

# Gode hverdage. Et bidrag til diskussionen om kvalitet i ældreplejen

Der har gennem årene været mange forsøg på at udvikle et kvalitetsbegreb i ældreplejen. I denne artikel argumenteres der for, at den mest nærliggende definition er at kvaliteten i ældreplejen ganske enkelt bestemmes af dens evne til at skabe gode dage i beboernes liv. Det er, hvad vi kalder *ældreplejens livgivende opgaver*.

Når vi taler om mennesker, hvis hverdag er afhængig af andre, har vi brug for at kunne svare på spørgsmålet: Hvad er en god dag for Fru Jensen? Hvis vi ikke har svaret på det spørgsmål, har vi et kvalitetsproblem. For hvordan kan vi bidrage til et godt liv, hvis vi ikke ved, hvad det består af?

Gamle mennesker, hvis hverdag er afhængig af andres hjælp, befinder sig altid i en sårbar situation. Deres hverdag er i konstant risiko for at blive løbet over ende af en ældrepleje, der efter bedste evne forsøger at hjælpe dem. Det er et vilkår. Organiseringen af et rationelt drevet 24 timers hjælpesystem vil let og næsten umærkeligt komme til at nedprioritere arbejdet med at skabe gode dage, hvis ikke der er tilstrækkelig viden om og opmærksomhed på dem.

Denne opfattelse af kvalitet i ældreplejen underkender ikke værdien af andre kvalitetsbegreber, der knytter sig til at løse de organisatoriske opgaver effektivt

eller at løse de opgaver, der kræver en kompetent indsats omkring fx sygdom, ernæring, mobilitet og hygiejne. På disse områder har vi en omfattende viden, nuancerede faglige begreber og velbeskrevne metoder med høj autoritet til rådighed. Men produktionen af gode dage konkurrerer med de andre opgaver om opmærksomhed og indsats. Der skal vilje, viden, begreber og metoder til, når den skal klare sig i konkurrencen. VEGA-projektet *Mere Liv i gamles hverdag* er et forsøg på at udvikle viden om, hvordan man skaber værditilvækst i hverdagen.

## Projekt *Mere liv i gamles hverdag*

Mere liv i gamles hverdag er det seneste projekt i rækken af projekter fra VEGA-netværket. I projektet har vi valgt at udnytte frontpersonalet til at indsamle viden, afprøve og formidle metoder, der skaber værditilvækst i gamle voksnes hverdag. Projektets strategi er stærkt inspireret af den såkaldte Gennembruds metode (Nedergaard 2007).

Strategien omsætter viden til ny praksis (know how) og formidler denne nye praksis primært ved hjælp af frontpersonale.

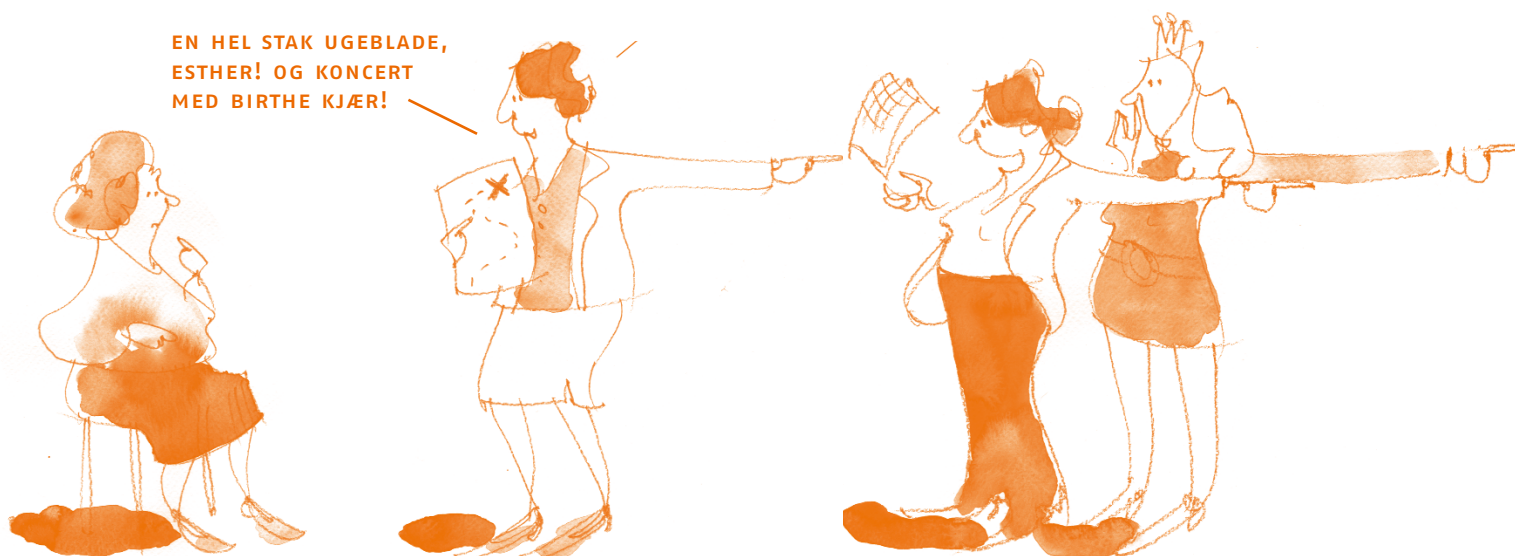
Projektet har tre faser.

Fase 1: 2007-8 Indsamling af eksempler på metoder, der virker hos frontmedarbejdere

Fase 2: 2008-9 Frontmedarbejdere afprøver og dokumenterer udvalgte metoder

Fase 3: 2009-10 Implementering og formidling til andre arbejdspladser ved hjælp af frontmedarbejdere.

Resultatet fra første fase af projektet *Mere Liv i Gamles hverdag* var en række kataloger med afprøvede og anbefalede muligheder for hverdagsforbedringer. Vi kunne konkludere, at praksis var en guldgrube af viden (VEGA-netværket 2010, Ramian og Dyrholm 2008). Denne artikel handler om resultaterne fra fase 2 med fire delprojekter, som har hver sit fokus:





*Madlavning* er fokus i projektet på Social-og SundhedsSkolen i Herning.

*Udeliv til fods og Aften – og natteliv* er fokus i to projekter på University College Nordjylland

*Samtalen* dyrkes af Randers Social- og Sundhedsskole

Fase 2 har været en række forsøg på at anvende ideerne fra katalogerne gennem en særlig forandringsstrategi:

*De små skridts vej*. Strategien består i at tage ganske små skridt, der uge efter uge planlægges og dokumenteres ved hjælp af et særligt skema. (Ramian, 2010). Planlægning og dokumentation koster omkring en halv time pr. uge for de involverede samt en opmærksom ledelse.

De dokumenterede kvalitetsforbedringer, det har været muligt at opnå i gamle voksnes hverdag, skal anvendes i fase 3, hvor det undersøges, hvordan frontmedarbejdere kan inddrages i formidlingen af deres erfaringer.

Projektet fase 2 blev gennemført i løbet af et års tid. Der har deltaget i alt 23 arbejdspladser i forsøgene, og de fleste, men ikke alle, gennemførte.

Der opstod to typer af forsøg, som viste sig at være meget forskellige i væsen og resultater. Den ene type arbejdede med at udvikle rammerne omkring de gamles hverdagsliv. Den anden type udviklede en indsats omkring enkelte udvalgte gamle – specielt gamle med trivselsproblemer som fx isolation, ængstelighed og mismod.

### Det virker

Projekternes resultater er dokumenteret med en række forskellige metoder: Forandringscirkler, logbøger, interviews, dokumenter og foto- og videodokumentation. Dokumentationen fremgår af materiale og artikler fra de enkelte projekter. (VEGA-netværket, 2010) I det følgende er der korte rids af aktiviteter og re-

sultater fra de 3 projekter, der indtil nu har afsluttet deres analyse.

### Mere liv i køkkenet

Formålet med *Mere liv i køkkenet* er at dokumentere og sprede positive erfaringer med beboernes inddragelse og medbestemmelse i forhold til madlavning og måltider, både i eget hjem og i institutionsregi. Målgruppen er primært plejepersonale og køkkenpersonale, som har tilknytning til ældreområdet. I marts 2009 fik projektet midler til en betydelig udvidelse fra Erhvervs- og byggestyrelsen.

To plejecentre meldte sig til at afprøve nogle af ideerne fra katalogerne i fase 1. Da begge steder er organiseret som leve- og bomiljøer med selvstændige køkkener, blev fokus herefter afgrænset til hverdagslivet i køkkenerne i de små boenheder. Der blev dannet en projektgruppe bestående af personalerepræsentanter fra i alt ni boenheder, projektlederen og lederne fra de to plejecentre. De omkring 80 initiativer har haft hovedvægten på forsøg med at inddrage beboerne i praktiske gøremål som kartoffelskrælning, bagning, borddækning, servietfoldning, opvask, strygning, varebestilling, depotarbejde osv. Undervejs i forløbet kom der mere og mere fokus på ikke-produktive aktiviteter som fx at holde samtalen ved måltidet i gang, at inddrage beboerne som "levende kagebøger" og "smagsdommere" – eller at skabe tilskuerpladser i køkkenet. Der blev vendt spiseborde og flyttet små sofaer hen i nærheden af køkkenet for at skabe nye hyggekrege med god udsigt, og rul-leborde blev taget i anvendelse, når der skulle skrælles æbler i dagligstuen. I sidste fase af afprøvningen har vi forsøgt at flytte fokus til personalets arbejdsgange. Det har fx handlet om at sætte tallerkenerne i en stak midt på bordet, eller at personalet bevidst gør sig usynlig, når der skal tages ud af bordet – for at se hvad der så sker. Og der sker noget!

**Mere liv i gamles hverdag er et treårigt udviklingsprojekt på 23 arbejdspladser i ældreplejen, som viser, hvordan det er muligt at skabe mere liv i gamles hverdag. Når man sætter fokus på udvalgte dele af hverdagen som madlavning, udeliv, aften-og natteliv og samtalerne, viser der sig et utal af muligheder for forbedringer af de gamles hverdag. De kan gennemføres for små midler og forøger samtidig personalets arbejdsglæde. Der har været anvendt en metode *De små skridts vej*, der består af ganske små forandringer, der uge for uge hjælper frontpersonalet til at opdage muligheder og overvinde forhindringer. VEGA-netværkets formål er at fremme praksisrelevant gerontologisk viden ved at styrke videnskabelige aktiviteter tæt på praksis og i samarbejde med de uddannelsesinstitutioner, der uddanner de faggrupper, der specielt arbejder på ældreområdet. [Note 1]**

Knud Ramian, seniorkonsulent, Center for kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Inger-Lise Dyrholm, Projektleder, Gerontologisk Institut, København

Birgitte Højlund, projektleder, Social & Sundheds Skolen, Herning

Lisbeth Vinding Madsen, ergoterapilærer, University College Nordjylland

Ole Mygind, udviklingskonsulent, Videnscenter for kommunikation og læring i sundhedssektoren University, College Nordjylland

Karin Naldahl, Sygeplejelærer, University College Nordjylland  
Kontakt: ild@geroinst.dk

For beboerne i de ni boenheder har projektet skabt mere liv i køkkenregionerne. Nogle af beboerne har eksplicit forlangt at komme på lønningslisten. Alle beboere i de ni boenheder er undervejs blevet interviewet af deres kontaktperson om maden, deres livretter og ønsker om at deltage i køkkenlivet. Projektets resultater antyder, at de personaleresourcer, der bruges på at inddrage beboerne i køkkenlivet, vindes ind igen via færre "kontakt-kald" fra nogle af beboerne. De forskellige opgaver ser ud til at give personalet større arbejds glæde, og et udviklingsarbejde som dette øger den faglige stolthed. Det smitter igen af på både sygefraværet og stemningen i boenheden generelt.

Resultaterne fra fase 2 er dokumenteret i en revideret eksempelsamling, i et slideshow og en video samt i de fortsatte projekter. (Højlund, 2010)

### **Hverdagslivet til føds**

Det store spørgsmål i *Hverdagsliv til føds* har været: *Hvordan fremmer ældreomsorgen gamle menneskers mulighed for at opholde sig, færdes og være fysisk aktive udendørs som en naturlig del af deres hverdag?* For det første har der været fokus på de stunder i den enkelte gamles hverdag, som indeholder meningsfulde og bevægelseskrævende

opgaver og indgår som en naturlig del af den enkelte gamles hverdagsliv. For det andet har der været et fokus på de fysiske rammer og på, hvordan ændring af rammerne har inviteret til mere udeliv, fysisk aktivitet og flere gode stunder for den enkelte

Målgruppen har levet deres liv i typiske landkommuner, hvor de som en naturlig del af deres liv har haft høj himmel, fjord, mark, eng og skov til rådighed. Det gør ikke mulighederne for et fortsat udeliv mindre væsentligt, hvis livet på et ældrecenter bør være en naturlig forlængelse af den gamle voksnes tidligere liv.

I delprojektets fase 2 har syv arbejdspladser været involveret. I et af projekterne er der fokus på at skabe inviterende rammer, der kan medvirke til at lokke de gamle ud. Der er lavet en overordnet plan for at ændre græsplænen til en landbohøve. Valget af en landbohøve skyldes, at en stor del af brugerne har tilknytning til landbruget og livet på landet. Der har været små delprojekter, der blev til begivenheder med kaffe, kakao, bagværk, fotografering og invitation til pressen, politikere, pårørende og naboer til institutionen. Etablering af et bålsted, plantning af to klatreroser, tre blommetræer, opsætning af drivhus etc.

Et andet projekt tog udgangspunkt i de

givne rammer, som man forsøgte at erobre for at genskabe udelivet i dem. Man startede med små opgaver lidt ad gangen; med at rydde op, feje, luge, indrette lidt hyggeligt, plante krukker til osv. Man flyttede fokus fra hurtigt at få en færdig fin og indbydende terrasse/gårdhave til en fælles proces med de gamle om at gøre noget sammen derude og nyde de små resultater undervejs. De gamle, som har deltaget, er enten blevet spurgt direkte, eller har som indbudte tilskuere ikke kunnet modstå trangen til at involvere sig med gode råd eller praktisk håndlag.

Medarbejderne i projekterne har i høj grad kunnet se, at beboernes velvære, trivsel og sundhedstilstand styrkes ved udelivet. Der kan være stor forskel på humøret, om man opholder sig ude eller inde. Der er eksempler på demente, som får en ny rolle som "frivillig have-mand" og genvinder værdighed og opnår anerkendelse ved noget, som stadig mestres. Andre kan dele ud af deres ekspertise fra et langt (ude)liv og hjælpe og rådgive de mindre erfarne medarbejdere i håndtering af redskaber og pleje af planter. Selv de små projekter har givet mærkbare resultater, uden at projektet tog pusten fra de involverede. Tværtimod har projektet givet øget aktivitet og glæde ved udelivet og arbejds-



FOTO DENNE SIDE: BIRGITTE HØJLUND



FOTO: BIRGITTE KJULUND

glæde og stolthed blandt de ansatte ved at kunne opnå resultater trods begrænsede ressourcer og rammer.

#### **Aften- og Natteliv**

Formålet med *Mere liv i aften –og nattelivet* har været spørgsmålet: *Hvordan kan ældreomsorgen fremme muligheder for aktiviteter, som imødekommer de gamles individuelle ønsker og fremmer trivsel i aftenlivet? Eller Hvordan kan indsatsen for tilrettelæggelsen af natten skabe gunstige betingelser for gamles natteliv i relation til søvn, hvile og velvære som en kilde til et godt hverdagsliv?* Det var en antagelse, at gode oplevelser og meningsfuldhed i aftenstunden bliver båret med ind i natten og den efterfølgende dag. Der var fire arbejdspladser involveret. De tog afsæt i forandringskataloget med konkrete idéer til kvalitetsudvikling af samvær og ritualer før sengetid. Fx fodbad efter aftensmaden med efterfølgende servering af aftenthe og ostemadder, aftale om at få redt eller glattet sin seng og /eller få benene smurt med creme på et bestemt tidspunkt på aftenen, eller samtale om, hvilke personer, der kommer på arbejde den næste dag – med mulighed for at vide: Hvem kommer ind til mig i morgen.

Projektet har haft fokus på tiltag til

hold til enkelte beboere. Det er tiltag, der på den ene side har kunnet give socialt hæmmede beboere en anledning til at lukke aftenpersonalet ind på stuen, og som samtidig har de givet aftenpersonalet det fornødne sociale mandat til at komme ind på stuen. Idékatalogets forslag, kombineret med personalets indsigt i beboerens livshistorie og personlige ønsker, bliver en konkret nøgle, der kan åbne for samværet mellem beboeren og personalet. Tiltagene blev naturlige og acceptable "anledninger", der også skabte grundlag for udvikling af nye anledninger.

Der var fx en beboer, som indledningsvis kun lige akkurat kunne klare, at personalet rørte ved hendes sengetøj, når sengen skulle glattes, men gradvist vovede hun sig ud på gangen i plejeboligen, senere helt ind på personalets kontor (for at se, hvem der skulle komme på arbejde næste morgen), for til sidst at tage sin kontaktperson i hånden og gå om juletræet med hende den 23. december.

Der var også en beboer, som hver aften på et aftalt tidspunkt fik besøg af aftenpersonalet for at tale om, hvordan dagen var gået, og hvem der skulle være på arbejde, når hun vågnede næste morgen. Gradvist blev indsatsen udvidet til

også at smøre beboerens fødder, når hun var kommet i seng. Beboeren slap-pede af, fik en bedre nattesøvn, og personalet fik samtidig en tættere kontakt til hende. Beboeren begyndte at åbne sig og fortælle om sine bekymringer og om sorgen over sin demente mand. Hun viste tydeligt glæde over det daglige besøg inden sengetid. Hun begyndte at hilse på medbeboere og personale, hvor hun før var flov over, at de skulle se hende i en kørestol. Under en aftenstamtale kom det frem, at beboeren tidligere havde været vant til at læse mange bøger, og at hun gerne ville genoptage dette. For første gang i mange år kom hun igen på biblioteket og begyndte herefter at læse bøger, som hun hver uge afleverede igen med hjælp fra personalet. Udgangspunktet var at forbedre natten, men en aftale om 15 minutters opmærksomhed i aften timerne udviklede en kontakt, der kunne igangsætte en positiv udviklingsspiral, som ingen, heller ikke beboeren selv, havde forestillet sig.

En frontmedarbejder udtaler: *Man kan skabe glæde og liv ved at investere 15 minutter med en bestemt, genkendelig dagsorden i et gammelt menneskes liv. Bare at være der og være der fuldt og helt kun for hende. Det har været fantastisk at se.*

### At skabe anledninger

Projekterne har hver for sig dokumenteret de mange initiativer, der kan tages omkring madlavningen, udelivet, samtalerne, aften- og nattelivet. Der er ingen tvivl om, at der ligger et potentiale for værditilvækst i de gamles hverdag ved at satse på udvikling netop på disse områder. Hverdagene kan få mere indhold, mere deltagelse, kontakt og et større råderum.

Når vi ser på projekterne på tværs, falder frontmedarbejderne betydningsfulde. De har betydning i udviklingen af det, vi kalder for *anledninger*. En *anledning* er på samme tid en grund til og en lejlighed til at gøre noget. Nogle anledninger, som fx måltider er givne, men det viser sig, at de kan gøres bedre.

Plejeopgaver kan give anledninger. Eksisterende udearealer kan udnyttes til nye anledninger. Det er anledninger, som er forberedte, gennemtænkte og ofte opfindsomme. Katalogerne, de små skridts vej og personalets erfaringer er vigtige dele af metoden, der kan skabe anledninger. Det er også bemærkelsesværdigt, hvordan frontpersonalets arbejdsglæde øges, når de får succes med de små skridt.

### Samlet vurdering

Vi har i projektet afprøvet en forandringsstrategi, der virker og hjælper frontpersonalet til at skabe resultater, bedst når der samtidig er en opmærksom og udviklingsorienteret ledelse. Vi kan ikke hævde, at det altid er den bedste, og vi ved ikke, hvornår den er bedst. Vi har mange observationer, der dokumenterer, hvordan hverdagene har ændret sig. Det har ligget uden for projektets design og økonomi at gennemføre egentlige brugerundersøgelser – så vi kan ikke svare fyldestgørende på spørgsmålet om beboernes vurdering, men de udsagn, vi faktisk har, peger på, at vi er på rette vej. Mange initiativer er baseret på en kreativ udnyttelse af de lokale omstændigheder, og de kan ikke uden videre overføres og anvendes overalt, men projektets resultater viser, hvor og hvordan man kan lede efter mulighederne for bedre hverdage.

Hertil kan man indvende: Og hvad så? Er det ikke banalt? Vidste vi ikke i forvejen, at deltagelse, samvær og samtaler skaber kvalitet?

Det er ikke banalt. For det første er det vist, at det giver mening at få den lokale know-how gjort synlig, italesat og gjort til genstand for vidensdeling. For det andet har vi testet en forandringsstrategi, der ser ud til at virke, også når budgetterne er stramme. For det tredje egner strategien sig til dokumentation af den værditilvækst, der sker i hverdagen. Dokumentation er nødvendig, hvis opgaven med at skabe værditilvækst i hverdagene skal klare sig i konkurrencen med løsningen af de andre opgaver.

Det er kendt, at den anvendte strategi egner sig til at skabe forandringer på relativt kort tid. Det er en svaghed, at det kan være vanskeligere at fastholde forandringerne, når projekterne slutter, og fokus forsvinder. (Nedergaard 2007). Resultaterne spredte sig ikke uden videre til kolleger, andre afdelinger og andre arbejdspladser. I hvilken udstrækning det er muligt at fastholde forandringerne og udnytte frontmedarbejderne til formidling af resultaterne skal projektets fase 3 vise.

### Note 1

Projektet er finansieret af Helsefonden

### Referencer

Højlund, B. (2010). *Liv i køkkenet* Retrieved March 27, 2010 from <http://knudramian.pbworks.com/VegaHerning>

Nedergaard, B. (2007). *Videnscenter Gennembrud*. Retrieved February 16, 2010, from <http://www.videnscentergennembrud.rm.dk/>.

Ramian, K. og I.-L. Dyrholm (2008). *Mere Liv i gamles hverdag. Eller hvordan ældreområdet kan lave udviklingsarbejde i sparetider*. Gerontologi 24, (dec): 4.

Ramian, K (2010). *De små skridts vej*. Retrieved March 27, 2010 from <http://knudramian.pbworks.com/De-små-skridts-vej>

Ramian, K., Ed. (2010). *Mere liv i gamles hverdag*. VEGA-netværket. Århus, 24 sider, Center for kvalitetsudvikling, Region Midtjylland.

Hertil kan man indvende:  
Og hvad så? Er det ikke banalt?  
Vidste vi ikke i forvejen, at  
deltagelse, samvær og samtaler  
skaber kvalitet?