

Specialisten & håndværkeren på arbejde

Line Folsgaard Petersen, ergoterapeut, cand.scient.soc.

Fokus er på forskning og evidens, og de enkelte områder der skal arbejdes med defineres når politikken er godkendt.

Hvordan sikrer vi kvalitet i fremtiden?

Den nationale handlingsplan skal sikre kvalitet i fremtidens demensindsats. I handlingsplanen er fokus på vidensdeling, evaluering og viden om effekt af indsatser, hvilket forventes at medføre en større brugertilfredshed og øge fokus på forebyggelse, diagnosticering og behandling. Inge Bank ærgrer sig over, at det lyder som om, at handlingsplanen ikke bruges ret mange steder. Hun foreslog, at handlingsplanen sættes på dagsordenen i alle kommuner, så alle kan få samme systematiske løft og dele erfaringer på tværs.

Demenskoordinatorer kan bidrage positivt bl.a. ved at støtte pårørende med af viden og læring, så de kan leve sammen med demensramte. Fokus skal vendes fra pleje til mestring og demenskoordinatorer skal være mere synlige og tilgængelige.

Et andet forslag til kvalitativ udvikling på demensområdet er kompetenceudvikling af medarbejdere – ikke mindst metodeudvikling, samt at alle medarbejdere uddannes inden for området. Der er brug for en ledelse med viden og styrke til at sikre kompetenceudvikling. Medarbejdere jubler ikke over at skulle på demenskursus, men hvis ledelsen sætter fokus på de gode historier kan dette ændres. Inge Bank slog slutteligt til lyd for i højere grad at inddrage frivillige, end det bliver gjort i dag – for om nogle år er der ikke medarbejdere nok til at tage sig af demente.

Line Folsgaard Petersen stillede provokerende spørgsmål om demenskoordinatorernes berettigelse, og gav deltagerne stof til eftertanke. Oplægget satte fokus på kvaliteten af demenskoordinatorers arbejde. Oplægget tog udgangspunkt i tre spørgsmål:

- Hvilke typer redskaber sikrer, at demenskoordinatorens faglige arbejde virker efter hensigten?
- Er vi skarpe nok på hvad det er vi måler, når vi måler?

Hvilken rolle spiller vores monofaglighed bag vores demensfaglighed?

Redskaber til kvalitetssikring

Line Folsgaard Petersen forklarede, at vi ikke altid er så stringente i vores arbejdsmetoder, som vi selv tror: "Vi er omvendte i hovederne og hvorvidt overvejer ikke altid, hvor vi skal hen". For at vurdere en given indsats lykkes eller ej, skal vi være klar over, *hvad* det præcis er, der skal lykkes. Ligeledes skal vi vælge fremgangsmåde, før vi kan vælge redskaber til at kvalitetssikre indsatsen. Pointen er, at overveje såvel formål som mål med sin arbejdsindsats. Det kvalificerer arbejdet og gør det nemmere at efterprøve, hvorvidt det faglige arbejde virker efter hensigten.

Et konkret eksempel på refleksions betydning for daglig praksis er at spørge sig selv: Hvad gør jeg nu? Vejleder/rådgiver/undersøger/ jeg eller hvad? At vejlede og at rådgive er to forskellige faglige handlinger: Vejledning er, når den fagprofessionelle stiller sin viden til rådighed, så den enkelte kan reflektere over, hvad vedkommende gerne vil. Rådgivning har som mål at afklare den enkeltes



behov og ønsker om støtte og viden. Her sætter den fagprofessionelle sig selv i en anden ekspertrolle end ved vejledning. Andre faglige indsatser med behov for øget refleksion er, hvad det vil sige: "at undersøge"? Undersøges den demensramte borgers kognition eller funktionsevnenedsættelse? Knytter begrebet "træning" sig stringent til den enkeltes krop, eller handler det om deltagelse i dagligdags aktiviteter? For at opnå et ønsket resultat skal den fagprofessionelle gøre sig klart, hvad udgangspunktet er.

Hvad måler vi?

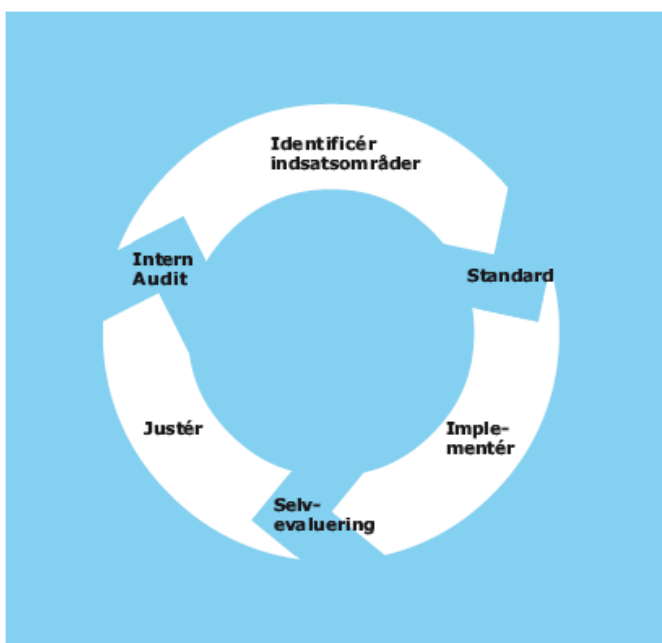
Redskaber er både noget at arbejde efter, men også noget der foregår inde i hovedet. Forudsætningen for at vælge et redskab til kvalitetssikring er en bevidsthed om, hvilken indsats der skal kvalitetssikres. Redskaber kan øge vores bevidsthed

om metodestramhed og begrebsliggørelse. Der findes to typer redskaber til at kvalitetssikre arbejdsopgaver:

- Formelle redskaber og definerede formål til indhentning af viden
- Metodiske overvejelser og konstruerede værktøjer til evaluering af indsats

Evaluering er et redskab til kvalitetssikring. Centrale faglige refleksioner i evaluering er hvad skal måles (effekt, tilfredshed, omfang, kvalitet, effektivitet), og med hvilket formål (statusopgørelse, legitimering af indsatsen, viden med henblik på forandring). Selv med evaluering som fast prak-

Eksempel på en kvalitetscirkel fra Gentofte hospital



sis, skal der fortsat være rum for refleksion.

Ved at arbejde i kvalitetscirkler sikres kvalitet i alle faser. Ved at være bevidst om kvalitetscirklen i sin indsats bliver kvalitet indtænkt i alle faser – og giver en mulighed for at efterprøve, om indsatsen virker efter hensigten.

Line Folsgaard Petersen gjorde ovenstående konkret med et eksempel:

Når en demenskoordinator har snakket med en borger og i situationen været sin egen rolle bevidst (er der tale om rådgivning/vejledning/noget andet?), kan vedkommende efterprøve, om indsatsen virkede efter hensigten. Efterprøvnngen kan f.eks. være en systematisk praksis med at ringe til borgeren efter 14 dage og spørge. Borgerens tilbagemelding tages til efterretning, og indsatsen justeres i forhold til denne. Det er vigtigt, at organisationen beslutter, at alle medarbejdere skal spørge ind til/evaluere deres indsats, ellers er det for skrøbeligt og udbyttet for usystematisk. Et andet eksempel på et redskab er evalueringsskemaet i Servicestyrelsens rådgivningsmodel.

Evaluering er et magtfuldt redskab, som man skal forholde sig kritisk til. Nogle gange måler evalueringer noget andet, end dét der var intentionen. Andre gange fastholdes forældede evalueringsmetoder, fordi ingen har stoppet op og overvejet, om de rent faktisk er hensigtsmæssige.

Monofaglighed bag demensfaglighed

Line Folsgaard Petersen slog til lyd for, at den enkelte demenskoordinator skal være bevidst

om, hvilken faglighed hun bruger. Hvornår trækkes på viden fra grunduddannelse (sygeplejerske, fysioterapeut mv. - monofaglighed), og hvornår fra ens demensuddannelse? Den bevidsthed er vigtig, fordi udgangspunktet har betydning for, hvad der undersøges, hvad formålet er og hvad der evalueres på. "Skal man være sundhedsuddannet for at være en god demenskoordinator?" spurgte Line Folsgaard retorisk og svarede selv, at demenskoordinator i højere grad er en funktion end en faglighed.

Line Folsgaard Petersen opfordrede demenskoordinatorerne til systematisk at afdække hvilke kvalitetssikringsredskaber, der er til rådighed på arbejdspladsen og dermed bringe de forskellige fagligheder i spil!

Line Folsgaard Petersen præsenterede ikke en række færdige løsninger eller redskaber, men pointerede, at det væsentligste er, at de valg om redskaber, der træffes i forhold til kvalitetssikring er bevidste og velovervejede. "Prøv i fællesskab at udvikle og afprøve nye redskaber til kvalitetssikring. Modellerne er det mindst vigtige – det meste sker oppe i hovederne på jer selv".