

Evaluering december 2008

# Når livet bliver for langt

## - at opspore mistrivsel og dårlig livskvalitet

### i

## Jammerbugt Kommune

*Der er økonomi i det, men også livskvalitet i, at folk får lyst til at leve det liv de har. Det, at man kan få hjælp til at klare sig så godt som muligt selv. Det er jo ikke fordi alle skal ha' hjælp – der skal helst være så få som muligt, der skal ha hjælp, men det er mere, om vi kan få øje på det, inden det bliver et problem. Jo mindre hjælp vi kan nøjes med at gi' i længden – jamen det lyder jo næsten som en god forretning, så.*

# Når livet bliver for langt

- at opspore mistrivsel og dårlig livskvalitet

i

## Jammerbugt Kommune

Evaluator:  
Konsulent Jane Jakobsen  
jsjakobsen@mail.dk

December 2008

# INDHOLD

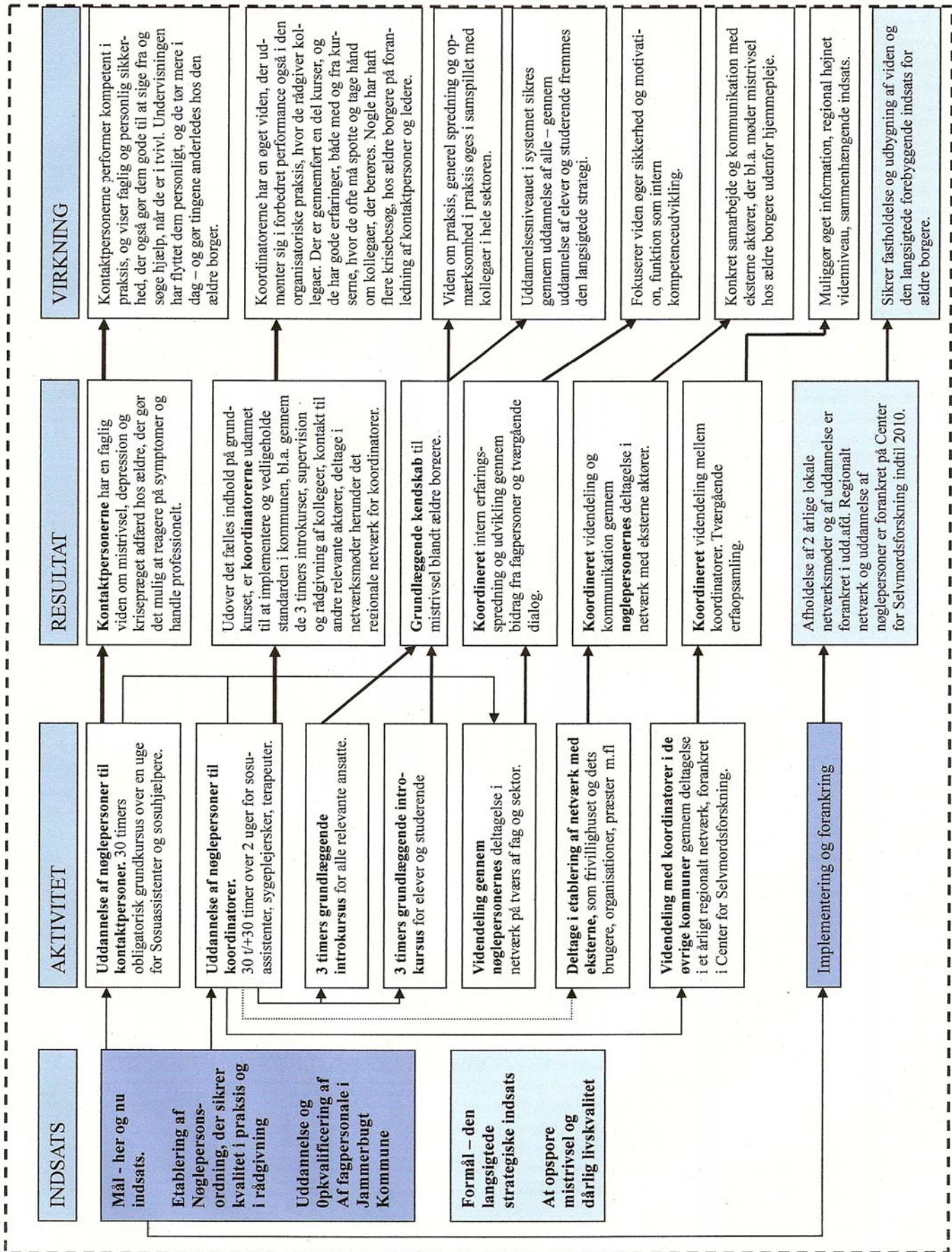
<b>1. SAMMENFATNING OG OPNÅEDE RESULTATER .....</b>	<b>4</b>
1.1 PROCESPROGRAM.....	4
1.2 ET PROJEKT MAN KAN LÆRE AF .....	6
1.3 NØGLEPERSONSORDNINGEN.....	7
1.4 UDVIKLING I NETVÆRK .....	8
1.5 SAMARBEJDET MED DE FRIVILLIGE ORGANISATIONER OG FORENINGER.....	8
<b>2. BAGGRUND OG DET STRATEGISKE MÅL FOR PROJEKTET.....</b>	<b>9</b>
2.1 NÅR LIVET BLIVER FOR LANGT .....	9
2.2 MÅL OG METODE.....	9
2.3 AKTØRER OG ANSVAR .....	10
<i>Styregruppe.....</i>	<i>10</i>
<i>Nøglepersonsordningen.....</i>	<i>10</i>
2.4 PROJEKTETS AKTIVITETER.....	11
<b>3. FORMÅLET MED OG TILRETTELÆGGELSEN AF EVALUERINGEN .....</b>	<b>12</b>
3.1 DESK RESEARCH OG KVALITATIVE INTERVIEWS .....	12
3.2 PROJEKTETS SAMMENHÆNG.....	12
<b>4. RETURN ON INVESTMENT .....</b>	<b>13</b>
- <i>Har de gjort det de sagde de ville? .....</i>	<i>13</i>
4.1 RESULTATER OG EFFEKT .....	13
4.2 ÅRSAG/VIRKNING.....	14
4.3 VALIDITET I VURDERINGEN – ER DET TIL AT STOLE PÅ?.....	14
<b>5. AT OPSPORE MISTRIVSEL OG DÅRLIG LIVSKVALITET.....</b>	<b>15</b>
5.1 HVAD SIGER DELTAGERNE, OG HVAD FORTÆLLER INTERVIEWENE .....	15
5.2 KVALITET OG HELHED I ÆLDREPLEJEN .....	15
5.3 ET KURSUS DER ER BEHOV FOR .....	16
5.4 UNDERVISNING DER RYKKER.....	17
<i>Fagligt udbytte .....</i>	<i>17</i>
<i>Personligt udbytte.....</i>	<i>18</i>
5.5 DET HAR ÆNDRET DEN KOLLEGIALE SAMTALE .....	18
5.6 DET HAR OVERSKREDET GRÆNSER .....	19
5.7 ERKENDELSE AF LÆRING OG PRAKSIS.....	20
5.8 ORGANISERING – HVAD ER MIN ROLLE.....	21
<i>Implementering - Rollefordeling.....</i>	<i>21</i>
<i>Rollefordeling - koordinatore og kontaktpersoner.....</i>	<i>22</i>
<i>En hånd i ryggen .....</i>	<i>24</i>
5.9 NETVÆRK SOM GENERATOR FOR FÆLLES UDVIKLING.....	25
<i>Behov for netværket.....</i>	<i>25</i>
<b>6. EVALUERINGENS ANBEFALINGER.....</b>	<b>27</b>
6.1 NØGLEPERSONSORDNINGEN.....	27
6.2 NETVÆRK.....	27
6.3 SAMARBEJDE MED FRIVILLIGE .....	27
6.7 ØKONOMISK OG SAMFUNDSMÆSSIGT PERSPEKTIV.....	28
<b>7. FASTHOLDELSE AF DE GODE INITIATIVER .....</b>	<b>29</b>
7.1 LEMNISKATEN – ET STRATEGISK VÆRKTØJ .....	29
7.2 FREMTIDIG SATSNING – EN STØTTESTRØMPE TIL PSYKEN .....	29

# 1. SAMMENFATNING OG OPNÅEDE RESULTATER

## 1.1 PROCESPROGRAM

Procesprogrammet på side 5 viser aktiviteter, resultater og virkning af indsatsen: *Etablering af nøglepersonsordningen og iværksættelse af uddannelse*, som det der peger frem mod den langsigtede høst af indsats for bedre livskvalitet gennem opsporing af mistrivsel hos den ældre borger.

- Aktivitet henviser både til kommunens konkrete iværksatte del og til de forudsætninger, der skal være på plads før det endelige formål kan gennemføres.
- Resultat er det kommunen direkte har indflydelse på, f.eks. gennem valg af strategi – etablering af nøglepersonsordning, uddannelse og netværksdannelse.
- Resultat er det kommunen kan sikre, at den ældre borger får, ved at nøglepersonsordningen og nøglepersonerne fungerer efter hensigten.
- Virkningen er det der er synligt i praksis – dvs. effekten af de resultater, der er opnået gennem uddannelse.



## 1.2 ET PROJEKT MAN KAN LÆRE AF

Projektbeskrivelsen er klar i sin beskrivelse af formål og mål og delmål. Indsatsen er rettet mod opsporing af mistriksel og dårlig livskvalitet hos ældre borgere. Den bærende metode er relevant uddannelse og opkvalificering gennem intensiv undervisning, videndeling og netværksdannelse. Der uddannes: 1) Konkrete nøglepersoner med særlig kompetence og viden i forhold til ældres mistriksel og den professionelle håndtering. En nøgleperson kan fungere som ressourceperson i forhold til at sikre støtten til den ældre borger og kollegaer. 2) Medarbejdere generelt, via tilbud om korte introkurser gennemført af uddannede nøglepersoner.

Med udgangspunkt i projektbeskrivelsen kan det konstateres, at mål og delmål er opfyldt.

Umiddelbart var det således et relativt enkelt uddannelsesprojekt i Jammerbugt Kommune, der skulle evalueres. Det viste sig imidlertid at være et ambitiøst projekt, der også indgår som del af en større indsats til forebyggelse af selvmord blandt ældre i Region Nordjylland 2006 – 2009. Dette giver nogle muligheder for yderligere kompetenceudvikling gennem det regionale netværk, som projektet inddrager.

I det lokale projekt er der sat flere tværgående aktiviteter i gang, med de skønhedsfejl det bringer, når man søger nye veje. Men udvikling koster sin pris, og deltagerne har ydet deres bidrag, så det blev en god proces.

Trods en lidt hovedkulds opstart med mange forskellige aktører i spil, et opgør med kasse-tænkning og en lang strejke, har styregruppen formået at holde sig ajour med udfordringerne. Der er fulgt op og tilrettet undervejs, når det var muligt eller hensigtsmæssigt.

De aktive medarbejdere har flyttet sig personligt og fagligt gennem involvering og stor personlig indsats. At det også har givet gevinst på den enkeltes faglige stolthed og praksis, mærker man.

Det er et bemærkelsesværdigt projekt, idet der er lagt en klar strategi for den efterfølgende implementering og forankring i kommunen. Rutiner for opkvalificering og netværkssamarbejdet er således indarbejdet gennem projektperioden. Ansvar og tovholder for aktiviteter er formaliseret gennem uddannelsesafdelingen og der er lagt plan for fortsat uddannelse af nøglepersoner. Hermed kan det sikres, at den opnåede videnstatus fastholdes og ajourføres i organisationen - uafhængig af det naturlige flow i medarbejderstyrken.

Det er evaluators skøn, at projektets organisering kan være interessant for andre områder og andre kommuner. Som det fremgår af det skematiske programforløb på næste side (s.5), omfatter erfaringerne fra Jammerbugt Kommunes ældresektor følgende elementer:

- En nøglepersonsordning med et sammenhængende intensivt uddannelsesforløb
- En model for kollegial, intern opkvalificering
- En strategisk forankring, der sikrer kommunen udbytte af projektet fremover.

## Evalueringen viser kort om projektets gennemførelse:

### 1.3 NØGLEPERSONSORDNINGEN

- AT den igangsatte opkvalificering af koordinatore og kontaktpersoner til nøglepersonsordningen er vellykket gennemført.
- AT der ikke kun er sket en faglig opkvalificering. Deltagerne har gennemgået en personlig udvikling, der viser sig i deres holdninger og tilgang til varierede problemstillinger, signaler og symptomer, de møder hos den ældre borger.
- AT der fortsat arbejdes på at brede initiativet ud i hele organisationen og kvalificere alle de medarbejdere, der på forskellig vis har kontakt til de ældre borgere. Det sker gennem tilbud om korte introkurser, med fokus på identifikation af symptomer og forebyggelse af mistriksel hos ældre borgere.
- AT koordinatorene gennemfører disse introkurser professionelt under projektlederens supervision, og at de efter planen fungerer som rådgivere i hjemmeplejen og blandt kollegaer.
- AT kontaktpersonerne har godt fat i de nye samtale- og observationsteknikker. De ved, hvordan de skal handle ude hos den ældre borger – og gør det. De kan vejlede kollegaerne om mistriksel og samtalen med den ældre, og mere generelt om samtaleteknikker.
- AT der er grundlag for at arbejde mere på tværs mellem faggrupper i fremtiden og dermed øge det flerfaglige fokus på den ældre borgers mistriksel. Dette perspektiv gælder også i koordinatorenes undervisning af kollegaer, hvor de i projektet har arbejdet parvist fra samme faggruppe, og undervist samme faggruppe.
- AT der ligger en udfordring i at få gjort synliggjort nøglepersonernes funktioner yderligt indadtil og udadtil. Forankringen kan sikre fastholdelse af viden, mens kommunikation sikrer udbredelse af at kompetencen ligger i organisationen.
- AT personaleflowet i sektoren allerede ved projektafslutningen synliggør nødvendigheden af fortsat uddannelse af nye koordinatore og kontaktpersoner til nøglepersonsordningen.
- AT flere kontaktpersoner har ønsket om og potentialet til at uddanne sig til koordinatore. Det anbefales, at de får tilbudt muligheden. Koordinatore og kontaktpersoner har alle gennemgået samme grundlæggende uddannelsesforløb på 30 timer indenfor opsporing af mistriksel. Det er derfor kun anden del, dvs. de sidste 30 time af uddannelsen, der skiller kontaktpersoner og koordinatore.
- AT nøglepersonerne generelt er frustreret over samfundets massive fokus på soma, hvor de oplever at emotionelle og psykiske problemstillinger er i vækst men nedprioriteres, hvorfor det er svært at komme igennem også i kommunen, når det handler om mistriksel.

**Evalueringen viser kort om projektets gennemførelse:**

## 1.4 UDVIKLING I NETVÆRK

- AT det tværfaglige og tværsektorielle netværk i Jammerbugt Kommune kan fungere som fagligt udviklingsrum.
- AT der er behov for netværkets ”sidemandsoplæring” i form af fagligt sparring, viden- deling og erfaringsudveksling fra praksis.
- AT netværket er en motivationsfastholdende faktor hos medarbejderne.
- At der med fordel også kan arbejdes i lokale netværksgrupper.

## 1.5 SAMARBEJDET MED DE FRIVILLIGE ORGANISATIONER OG FORENINGER

- AT man i netværket har gjort et vellykket forsøg på at inddrage eksterne frivillige aktører i støttearbejdet omkring den ældre borgers mistrivsel. Bl.a. har en lokal præst i forlængelse af netværksmødet konkret erkendt symptomer på mistrivsel hos en ældre borger, der ikke er i kontakt med hjemmeplejen.
- AT der fortsat arbejdes på at udvikle en nem og tydelig kommunikationsvej, så de eksterne aktører ikke er i tvivl om, hvor de skal henvende sig.
- AT der med initiativet er sat skub i et nyt samarbejde, og de gode tilbagemeldinger fra de eksterne og fra nøglepersonerne, peger positivt frem.
- AT det anbefales, at man tilbyder de 3 timers introkurser til de frivillige aktører, da viden om mistrivsel og viden om håndtering af mistrivsel hos ældre generelt er lille også hos de fagprofessionelle aktører som læger, præster og terapeuter. På den generelle plan vil kurser højne kvaliteten i forhold til den ældre borger



## 2. BAGGRUND OG DET STRATEGISKE MÅL FOR PROJEKTET

### 2.1 NÅR LIVET BLIVER FOR LANGT

Flere ældre og gamle i Danmark lever med en ubehandlet og uopdaget depression med øget risiko for selvmordsadfærd, pseudo-demens eller unødvendige sygehusundersøgelser og indlæggelser på grund af diffuse fysiske symptomer. Konkret har antallet af selvmord blandt ældre været stigende i Danmark det seneste tiår, hvor ældre over 65 år i dag tegner sig for 35 % af alle selvmord.

I 2006 fik Center for Selvmordsforebyggelse i Region Nordjylland midler fra Socialministeriets forebyggelsespulje til et tre-årigt udviklings- og uddannelsesprojekt i Regionen og de nordjyske kommuner med fokus på opsporing af ældregruppens mistrivsel og uddannelse af nøglepersoner i sygehussektoren, praktiserende læger og hjemmeplejen/hjemmesygeplejen.

Også i Jammerbugt Kommunes ældresektor har man de seneste år mærket et øget pres på ældreplejen, hvor personalet gentagende gange oplever diffuse følelsesmæssige reaktioner og ændret adfærd hos den enkelte ældre borger, i form af vredesudbrud, tavshed eller ulykkelighed, som de har vanskeligt ved at håndtere. Den ændrede adfærd kan handle om eksistentielle kriser hos den ældre, som personalet ikke har specifik faglige viden om, og dermed heller ikke forudsætninger for at kunne aflæse og imødegå hensigtsmæssigt.

På baggrund af de faglige udfordringer for personalet og de alvorlige risikofaktorer ved den ældre borgers mistrivsel, har kommunen etableret et projektsamarbejde med forebyggelsescentret om uddannelse af nøglepersoner, og der er sat uddannelsesinitiativer i gang fra efteråret 2007.

Projektets indsats harmonerer med den overordnede sundhedspolitik i Jammerbugt Kommune, herunder lokal og regional kvalitetssikring af forebyggelsesindsatsen i det tværkommunale Samarbejdsforum, og i kommunens visioner og målsætning for den faglige udviklings- og uddannelsesstrategi indenfor ældreplejen.

### 2.2 MÅL OG METODE

Formålet (strategisk langsigtet mål) er at blive bedre til at opspore og forebygge livstræthed, og derved forhindre at ældre borgere udvikler selvmordsadfærd. Projektets mål er at uddanne medarbejdere fra relevante faggrupper til at indgå i nøglepersonsordningen som hhv. kontaktpersoner og koordinører. *Sigtet* er, at der efterfølgende sker en vidensspredning og fortsat vedligeholdelse af nøglepersonsordningen i kommunen.

Den bærende metode er et intensivt og aktivt uddannelsesforløb på hhv. 30 og 60 timer. Undervisningen kombinerer specifik faglig viden indenfor temaet med dialog og øvelser, der

udfordrer deltagernes egne holdninger og værdier. Målgruppen er social og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker, visitatorer og ældrerådgivere i Jammerbugt Kommune.

**Følgende temaer indgår i undervisningens målbeskrivelse:**

Tegn på mistriivsel og dårlig livskvalitet; Krisereaktioner ved tab af nærtstående; Reaktionen på tab af funktioner; Depressioner; Overforbrug af alkohol; Hvad den professionelle kan gøre for at mindske følelsen af mistriivsel og dårlig livskvalitet; Den vanskelige samtale om tunge temaer som bl.a. døden, tab af værdighed og eksistentiel ensomhed; Støttemulighed for ældre – herunder støttemuligheder for selvmordstruede og efterladte; Kollegaomsorg.

## 2.3 AKTØRER OG ANSVAR

### STYREGRUPPE

Projektetablering og projektansvar er forankret i en tværsektoriel styregruppe med ledelsesrepræsentanter fra leverandørenheden, ældreområdet, uddannelsesafdelingen, hjemmeplejen, hjemmesygeplejen, visitationen, sundhedsafdelingen og Center for Selvmordsforebyggelse i Region Nordjylland.

- Center for Selvmordsforebyggelse er repræsenteret ved projektleder Elene Flesicher. Centret står for uddannelse, supervision i opstartsfasen, organisering af uddannelse og tværkommunale temadage, situationsrapport og evaluering. Uddannelsesafdelingen står for fremtidig vedligeholdelse af det kommunale netværk og af nøglepersoner.
- Styregruppen står for planlægning, information, løbende evaluering, tilpasning og implementering.

### NØGLEPERSONSORDNINGEN

Begrebet nøgleperson bruges af Sundhedsstyrelsen og senest af de forebyggende sygehuse i deres strategiplan for implementering af sundhedsstyrelsens vejledning i praksis.

En nøgleperson der uddannes gennem det regionale projekt: *Indsats til forebyggelse af selvmord blandt ældre i Region Nordjylland*, har en særlig kompetence og viden i forhold til ældres mistriivsel og den professionelle håndtering. Nøglepersonen kan fungere som resourceperson i forhold til at sikre støtten til den ældre borger og kollegaer. I Jammerbugt Kommune har ledelsen valgt at uddanne de medarbejdere, der indgår i nøglepersonsordningen på to funktionsniveauer, som hhv. koordinatore og kontaktpersoner.

- a. Koordinatorerne fungerer som rådgivere og undervisere i organisationen og som støtte for kontaktpersonerne i praksis.
- b. Kontaktpersonerne fungerer ude i praksis hos den ældre borger og som støtte for kollegaer.

Nøglepersonerne er organiseret i et kommunalt netværk, med henblik på erfaringsudveksling, gensidig støtte og faglig sparring. Koordinatorerne indgår desuden i et regionalt netværk, der ledes af Center for Selvmordsforskning. Centret yder her rådgivning, faglig respons og vejledning.

- Nøglepersonernes opgaver og ansvarsområde er at fungere som ressourceperson for kollegaer i dagligdagen. De skal handle ude hos den ensomme ældre borger, sætte temaet på dagsordenen i arbejds- hverdagen, deltage i tværsektorielt og tværfagligt netværk, være orienteret om eksisterende støttemuligheder for ældre generelt og for selvmordstruede og efterladte specifikt.

Koordinatorerne uddannes desuden til at sørge for implementeringen og vedligeholdelse af standarden i kommunen, bl.a. gennem introkurser, supervisering og rådgivning af kollegaer, tage kontakt til andre relevante aktører og deltage i netværk herunder det regionale netværk for koordinatører.

## 2.4 PROJEKTETS AKTIVITETER

- Der er rekrutteret i ældreplejen, hjemmesygeplejen, visitationen og blandt ældrerådgiverne
- 21 social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter har gennemført et 30 timers sammenhængende intensivt uddannelsesforløb for kontaktpersoner.
- 15 social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker og terapeuter har gennemført et 60 timers tværfagligt og intensivt uddannelsesforløb for koordinatører afviklet over 2 uger. I anden uge er der arbejdet parvis i grupper af 2 med udarbejdelse af personligt undervisningsmateriale.
- Koordinatorerne gennemfører de korte opkvalificerende introkurser på 3 timer for knap 800 ansatte i ældreplejen, hjemmesygeplejen og visitationen samt for elever og studerende.
- De første introduktionskurser er gennemført med faglig supervision af projektleder Elene Flesicher.
- Der er etableret et tværfagligt og tværsektorielt netværk for nøglepersoner i Jammerbugt Kommune.
- Der er afholdt 2 åbne netværksskabende aktiviteter med oplægsholdere og dialog, og med deltagelse af interne og relevante eksterne aktører, frivillige, præster m.fl.
- Der er informeret gennem interviews i dagspressen og fagblade.

### 3. FORMÅLET MED OG TILRETTELÆGGELSEN AF EVALUERINGEN

Det overordnede formål med evalueringen er at vurdere gennemførelsen og resultaterne af projektet. Evalueringen er led i kvalitetssikringen og en udadvendt refleksion over projektets resultater.

#### 3.1 DESK RESEARCH OG KVALITATIVE INTERVIEWS

Der er foretaget en gennemgang af projektmateriale herunder ansøgning, handleplaner, statusrapport, artikler og igangsatte aktiviteter, samt kommunens hjemmeside.

Der er foretaget kvalitative fokusgruppeinterview med åben invitation. Samlet danner de et repræsentativt billede af deltagernes erfaringer i projektet. Processer og resultater er drøftet i 3 fokusgrupper a ca. 2 timers varighed: a) Kontaktpersoner (social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere), b) Koordinatorer (social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker, fysio- og ergoterapeuter), c) Styregruppen. Der er desuden foretaget 1 individuelt interview med Ældechefen/Leverandørchefen. Fokusgruppeseancerne er gennemført i den sidste del af projektfasen. Formålet er at få et sammenhængende billede af oplevelsen af det opkvalificerende forløb, samt at vurdere nøglepersonernes udbytte i forhold til den faglige praksis. Der er lagt særlig vægt på om deltagerne rent faktisk har fået en ny indfaldsvinkel til de ældre borgeres behov, som de møder i hjemmeplejen, og på nogle af de udfordringer, der ligger i den praktiske implementering.

#### 3.2 PROJEKTETS SAMMENHÆNG

I det overordnede regionale projekt, som Jammerbugt Kommune indgår i, er der foretaget en generel deltagerevaluering af alle kursusaktiviteter. Via spørgeskema udleveret umiddelbart før og efter kurserne er der desuden foretaget en kortlægning og holdningsudredning af deltagernes viden og holdningerne til ældre menneskers aldersbetingede problemer.

Nærværende evaluering af indsatsen i Jammerbugt Kommune vil medgå som bilag til den samlede rapport, og her udgøre et kvalitativt supplement til spørgeskemaernes resultater. Spørgeskemabesvarelserne indgår tillige i et forskningsprojekt ved Center for Gerontopsykologi, Psykologisk Institut, Århus Universitet.

## 4. RETURN ON INVESTMENT

### - HAR DE GJORT DET DE SAGDE DE VILLE?

Når der gives penge ud på kompetenceudvikling, vil der altid være en forventning om, at det kan betale sig, at det giver et synligt resultat - har en relevant effekt.

I dette projekt taler alle, nøglepersoner som styregruppe, om at de oplever en både faglig og personlig udvikling, der kan spores i arbejdet. Dermed er også de bløde værdier sat i spil, og her kan effekt være et diffust begreb. For hvordan kan vi måle de bløde værdier, hvis det ikke er nok, at medarbejderen oplever værdien i sit arbejde? Hvordan kan vi måle om indsatsen giver merværdi? Hvad er relevant at måle på? <sup>1</sup>

### 4.1 RESULTATER OG EFFEKT

Med udgangspunkt i projektbeskrivelsen kan det konstateres, at indsats og delmål er opfyldt. Netværk fungerer og nøglepersoner er klædt fagligt og personligt på til at kunne være i spil – og de er i spil, ligesom de gennemførte aktiviteter er konkret forankret og dermed sikret videreførelse ved projektets afslutning december 2008.

- Projektet er forankret i organisationen. Centret står for uddannelse af nøglepersoner, minimum frem til 2011. Uddannelsesafdelingen står for 2 årlige lokale netværksmøder og organisering af de korte kurser.

#### **Den langsigtede effekt**

Den strategiske målsætning om at opspore mistrivsel og forebygge livstræthed for dermed at forhindre, at ældre borgere udvikler selvmordsadfærd, indeholder et implicit spørgsmål til effekt.

Der er i evalueringen hverken lagt tal på bordet eller foretaget cost/benefit beregning af årsag/virkning på den ældre borgers trivsel, selvmords- eller generelle indlæggelsesstatistik. Det er ikke ensbetydende med, at der ikke er effekt. Det er også et spørgsmål om, hvilken effekt der er målbar efter så kort tid.

Der er evalueret på projektdeltagernes oplevelse af effekt på struktur- og procesniveau, ud fra en ide om, at øget kvalitet her vil medføre øget kvalitet for de ældre borgere. Når projektet som planlagt implementeres i kommunen, kan der måles over tid på en eventuel positiv økonomisk forskel. *Resultatet af projektindsatsen vil på sigt være den livskvalitet kommunen kan sikre, at den ældre borger får, ved at nøglepersonsordningen implementeres og fungerer effektivt.*

I evalueringen viser effekten sig i den daglige praksis, hvor nøglepersonerne kommer bag om tingene, de går lidt mere efter løsningerne med de nye tilgange de har lært, man snakker mere med kollegaerne og får sat perspektiv på emnet og den specifikke ældres adfærd.

---

<sup>1</sup> Effektdiskussionen er inspireret af Peter Dahler Larsen: Evalueringens hvide sejl. SDU 2004

## 4.2 ÅRSAG/VIRKNING

I en processuel tilgang til årsag/virkning, kan ”virkningen” aflæses som en effekt af ”årsagen”

Årsag	Virkning
Kompetenceudvikling	Effekten af de resultater der er opnået gennem kompetenceudvikling

De uddannede nøglepersoners paratviden er testet gennem interviewene, hvor der på kryds og tværs er talt om, hvad de konkret har lært f.eks. om det støttende og ledsagende princip, om det brede sundhedsbegreb, om mistrivsel, om selvmordsadfærd. Og de har den brede viden. Hvad der er mere interessant er, om det har ført til ændringer i praksis.

Her er det relevant at spørge ind til, hvordan medarbejderne bruger det de har lært, for at ”se” om de performer bedre end før, når de er ude ved den enkelte ældre borger. Det er der indsatsen får substans, og det er der evalueringen tager fat.

## 4.3 VALIDITET I VURDERINGEN – ER DET TIL AT STOLE PÅ?

Deltagerne er interviewet 6-9 måneder efter kurserne er afsluttet. Forårets strejke kom i vejen for en tidligere aftale, men reelt forbedrer det evalueringen.

Ved at vurdere effekt af læring og kompetenceudvikling på afstand af undervisningen, får vi erfaringsmæssigt et mere reelt billede af deltagernes faglige og personlige udbytte, og af hvordan det har ændret og forbedret deres praksis eller måder at tænke.

Afstanden mellem input og output tilgodeser også medarbejdernes forskellige måder at omsætte og performe på den viden, som de har tilegnet sig. Ligesom det sætter klarere fokus på det handlerum de har for udfoldelse, dvs. de holdninger, muligheder og begrænsninger, som de mødes med fra system, borger, leder, kollegaer, regelsæt, dem selv. Hvor meget mulighed de har for at bruge det de har lært.

## 5. AT OPSPORE MISTRIVSEL OG DÅRLIG LIVSKVALITET

### 5.1 HVAD SIGER DELTAGERNE, OG HVAD FORTÆLLER INTERVIEWENE

Den refleksive proces sættes i gang i evalueringens fokusgruppeinterview, hvor evaluator er nysgerrig på en anden måde, spørgsmålene er måske anderledes – stilles anderledes. Der dukker erfaringsvist mange tanker op undervejs, som hjælpes frem af responsen og erindringen hos de øvrige deltagere. Der er ikke skelnet skarpt mellem interviewene, idet de overordnede spørgsmål til form, indhold og udbytte har været de samme. Men det er angivet, hvilket interview et citat refererer til (se efterfølgende). Forskellen på interviewene mellem kontaktpersoner og koordinatorene ligger i deltagernes fokus. Kontaktpersonerne er naturligt nok mere refererende til processen i kontakten med borgeren, som de også er tættere på i hverdagen, mens koordinatorene er mere orienteret mod det organisatoriske. Interview med styregruppe og leverandørchef (ældrechef), indgår som supplerende forståelsesmateriale og i forbindelse med afklaring af projektets videre forankring.

#### **Citater**

Kontaktpersoner: KON

Koordinatorer: KOO

Styregruppe: ST

Leverandørchef: LC

Personskift i en dialogsekvens er markeret med 1,2,3 ved et citats begyndelse.

Korte pauser markeres med komma og punktum.

Mellempauser markeres ved -

Pause over 10 sekunder markeres med ...

### 5.2 KVALITET OG HELHED I ÆLDREPLEJEN

Ledelsen har valgt, at tilbuddet om opkvalificering skal ud til alle de væsentlige faggrupper, der er omkring den ældre borger.

Ved at prioritere en sammenhængende indsats vil man øge muligheden for at forbedre kvaliteten i det forebyggende arbejde. Samtidig kan man forbedre arbejdsmiljøet og skabe bedre trivsel i hjemmeplejen. Mistrivsel berører også de aktører, der på forskellig vis er tæt på den ældre borger og på beslutninger, der vedrører den ældre borger. Det er dem der oftest oplever at stå i de situationer, hvor det svært at vurdere, hvad der ligger gemt i den ældres adfærd, og hvor handlemåden ikke ligger ubetvivleligt fast. Det er dem, ”der skal være skarpe, når de støder på symptomerne, for deres egen skyld”, som ældrechefen begrundet valget.

Medarbejderne er bundet af tids- og ressourcestyrede opgaver, der kræver opmærksomhed. Men de indgår også i en mellem menneskelig relation, hvor de ikke kan undgå at skulle

reagere på den ældres adfærd og behov for nærværende opmærksomhed og emotionel omsorg. Her kolliderer de efter eget udsagn, ofte med det vi kan kalde ”systemets bureaukrati”, regler og rammer

De gentagne dilemmaer, kan være en stressudløsende faktor, der fører til sygemelding eller jobskifte. Tvivlen, det etiske dilemma, opstår mellem skal, kan og bør, hvor projektets opkvalificering er målrettet det handlingsrettede.

Regler/det juridiske:	Hvad skal jeg gøre/ikke gøre
Handling/det praktiske:	Hvad kan jeg gøre/ikke gøre
Værdier/det etiske:	Hvad bør jeg gøre/ikke gøre

### 5.3 ET KURSUS DER ER BEHOV FOR

Ikke et kursustilbud man har mødt før selvmord blandt ældre. KOO  
Ikke et emne man har beskæftiget sig med ret meget før. KON

I betragtning af at selvmord fortsat er et tabuemne, viser interessen for at deltage på kurserne, og de refleksioner deltagerne har i løbet af interviewet, at der er kommet mange nye udfordringer i hjemmeplejen, som personalet skal håndtere, og som sætter deres egen viden, holdninger og etik på prøve. Der er således klare både faglige og personlige mål for at melde til:

Vi møder de folk ude i hjemmeplejen som kommer ind under emnet her. Vi ser dem rundt omkring om ikke andet så med en depression der ikke bliver arbejdet med - og der kan vi også godt bruge noget mere erfaring, lidt mere udfordringer. lidt mere kontakt til kollegaer, hvis de kommer og spørger når de ved man har været på det der kursus. KOO

Jeg har tit stået i nogle problematikker med, at så kan det hele også være lige meget, og så kan jeg også bare. Så da opslaget kom tænkte jeg, at det var lige sådanne arbejdsredskaber jeg ku' få - både så jeg fagligt og personligt kan udvikle mig, og jeg kunne videregive til mine kollegaer, så de var klædt ordentligt på til mange af de problematikker, de faktisk møder hos borgerne i eget hjem i dag. Derfor - så de ku tackle de ting de også møder – det fangede fordi jeg har bevæget mig ind på det felt før... KOO

Mistrivsel havde vi virkelig nogle eksempler med, og nogle borgere, der havde krævet voldsomme ressourcer – en større faglige viden i forhold til dem kunne måske bedre havde forebygget nogle konflikter også i gruppen. Nogen af dem fyldte rigtig meget i vores hjemmehjælpsgruppe - man kunne diskutere, de borgere på hver eneste møde, så vi havde noget konkret vi kunne sætte på det med forebyggelse. Havde vi haft mere faglig viden der – og det var lige den problemstilling med de der vrede ældre mænd. ST



Mange af de sager har været oppe på højeste niveau – hvor vi snakkede om, hvad er selvmord? nogle laver ikke en konkret handling - men undlader den behandling vi ville gi dem, eller hvor folk ikke vil tage deres insulin eller bare spiser og drikker på trods af sukkersygen. Så er vi i den mistriksel med den her person, hvordan håndterer vi lige den? De der billeder - antallet af selvmord i kommunen er ikke stort, det er det brede begreb mistrives -I voldsomme historier vi har mødt. ST

Klar målsætning, at gi' medarbejderne et kompetenceløft, og der var projektet et godt udgangsprojekt, fordi det rammer ind i vores målgruppe: de ældre. Og vi oplevede at det faldt på et tørt sted, at vi ku' løftet nogle af de kompetencer, som vi får mange udfordringer på i dag – bl.a. på mødet med den ældre, der har det lidt trist, der mistrives lidt. Det var noget vi ku' se, der var et øget fokus på tilbagevendende fra vores medarbejdere, at der var det der problem med at tackle den ældre med nogle sindsstemninger, der var ude over det normale. Ikke bare nogen psykiske problemer, men også nogle sjælesorgs problemer - menneskelige. LC

## 5.4 UNDERVISNING DER RYKKER

Når vi arbejder med mennesker, bruger vi også os selv som værktøj, og sætter egne holdninger og værdier i spil. Gennem rutiner opbygger vi handlingskompetence, der gør hverdagen lettere. Tanke og handling løber sammen - det ligger i rygraden! Vi tænker ikke nødvendigvis over, hvorfor vi gør tingene på en bestemt måde, med mindre vi oplever, at vi ikke slår til i situationen. Så er det vi har brug for at se tingene lidt på afstand, og måske få nye øjne på. Blive udfordret. Lære noget nyt.

Nøglepersonerne er blevet bevidst udfordret på deres egne grænser, holdninger og værdier i undervisningen, bl.a. gennem arbejdet med reflekterende teams og med rollespil, hvor en professionel skuespiller virkelig satte deres kompetencer i spil. Det er følelsesmæssige temaer, der gør noget ved en selv, som de skal ud og kunne håndtere i praksis. Det kræver, at de er afklarede, at de kender deres begrænsninger, og at de tør overskride dem.

Det var rigtigt godt, godt stof - både Elene og Maria tør noget - og Jan Henrik, og så skuespilleren. En god måde at formidle på, sætte os på prøve i kommunikationen, godt stykket sammen, mange gode ting. KOO

At det var så intensivt, et ugeforløb gav os tid til at fordøje det. KON

## FAGLIGT UDBYTTE

Når undervisning rykker, og mennesker flytter sig, så er det fordi det giver mening i praksis for den enkelte. Nøglepersonerne har fået sat teori på, de har diskuteret det de ved, og de har fået fagligt underbygget, hvorfor det de gør ikke altid virker. Deres viden er blevet professionaliseret:

- 1: Når du ikke ved nok er det u håndgribeligt. Bagefter har jeg tænkt meget på tidligere situationer: hvad er det man gør, hvad stiller man op, tager man det seriøst nok – eller tænker man hold nu op, se nu at komme videre – der skal måske et skub til før de kommer videre. Det fik man sat på plads da man fik noget baggrundsviden. KON
- 2: ja, kom nu videre - det er også ens egen afmagt, man ved ikke, hvad man skal stille op. Hvor man nu ved – der skal gøres noget for vedkommende. KON

### PERSONLIGT UDBYTTE

Deltagerne er undervejs blevet personligt udfordret af formen og det holdningsorienterede indhold, men har hele tiden mødt den nødvendige respekt, omsorg, og individuelt tilpasset grad af provokation, der er grobund for læring og forandring:

- 1: Hårdt, det var ikke sådan at man tænkte nu har jeg lært det og det, det skal jeg huske. Det var virkelig sådan at du tænkte: ok – øh, nå ja det havde jeg ikke lige tænkt over, øh latter – og øh det havde jeg heller ikke lige ... KON
- 2: nej, og hver gang der havde været et emne så var der en række spørgsmål man skulle tage stilling til ... og dem der var stille de skulle markere sig og dem der markerede sig de skulle tage hensyn og... KON
- 3: Det var anderledes, det var ikke bare sådan at du gik ind og så fik du noget at vide, det var virkelig sådan at det gik ind og flyttede dig selv... det rørte jo noget i en det gjorde det ... og næste morgen blev der taget hånd om det - hvad var det lige vi snakkede om i går, har I gået og tænkt på noget derhjemme som I ikke kunne forstå eller synes det gik for tæt på eller .... Det var godt at der blev fulgt op dagen efter. KON

## 5.5 DET HAR ÆNDRET DEN KOLLEGIALE SAMTALE

Refleksion sammen med andre er en naturlig del af det professionelle omsorgsarbejde. Dialogen bliver en læreproces, når den giver plads til flere stemmer og dermed til flere perspektiver. Det er her udviklingspotentialer i samtalen ligger. Det medarbejderne kan mere i dag end før kurset, kan de på baggrund af den specifikke viden de har fået – og ikke mindst den personlige udviklingsproces, hvor de har lært vigtigheden af netop at sætte samtalen i gang blandt kollegaer, og af at stille spørgsmålstejn til egne fortolkninger.

Vi snakker målrettet om signaler og symptomer, og vi tager også afklaring vil jeg sige - vi tager fat i dem, der kender borgeren bedst og spørger til hvad der foregår, er der sket noget i det her hjem der gør at vedkommende kan ha' det sådan – forsøger at finde ud af om der er et problem eller ikke er. KON

- 1: ... det er nemlig lidt farligt det her med at jeg synes – og oplever – ergo er det sådan.
2. Det skal diskuteres med de andre.

Snakken har ændret sig til nu siger han der han er ked af det – er han nu også det – eller er det mere vane. Det kommer mere op til diskussion, hvis nogle siger at nu gider jeg ikke mere. Førhen var det mere at nu har han sagt det, så altså – ikke at vi ikke gjorde noget ved det, men det var ikke oppe til diskussion i hele gruppen – det bliver det mere nu. KON

## 5.6 DET HAR OVERSKREDET GRÆNSER

I interviewets forum møder nøglepersonerne andre kollega med samme arbejdsområde, men på tværs af fag og lokalområder. Den følgende dialog viser hvordan evaluators spørgsmål genererer en erkendelses- og læreproces i kollegafællesskabet.

Spørgsmålet til den ældre, ”om du har tænkt på at begå selvmord”, er et af de sværeste at stille, og det er det fortsat, selvom de har arbejdet grundigt med egne holdninger og barrierer på kurset. På min direkte forespørgsel om de har haft brug for at spørge, kommer der en dialog i gang – de har ikke prøvet det endnu:

- 1: lige som jeg sidder her vil jeg sige ja, men det skal prøves inden – man skal stå i situationen ... hvis jeg ikke får det gjort håber jeg at det har ærgret mig så meget at jeg gør det næste gang. KON

**Evaluator:** hvad er det værste der ku' ske...

- 1: at vedkommende havde gjort det uden jeg fik spurgt ind til det – at det have kunne gøre en forskel. KON
- 2: ja for det ville jo være forfærdeligt hvis man mødte en og så gik der to dage og det var sket fordi man ikke havde handlet... KON
- 1: fordi man ikke kunne få det over sin mund... KON
- 2: så ville man jo rigtig ... KON
- 3: ja så ville de andre ha en kollega i krise... Tavshed

**Evaluator:** Hvis de sagde ja til - Hvad ville I så gøre? /Tavshed

- 1: Spørge om han havde tænkt på hvad der skete ved det?
- 2: Elene (underviser) snakkede om – at spørge om, har man tænkt på hvem man rammer ved at begå selvmord – dem der står tilbage...

**Evaluator:** Trøster I lidt før I går og laver I ny aftaler med borgeren?

- 1: Man må ikke give slip...KON
- 2: Jeg tør ikke vente med at finde hjælp, jeg tør ikke tro på at jeg kan tale ham fra det i en tæt situation - det må jeg være så ærlig at sige KON

Refleksionen i dialogen, hvor spørgsmålet bliver hængende, viser, at de henter det, som de har lært frem, og ved hvordan de skal bruge det. Den nye viden er forankret og fastholdt.

Sætningen om *ikke at slippe* henviser til sundhedsstyrelsens anbefaling om det støttende og ledsagende princip. Man forlader ikke et selvmordstruet menneske før næste led tager over. Dette princip er gennemgående i det selvmordsforbyggende arbejde på Center for Selvmordsforskning i Region Nordjylland. Også her demonstreres kendskab til det grundlæggende stof.

En af koordinatorene, der i forvejen har erfaringer med ”tunge borgere” beskriver sine oplevelser, og viser her både hvad hun har lært, hvordan hun bruger det og at hun tør fastholder sin tvivl, også næste gang – selvom hun indimellem oplever sin vurdering som ”falsk alarm”. Hun tør ikke lade være:

jeg har stået med nogen hvor jeg har haft fat i egen læge og sagt, at vedkommende her går jeg ikke fra før der tages over – nu har han i en uge sagt til mine kollegaer at han enten går i åen eller finder et tykt reb. Gennem de spørgeteknikker vi lærte har jeg fået spurgt ind til konkret dødsønske, handlinger, hvor i processen – dem har jeg stået i flere gange, hvor mine kollegaer er kommet og spurgt om jeg vil køre derud, og så har haft fat i egen læge, nogen gange har det været falsk signal, hvor lægen har sagt det er der ikke noget i - og jeg har 2 konkrete tilfælde hvor lægen har sagt det er nu der skal gøres noget. KOO

## 5.7 ERKENDELSE AF LÆRING OG PRAKSIS

I løbet af interviewet med kontaktpersonerne sker der flere gange en reaktivering af det tidligere oplevede, deltagerne begynder at reflektere, og forsøger at genkalde sig hvad der skete. Nogen gange analyserer de på betydning og vurderer på, hvilke konklusioner, der kan trækkes ud - og kan selv blive lidt overraskede over resultatet.

Efter længere tids snak om andre emner – dukker der noget op. En af kontaktpersonerne sidder lidt eftertænksom og bryder pludseligt ind med en ret klar analyse - en aha oplevelse af at: *jeg har lært noget og jeg bruger det*. I en pause griber den næste tråden, og supplerer, og hurtigt lander vi i en situationsbeskrivelse, hvor denne social- og sundhedshjælper bidrager til, at en ældre kvinde får sat ord på sin skyld og ængstelse, og kan begynde at tænke fremad:

1: Nu sagde du det der med...om det havde givet os noget, jeg plejede tidligere både med kollegaer og borgerne at spørge lidt og så stoppe og tænkte at så kunne jeg spørge videre i morgen...der har jeg lært at det er bedre at gå hele vejen, ikke direkte, men sådan blive i det...KON

2: ja det har gjort et eller andet i måden overfor borgeren, det har det altså. Ikke fordi vi har nogle selvmordskandidater tror jeg, men det har givet en anden måde at spørge ind til deres liv... eller deres situation lige nu... vi har nogen som vi ved sidder...der er deprimerede, vi har en anden måde at gå til dem på nu... KON

**Evaluator:** prøv at beskriv...

2: Vi har en kvinde hvis mand har drukket hele sit liv og det accelererede, hvor der er nogle ting hun kommer til at tænke over nu - meget af det hun har kørt i var at han lå der på gulvet og hun ku ikke hjælpe ham, så døde han, da han kom på sygehuset, og der er nogle ting som de ikke har fået snakket om, som de bare har ladet stå til kan man høre på hende, hvor hun nu er ved at prøve at gøre op... om det er ok at hun ikke har kunnet leve hans liv...

**Evaluator:** Og det fik du hul på...

2: Ja og det kommer sådan lidt - det er ikke hverdag vi snakker om det, men så kan jeg pludselig mærke at nu trænger hun virkelig til at jeg kan sidde mig ned og jeg synes at vi nu har nogle redskaber til at kunne spørge ind til det i stedet for bare sådan: hvorfor gjorde han sådan, hvorfor er det... Altså mere hvordan hun har det med det, hvordan hun har haft det sådan i tiden hvor jeg tror hun får sat nogle ord på, som hun ikke ville ha gjort, hvis man ikke har spurgt sådan.

1: ja hjælper hende på vej...

2: Ja, hun har da børn, men jeg tror ikke det er sådan noget de snakker om, selvom de er tæt knyttede, er det ikke lige det.

1: det er også måden, nogen gange så – har de sådan lidt dårlig samvittighed og de vil ikke pålægge børnene yderligere byrde og sådan...

3: også før når nogle sagde at nu ønskede de godt nok snart at det var deres tur til at dø, - altså fordi de er træt af livet ikke, træt af dage og man så sagde. nej, nej, nej, og hvor man nu går ind og siger, jamen hvorfor, hvad er det – hvorfor er det nu du ønsker, det skal være slut?  
KON

Det specifikt interessante i forbindelse med læring – ud over bekræftelsen af, at begge medarbejdere kan bruge de erhvervede kompetencer professionelt og med empati – er, at det ikke er den klassiske heltindefortælling om at redde verden, vi hører. Det er derimod en følelse, en indsigt i det hun gør.

## 5.8 ORGANISERING – HVAD ER MIN ROLLE

### IMPLEMENTERING - ROLLEFORDELING

Det er social- og sundhedshjælpere og – assistenter, der er uddannet som kontaktpersoner. Det er en prioritering styregruppen har foretaget, fordi denne gruppe er tættest på den ældre borger i hverdagen, og kender mest til forholdene i hjemmet – især social- og sundhedshjælperne.

Uddannelsen til koordinator er tilbudt bredt tværfagligt, og korpset består af assistenter, sygeplejersker, terapeuter. De der har valgt, eller er blevet udvalgt af deres leder til at tage koordinator kurset, har typisk ikke samme kontinuerlige kontakt med den enkelte ”selv-hjulpne” ældre borger i hverdagen. De har typisk mere psykiatri med enten fra deres

uddannelse eller arbejdsfelt, og de har typisk undervisningserfaring fra tidligere. Deres funktion er tilsvarende mere overordnet rådgivende og superviserende i konkrete situationer.

For begge grupper vedkommende ligger der en implicit forventning om, at de er opsøgende i forhold til vidensspredning.

## ROLLEFORDELING - KOORDINATORER OG KONTAKTPERSONER

Roller og funktion fremstår ind imellem uklar for dem selv. Kontaktpersonerne vil gerne bruges og bruge det de har lært mere synligt, de er usikre på deres egen rolle internt, de føler ledelsen glemmer dem, og at der ikke er meldt ud i afdelingerne, hvad de konkret kan:

Vi er mere flydende der er ikke sat helt ord på: hvad er vores rolle er... KON

1. Jeg har ikke helt fundet ud af hvad forventningerne til mig er, vil jeg sige... KON
2. Nej det tror jeg da heller ikke jeg ved, men jeg vil da håbe de ved jeg er der... KON

Vi har ikke haft nogle akutte, mere nogle der siger at de er træt af det hele...vi snakker så sammen, men der er forskel på om vedkommende kollega går tilbage til gruppelederen som så går til koordinatoren eller det er noget vi snakker om alle sammen, der har været forskellige rækkefølger på det. KON

Koordinatorerne har de samme overvejelser og nogle oplever, at der er for få der kender til dem. Stort set alle har brugt deres erfaringer til undervisning, og er her lidt frustreret over aflysninger samtidig med, at nogle også frustreres over, at der ikke sættes rammer for deres forberedelse og for deres handlerum, når de kaldes ud.

Nogle har positivt oplevet at blive brugt en del og har været ude at rådgive bl.a. på plejehjem, og er blevet brugt som ressource personer af kollegaer. Ligesom kontaktpersonerne oplever de, at de samtaleværktøjer de har fået giver dem en ballast generelt, og de kan bruges af kollegaer i flere sammenhæng, hvor mistrosvsel handler om ensomhedsproblematikker m.m.

Det har haft den effekt på mit arbejde at der er flere - specielt oppe fra den anden gruppe - der kommer og rådfører sig med mig fordi de ved jeg ved mere på området på grund af kurset. Det er også en fordel at jeg ved noget om det internt. KOO

Jeg har været ude omkring nogle situationer, men det var mere i forbindelse med den der negative kontakt, nogle af de ældre søger, ikke så meget selvmord, men manglende livsmod. KOO

jeg synes det har mest været i forhold til min egen arbejdsfunktion – det har givet en anden ballast at arbejde ud fra. KOO

Nogle kontaktpersoner oplever en fornemmelse af asymmetri i forholdet til koordinaterne, netop fordi deres egne rolle ikke opleves veldefineret. De koordinater, der er i hjemmeplejen og måske i gruppe med en kontaktperson, oplever imidlertid, at kontaktpersonerne bliver brugt kollegialt, og der udspinder sig en kort dialog her, der peger på stor respekt for kontaktpersonernes kunnen:

- 1: Jeg synes i den gruppe jeg er i det hænder jævnligt at de bliver brugt af kollegaerne... KOO
- 2: Vi har i dem en sparringspart vi kan bruge synes jeg – fordi de også kender personerne ude i plejen.. KON
- 3: Vi snakker kun sammen hvis der er et tilfælde... KOO
- 4: De har faktisk den samme teoretiske baggrund som os fra den første uge - bare ikke den sidste uge og undervisningsmaterialet. KOO

Der er modsatrettede indtryk på spil her, idet både kontaktpersoner og koordinater faktisk snakker en del om situationer, hvor de bruger deres viden og dem selv. Det er i deres undervisning, hvor de også ofte har kollegaer, der pludselig reagerer følelsesmæssigt og får behov for støtte - det kan ske, når emner som død og selvmord reaktiverer en tidligere måske uafklaret personlig sorg. Eller det er på hjemmebesøg med ældre borgere, hvor mange situationer er blevet lettere, fordi de spørger ind på en anden måde. Den kollegiale støtte har begge parter mere eller mindre også prøvet at håndtere – i deres egen kontekst - i gruppen eller afdelingen – og godt lyder tilbagemeldingen fra lederne.

Dilemmaet mellem det oplevede og det den enkelte faktisk gør i sit arbejde konkretiseres i interviewet med kontaktpersonerne, hvor en af medarbejderne i begyndelsen af interviewet beskriver sin usikkerhed med hensyn til sin rolle, og at hun ikke synes, hun bliver brugt nok. Efter ca. 45 minutter, hvor de i samtalens refleksive rum har fået sat ord på alt det de faktisk gør derude i praksis, siger hun ivrigt i et dialogforløb:

... allerede nu kan vi bruge vores uddannelse. Bedre – så mere effektivt er det - for at løfte vores kollegaer til dagligt, for vi har mere med i rygsækken – for jeg tror egentlig nok, at vi bliver brugt mere end vi umiddelbart er opmærksomme på, vi har altså flyttet noget, så vi bruger os selv mere end vi tænker over. KON

Det er synligt, at nøglepersonerne i en vis grad frustreres over det, de opfatter som løse ender, så bøvlet trækker for meget ned i kvalitetsoplevelsen. Med citatets indledende tillægsord *allerede*, betones det vi alle godt ved - og som er ret træls, når man har brugt arbejdspladsens og sin egen tid og ressourcer på kompetenceudvikling - nemlig, at det tager tid at implementere udvikling i en tung organisation, som en kommune jo er. Men brugen af *allerede* viser også at processen er i gang, og der sker mere og mere i takt med, at de selv bliver opmærksomme på, hvordan de gør en forskel, og at de også selv må/kan udvikle deres rolle.

## EN HÅND I RYGGEN

Som refleksionen peger på, bruger man nøglepersonerne ude i afdelingerne, men de oplever selv, at man bruger dem mere tilfældigt end organiseret.

Hvis nøglepersonsordningen skal fungere effektivt og bidrage til at lette nogle af de følelsesmæssige tunge opgaver i den primære ældrepleje, så er det vigtigt at man også lokalt etablerer nogle rutiner, der støtter den enkelte kontaktperson og gør opmærksom på koordinatorene, for at synliggøre de muligheder arbejdspladsen har fået med nøglepersonsordningen.

For både kontaktpersoner og koordinators vedkommende kan det f.eks. være i form af et fast informationspunkt, sidste nyt, en case eller lignende på mødedagsorden. Ligesom man rutinemæssigt kan bruge kontaktpersonernes erfaringer på morgenmøderne, de har netop fået nogle dialogværktøjer med fra kurset, som kan støtte den enkelte i samtalen med den ældre borger.

Man kan som leder have en naturlig forventning til, at medarbejderen selv sørger for at udbrede det glade budskab om sin nye viden om svære samtaler og mistrivsel, men det er ikke altid let at gøre sig selv synlig, hvis man først oplever sig usynliggjort. Hvis det er op ad bakke, må man lige have en hånd i ryggen.

Nogle kontaktpersoner har disse konkrete bud på et spørgsmål om hvad leder og kollegaer kan bruge dem til:

- 1: vi kan bruges til at vende de der diskussioner, at det ikke bare er en træls gammel mand, hvad er det egentlig der foregår her. Hvis en kollega har haft svært ved at snakke med vedkommende, der kan vi jo også gå ind – vi har det lidt ekstra med i rygsækken til at gå videre... i det. KON
- 2: få dem til at føre en anden samtale med borgeren, få det vendt på en anden måde, få dem til at spørge ind på en anden måde. KON
- 3: gi' dem modet til at spørge på en anden måde- forklare at der sker ikke noget ved det. KON

Nøglepersonerne er generelt frustreret over samfundets massive fokus på soma, hvor de oplever at emotionelle og psykiske problemstillinger er i vækst, men nedprioriteret, og det derfor er svært at komme igennem også i kommunen, når det handler om mistrivsel, der kan føre til sværere problemer. Det er, som der bliver sagt, lettere at få bevilliget en støttestrømpe end et tryghedsbesøg. I forbindelse med projektet udtrykkes der ofte usikkerhed over, hvordan kommunens ydelser fortolkes. Der er således ikke helt afklaring i forhold til den viden nøglepersonerne forventes at have om kommunens støtteordninger – eller snarere om udmøntningen af støtten.



## 5.9 NETVÆRK SOM GENERATOR FOR FÆLLES UDVIKLING

Det tværfaglige og tværesektorielle netværk i Jammerbugt Kommune skal understøtte muligheden for kompetenceudvikling gennem udveksling af erfaring og viden. Der er aftalt en mødefrekvens på 2 gange årligt, også fremover. De afholdte møder har haft hvert sit faglige tema, hhv. Ældre og Selvmordsforebyggelse. I netværket arbejder man ud fra, at læring har afsæt i praksis, men må kompletteres med andre former for læring som ekspertoplæg, koncentreret fokus på specifikke emner, fælles refleksioner over erfaringer m.m.

Der arbejdes desuden på at etablere samarbejde med eksterne relevante aktører. Intentionen med at inddrage de eksterne samarbejdsparter har været, at man skal kunne trække på hinanden efter behov.

Præster møder bl.a. de efterladte, og den lokale præst kunne i det forebyggende arbejde have en indgang til kommunen, f.eks. gennem koordinatoren. Frivillighusets mange aktører kan ligesom organisationer og ældreråd være medspillere i den frivillige indsats. At det faktisk kan vise sig at være en hjælp i fremtiden fremgår af følgende citater:

Vi var i forbindelse med præster m.m. og der er jeg så blevet kontaktet af vores præst, om at han havde samtale med en mand der var ikke selvmordstruet men meget på kanten, så det blev der taget hul på, det var han glad for. KOO

Præsten havde ikke oplevet dem, det var ligesom, når han kom ud skulle de lige oppe sig. Fandt så alligevel en han ku se ikke trives. KOO

En utilsigtet sideeffekt af denne kontakt med andre faggrupper kan således på sigt vise sig i gruppen af ældre borgere, der ikke har kontakt til hjemmeplejen, og måske derfor ikke spores i tide.

### BEHOV FOR NETVÆRKET

Der har været stor tilfredshed med de 2 netværksmøder der er holdt, og såvel styregruppe som medarbejdere pointerer den videndeling, der ligger i det tværfaglige netværk, især møder med kollegaer fremhæves ofte.

1: Undervisningen med Elene var en del af starten og så er det op til os at bære det videre, det er også derfor vi har sådan et behov for møderne, så man lige får det skub igen. Hvis netværksmøderne ikke bliver prioriteret så har de startet noget ....afbrud KON

2: som nemt kan løbe ud i sandet .....KON

3: som er på vej ud i det blå KON

Medarbejderne vender gentagne gange tilbage til den faglige gevinst af samarbejdet i netværket, og til fortsættelsen som alle deltagerne ser et fremadrettet og udviklingsorienteret perspektiv i. Behovet betones af det følgende citat, der også peger på det – i forskningskredse

velkendte - tomrum af viden, som overraskende mange relevante faggrupper har og har haft omkring selvmords- og mistrivselsproblematikken blandt ældre mennesker. Se kursivering.

Det at få sat på ansigter på hinanden, og at prøve, om man kunne få et fælles mål, og så at få noget mere fagligt input. Men også det at der er noget man er sammen om, man er ikke alene om at løfte, vi er mange om det. Jeg tror det bliver godt, når vi mødes nogle flere gange, man kender knap nok alle endnu. Der kom også nogle eksterne. Præster, Ældresagen, Frivillighuset, hvor man så sad i de lokale grupper og fik en snak om hvordan man kan bruge hinanden, fx præster og os personale - *der var en præst, der var meget chokeret over at der var så høj selvmordsrate blandt ældre*. Han kommer jo ud til rigtig mange, og som han sagde: var det nu man skulle være opmærksom? Så det var også godt, at der var flere med udefra, der havde relationer til området. KON

Nøglepersonerne fremhæver kombinationen af mødernes faglige oplæg og gruppearbejdet, hvor deltagerne var placeret efter tilhør til lokalområder. Det gav kontakter, der peger frem mod et konstruktivt lokalt samarbejde. Der var i den sammenhæng forslag fremme om, at lokalområderne også kunne mødes individuelt og samle op på ideer, erfaringer, muligheder og behov. Men også om behovet for at nøglepersonerne mødes separat:

1: Godt hvis kunne snakke sammen lokalt om hvad vi oplevede de forskellige steder, at vi brugte hinanden, hvor vi er blandet med de andre kontaktpersoner, koordinatore, lægfolk m.m. men også at vi i områderne møder hinanden og snakker sammen om, hvordan vi bruger hinanden, snakker erfaringer. KON

2: Der skal ikke nogen med udefra hver gang, det er ok, så de finder ud af at vi er her, men også bare os koordinatore og kontaktpersoner sammen, sådan vi kan få en snak om nogle ting, hvad vi vil med hinanden. KON

For mig er det ud over undervisning, så at få mere kontakt til de andre faggrupper, bl.a. forebyggerne, nu føler jeg, jeg kender dem. Tværfagligt har jeg fået mere ud af det, både i netværk og også dem på mine kurser – positivt. KOO

## 6. EVALUERINGENS ANBEFALINGER

### 6.1 NØGLEPERSONSORDNINGEN

Evalueringen anbefaler, at kommunen fastholder modellen for videreførelse af nøglepersonsordningen, så de løbende udskiftninger, der er i personalegrupperne ikke medfører tab af viden, og dermed mindre kvalitet for pengene.

Det er ikke kun en ledelsesopgave at synliggøre nøglepersonsordningen, det er et samarbejde mellem alle parter, hvor den enkelte må gøre sit i hverdagen. Det anbefales derfor, at man i fællesskab, ledere og nøglepersoner, midt i travlheden - sætter sig sammen og finder svar på de uafklarede punkter. Så kan alle parter blive en del af processen og beslutningen.

Det anbefales, at man afklarer fælles definition af ydelseskatalogets muligheder i forbindelse med den ældre borgers mistrivsel, kvalitetsstandarder m.m. Det er faktorer, der diskuteres meget i grupperne, i forbindelse med de gentagne dilemmaer, der opstår når professionsetikken – regler, rammer m.m. møder den enkeltes livsværdier og personlige professionelle mål og giver unødvendige frustrationer. Her kan kommunikation fremme en fælles forståelse.

Hvad kan jeg selv gøre, der gør en forskel og uden det koster mine egne og andres ressourcer:

- Tag initiativet før det bliver taget - du kan godt
- Øs ud af det du ved, og spørg andre om det du ikke ved
- Lære noget sammen og finde sideveje til at komme i mål, hvis hovedvejen er lukket
- Skabe energi ved at gøre mere af det der virker
- Deltage i og bidrage til det, der opstår i de relationer, du er en del af
- Stil forslag til udvikling
- Ros dig selv - du gør det faktisk rigtigt godt

### 6.2 NETVÆRK

Evalueringen anbefaler, at kommunen formaliserer det tværfaglige og tværsektorielle netværk i Jammerbugt Kommune. Det er en generator for den videre kompetenceudvikling og ”learning by doing” i ældreplejen. Resultatet sikrer man ved at afsætte den nødvendige tid til nøglepersonernes deltagelse i de to årlige møder.

### 6.3 SAMARBEJDE MED FRIVILLIGE

Evalueringen anbefaler at videreføre samarbejdet med de frivillige og organisere dette arbejde, så der er synlige kommunikationslinjer og synligt formål. For at sikre kvalitet i kontakten med den ældre borger, anbefales det, at der tilbydes korte kurser til de frivillige ud over deltagelse i netværket.

Frivillig Danmark er en del af regeringens fremadrettede strategi, der sætter social ansvarlighed på den folkelige dagsorden, ligesom det er blevet strategisk for virksomheder at eksponere deres værdier gennem medarbejderbetalt arbejde i frivillige organisationer.

Jammerbugt Kommunes initiativer til at inddrage relevante frivillige aktører i det forebyggende arbejde om den ældre borgers mistrivsel, er således på forkant med den samfundsmæssige udvikling og den politiske hverdag.

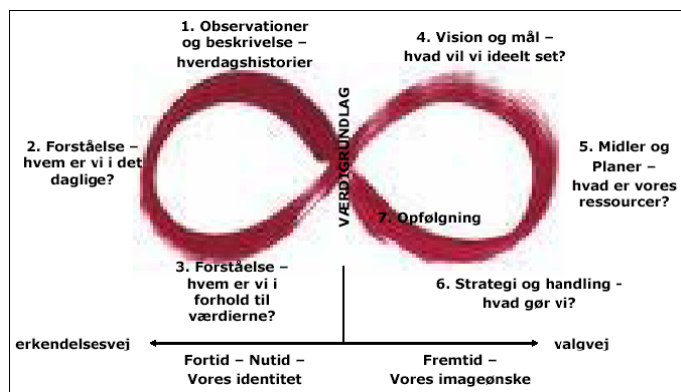
## 6.4 ØKONOMISK OG SAMFUNDSMÆSSIGT PERSPEKTIV

At der også ligger et strukturelt og økonomisk perspektiv i udviklingen bør ikke ændre holdningen. Kan man støtte frivillige aktører gennem samarbejdet, og derved ”fange” nogle af de ældre borgere der mistrives ”i det små”, og som kommunen kun har lidt eller ingen kontakt med, er der bestemt et økonomisk incitament der, ligesom der er det i den generelle opsporing som nøglepersonerne nu er blevet uddannet til.

Både socialt, samfundsmæssigt og økonomisk er der perspektiv i at opspore mistrivsel og dårlig livskvalitet. Her er kommunens belastningsgrad høj, og ethvert forebyggende initiativ kan have positiv effekt på den økonomiske bundlinje. Økonomisk og samfundsmæssigt perspektiv udelukker ikke hinanden.

## 7. FASTHOLDELSE AF DE GODE INITIATIVER

### 7.1 LEMNISKATEN – ET STRATEGISK VÆRKTØJ



Model: Ankerhus 1998

Hvordan kommer man nu videre? Her er Lemniskaten en praktisk, nem og anvendelig model, der kan benyttes i udviklings- og proces sammenhæng. Man stiller et påtrængende spørgsmål og arbejder med punkterne 1-6. Ikke nødvendigvis i rækkefølge.

Med udgangspunkt i det nuværende resultat i Jammerbugt Kommunes ældrepleje kan man med fordel stille følgende faktaspørgsmål: **Hvordan kan vi sikre det videre forløb?**

1. NU og HER - fakta
- 2-3. Analyse og Årsag - kan
- 4-5. Mål og Proces – vil
6. Handlinger og ny praksis - skal

### 7.2 FREMTIDIG SATSNING – EN STØTTESTRØMPE TIL PSYKEN

I den fremadrettede satsning, bør man desuden finde ud af, hvordan de hidtidige opnåede resultater er relevante for kommunen at videreføre. Med spørgsmålet: *Hvordan kan vi sikre det videre forløb*, bliver det derfor relevant at se på netop - relevans. Det er her en cost/benefit beregning på effekt af indsatsen tager udgangspunkt. Relevans for kommunen, handler om visioner, mål og kvalitetsstandarder for hjemmeplejen, og om hvordan man på det besluttende niveau performer på svarene. Det følgende er perspektiverende forslag:

## ET SPØRGSMÅL OM RELEVANS

- 1. Er det f.eks. relevant for kommunen, om medarbejderne i hjemmeplejen bliver klogere på problemstillingerne omkring den ældre borgers mistrivsel, og på at håndtere de eksistentielle problemstillinger mange ældre slås med uden at kunne få sat ord på?*
- 2. Er det f.eks. relevant for kommunen om de ressourcer, der er sat af til uddannelse og samarbejde blandt medarbejderne, bidrager til at forebygge følgesygdomme og lidelser hos den ældre borger, der ofte kræver flere støttefunktioner og mere økonomi?*
- 3. Er det f.eks. relevant for kommunen, om nøglepersonsordningen styrker den fremtidige strategi for kontinuerlig kompetenceudvikling gennem kvalificeret brug af den kollegiale sidemandsoplæring?*
- 4. Er det f.eks. relevant for kommunen, om det tværfaglige og tværesektorielle vidennetværk i Jammerbugt Kommune understøtter muligheden for kompetenceudvikling gennem faglig udveksling af erfaring og viden blandt forskellige og relevante aktører?*
- 5. Er det f.eks. relevant for kommunen, om dette vidennetværk bidrager til at inddrage flere frivillige og eksterne aktører i støtteamarbejdet omkring den ældre borgers mistrivsel, med henblik på helhed og aflastning?*
- 6. Er det f.eks. relevant for kommunen, om ressourcer sat af til uddannelse forbedrer arbejdsmiljøet og skaber bedre trivsel i hjemmeplejen, så man nedbringer stress, sygemeldinger og utilsigtede jobskifte?*