

Praksisnær uddannelse gør det nemmere at vejlede

Signe Tonsberg, journalist - artiklen er fra hjemmesiden Viden på Tværs, www.vpt.dk

Et stigende antal danskere får demens. I Københavns Kommunes ældrepleje er medarbejderne klædt godt på til opgaven med blandt andet demensvejledere i hjemmeplejen og på plejehjemmene, som er godt uddannet inden for demens. Men selve det at stille sig frem og vejlede kan være en udfordring. Et nyt kompetenceudviklingsprojekt har hjulpet vejledere og videnspersoner med at udvikle deres vejlederkompetencer.

Kompetenceudvikling

Demensvejledere og videnspersoner i Københavns Kommune har gennem de sidste to år deltaget i et kompetenceudviklingsforløb, som er udviklet af kommunens Sundheds- og Omsorgsforvaltning i samarbejde med Københavns Professionshøjskole. Ideen har været at lave kompetenceudvikling så tæt på hverdagen som overhovedet muligt.

Praksis

For nærheden til praksis er nemlig alfa og omega, hvis den nye viden skal bruges, påpeger Nanna Skriver, der er innovations- og evalueringschef i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune og ansvarlig for kompetenceudviklingen på demensområdet.

"Vores mål er, at mest mulig viden bliver overført i praksis. Men det kræver, at vores erfarne og fagligt dygtige medarbejdere også er gode til at lære fra sig og løfte deres kolleger. Vi tror på, at jo tættere kompetenceudvikling er på en genkendelig praksis, som du står i i din hverdag, jo nemmere er det at omsætte dine nye kompetencer til situationerne i virkeligheden," siger Nanna Skriver.

Vejlederrollen er svær, selvom man ved meget

Københavns Kommune har en demensstrategi, hvor langt de fleste borgere med demens bliver hjulpet i de almene tilbud. Det betyder, at der skal være et højt vidensniveau om demens hos alle medarbejdere. Derfor er der i alle enheder – fx hjemmeplejens lokalområder og plejehjem – både ansat videnspersoner, som fx er sygeplejersker eller ergoterapeuter med en særlig viden om demens, og demensvejledere, som er social- og sundhedsassistenter og -hjælpere med en særlig uddannelse. Deres opgave er at dele deres viden, rådgive og sparre med kollegerne for at hjælpe borgere med demens på den bedste måde.

I 2016 viste en evaluering af demensområdet i kommunen, at det var lykkedes at løfte det faglige niveau inden for demens. *"Da vi evaluerede vores demensstrategi, kunne vi se, at meget fungerede godt, og at vi havde rykket os meget. Men dét, der gav vanskeligheder, var selve vejledningen. Vores medarbejdere var rigtig dygtige til at håndtere udfordringer med borgere med demens og havde en stor viden, men*



rollen med at vejlede sine kolleger, var der mange, der oplevede som svær," forklarer Nanna Skriver.

Det bliver mindre grænseoverskridende, når du har prøvet det

Så det var ønsket om at styrke demensvejledernes vejlederkompetencer, der var afsættet for det kompetenceudviklingsforløb, som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune og Københavns Professionshøjskole udviklede til kommunens omkring 250 demensvejledere og 55 videnspersoner. Fokus var at styrke vejledernes kompetencer som vejledere. Målet var, at de i endnu højere grad skulle få mod på at rådgive og sparre med deres kolleger og sikre et højt fagligt niveau i behandlingen af borgere med demens og kontakten med deres pårørende. *"For nogen kan det føles grænseoverskridende at skulle vejlede en kollega, og det kan mere viden ikke lave om på. Her er løsningen i højere grad at træne det,"* siger Nanna Skriver.

Det kræver øvelse

Men hvorfor er det svært at skulle vejlede og guide kolleger, når man nu er uddannet vejleder og har en stor viden og erfaring på området?

"Når man er vant til at løfte i flok og hjælpe hinanden, som man er på ældreområdet, så er det et stort skridt at skulle gå ind og vejlede og give sine egne erfaringer videre. Nogle er bange for at virke bedreviddende. Vi kan se, at det kræver øvelse at vejlede, uden at kollegerne føler sig talt ned til. Samtidig vil vi gerne have gjort vejledningen til en endnu større del af hverdagen, fordi vi har nogle erfarne medarbejdere med en stor viden, som vi gerne vil have bredt ud," forklarer Nanna Skriver.

Hun understreger, at det er helt naturligt, at alle medarbejdere ikke er eksperter: "Hvis du er ny og ikke vant til at arbejde med fx udadreagerende borgere, så er der jo ingen, der forventer, at du skal kunne det hele. Vi har til gengæld brug for, at det er legalt at dele sin faglige viden."

Ledelsen skal bane vejen for vejlederne

Forløbet blev skudt i gang på kommunens 40 plejehjem og i alle fem hjemme- og sygeplejeenheder med fælles to-timers workshops for både ledelse, demensvejledere og videnspersoner. Alle steder blev der på første workshop lavet en fælles læringsaftale, der passede til de lokale forhold.

Plejehjemmet Bispebjerghjemmet, som har 90 plejeboliger, var en af de enheder, som var med i kompetenceudviklingen. "Læringsaftalen skabte fælles fundament og forståelse. Vi fik sat et mål og fandt ud af sammen, at 'det er den her vej, vi skal'. Vi fik så at sige et fælles verdensbillede," forklarer forstander Helle Ravn.

Hun understreger, at vejlederne ikke står alene. Ledelsen har en helt central opgave med at støtte dem. "Det er faktisk ret væsentligt med en direkte forbindelse med lederen for at støtte vejledningsopgaven. Hele vores kultur skal understøtte, at vejlederne har



"Det kan være ret svært at vejlede kollegaer, men vi fik nogle gode og konkrete redskaber, som de kan overføre til praksis," siger Helle Ravn, forstander på Bispebjerghjemmet.

en funktion. Og vejlederne skal være synlige," siger hun og tilføjer: "Det kan være ret svært at vejlede kollegaer, men vi fik nogle gode og konkrete redskaber, som de kan overføre til praksis. Demensvejlederne er blevet udpeget som en slags agenter, og der blev sat streg under deres vigtige opgave."

Træning der kommer tæt på

Et af de konkrete redskaber, som blev brugt i kompetenceudviklingen i Københavns Kommune var *kommunikativ simulationstræning*. Det er en slags rolletræning, hvor deltagerne i mindre grupper indtager forskellige roller og træner en række realistiske situationer og scenarier fra praksis igennem. Det kan fx være en situation, hvor vejlederen skal give sin kollega feedback på en situation med en dement borger, der gik mindre godt.

I simulationstræningen indtager den ene rollen som vejleder, den anden er den kollega, der skal vejledes, og en tredje observerer med henblik på at give feedback på virkningen. På den måde får man trænet nogle svære situationer igennem i et beskyttet rum og får konkret feedback på fx sit ordvalg, kropssprog, attitude og mimik. Efter feedbacken træner deltagerne scenariet igennem et flere gange.

Innovations- og evalueringschef Nanna Skriver siger: "Med simulationstræning kommer du tæt på, fordi der bliver brugt reelle problemstillinger fra hverdagen. Du får trænet noget, som du kan gå tilbage og bruge i morgen på din arbejdsplads. Måske føles det grænseoverskridende, når du gør det første gang, men til gengæld bliver det lagret i dig på en helt anden måde, når du har gjort og prøvet det flere gange, end hvis du har læst eller hørt det."

Mere af den slags kompetenceudvikling i fremtiden

Og den måde at lave praksisnær kompetenceudvikling på er fremtiden, mener Nanna Skriver.

"De fleste kender til at have været på et kursus og fået ny viden, men hvis man ikke bruger det inden for en uge, så er det glemt igen. Vi kan se, at vi ikke kommer så langt ved blot at give folk kompetencer og viden. Som vejleder er man nødt til at blive klædt på i forhold til at handle over for sine kolleger. Det har vi nok været lidt blinde for tidligere. Det her kompetenceudviklingsforløb har givet os en indsigt i, at vi skal gøre mere af det praksisnære og simulations-træning, når det handler om vejledning," siger hun.

Vejlederrollen er kommet for at blive

Helle Ravn fra Bispebjerghjemmet roser også de faglige vejledningsforløb, som var en del af kompetenceudviklingen. "De faglige vejledninger ramte plet. Vejlederne fik rigtig meget ud af det, og det var en god oplevelse."

Hun oplever, at vejlederne i højere grad påtager sig deres rolle som vejledere. Og det er væsentligt, for demensområdet er bare ét blandt mange områder, hvor det er vejledere, der skal klæde kollegerne på med ny viden til nye opgaver. ”Og vejlederrollen er jo ikke kun aktuel i forhold til demens, men også når det handler om inkontinens, forflytning, kost og flere andre områder,” siger Helle Ravn.

Læs fakta-ark og cases på de følgende sider.

Fakta om kompetenceudviklingen

Uddannelse har styrket medarbejderne på demensområdet i at dele deres viden

Sundheds- og Omsorgsforvaltning har i samarbejde med Københavns Professionshøjskole (KP) udviklet en ny slags kompetenceudvikling på demensområdet.

Hvornår: Kompetenceudviklingen er foregået fra efteråret 2017 til efteråret 2019 og afsluttes med en konference den 19. marts 2020.

Hvorfor: Målet var at styrke medarbejdernes vejledningskompetencer i praksis, så de i endnu højere grad kan formidle deres faglige viden om demens til kollegerne.

Hvem: Omkring 250 demensvejledere og 55 videnspersoner fra ældre- og hjemmeplejen i Københavns Kommune har fået kompetenceudvikling gennem forløbet. Vejledere og videnspersoner har taget uddannelsen i grupper på 8-12 kolleger fra samme arbejdssted.

Hvad: Demensvejlederne er typisk uddannede social- og sundhedshjælpere eller -assistenter. Videnspersonerne er sygeplejersker, fysio-, ergoterapeuter eller pædagoger. Begge grupper har deltaget i supervisionsforløb og faglig vejledning i praksis – både sammen og hver for sig. En del af demensvejlederne har taget akademimoduler og videnspersonerne har taget diplommoduler.

Alle arbejdspladser har afholdt en indledende to-timers workshop med fokus på at skabe en fælles læringsaftale. Derefter har der været faglige vejledningsforløb i grupper, som har mødtes fire gange gennem to-tre måneder. Videnspersonerne har deltaget i supervisionsforløb for at styrke deres arbejde med vejlederne.

Hvordan: En væsentlig del af uddannelsen har været *kommunikativ simulationstræning*. Det er et læringskoncept, der er udviklet i samarbejde med konsulentvirksomheden Villavenire. Gennem træningen har vejledere og videnspersoner trænet deres vejlederkompetencer ved at genskabe konkrete situationer fra hverdagen.

Kompetenceudviklingen er finansieret med tilskud fra Sundhedsstyrelsens pulje, som er knyttet til Den Nationale Demenshandlingsplan 2025.

Case 1: Lisbeth Sørensen, social- og sundhedshjælper og demensvejleder

Jordnær og brugbar hjælp til svær kollegavejledning

'Jeg er bedre end dig!' Dét signal kan man godt føle, at man sender som vejleder, når man skal hjælpe en kollega med at håndtere en svær situation med en dement borger bedre. Social og sundhedshjælper og demensvejleder Lisbeth Sørensen fortæller, hvorfor jordnær kompetenceudvikling har styrket hende og hendes kolleger i rollen som vejledere.

Lisbeth Sørensen er en garvet social- og sundhedshjælper. Hun har arbejdet i hjemmeplejen på Amager i over 30 år og blev for syv år siden uddannet demensvejleder. Og det er hun glad for. Men vejlederrollen ligger ikke altid til højrebenet, for det kan godt være følsomt at rådgive kollegerne.

"Nogle opfatter dig måske som bedrevidende og tænker, at man ikke skal vise dem noget. Men man kan altid lære noget i det her fag - også os der har været i det i 40 år. Når du arbejder med mennesker, bliver du aldrig færdiguddannet," siger hun og understreger, at det også derfor giver rigtig god mening at træne vejlederkompetencerne.

Vi skal ud over rampen med det, vi lærer

Det har hun og hendes demensvejlederkolleger netop gjort i et kompetenceudviklingsforløb i samarbejde med Københavns Professionshøjskole. For Lisbeth Sørensen er det vigtigt, at kompetenceudviklingen ligger tæt på praksis i hverdagen.

"Vi er nødt til at kunne bruge det, vi lærer. Vi skal ud over rampen med det med det samme. Det skal være jordnært og brugbart - og det har det også været," siger Lisbeth Sørensen, der roser lærerkræfterne fra Københavns Professionshøjskole. *"De er bare dygtige og har en stor viden og en god måde at undervise på, så det ikke bliver tungt eller kedeligt."*

Det kræver øvelse og træning

En del af kompetenceudviklingen var kommunikativ simulationstræning, som er en slags rolletræning, hvor man øver sig på forskellige svære situationer.

Lisbeth Sørensen syntes, det var lærerigt at prøve at træne nogle af de vanskelige situationer igennem med kollegerne og give hinanden feedback: *"Det var rigtigt godt, men det er også svært at give kritik til kollegerne. Heldigvis bliver det jo bedre med øvelsen."*

Hun oplever, at nogle af demensvejledere har det lidt svært med at stille sig op foran andre. *"Mange er meget ydmyge og vil helst ikke stille sig op og skinne, selvom de jo har en kostbar viden,"* forklarer hun.

Kompetenceudviklingsforløbet har også betydet, at vejlederne er kommet tættere på hinanden. *"Vi er kommet til at kende hinanden bedre, og det bliver mere og mere legalt at give hinanden feedback. Forløbet har skubbet os i gang, og nu er det jo noget med at træne det. For det er det eneste, der virker: Træning, træning, træning,"* forklarer Lisbeth Sørensen.

Demens må ikke drukne i andre dagsordner

At være demensvejleder er ikke altid nemt. Også fordi demens nogle gange kan drukne i alle de andre dagsordner, der også er på ældreområdet. *"Det kan være svært at være demensvejleder, for man har jo kolleger, der også er optaget af alt muligt andet, som også er vigtigt i forhold til borgerne – ensomhed, ernæring og andre sygdomme,"* forklarer hun.

Og midt i alt det, insisterer Lisbeth Sørensen og hendes demensvejlederkolleger på at dele deres viden om demens, og hvordan man bedst muligt hjælper borgere med demens. *"Mennesker med demens er f.eks. meget afhængige af hjælp til struktur i deres hverdag. Det er virkelig vigtigt,"* siger hun.

Konfliktniveauet falder

Nogle mennesker med demens kan godt være udadreagerende. Det kan stresser dem, at der kommer en hjemmehjælper på besøg. I den slags situationer har Lisbeth Sørensen et helt konkret greb, der virker beroligende.

"Jeg beder simpelthen borgeren om at hjælpe mig med noget, som jeg ved, at han eller hun er god til. Fx har vi en borger med demens, som er meget interesseret i fodbold. Ham kan jeg finde på at spørge, om han ikke kan hjælpe mig med lige at få styr på, hvordan det nu er med klubberne i København. Det får konfliktniveauet til at falde, måske fordi vi kommer ud af vores faste roller," forklarer hun.

Pointerne glider nemmere ned med rolletræning

Det er et af de mange greb, som Lisbeth Sørensen som demensvejleder kan dele med sine kolleger. Når hun skal dele sin viden og sine erfaringer, bruger hun faktisk ofte selv en slags minirolespil. *"Jeg kan godt finde på at sige: 'forestil dig, at du er borgeren, og så kommer jeg ind sådan her'. Så opfører jeg sådan et minirolespil. På den måde får jeg også kropssprog, tonefald og mimik med. Man kan bedre mærke pointerne på den måde,"* forklarer hun.



"Vi er kommet til at kende hinanden bedre, og det bliver mere og mere legalt at give hinanden feedback. Forløbet har skubbet os i gang, og nu er det jo noget med at træne det. For det er det eneste, der virker: Træning, træning, træning," siger social- og sundhedshjælper og demensvejleder Lisbeth Sørensen (th.) her med en kollega.

”Det er min opgave at tale, så vejlederne forstår det”

Kommunikativ simulationstræning gjorde sygeplejerske og vidensperson Hanne Lund skarpere på at ramme demensvejlederne med sin egen vejledning.

Hanne Lund er sygeplejerske og har over 30 års erfaring med sygepleje. Hun er ansat som hjemmesygeplejerske på Amager, hvor hun også er vidensperson inden for demensområdet. Det er blandt andet hendes opgave at vejlede demensvejlederne i, hvordan de og deres kolleger bedst håndterer borgere med demens i hjemmeplejen. Men indimellem kan hendes store viden faktisk være en udfordring. *”Som vidensperson kan det være en udfordring at afkode, hvor meget vejlederne ved – at ramme deres nærmeste udviklingszone. Jeg kommer ind imellem til at bruge for meget af mit eget fagsprog. Det kan være fremmedgørende for vejlederne. Hvis jeg siger ’triage’, ’refleksion’ og ’kompetence’ i samme sætning, så kan der være en del, der står af,”* forklarer hun.

Når folk stiller spørgsmål, er de med

Det fik hun blandt andet stillet skarpt på i kompetenceudviklingsforløbet med Københavns Professionshøjskole. Her var en af hendes roller at facilitere feedback mellem vejlederne.

”Nogen spørger ’hvad betyder det’, hvis jeg siger noget, de ikke forstår, og det er godt. Men jeg er blevet opmærksom på, at en del vejledere tier stille og på en måde finder sig i at blive hægtet af. Men det er jo min opgave som afsender at tale, så vejlederne forstår det. Mit succeskriterium er at folk snakker og stiller spørgsmål undervejs, for så ved jeg, at de er med,” forklarer Hanne Lund.

Et klart billede af hvad der er svært

En central del af kompetenceudviklingen var *kommunikativ simulationstræning*. Her skulle vejledere og videnspersoner gennemspille forskellige situationer fra praksis – som en slags professionel rolletræning, hvor tre vejledere trænede forskellige roller. Det kunne fx være en situation, hvor en vejleder skulle forsøge at vejlede en kollega i en svær samtale med en pårørende til en dement borger. To vejledere delte de to roller og en tredje vejleder var med som observatør og skulle give feedback. Hanne Lund skulle som vidensperson hjælpe med at facilitere træningen og feedbacken.

”Det var en rigtig fin metode, som gav mig et godt indblik i præcis, hvad der var svært for vejlederne i situationen. Det er en vigtig viden for mig.”

Professionel rolletræning virker

Noget, der er svært for mange vejledere, er at give en kollega konstruktiv kritik og gode råd til at gøre tingene anderledes – især hvis der har været en situation, som ikke gik så godt. Men den eneste måde at blive bedre på er at øve det.

”Rolletræning var en god måde for vejlederne at få trænet forskellige roller – både som den, der giver en information og den, der modtager den. Min rolle som vidensperson var at være facilitator for øvelsen med fokus på, at der både blev givet feedback på det, som vejlederen gjorde godt, skulle blive ved med og på de punkter, hvor vejlederen skulle udvikle sig,” forklarer hun.



”Kommunikativ simulationstræning var en rigtig fin metode, som gav mig et godt indblik i præcis, hvad der var svært for vejlederne i situationen. Det er en vigtig viden for mig,” siger Hanne Lund, der er hjemmesygeplejerske og vidensperson.

Vejlederne har rykket sig

Hanne Lund synes, at vejledergruppen har rykket sig mærkbart gennem kompetenceudviklingsforløbet.

”Det er mit indtryk, at mange af vejlederne er blevet trykkelige ved vejlederopgaven. De har virkelig lagt sig i selen og taget det seriøst. Jeg har netop i dag været ude og undervise med to vejledere, og jeg kan se, at de har rykket sig og trænet i at stille sig op foran andre og formidle deres viden. Det har været god kompetenceudvikling,” konstaterer Hanne Lund, der oplever det som en stor fordel, at vejledere og videnspersoner har deltaget i kompetenceudviklingen sammen.

”Det giver noget at være igennem et forløb sammen – både for vejlederne indbyrdes, men også for mig som vidensperson. Det giver mening at have set, hvad de har været igennem. Så kan jeg støtte dem i at komme videre,” siger hun.