi den pårørende ringede, men det kunne sagtens været blevet det. Det er et eksempel på, at hvis vi får talt sammen og ser tingene fra begge perspektiver, så kan vi lykkes.

personalet fornemmer kunne fungere godt ud fra begges personlighed.

Tiden fra visitation til indflytning er ofte kort. Der er en masse praktiske ting, der skal på plads, og der kan være mange uafklarede spørgsmål. Derfor er de pårørende ofte i kontakt med ledelsen på Dragsbækcentret flere gange op til indflytningen, både i telefonen og via mail. Den intensive kontakt fortsætter typisk i den første tid, efter at beboeren er flyttet ind, her kommer de pårørende ofte og hjælper deres kære med at få møbler og ting på plads, stryge navnemærker i tøjet osv.

Personalet er ekstra opmærksomme på at have en god kontakt i den allerførste tid, hvor de pårørende ofte er meget pressede. Måske er de også i krise, kede af det og bekymrede over at overlade deres kære til et 'system', som har sine egne regler og rutiner.

» De pårørende har følelser. Og følelser kan vinde over fornuft.

Annette, teamleder

Nogle har brugt år af deres liv på at passe en syg ægtefælle derhjemme – så hvad nu, når de ikke har det ansvar mere? De mange følelser, der er i spil, kan gøre, at de pårørende reagerer på måder, der – set med personalets øjne – er uhensigtsmæssige for samarbejdet. Det kan fx være, at personalet oplever, at en ægtefælle konstant leder efter fejl, eller at en datter er overdrevent opmærksom på, at hendes mor "får det, hun har ret til". Fordi de pårørende ofte er pressede, er det vigtigt også at være opmærksomme på og tage sig af dem. Ofte har de også brug for støtte og omsorg.

Indflytningssamtale med forventningsafstemning

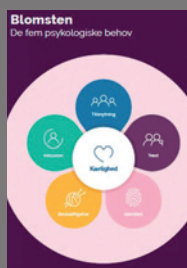
De pårørende er en vigtig del af beboerens liv. Så det er vigtigt, at de føler sig set, mødt, forstået og inddraget. De er medspillere, der har en dyrebar viden, som personalet i høj grad kan gøre brug af. På samme måde har personalet en viden og en faglighed, som er betydningsfuld for, at de pårørende kan føle sig trygge ved, at der bliver taget godt hånd om deres kære.

Særligt vigtigt for det gode samarbejde er, at medarbejdere og pårørende får afstemt forventningerne til hinanden – helt fra begyndelsen. På den måde kan man komme potentielle konflikter i forkøbet.

2-4 uger efter indflytningen mødes beboer, pårørende, teamleder, kontaktperson og sygeplejerske til en indflytningssamtale. Den



Blomsten



Blomsten er et redskab til at forstå og arbejde med de fem grundlæggende psykologiske behov, som alle mennesker har: identitet, inklusion, trøst, tilknytning og meningsfuld beskæftigelse. Man kan bruge Blomsten til at arbejde systematisk og dybdegående med en borgers eller pårørendes trivsel. Hvis han eller hun ikke trives, kan det være tegn på, at et eller flere af behovene ikke er opfyldt. Så er det personalets opgave at forsøge at hjælpe den pågældende med at opfylde behovene gennem personcentreret omsorg. Blomsten er en central model i teorien om personcentreret omsorg.

Kilde: Videnscenter for værdig ældrepleje. Hent refleksionskort om Blomsten på sst.dk/da/Vaerdighed/Redskaber/Blomsten

handler først og fremmest om at begynde at lære hinanden rigtigt at kende og skabe gode relationer. Og om at afstemme forventninger. Hvad forventer de pårørende, at personalet gør, og hvad forventer personalet af de pårørende? Hvordan plejer beboeren at få hjælp? Hvad er vigtigt at være særligt opmærksom på? For de pårørende handler det også ofte om, at de skal 'lære at være pårørende' på et plejecenter. Det er en ny rolle for mange.

Dragsbækcentret har sine egne læger, som kender huset godt, og som medarbejderne kan trække på og sparre med i det daglige. Lægerne samarbejder også med de pårørende. Ret hurtigt efter indflytningen har beboeren et møde med en plejehjems-læge for at tale om medicin, behandling og om ønsker og forventninger til den sidste levetid. De

pårørende deltager i samtalen, hvis de ønsker det. Det kan også være med til at give afklaring og tryghed. Hvis pårørende har spørgsmål i dagligdagen, kan medarbejderne tage det op, når lægerne er i huset om torsdagen.

Til indflytningssamtalen følger man også op på praktiske ting og taler fx om, hvordan beboeren gerne vil fejre sin fødselsdag. Hvis der ikke er plads i lejligheden, kan man låne et lokale på Dragsbækcentret. Man aftaler også, hvordan medarbejdere og pårørende kommunikerer i hverdagen. Vil den pårørende helst have en opringning, en sms eller en mail, eller skal personalet skrive det i dialogbogen, hvis beboeren fx mangler shampoo eller skal til undersøgelse på hospitalet? Det er forskelligt, hvad de pårørende foretrækker.

» Før havde vi mest fokus på beboeren – det skal vi selvfølgelig stadig have – men nu inddrager vi også de pårørende, og vi har fået nogle gode redskaber.

Jeanette, medarbejder



Dialogkort

Videnscenter for værdig ældrepleje har udarbejdet dialogkort, som skal understøtte forventningsafstemning mellem ansatte i ældreplejen og pårørende. Dialogkortene kan hjælpe medarbejdere og ledere til at starte og guide en samtale med en pårørende. Kortene lægger op til en snak om en lang række emner som: aktiviteter, besøg, dagligdagen, hjælpemidler, inddragelse, samarbejde, mad og måltider, påklædning og personlig pleje, samvær med andre, stemning og inklusion, omsorg og tryghed.

Dialogkortene er blevet til med hjælp fra pårørende, ældre og medarbejdere og ledere inden for pleje- og omsorgsområdet i både hjemmepleje og på plejehjem.

Kilde: Videnscenter for værdig ældrepleje. Hent dialogkortene på sst.dk/da/Vaerdighed/Redskaber/2022/Dialogkort-til-samarbejde-mellem-paarørende-og-aeldreplejen



› Vores arbejdsmiljø er væsentligt bedre, når vi investerer den tid (med de pårørende). Alle de stjerne- stunder, vi har med pårørende, er også guld værd.

Lotte, leder

Det vigtige perspektivskifte

Det kræver tid at opbygge gode relationer, tryghed og tillid til de pårørende, men som Dragsbækcentrets leder siger det: ”Faktisk har vi ikke tid til at lade være.” Et par timer, hvor de pårørende får lov til at fortælle deres historie, og hvad deres pårørende har været for et menneske, inden han eller hun blev syg, er godt givet ud, viser erfaringen.

Gensidig tillid og tryghed er nemlig alt- afgørende for at kunne lykkes med plejen i hverdagen. Men også for at kunne tale åbent om tingene, så eventuelle uenigheder eller utilfredshed kommes i forkøbet og ikke udvikler sig til egentlige konflikter.

I mange situationer handler det for personalet om at kunne sætte sig i de pårørendes sted – at kunne skifte perspektiv: Hvad handler det egentlig om, hvis man har oplevelsen af, at en pårørende tilsyneladende kun leder efter fejl? Kun ser pletten på sin mands bluse eller safranden efter glasset på spisebordet? Måske handler det ikke om pletten på blusen, men om at hustruen selv har mistet sit fodfæste, efter at manden er flyttet. Måske er hun blevet blæst bagover af alt det nye, hun nu skal tage stilling til.

Hvor vigtigt det er at kunne skifte perspektiv og sætte sig i de pårørendes sted, er Dragsbækcentret for alvor blevet opmærksom på i et udviklingsforløb med Værdighedsrejseholdet (se side 20). I dag sidder det på ryg- raden, og personalet foretager bevidst det perspektivskifte (se boks om Perspektivskifte).

› Det er helt basale ting, vi skal have forventningsafstemt. Hvis vi ikke lukker den sprække op, så kan vi ikke finde ud af det. Den kommunikation er så vigtig.

Lene, pårørende



Perspektivskifte

Perspektivskifte er en god metode til at sætte sig i en beboers eller pårørendes sted og dermed bedre kunne forstå vedkommende. Det kan føre til nye muligheder for at handle i fastlåste situationer. Ved at sætte sig i den andens sted, kan man nemmere finde løsninger, der giver mening for den pågældende, og ændre måden at handle på i forhold til ham eller hende.

For at lave perspektivskifte i forhold til pårørende, kan man fx spørge hinanden om:

- Hvordan tror vi, den pårørende oplever situationen?
- Hvorfor gør den pårørende mon, som han eller hun gør?
- Hvad prøver den pårørende at fortælle os?
- Hvad er vigtigt for den pårørende?



Kilde: Videnscenter for værdig ældrepleje. Læs mere og find e-læringsmateriale på sst.dk/da/Vaerdighed/Redskaber/2022/Perspektivskifte

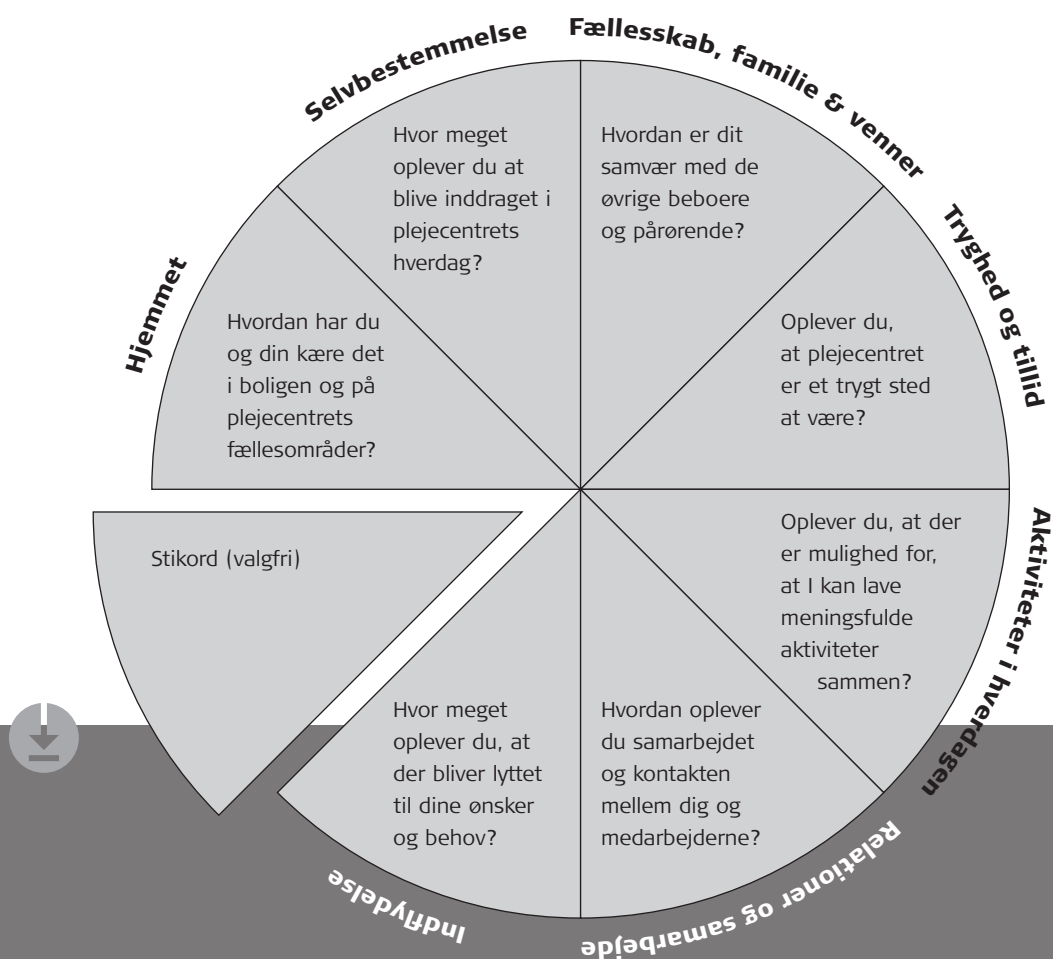
Opfølgning med værdighedshjulet

Når hverdagen begynder at melde sig, er det tid til at følge op på forventningssamtalen og aftalerne. Går det, som det skal? Er der noget, der skal justeres? Cirka tre måneder efter indflytningen mødes beboer, pårørende og leder eller teamleder på Dragsbækcentret derfor til en opfølgende samtale.

Her bruger personalet værdighedshjulet til at komme bredt rundt om det, der er vigtigt at tale om. Værdighedshjulet er et dialogredskab, som er udviklet til at vurdere ældre borgeres oplevelse af værdighed i plejen, det kan også bruges i forhold til pårørende (se boks). Hjulet er bygget op om en række temaer: Hjemmet, Selvbestemmelse, Fællesskab, Tryk og tillid, Aktiviteter i hverdagen, Relationer og samarbejde, Indflydelse.

familie og venner, Tryk og tillid, Aktiviteter i hverdagen, Relationer og samarbejde og Indflydelse. Til hvert tema er der uddybende hjælpespørgsmål.

Undervejs i samtalen markeres hvert felt i hjulet med en grøn, gul eller rød tusch. Grøn betyder, at det kører fint. Gul, at noget halter lidt – det kan fx være, at en pårørende savner at se sin mor sammen med de andre beboere eller synes, der sker for lidt for moren. Så kommer der ekstra opmærksomhed på det i den kommende tid. Rød betyder, at noget fungerer utilfredsstillende. Den røde tusch har endnu ikke været i brug på Dragsbækcentret, fordi man netop tager spørgsmål og utilfredshed i opløbet.



Værdighedshjulet

Værdighedshjulet er et redskab til at tale med borgeren og de pårørende om, hvad der er vigtigt. Værdighedshjulet kommer rundt om disse temaer: Hjemmet, Selvbestemmelse, Fællesskab, familie og venner, Tryk og tillid, Aktiviteter i hverdagen, Relationer og samarbejde samt Indflydelse. Til hvert tema er der en række uddybende hjælpespørgsmål.

Kilde: Sundhedsstyrelsen, sst.dk. Hent værdighedshjulet på sst.dk/vaerdighed/redskaber (under udarbejdelse)



"Vi skulle lære at være pårørende"

At være pårørende til en beboer på et plejecenter er en ny rolle for mange – det er noget, man skal lære.

Lene fortæller:

– Min mor flyttede ind på Dragsbækcentret for halvandet år siden. Hun fik en hjerne-skade efter en operation. Før var hun meget selvhjulpne, holdt hus, kørte bil, lavede mad. Det vippede på et sekund, nu sidder hun i kørestol og skal liftes til alt. Vi er 4 søskende med påhæng, som skulle til at lære at være pårørende og lære at samarbejde: Hvem gør hvad, hvad er mest praktisk, hvad giver mening for vores mor? Vi blev taget rigtig godt imod og fik snakket om vores forventninger og kunne stille spørgsmål til, hvad de forventer af os. Det er jo ikke kun personalet, der skal yde til os. Vi skal også yde – hvad kunne personalet have gavn af, at vi gør som pårørende? Det havde vi nogle gode snakke om umiddelbart efter, hun var flyttet ind, og så igen 3-4 måneder efter. Det var godt (at få sat ord på fra starten) og blive tvunget til at tage stilling til nogle ting. Første gang min mor skulle til undersøgelse på hospitalet, havde vi ikke nået at tale om det. Den slags plejede hun jo selv at have styr på, så jeg havde ikke tænkt over det. Pludselig spørger en af medarbejderne, hvornår taxaen kommer. Så blev jeg helt stille: 'Taxaen jaehh ... bør jeg vide det?' Jeg kunne ikke se, hvad jeg skulle blande mig i det for. Men det skal jeg. Jeg skal i hvert fald sørge for, at nogen gør noget. Det er helt basale ting, vi skal have forventnings-afstemt. Hvis vi ikke lukker den sprække op, så kan vi ikke finde ud af det. Den kommunikation er så vigtig.

- › Værdighedshjulet gør, at man kommer omkring meget mere end 'går det godt?' Man kommer et stik dybere.

Hanne, pårørende

Samarbejdet med de pårørende i dagligdagen handler både om praktiske ting og om omsorgen og plejen. En god og åben kommunikation er altafgørende, og kommunikation og samarbejde er sat i system.

Samarbejde i hverdagen

De pårørende er en stor del af hverdagen på Dragsbækcentret. Mange bor i nærheden og kommer ofte i huset – og mange giver en hånd med til aktiviteter eller fester.

Medarbejderne ser de pårørende som en ressource og lægger vægt på, at de skal føle sig hjemme. Når nogen går ind af døren, siger man velkommen og taler lidt om vind og vejr. Der er altid kaffe på kanden, og de fleste pårørende ved, hvor skuffen med kopperne er.

At kommunikere med respekt

Samarbejdet i dagligdagen handler ofte om praktiske ting – stort og småt. Nogle gange kan den pårørendes behov være anderledes end beboerens, og her kan det være en udfordring at få enderne til at mødes.

Der kan også opstå misforståelser, fordi personale og pårørende taler forbi hinanden eller ikke forstår hinanden, fx på grund af kulturforskelle eller sprog. Nogle gange kan det føles, som om man er i hver sin verden, på Dragsbækcentret kalder de det ”personale-land” og ”pårørendeland”. Personalet er på arbejde. De skal yde omsorg og pleje til beboerne på baggrund af deres faglige viden, og de er mest styret af fornuft. De pårørende kommer med deres personlige erfaringer, og de er mest styret af følelser. De er i en situation, hvor de måske savner deres ægtefælle eller forælder og føler sorg over, at han eller hun er syg og mister sine færdigheder. Og de kender ikke personalets fagsprog. For dem er plejecentret et hjem, og de er optaget af, at deres kære trives og får den bedste pleje. Det er to perspektiver, der kan støde sammen.

» Kommunikation handler også om, at vi skal dele vores viden. De pårørende har jo ikke den samme viden om fx sygdomme, som vi har.

Annette, teamleder

Det kan fx være, at en datter vil have, at moren skal have fine løse tæpper i stuen – som hun altid har været glad for. Datteren har ikke tænkt på, at rollatoren hænger fast i tæpperne, før personalet gør opmærksom på det. Eller måske undrer en pårørende sig over, at hans far stadig ligger i sengen, selvom det er et pænt stykke op ad formiddagen. Når han får at vide, at faren har måttet vente lidt i dag, fordi en medarbejder er syg, og en anden beboer er faldet ud af sengen og skulle have hjælp, giver det bedre mening.



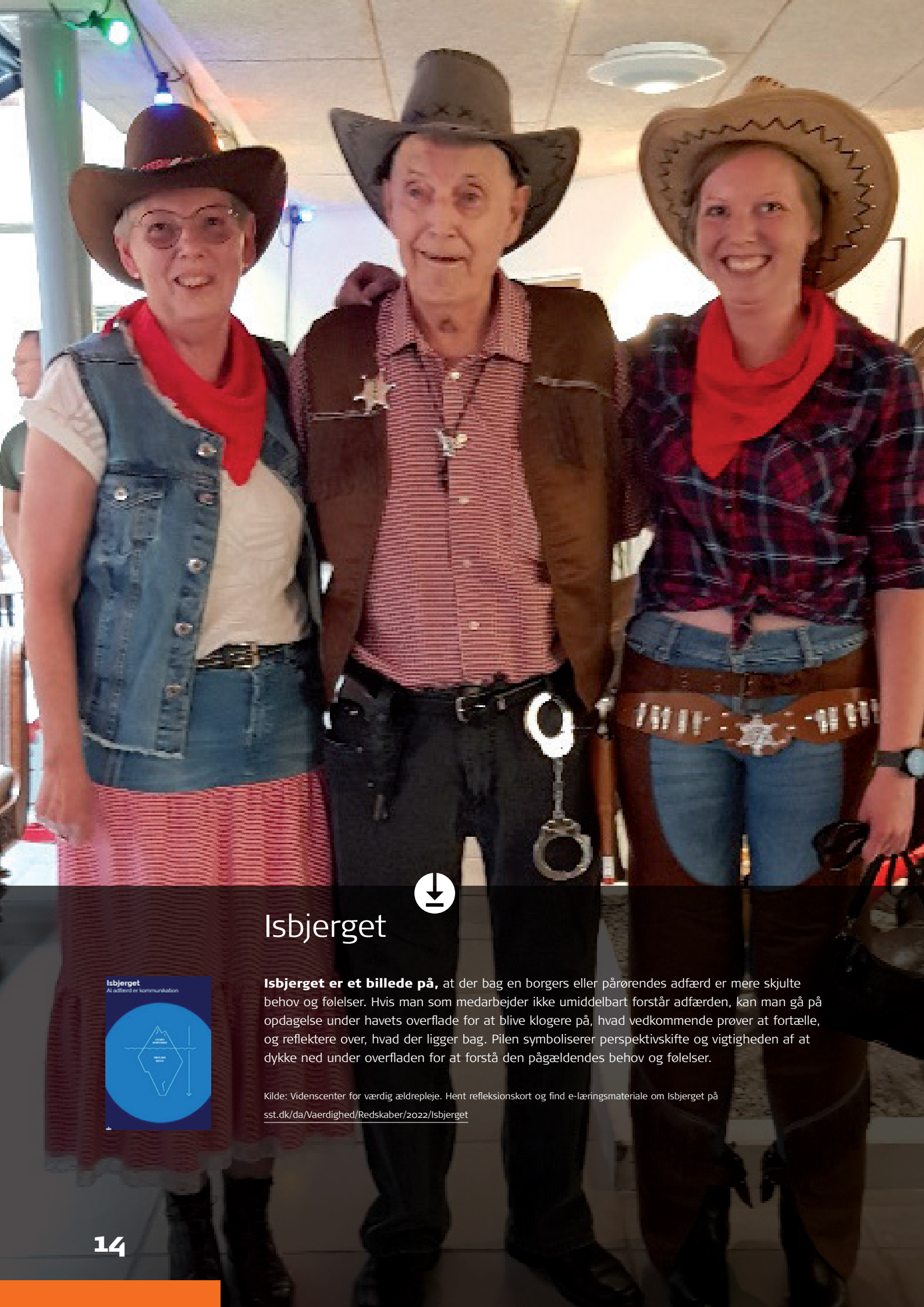
En ny kontakt- person – NU

Da Hannes far flyttede ind på Dragsbækcentret, fik han med det samme tilknyttet en kontaktperson, som personalet umiddelbart troede passede godt til ham. Desværre var deres kemi ikke god, fortæller Hanne:

– Min far ville ikke være til besvær, så det tog lang tid, inden han syntes, vi skulle gøre noget ved det. Jeg ringede til Lotte (lederen) og havde ingen forventning om, at det blev lavet om. Men hendes respons var med det samme: "Det skal vi have lavet om NU – det kan jeg godt høre". Det var jeg virkelig overrasket over.

Lotte Bloch supplerer:

– Det var lige så meget i respekt for medarbejderen. Ellers ville det også blive svært for hende at gå på arbejde. Det handlede ikke om, at hun gjorde noget galt. De var bare ikke et godt match. Hvis ikke det var blevet italesat, så havde vi gået i sikker forvisning om, at matchet var det rigtige.



Isbjerget



Isbjerget er et billede på, at der bag en borgers eller pårørendes adfærd er mere skjulte behov og følelser. Hvis man som medarbejder ikke umiddelbart forstår adfærd, kan man gå på opdagelse under havets overflade for at blive klogere på, hvad vedkommende prøver at fortælle, og reflektere over, hvad der ligger bag. Pilen symboliserer perspektivskifte og vigtigheden af at dykke ned under overfladen for at forstå den pågældendes behov og følelser.

Kilde: Videnscenter for værdig ældrepleje. Hent refleksionskort og find e-læringsmateriale om Isbjerget på sst.dk/da/Vaerdighed/Redskaber/2022/Isbjerget

Meget kan klares med respektfuld kommunikation. Og igen er det vigtigt, at personalet hele tiden formår at skifte perspektiv og 'gå en tur i de pårørendes sko' (se boks om Perspektivskifte side 9).

At formidle sin faglige viden

Kommunikation handler også om, at medarbejderne skal formidle deres faglige viden til de pårørende, der jo som oftest ikke er uddannede i at pleje ældre. Når en beboers demenssygdom udvikler sig, kan det være, at det er tid til at drosle lidt ned for aktiviteter og ture ud af huset. Det ved personalet, og det er vigtigt at give den viden videre til de pårørende, som måske synes, der sker for lidt, og holder fast i, at tingene skal være, som de plejer.

Det kan også være, at demenssygdommen gør, at en beboer i nogle situationer har en udadreagerende adfærd. Måske bliver han fysisk vred på sit spejlbillede, og personalet fjerner derfor spejlet på badeværelset. Får man ikke en forklaring som pårørende, når man ser, at spejlet mangler, vil man undre sig og kan blive irriteret. Men følger der en forklaring med fra personalet, er sagen er helt anden. Derfor er kommunikation så vigtigt.

› Det er også vigtigt, at vi pårørende byder ind og ikke bare sidder på vores flade og drikker eftermiddagskaffe.

Lene, pårørende

› Hvis der er nogle problemer, så skal vi have snakket det igennem. Vi tager det i opløbet, hvis der er noget.

Kirsten, pårørende

At følge op – og lave om, hvis det ikke virker

Helt konkret handler samarbejde i hverdagen også om at følge op på forventningsafstemning og aftaler. Hvis noget ikke fungerer, skal det ændres. Pårørende inviteres derfor aktivt til at henvende sig til personalet – ja, faktisk forventer lederen, at de gør det. At tage snakken ærligt og åbent både om det, der fungerer, og det, der ikke fungerer så godt, er det bærende princip på Dragsbækcentret. For de pårørendes skyld, fordi ingen skal gå rundt og have ondt i maven over noget, som går skævt. Men også for medarbejdernes skyld, så de fx ikke skal møde de pårørende nede i Brugsen og tage snakken der.

Nogle gange beslutter personalet at prøve nogle forskellige ting af for at se, hvad der virker, hvis noget i samarbejdet med pårørende er svært. Det kan fx være, at de aftaler at være ekstra opmærksomme på en hustru til en beboer, som i deres øjne er meget fokuseret på at finde fejl. Hvad handler det om? Hvad gemmer der sig bag adfærden og under toppen af isbjerget? (Se boks om Isbjerget). Hvad sker der, hvis personalet prøver at stille skarpt på hustruens situation – og som det første spørger til, hvordan hun har det, i stedet for at tale om hendes mand?

Kommunikationskanaler og samarbejdsfora

Personalet på Dragsbækcentret har mange gode uformelle snakke med de pårørende, når de kommer i huset. Men kommunikationen og samarbejdet er også sat i system. I hverdagen er det kontaktpersonerne, der har den primære kontakt til de pårørende. Beskeder og kommunikation sker via telefon, sms og en dialogbog, som ligger i alle lejligheder.

Nyhedsbrev hver fredag

Hver uge sender Dragsbækcentrets leder et nyhedsbrev ud til pårørende med nyt fra ugen, der gik. Ordene er ledsaget af masser af fotos fra hverdagen – selvfølgelig med tilladelse fra beboere og pårørende. Nyhedsbrevet er meget populært – så populært, at lederen risikerer 'rykkere', hvis det ikke lander i indbakken fredag ved middagstid, som det plejer. Nyhedsbrevet kommer bredt ud. Nogle pårørende sender videre til børn og børnebørn. Og pårørende, der bor langt væk eller i udlandet, er særligt glade for at kunne følge med i livet på plejecentret.

Pårørendeaftener

En gang om året er der pårørendeaften. Her fortæller ledelsen om, hvad der sker i huset og holder måske et kort oplæg om et relevant emne. Og pårørende kan stille spørgsmål. Det er også på pårørendeaftenen, der vælges deltagere til bruger-pårørende-rådet.

Bruger-pårørende-rådet

Bruger-pårørende-rådet er et dialogforum mellem brugere, pårørende og Dragsbækcentret. Rådets opgaver omfatter forholdene og hverdagen for de faste beboere. På møderne informerer ledelsen om aktuelt i huset og overordnet om økonomi og personalesitua-

tionen. Rådet kommer med input til fx kostplaner og aktiviteter, hvis velkomstfolderen trænger til at blive revideret, eller hvis Dragsbækcentret søger penge til særlige formål. Rådet får også forelagt tilsynsrapporter og bliver inddraget i høringsvar eller handleplaner, hvis der er anmærkninger, der kræver opfølgning.

I bruger-pårørende-rådet er der plads til alle beboere og pårørende, der har tid, lyst og kræfter til at være med. Det kan fx være 4 beboere og 7 pårørende, herunder også et barnebarn til en beboer.

Desuden deltager en medarbejderrepræsentant, Dragsbækcentrets leder og formanden for Aktivkomitéen. Bruger-pårørende-rådet mødes 4 gange om året. Møderne holdes sidst på eftermiddagen, så pårørende, der har arbejde, også kan være med. Medlemmerne er præsenteret på Dragsbækcentrets hjemmeside, så beboere og pårørende kan se, hvem de kan henvende sig til, hvis der er noget, de ønsker, at rådet skal drøfte. Der hænger også en postkasse på hver etage på plejecentret, hvor pårørende kan lægge en seddel.

Aktivkomitéen

Aktivkomitéen består af en gruppe frivillige med tilknytning til Dragsbækcentret og fra lokalområdet. Der står for at sætte aktiviteter i gang på Dragsbækcentret, som også inddrager ældre fra lokalområdet. Hver torsdag arrangerer Aktivkomitéen musik, banko eller andet. Thisted Kommune giver et tilskud til aktiviteter for hver borger i området, der er over 60 år, og sørger for bustransport til plejecentret, så flest muligt kan være med. Aktivkomitéen har også til opgave at være rådgivende i ældrepolitiske anliggender i forhold til lokalområdet.

» Det er vigtigt at se hinanden som en ressource – at være optaget af, at det ikke kun skal være pleje- og pasningsopgaver. Det er også det, der gør, at her er rart at være.

Hanne, pårørende

Dragsbækcentrets nyhedsbrev juni 2022 (uddrag)

Kære pårørende

Fredag ovenpå en særdeles begivenhedsrig uge, hvor hele følelsesregistret har været i spil. Lad mig starte med noget af det skønne. I går passerede vi årets længste dag og sankthans med helt fantastisk vejr til fejring, og i dag tegner lige så skøn for de mange, der skal til Thy Rock (...)

I sidste uge var jeg som bekendt til Folkemøde, hvilket var en kæmpe oplevelse (...)
Jeg var inviteret af Ældre Sagen til at medvirke i en debat omkring emnet "Skal pårørende mere på banen i fremtidens ældrepleje?" (...) Mit fokus i debatten var primært at komme med indspark til det fantastiske samarbejde, vi har i Thisted med jer kære pårørende, hvad vi gør helt lavpraktisk, og de teorier, strategier/taktikker, der følger os i hverdagen for at lykkes hermed (...)

Sent mandag aften måtte vi desværre tage afsked med [beboer], som sov stille ind omgivet af sine kære ❤️. Æret være hans minde. Tak til jer pårørende for rigtig godt samarbejde gennem flere år.

Mandag var der tillige dameklub i teltet, som altid hyggeligt med "tøsesnak" og hygge – tirsdag var det mændenes tur.

Onsdag var der så cowboyleft – jøsses vi er ikke kommet ned i gear endnu – det var intet mindre end en helt FANTASTISK aften, hvilket vi gerne vil takke jer pårørende for i høj grad at medvirke til. Det er jo som bekendt muligt som "vært" at skabe de optimale rammer, men stemningen og udbyttet, det er vi fælles om (...) Jeg bliver totalt "glad i låget" af at se de smil, stjernerne i øjnene, mærke hjertevarme og spontan glæde hos beboerne – WHAU – af hjertet TAK. Alle beboere var ledsaget af enten pårørende eller personale, så ingen følte sig alene. Havde I ikke mulighed for at deltage, håber jeg billederne nedenstående kan give fornemmelse af aftenen. (...)

I går startede jeg dagen sammen med ledergruppen og vores direktør i forhold til P60. Faktum er at Thisted Kommune næste år skal finde besparelser for 60 millioner kr., hvor håbet er, at processen kan muliggøre besparelser på områder, der gør mindst muligt ondt, og berører serviceniveauet mindst muligt (...)

I dag vil vi nyde vejret og varmen. Vi har netop fået leveret en helt ny slush ice-maskine til fri afbenyttelse, den står p.t. i stuen. Tag endelig jeres kære med forbi og få slukket tørsten (I må også gerne selv smage).

Rigtig skøn midsommer til jer alle.

Hilsen
Lotte Bloch
Leder

Samarbejde giver ejerskab

Et godt samarbejde med de pårørende i hverdagen kommer mange gange godt igen, og det smitter af på arbejdsmiljøet. Beboere og pårørende trives og er trygge, medarbejderne går glade på arbejde. Det har de erfaret på Dragsbækcentret.

Når de pårørende føler sig inddraget, får de også større ejerskab til stedet og kommer til at føle sig hjemme, vigtige – og som en naturlig del af plejecentret. Det ses, når pårørende også bliver 'pårørende' for andre end deres egne kære. De skænker helt naturligt kaffe for de andre beboere i dagligstuen

eller giver en arm, hvis én har brug for det. Nogle pårørende knytter egne bånd mellem sig, efterhånden som de lærer hinanden at kende.

De stærke bånd, der opstår og knyttes på Dragsbækcentret, kan virkelig mærkes, når en beboer går bort. Så synger familien, personalet og de øvrige beboere den afdøde ud og følger med kisten ud til rustvognen og helt ud til kantstenen af vejen. Og personalet føler efterfølgende, at de både har mistet en beboer og de pårørende. Ligesom nogle pårørende oplever, at de mister en vigtig tilknytning – og bliver ved med at komme på Dragsbækcentret som frivillige i en periode.

» Det er vigtigt, at vi ser hinanden som en ressource og ikke som 'fjenden': 'Nu vil de bestemme over min mor' – eller: 'Nu kommer de der besværlige pårørende'. Vi skal bruge hinanden. Sammen kan vi rigtig meget, så vores kære får det bedste."

Lene, pårørende

» Gevinsten ved, at de pårørende føler sig godt tilpas og inkluderet er, at det smitter af på dem ved siden af. Det er helt naturligt, at man lige byder på en armkrog til en beboer. Og man ved, hvor skuffen med kaffekopper er.

Lotte, leder



Ledelse af pårørende-samarbejde

Det stærke ledelsesmæssige fokus på at skabe et godt samarbejde, der bygger på dialog med de pårørende, mærkes tydeligt i hverdagen på Dragsbækcentret, hvor trivselsbarometeret står på 'smukt'.

Men sådan har det ikke altid været. Samarbejdsklimaet mellem personale og pårørende var i flere år ikke godt. Da Lotte Bloch kom til Dragsbækcentret som ny leder i 2017 fyldte konflikter og knas i samarbejdet meget og drænede arbejdsglæden. Da det stod værst til, var det nærmest sådan, at personalet 'gemte' sig, når bestemte pårørende kom i huset. Ofte opstod konflikterne, fordi personale og pårørende havde forskellige forventninger til hinanden.

Det var uholdbart for alle parter, og lederen besluttede sig for at søge hjælp til at vende

den udvikling. Det førte til, at Dragsbækcentret som et af de første plejecentre i Danmark har deltaget i et læringsforløb organiseret af et rejseshold fra Videnscenter for værdig ældrepleje under Sundhedsstyrelsen.

Kompetenceudvikling med fokus på samarbejde

Forløbet handlede om pårørendesamarbejde og kom i stand, efter at Dragsbækcentret i en periode også havde arbejdet med deres værdigrundlag (se boks), hvor samarbejde og trivsel er nogle af nøgleordene. Samtidig havde Thisted Kommune fået ny politik på ældreområdet – også med fokus på pårørendesamarbejde.

Læringsforløb med Værdighedsrejseholdet

Personalet på Dragsbækcentret gennemførte i 2019 et forløb over et halvt år med konsulenter fra Værdighedsrejseholdet under Sundhedsstyrelsen. I forløbet blev der uddannet 10 såkaldte værdighedsambassadører på Dragsbækcentret, som sammen med ledelsen arbejdede systematisk med kommunikation og samarbejde med pårørende. Undervisningen foregik på Dragsbækcentret og tog afsæt i det, der fyldte i hverdagen. Der var fokus på praksisnær læring med små prøve-handlinger med afsæt i forbedringscirklen (PDSA-cirklen). Og personalet fik metoder og redskaber til brug i samarbejdet med borgere og pårørende.

Læs mere om Værdighedsrejseholdet på Videnscenter for værdig ældreplejes hjemmeside sst.dk/da/Værdighed

Med læringsforløbet tog medarbejdere og ledelse med hjælp fra rejseholdet fat i det, der fyldte i hverdagen på Dragsbækcentret. Og medarbejderne fik nogle redskaber til at samarbejde og kommunikere med de pårørende, også når tingene spidser til (se boks om læringsforløbet). Det er redskaber som Isbjerget, Perspektivskifte, Konflikttrappen og Forbedringscirklen, der også kort er præsenteret i hæftet her.

Læringsforløbet har været med til at skabe en ny kultur på Dragsbækcentret. En kultur, hvor de pårørende i højere grad ses som en ressource og inddrages i hverdagen på plejecentret. Og hvor konflikter og fnidder er vendt til fælles fodslag og et godt og givtigt samarbejde. Trivsel og arbejdsmiljø er i top, og sygefraværet i bund. Tilsynsrapporterne fra kommunen og det risikobaserede tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed er fine og viser, at det faglige niveau er, som det skal være.

At gå forrest og skabe følgeskab

”Ret flad og pænt højt til loftet” Sådan karakteriserer Lotte Bloch selv sin ledelsesstil. Som leder er hun meget bevidst om, sammen med teamleder Annette Kjærby Thomassen, at gå forrest og skabe følgeskab. Det gælder også, når det handler om at tage potentielt svære snakke med pårørende. I dag går ledelsen og medarbejderne de pårørende åbent i møde og tager tingene i opløbet.

› Det er en opadgående spiral. Beboerne trives, når de pårørende trives. Og medarbejderne trives, når beboerne og de pårørende trives.

Lotte, leder

Døren til lederens kontor er altid åben, og hun kender alle, der kommer i huset. Hun ser sig selv som en slags forstanderinde, og allerhelst har hun sin gang rundt i huset for at have en tæt føling med, hvad der sker. Det er vigtigt for beboere og pårørende – og for medarbejderne. Det er også væsentligt at have fingeren på pulsen i forhold til, hvordan de trives, og lige stoppe op og give et kram, hvis der er brug for det. Lederen er heller ikke bleg for at give en praktisk hånd og

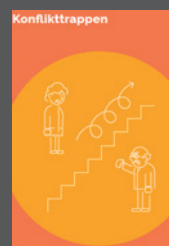


Konflikttrappen

Konflikter eller uoverensstemmelser er svære helt at undgå, men man kan gøre meget for ikke at optrappe konflikterne. Konflikttrappen illustrerer, hvordan man som personale kan hjælpe til med at sikre, at en konflikt ikke trappes op ved at sætte sig ind i, hvorfor borgere og pårørende handler og reagerer, som de gør. Den måde, man som personale handler på i situationen, kan utilsigtet komme til at optrappe en konflikt i stedet for at dæmpe den. Det er vigtigt at være nysgerrig på, hvad den anden prøver at fortælle med sin adfærd.

Læs mere om konflikter og konflikthåndtering på www.voldsomudtryksform.dk under Metoder og redskaber.

Kilde: Videnscenter for værdig ældrepleje. Hent refleksionskort om Konflikttrappen på sst.dk/da/Vaerdighed/Redskaber/2022/Konflikttrappen



tømme opvaskemaskinen, hvis der er travlt. Det signaler også, 'at vi er fælles om det'. Ledere og medarbejdere sparrer med hinanden og har fælles sparringsfora med kollegerne på Klitrosen i Klitmøller, der organisatorisk hører sammen med Dragsbækcentret.

Værdierne skal være i orden

Man skal have sine værdier i orden for at arbejde på Dragsbækcentret. Og værdierne skal efterleves. Både teamledere og med-

arbejdere skulle vænne sig til en anden og mere synlig ledelsesstil, da den nuværende leder kom til. Det førte til, at nogle medarbejdere søgte væk, mens andre blev sagt op. Udskiftningen har været nødvendig for at sætte det rigtige hold, der har været med til at vende udviklingen fra at se pårørende som 'besværlige' til at se dem som værdifulde samarbejdspartnere og en ressource.

I dag er der ikke stor udskiftning i personalet, og plejecentret har et godt ry. Det er vigtigt, når det handler om at rekruttere medarbejdere til et fag, der er i knæ. Dragsbækcentret er også uddannelsessted for elever og har løbende folk i praktik og afprøvning via jobcentret. Er værdierne på plads, er der åbent for alle, også selvom erhvervsevnen er ganske lille.

Forløbet med rejseholdet og Dragsbækcentrets vedholdende fokus på samarbejdet med de pårørende har givet en masse positiv opmærksomhed. De har fortalt om deres tilgange og metoder i fagblade og aviser og får invitationer til at holde oplæg på andre plejehjem og på temadage for fagfolk. Lotte Bloch er blandt andet blevet udpeget til at sidde i et rådgivende panel, som ældreministeren nedsatte i forbindelse med en ny ældrelov. Tankerne om det gode pårørendesamarbejde spredt sig som ringe i vandet og inspirerer andre.

» Når folk bliver ansat her, bliver der ikke lagt fingre imellem. Vi har vores værdier – og respekt for pårørende er bare en del af gamet."

Annette, teamleder



Forbedringscirklen (PDSA)

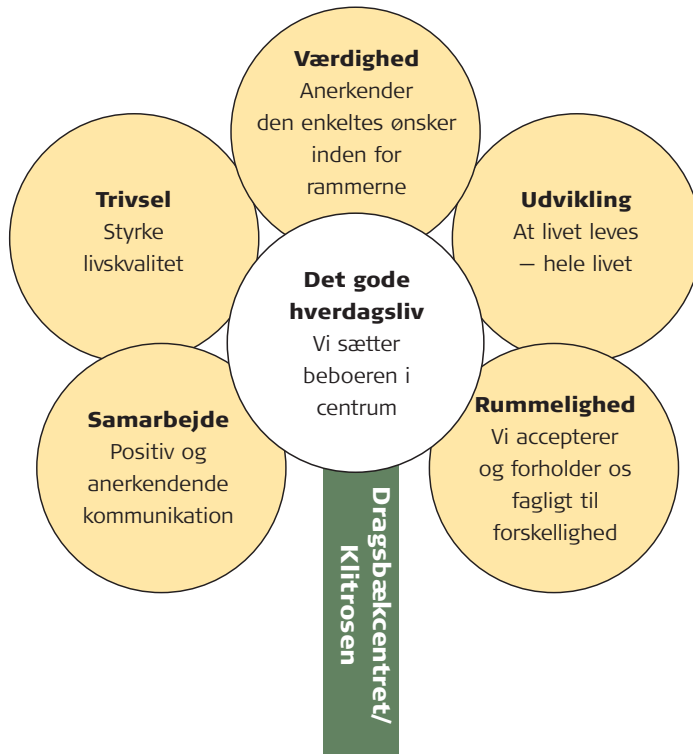


Forbedringscirklen eller PDSA-cirklen er en systematisk og struktureret måde at arbejde med forandringer på. Når man som personale har gjort sig klart, hvad man ønsker at opnå, og hvilken indsats man vil teste, følger man de fire trin i Forbedringscirklen: Planlæg, Dokumentér, Sammenhold, Anbefal. Forbedringscirklen kan bruges både ved små og større forandringer. Cirklen illustrerer, at en forbedringsproces bliver ved og aldrig stopper.

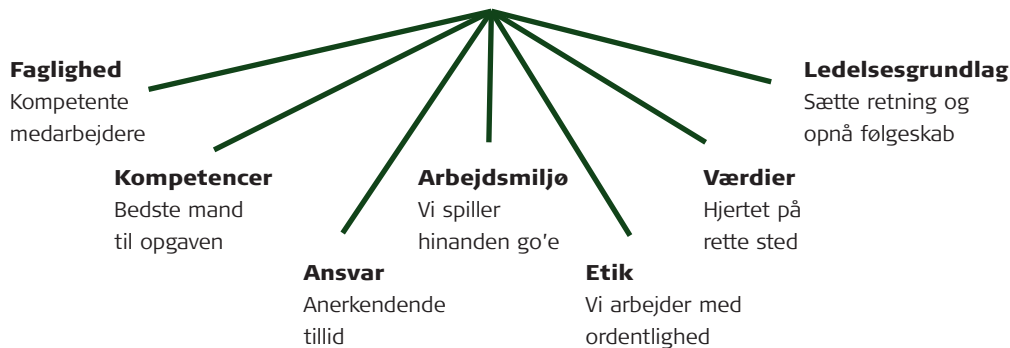
Kilde: Videnscenter for værdig ældrepleje. Hent refleksionskort og e-læringsmateriale om Forbedringscirklen på sst.dk/da/Vaerdighed/Redskaber/2022/Forbedringscirklen_-_40_PDSA_41_

Dragsbækcentrets værdigrundlag

"Ingen kan alt, alle kan noget – sammen kan vi det meste"



"Vær mod andre, som du ønsker de skal være mod dig"



- Der er jo ingen medarbejdere, der går på arbejde for at skabe konflikt. Når de har en god dialog med de pårørende og har det rart med dem, giver det trefold tilbage til beboerne og til arbejdsmiljøet.

Lotte, leder

Det er ingen fest at blive gammel og skulle på plejehjem. Eller måske er det?!

På Dragsbækcentret forsømmer de ingen lejlighed til at skabe rammer for fest og gode oplevelser i hverdagen.

Livet skal leves hver dag – fest, farver og fællesskab

Det gode liv skal leves – hele livet. Sådan lyder et pejlemærke i hverdagen på Dragsbækcentret, og det betyder, at der hver uge er flere aktiviteter for beboerne, som også de pårørende kan deltage i. Fællessang, bankospil, Bailey's-klub, gudstjeneste og udflugter med plejecentrets bus er nogle af dem. Om sommeren kan beboere og pårørende "tage på camping" og hygge sig i forteltet til campingvognen på plænen bag ved Dragsbækcentret, der ligger lige ned til Limfjorden.

› Det er det halve af det – alt det, der sker. Det er meget værd, at der er alle de sammenkomster.

Kirsten, pårørende

I løbet af året fejres påske, pinse, sankthans og jul. Om vinteren holdes den store snefest, hvor den vigtigste aktivitet er en sneboldkamp. Hvis der ikke er sne, er det ingen hindring, så bruger man bare skumfiduser eller servietter til 'sneboldkampen'. Hertil kommer de spontane påhit og fejringer, som fx da thyboen Jonas Vingegaard vandt Tour de France – det blev fejret med gule lagkager og prikkede bjergtrøjer. Eller da en elev klædte sig ud som supermand med underbukser over uniformen og et viskestykke over skulderen – fordi en beboer klagede over, at han skulle undvære sin 'supermand', da eleven skulle på ferie. Både ledelse og personale siger JA TAK til kreativitet og skøre påhit – til tider er der lidt Villa Villa Kulla over stedet, hvis de selv skal sige det.

Ta' med til tyrolerfest

Dragsbækcentret er særligt kendt for sine store temafester: Tyrolerfest med ternede duge, øl i kruset og wienerschnitzel på tallerkenen. Cowboyfest med countryband og linedance. Chartertur med stewardesser, sangria og helstegt pattegris. Festerne beriger hverdagen og kan lade sig gøre, fordi Dragsbækcentret er så heldige, at de har arvet en klækkelig sum fra to afdøde beboere. Pengene er øremærket 'fest og farver', og det er et privilegium for personalet, at de kan tage udgangspunkt i, hvad beboerne har lyst til og



› Livet skal jo ikke gå i stå, fordi man flytter på plejehjem. Det er det, der er så fedt her – livet er så sandelig ikke gået i stå.

Lene, pårørende

glæde af, uden at økonomien er en forhindring.

Festerne involverer alle, og i dagene op til er der gang i forberedelserne. Nogle beboere skal til frisøren, andre skal have støvet festtøjet af, have fundet en ny hat, et par seler eller et skørt, der matcher festens tema. Alle sejl er sat til. Lokale pensionister og pårørende fester med. Faktisk er festerne så populære, at de pårørende i store familier nogle gange må trække lod om at komme med, fordi der ikke er plads til alle.

Festerne har stor betydning det sociale liv og fællesskabet, men i særdeleshed også for relationerne og arbejdsmiljøet. Hvis der opstår svære situationer, er det meget nemmere for medarbejderne at tale med de pårørende, hvis man også har snakket og grinet sammen til en fest.

Pårørende som frivillige

De pårørende har en kæmpe aktie i de mange aktiviteter og arrangementer. Mange stiller op som frivillige og hjælper ved festerne, ved udflugter, aktiviteter og andet i hverdagen – at vande blomster eller at pynte op til jul og påske.

Dragsbækcentrets aktivitetsmedarbejder har den primære kontakt med de frivillige i forbindelse med arrangementerne, men hele personalet bakker op om, at det gode liv skal leves på Dragsbækcentret – hver dag.



Samarbejd godt
med pårørende til
beboere på plejehjem