

# Gør borgeren til mester

Tanker fra praksis

Volume 2



Sundhed &  
Omsorg  
Esbjerg Kommune





I pjecen "Gør borgeren til mester - Tanker fra en tænketank, Volume 1" beskrev vi, hvad vi drømmer om at nå med projekt Gør borgeren til mester, og hvordan vi kan se, når det er lykkedes. Vi beskrev også kort, hvad vi mente, der skal til for at lykkes med at gøre borgeren til mester. Alt sammen som et resultat af den tænketank, der blev holdt i oktober 2010 for 36 ledere og medarbejdere i Sundhed & Omsorg.

### **Tanker fra praksis**

I den pjece, du sidder med nu, samler vi op på, hvad ledere og medarbejdere i Sundhed & Omsorg forstår ved hverdagsrehabilitering og mestring. Og vi ser på ideer til, hvordan vi kan ændre adfærd og kultur i dagligdagen, så vi kan gøre en forskel for den enkelte borger.

Indholdet er blevet til på baggrund af to workshops for 150 ledere og medarbejdere i Sundhed & Omsorg. Deltagerne herfra har været hjemme i deres distrikter, afdelinger og team og drøfte, hvad de og deres kolleger og medarbejdere forstår ved mestring og hverdagsrehabilitering. Dette har resulteret i en række ideer og forslag, som er indarbejdet i denne Volume 2.

Vi samler også op på, hvad mestring er for borgerne. Det har konsulentvirksomheden antropologerne.com set på i et samarbejdsprojekt med os. Ved hjælp af borger-observationer har vi arbejdet på at få borgerens syn frem og afprøvet nye veje at gå.

### **Vi arbejder videre**

Rundt omkring i de enkelte afdelinger, distrikter og team er vi godt i gang med at arbejde for visionen om, at borgeren skal være mester og længst muligt aktiv i eget liv. Medarbejdere er på efteruddannelse, og forskellige arbejdsmetoder prøves af.

En forandringsproces tager tid og skal spises i små bidder. Denne pjece giver ideer og fælles afsæt til det videre arbejde. Jeg glæder mig til at følge udviklingen.

Arne Nikolajsen  
Direktør  
Sundhed & Omsorg



## Mestring er ...

- Når jeg tager ansvar for mig selv, finder en løsning, og mine omgivelser støtter mig i det
- Når jeg kan håndtere livets udfordringer
- Når jeg gør noget for mit eget liv
- Når jeg tager styring i eget liv
- Når jeg tager ansvar for mit eget liv
- Når jeg har handlekompetence til at kunne klare mit eget liv
- Når jeg tror på, at jeg kan bruge mine kompetencer
- Når jeg kan varetage mine egne værdier, ønsker og behov

## Mestring giver ...

- Livskvalitet
- Frihed til at kunne bestemme over mig selv
- Kontrol over min egen livssituation

# Mestring forudsætter....

... at man kan forstå sin egen situation, at man kan finde handlemuligheder, mening og håb



Kilde: Aaron Antonovsky

Jo bedre vi er til at føle tilværelsen som meningsfuld, begribelig og håndterbar på trods af modgang, traumatiske oplevelser og handicap, jo lettere bliver det at opleve sammenhæng og dermed sundhed.

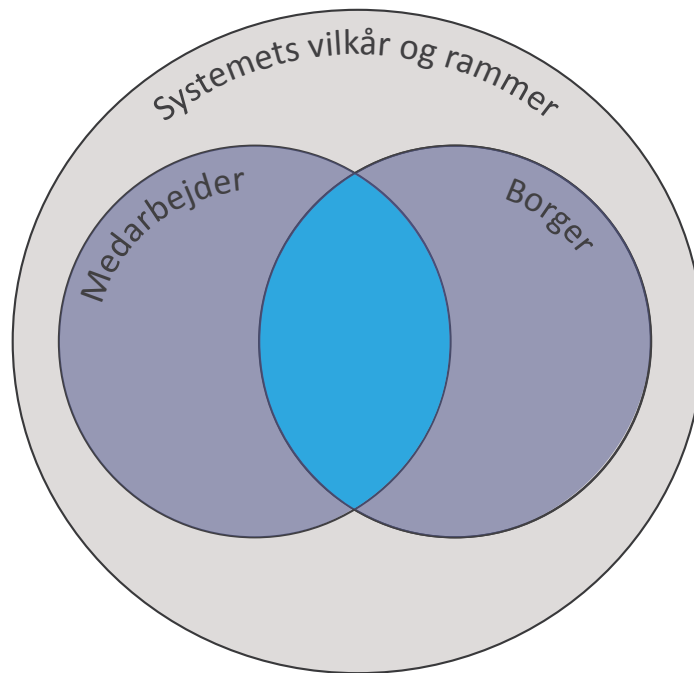
*“Det er en stor sorg ikke at kunne klare sig selv mere - at have mistet noget af sig selv.”*

Kilde: Når borgeren bli'r mester – en antropologisk undersøgelse for Sundhed & Omsorg



# Mestringsrummet

Vi vil sammen med borgeren finde borgerens mestringsrum



Kilde: Når borgeren bli'r mester – en antropologisk undersøgelse for Sundhed & Omsorg

I den konkrete situation vil vi sammen med borgeren søge at finde det, som giver borgeren:

- Oplevelsen af at have kræfter til at møde udfordringer
- Følelsen af at have kontrol over eget liv og eget hjem
- Mulighed for at kunne se forskel på det, han eller hun må leve med, og det, han eller hun kan ændre på

Det handler om at skifte fokus

# Vores rolle

Vi skal bevæge os fra den traditionelle rolle, hvor vi gør ting ved og for borgeren, til en rolle, hvor vi gør tingene sammen med borgeren:

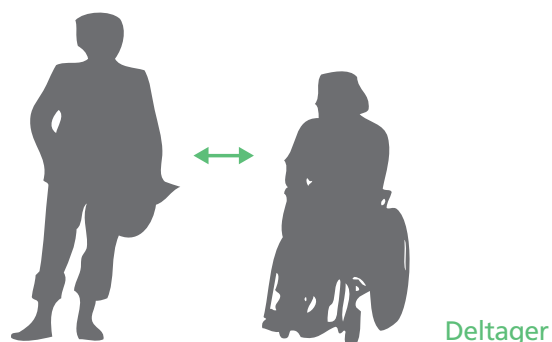
Traditionel behandlerrolle	Reflekterende praktiker
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gøre ved og gøre for borgerne.</li><li>• Enerådig ekspert. Den professionelle.</li><li>• Faglig viden betragtes som primær viden.</li><li>• Rutinepræget "opgaveløsning".</li><li>• Finder løsninger og giver svarene.</li><li>• Envejsrelationer fx. når valg skal træffes.</li><li>• Afstand og professionel distance.</li><li>• Beskytter borgerne/patienterne.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gøre sammen med borgeren.</li><li>• Ekspert i øjenhøjde. Partnerskab med borgeren. Er reflekterende og faciliterende.</li><li>• Faglig viden kombineret med borgerens viden om eget liv.</li><li>• Fleksibel og omstillingsparat.</li><li>• Stille spørgsmålene.</li><li>• Gensidighed - tovejsrelationer.</li><li>• Kontakt til tanker og følelser. Skabe tillid.</li><li>• Udfordre og støtte brugerne.</li></ul>

inspiration fra Jensen & Johnsen (2000)

# Borgerens rolle

Vi vil rykke borgeren fra modtager til deltager.

Vi opsætter mål i samarbejde med den enkelte borger og tager udgangspunkt i hans eller hendes hverdagsliv, behov og ressourcer.





Hverdagsrehabilitering understøtter mestring

## Hverdagsrehabilitering er ...

- Indsatser, som sker i borgerens eget hjem og i borgerens nærmiljø
- En indsats af fysisk, psykisk og pædagogisk karakter med henblik på at kunne håndtere livets udfordringer
- Et samarbejde med borgeren og pårørende i et tværfagligt team, som skal sikre en fælles koordineret indsats for, at borgeren selvstændigt kan opfylde sine egne ønsker og behov i dagligdagen
- At gøre borgeren i stand til at gøre det samme, som før han eller hun blev syg, eller hjælpe borgeren til at finde løsninger, der kan give ham eller hende et fortsat aktivt liv
- At se det hele menneske - også de grundlæggende behov
- At generhverve færdigheder
- At vedligeholde eller genoptræne færdigheder fysisk, psykisk og socialt
- Når vi og borgeren tager udgangspunkt i hverdagen og målene, sammenholdt med det liv, borgeren har oplevet tidligere og ønsker nu
- Foregår i dagligdagen, i alle hverdagsituationer og hele døgnet rundt



*“Målet med hverdagsrehabilitering er, at borgeren så vidt muligt kan klare sig selv og opnå det indhold i livet, som han eller hun måtte ønske sig.”*

Medarbejder

*“Intet mål er i princippet for lille eller for stort til at yde en indsats for, at borgeren kan opnå det igen.”*

Medarbejder



# Ideer til små ændringer

## i dagligdagen

- Gør borgeren tryk, så han tør gøre det, han gerne vil og kan
- Beboeren kører selv ud af stuen i sin kørestol og henter avisen. – Så trænes armene, og selv-værdet stiger.
- Beboeren gangtræner i kørestol ved udgangen, så han får frisk luft, som han elsker
- Tage små kander i stedet for store kaffekander, så beboerne selv kan skænke
- Vise borgeren, at vi tror på, at borgeren kan selv
- Sætte borgeren i gang med morgentoilette – give hende tid – og derefter at hjælpe, hvis der er behov
- Lade borgeren selv tømme kateterpose
- Lad ikke travlhed være synligt for borgeren
- Sikre os, at alle kender målene
- Lade borgeren gå med rollator til badeværelset i stedet for at blive kørt i kørestol
- Være nysgerrig på borgerens tidligere interesser og livshistorie
- Lade borgeren selv lægge pudebetræk på, mens jeg lægger lagnet på
- Bruge kreativitet, glæde og humor
- Have tålmodighed med, at der skal mange gentagelser og øvelse til
- Et skift af kontaktperson kan give nye øjne på, hvad borgeren kan selv



## Forandringsprocesser tager tid

# Vi holder gryden i kog

Vi vil holde gryden i kog med forskellige aktiviteter:

- Vi vil fokusere på de små succeser.
- Vi har lavet et skuespil, hvori vi viser drømmen. Stykket udspiller sig ude hos en borger, hvor forskellige faggrupper er på besøg. Vi viser det for vores kolleger.
- Vi sætter aktiviteter i gang, der understøtter medarbejdernes egen mestring. Det handler om at bryde vaner. For eksempel at sidde på bolde, når man holder møde, eller holde møder som walk and talk. Hvis man kan bryde sine egne vaner, kan man også tænke anderledes og bryde vane-tankegangen i sit arbejde.
- Vi fejrer de små succeser på morgenmøde eller teammøde.
- Vi vil inddrage medarbejderne, så det ikke kun er teamlederen der "sætter en plade på".
- Vi vil lave nogle happenings, der minder os om, hvad vi arbejder hen imod.
- Vi vil en gang imellem sætte et bestemt fokus. Fx en periode, hvor vi har fokus på mestring i madsituationen.
- Vi vil etablere en mestringsvæg på ældrecentret, hvor der er billeder, beskrivelser og historier.
- Vi vil have en lille notesbog i personalerummet, hvor man kan skrive de gode historier i og dele dem med andre.
- Vi har et lille plastiklamineret kort til lommen, der minder os om vores succeskriterier og SMART- mål

<b>S</b> pecifikt	Hvad er mit konkrete, specifikke mål? Hvorfor er det vigtigt for mig?
<b>M</b> ålbart	Hvad vil jeg opnå? Hvordan kan jeg se eller mærke, at målet er opfyldt?
<b>A</b> traktivt	Hvor vigtigt er målet på en skala fra 1-10? Hvilke aktuelle hindringer er til stede? Kender jeg nogen, der har gennemført tilsvarende?
<b>R</b> ealistisk	Hvor opnåeligt er målet på en skala fra 1-10? Har jeg de fornødne ressourcer? Hvad bliver jeg nødt til at ændre?
<b>T</b> idsbestemt	Hvornår påbegynder jeg indsatsen? Hvornår skal målet være opnået?

Kilde: George T. Doran, Management Review, Volume 70, Issue 11, November 1981

# Vi er allerede i gang

*“Det skaber lyst til at arbejde videre med dette. Det er sjovt at gå på arbejde.”*

Medarbejder

*“Medarbejderne kommer og fortæller små historier. Det breder sig ligesom ringe i vandet.”*

Leder

*“Medarbejderne har i forvejen gjort meget af det her før, men vi kan mere bevidst bruge de ting, vi allerede gør i dag, og dermed tage nogle små skridt og derefter tage nogle flere små skridt.”*

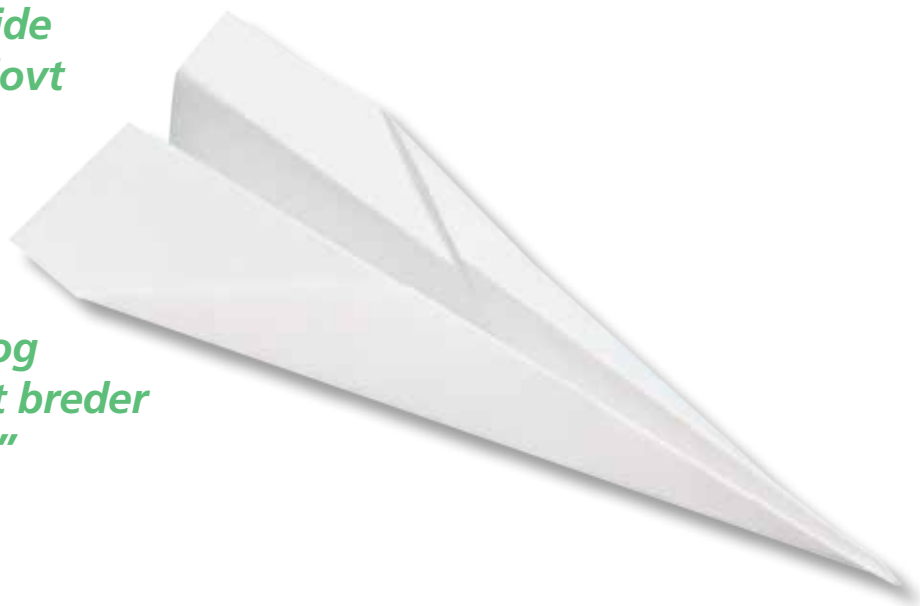
Leder

*“Der er en positiv energi derude. Vi møder positive borgere.”*

Medarbejder

*“Tanken om drømmen gør godt helt ned i maven. Det her er en indsats, vi kan være bekendt.”*

Leder



Sundhed&Omsorg  
Esbjerg  
Kommune