

Styrket fokus på empati i ældreplejen - et inspirationsmateriale

Eksempler på hvordan der arbejdes med at udvikle en stærk empati og praksis herfor - hos eleverne på social- og sundhedsuddannelserne

Det faglige udvalg FEVU har bedt de lokale parter på social- og sundhedsskolerne (LUU) om at beskrive, hvordan der i skole og praktik arbejdes med at udvikle empati i plejen og på den enkelte arbejdsplads.

10 ud af 14 LUU'er (lokale uddannelsesudvalg) har beskrevet den nuværende praksis. Herunder finder du eksempler fra henholdsvis SOSU H og SOSU Østjylland på, hvordan arbejdet tilrettelægges i undervisning og praktik.

Aktiviteter med fokus på empati i skoleundervisningen

INSPIRATION TIL TILRETTELÆGGELSE AF UDVALGTE FAG PÅ SOCIAL- OG SUNDHEDSUDDANNELSERNE

Tilrettelæggelse af faget "Social- og sundhedshjælpernes rolle"

Hvordan kan undervisningen i mål 1 og 6 tilrettelægges med fokus på empati?

Faget "*Social- og sundhedshjælperens rolle*" er et af fagene på social- og sundhedshjælperuddannelsen.

På SOSU H tager underviserne udgangspunkt i specifikke mål og underviser på social- og sundhedshjælperuddannelsen peger på, at der er fokus på at eleverne har opnået en forståelse af målets betydning, samt hvilke begreber, der knytter sig til målet, inden der igangsættes aktiviteter i undervisning.

Her er nogle eksempler på, hvordan der arbejdes på SOSU H.

Mål 1 i faget social- og sundhedshjælperens rolle

I arbejdet med tavshedspligt deltager eleverne i en skattejagt. Den foregår både inde og ude på skolens arealer. Laminerede kort er hængt op rundt omkring på skolen. På hvert kort er beskrevet et etisk dilemma.

Dilemmaerne tager udgangspunkt i aktuelle samfundsdebatter eller situationer, som eleverne selv har oplevet i deres praktik. Gruppevis går eleverne rundt og tager stilling til dilemmaerne.

På holdet samles der efterfølgende op i plenum på de drøftelser, eleverne har haft, mens de gik rundt på skattejagten. Opsamlingen er væsentlig for elevernes læring og refleksion. Gennem opsamlingen opstår der en dialog omkring etik og tavshedspligt m.m.

Her får eleverne samtidig øje på gråzoner i de forskellige etiske dilemmaer. En gråzone kan være en drøftelse af, hvad man må fortælle til de pårørende. Igennem dilemmaerne fra skattejagten bliver arbejdet med etik og empati gjort levende og nærværende for eleverne.

Der arbejdes også med gæsteundervisere fra fx plejecentre, som fortæller om etiske dilemmaer fra praksis.

Mål 6 i faget social- og sundhedshjælperens rolle

På SOSU H arbejdes med gæsteundervisere bl.a. fra FOA. Oplægsholderen fortæller om psykisk arbejdsmiljø herunder det undervisningsprogram, FOA har udviklet om mobning. Der

er fokus på det ansvar, man har som professionel på arbejdspladsen. Eleverne arbejder med, hvordan man kan stille spørgsmål til arbejdsmiljøet, når man er elev på en arbejdsplads. Der arbejdes med elevernes faglige dannelse, når underviserne gennem dialog og refleksion træner eleverne i at være undersøgende sætte spørgsmålstegn ved en uhen-sigtsmæssig kultur i læringsrummet og på arbejdspladsen. Eleverne skal lære, at de kan være med til at forebygge og forbedre en uhensigtsmæssig kultur.

Det kan også være pårørende, som inviteres ind i undervisningen som repræsentanter for nogle af de borgere, eleverne kommer til at møde i praksis. Hensigten er at træne elevernes empati og refleksionsevne, så de kan sætte sig i borgerens sted og derved foretage gode kvalificerede valg i samarbejde med borgeren. Den demokratiske dannelse trænes idet eleverne forberedes til at gå i dialog på arbejdspladsen, hvis arbejdsmiljøet er dårligt.

Tilrettelæggelse af faget "Personlig hjælp, omsorg og pleje"

Hvordan kan undervisningen i mål 1 og 5 tilrettelægges med fokus på empati og respekt for borgeren?

Faget "*Personlig hjælp, omsorg og pleje*" er en del af fagene på social- og sundhedshjælperuddannelsen.

Her er eksempler på, hvordan der arbejdes med tilrettelæggelsen på SOSU H.

Begge mål

Ud fra cases af etisk karakter skal eleverne diskutere forskellige problemstillinger. De forskellige cases fordrer, at eleverne er undersøgende og reflekterende i forhold til borgere, pårørende og kollegaer.

En case udarbejdet med fokus på mål 1 og 5 er udviklet ud fra Maslows behovspyramide. Gennem forskellige dilemmaer af etisk karakter skal eleverne arbejde med, hvordan de kan støtte borgeren ud fra en rehabiliterende tilgang.

De arbejder med at skelne mellem, hvad der borgerens reelle behov og elevens behov fx i en tidspresset hverdag. Gennem arbejdet med casen kommer eleverne til at drøfte, hvordan de identificerer, prioriterer og vurderer borgerens behov for personlig hjælp, omsorg og pleje?

I grupper og i plenum på holdet diskuterer og reflekterer eleverne over, hvordan de holder fokus på empati og respekt for borgeren i pleje- og omsorgsopgaver i undervisningen, når de står i en travl situation og ikke kan nå alt det, de gerne vil. Ting de ikke har tid til i arbejdet med borgeren.

Tilrettelæggelse af faget "Mødet med borgeren og patienten"

Hvordan kan undervisningen i mål 2,4,7 og 9 tilrettelægges med fokus på empati for borgeren?

Faget "*Mødet med borgeren og patienten*" er et af fagene på social- og sundhedsassistentuddannelsen.

Her er en række eksempler fra SOSU H om, hvordan der arbejdes med tilrettelæggelsen.

Alle mål

Der benyttes forskellige undervisningsmetoder på SOSU H. En af metoderne er storyline metoden, hvor eleverne skal opfinde deres egen borger. Eleverne henter inspiration fra borgere, de har mødt i arbejdet i praktikken eller ud fra en case, underviserne har udviklet, som eleverne udvikler videre på.

Eleverne arbejder med denne borger i et narrativt forløb, en storyline. I løbet af denne storyline lægges løbende benspænd ind fra undervisernes side, som kræver, at eleven tager stilling til forskellige udfordringer bl.a. af etisk karakter.

Gennem arbejdet med deres egen borger og elevernes egne erfaringer oplever underviserne, at eleverne engagerer sig mere i undervisningen og har nemmere ved at tage stilling til problemstillinger af etisk karakter.

En anden metode er en cooperative learning-øvelse. Øvelsen hedder 'Creative idols'. Øvelsen går ud på, at eleverne vælger en borger fra fx en storyline. En elev spiller borgeren og sætter sig ind i dennes sted. Resten af eleverne interviewer borgeren. Herigennem opnår eleverne forståelse for forskellige måder at leve sit liv på, og at man kan have forskellige holdninger etc.

Øvelsen kan med fordel bruges i grupper, hvorved flere stemmer kommer i tale. Afslutningsvis kan de elever, der har sat sig i en borgers sted fortælle om deres erfaringer i plenum. Herved opnår eleverne indsigt i flere borgers synspunkter og holdninger.

Tilrettelæggelse af faget "Det sammenhængende borger- og patientforløb"

Hvordan kan undervisningen i mål 1 og 4 tilrettelægges med fokus på forebyggelse af en uhensigtsmæssig kultur?

Faget "*Det sammenhængende borger- og patientforløb*" er en del af fagene på social- og sundhedsassistentuddannelsen.

Herunder er der en række eksempler fra SOSU H.

Alle mål

på SOSU H benyttes simulation med rollespil. Øvelsen går ud på at afprøve situationer, der har fokus på etik og empati. Situationerne kan tage udgangspunkt i: Hvordan føles det at være en borger, der bliver forflyttet? Hvordan føles det, når assistenten både fysisk men også personligt går meget tæt på borgeren i dialogen? Hvordan føles det, når man ligger i sengen og to assistenter taler hen over hovedet på en, fx når en assistentelev skal oplæres?

I arbejdet med borgerens selvbestemmelsesret arbejder holdet også med værdilinje, rollespil og dialog. Der kan f.eks. arbejdes med dilemmaer i forhold til borgerens behov for hjælpemidler, og om borgeren vil have hjælpemidler i sit hjem. Arbejdet efterfølges altid af feedback til eleverne, da det oftest er her faglig dannelse og læring opstår. Undervisernes erfaring er, at rollespil er gode at inddrage i arbejde med etiske dilemmaer og forebyggelsen af en uhensigtsmæssig kultur på arbejdspladsen, da man bringer forskellige stemmer ind i dette arbejde. Eleverne får mulighed for at sætte sig i en anden persons sted. Øve sig i at få indsigt i forskellige holdninger og træne dialog og refleksion omkring forskellige måder at leve sit liv på.

På SOSU H har underviserne til tider inddraget professionelle skuespillere, som spiller borgere. Eleven får udleveret en opgave. I opgaven beskrives en handling, som de skal løse i borgerens hjem. Simulationen foregår oftest i øvelsesrummene på SOSU H kaldet Learning Lab eller Praksis Lab. Eleverne går ind og løser opgaven hos borgeren. Simulationen følges altid op af en feedback. Nogle gange er det en individuel vejledning, nogle gange i hele gruppen.

Der bliver også brugt Virtuel Reality i undervisningen på SOSU H. Videnscenter for Velfærdsteknologi / Øst har produceret en række små scenarier inden for socialpsykiatrien, hvor borgerperspektivet er i centrum. Eleverne ser en situation fra hverdagen og arbejdet med borgere i socialpsykiatrien. Efterfølgende skal de drøfte denne situation og komme med bud på løsninger til denne. Scenarierne er opbygget så eleverne efterfølgende kan se, hvordan en social- og sundhedsassistent med erfaring fra socialpsykiatrien handler i situationen.

Links og ressourcer

Podcast

Underviserne udvælger relevante uddrag fra Podcast, der vedrører dannelse og etik. Eleverne hører uddraget. Det efterfølges af en diskussion på holdet. Igennem diskussionen bringes elevernes forskellige forståelser i spil. Det kan fx være [podcasten 'Hjernekasen' fra DR P1](#)

Dokumentarprogrammer

Der arbejdes med [TV2-dokumentaren "Plekehjemmene bag facaden"](#).

Gyldendal har udviklet [opgaver til denne dokumentar](#), som eleverne arbejder med. Arbejdet med spørgsmålene følges op af en opsamling på holdet for at få dialog med eleverne omkring etik etc.

Virtual reality

Videnscenter for Velfærdsteknologi / Øst har produceret små scenarier inden for socialpsykiatrien, hvor borgerperspektivet er i centrum. Eleverne ser en situation fra hverdagen og arbejdet med borgere i socialpsykiatrien. Efterfølgende skal de drøfte denne situation og komme med bud på løsninger til denne. Scenarierne er opbygget så eleverne efterfølgende kan se, hvordan en social- og sundhedsassistent med erfaring fra socialpsykiatrien handler i situationen.

Henvendelse kan ske til videnscenter@sosuh.dk.

Aktiviteter med fokus på empati i praktikken

INSPIRATION TIL TILRETTELÆGGELSE AF ARBEJDET MED EMPATI PÅ SOCIAL- OG SUNDHEDSUDDANNELSERNE.

Refleksion om og fokus på mennesket bag opgaven

Hvordan understøtter praktikken gennem refleksion en kultur med fokus på empati og imod forråelse?

I praktikken arbejdes aktivt med elevernes empati og tilgang til mennesker og forebyggelse af en u hensigtsmæssig kultur bl.a. ved, at praktikvejlederne er gode rollemodeller og viser eleverne inddragelse af patienterne i behandling og pleje.

I forhold til målopfyldelsen af praktikmålene arbejdes der ud fra hvert mål med en beskrivelse af de ønskede tiltag for, at eleven opfylder målet samt hvilke tegn, der skal ses fra eleven, for at den ønskede adfærd er opnået.

I Skanderborg Kommune arbejdes der med fælles refleksion blandt elever over, hvad årsagerne kan være til, at der kan ske en forråelse på arbejdspladsen. Der vises klip fra TV2's udsendelse "Plejhjemmene bag facaden" som oplæg til refleksion, og efterfølgende laver vejleder og elever en fælles analyse af deltageres verbale og nonverbale kommunikation.

I Aarhus Kommune, Sundhed og Omsorg, er mantraet "VI ER, HVAD DU GØR". Her beskrives takt og tone, og hvordan der skal agere professionelt i praksis. Alle elever og nyansatte bliver introduceret til dette ved ansættelsen i Aarhus Kommune.

I refleksionen indgår forskellige perspektiver for borger, pårørende og medarbejdere samt dialog omkring, hvad en god arbejdsplads er i elevperspektiv. Her er emner som samarbejde, kommunikation, etik og italesættelse af udfordringer på arbejdspladsen i fokus.

Anders Aggers programmer om livet som ældre er genstand for at observere deltageres kropssprog, mimik og verbal kommunikation. Der samles op på observationerne via fælles reflekterende team.

Nye elever på et praktiksted får til opgave at læse avisartikler om plejen. De får en mappe med billeder af de ældre og ser en række korte video-sekvenser fra praktikstedet. Herefter tegner, skriver eller på anden måde formidler eleverne, hvad de mener, det gode liv på et plejecenter indeholder. Der samles op i fælles reflekterende team med andre elever på praktikstedet.

Der er fokus på, hvordan der tales til borgerne, og elever byder ind med deres egne erfaringer fra praktikstedet, samt hvordan den gode rollemodel agerer både ift. elever, kollegaer, borgere og pårørende.

I praktikken er der fokus på at se mennesket bag opgaven. En elev, som tidligere har været ufaglært afløser, men som nu er social- og sundhedsassistentelev fortæller, at det er et af de vigtige perspektiver, hun har lært i uddannelsen, at hun nu ser i arbejdet med borgere. Det er centralt i rollen som fagprofessionel.

Praktikvejlederen som rollemodel ved inddragelse af borger/patient

Hvordan sættes der fokus på inddragelse af borger/patient i plejen, og hvad gør praktikvejlederen særligt for at være en god rollemodel?

Praktikvejlederens rolle som rollemodel er vigtig. I Aarhus Kommune vejledes der kontinuerligt i at efterleve og italesætte kommunens værdier - troværdighed, respekt og engagement - samt ikke mindst at arbejde efter kommunens værdisæt, der bygger på 5 ledetråde (se i linkboksen).

Et eksempel på vejlederens italesættelse af værdier er, at alle dem i blå tøj (dvs. de ansatte) forventes at være mere vidende OG professionelle. Der er fokus på, at elever byder ind og byder sig til, når de kan se, der kommer gæster på plejehjemmet. Det kan for eksempel være ved at stille sig til rådighed på en venlig, professionel og imødekommende måde. Det samme gælder i omgangen med borgerne - man går ikke forbi et andet menneske uden at hilse.

Praktikvejledere, uddannelseskonsulenter og HR er hele tiden i dialog og har løbende kompetenceudvikling i forhold til at have fokus på netop etik og professionalisme.

Det kan f.eks. være en elev, der er sød og venlig, men som har svært ved at tænke rehabiliterende. Her kan man få eleven til at reflektere: Hvordan vil du udføre rehabiliterende arbejde, når du gør tingene for borgeren? Eller stille det op som: "Hvis du er for sød, så 'stjæler' du fra borgeren - du stjæler hans evne til at kunne gøre tingene selv." Det er professionelt og hensynsfuldt og samtidig venligt at tilskynde borgerne til at gøre mest muligt selv.

Vejlederne har fokus på, at man som professionel er borgerens advokat. Vejlederne har hele tiden fokus på at lære eleverne at være flinke på en professionel måde og få eleverne til at reflektere over deres handlinger. Der arbejdes kontinuerligt med før, under og eftervejledning, hvor refleksion i, under og over handling er i fokus.

Praktikmålene omsat til tiltag og tegn

Hvordan kan man bruge praktikmålene som omdrejningspunktet i et praktikforløb?

I Aarhus Kommune, Sundhed og Omsorg MSO har de et helt set-up omkring, hvordan der systematisk arbejdes med praktikmålene, og taksonomien: begynder - rutineret - avanceret, danner altid grundlag for vurderingen af elevens udvikling i forhold til målene.

I forhold til kommunikation og etik ses der altid på elevens niveau, og der vejledes systematisk og differentieret ud fra den enkeltes forudsætninger. Vejlederne sørger for, ikke at sætte eleven i situationer han/hun ikke kan overskue eksempelvis ved ikke at bede eleven om at demente beboere - og de står aldrig alene med ansvaret i svære situationer.

Vejlederne taler meget med eleven om kommunikationsformer og spørgsmålstyper, og de arbejder med konfliktrappen. Eleverne lærer at arbejde med borgeren ved ikke at stille spørgsmål, der giver beboeren mulighed for at sige nej, hvis der er en professionel årsag, til at det vil være godt, de siger ja.

Lederne er med til at sætte rammen ved at italesætte, hvordan "vi" arbejder med kultur, kommunikation og etik i teamet. Lederen deltager i startsamtaler med elever eller samler elever til fælles intro omkring gensidige forventninger. Strategien og de gode intentioner risikerer dog nemt at blive ædt af kulturen til morgenmødet. Derfor har Aarhus Kommune hele tiden fokus på takt og tone.

Links og ressourcer

[Aarhus Kommunes fem ledetråde](#)

Ledetrådene er hele kernen/rygraden i, hvordan Sundhed og Omsorg arbejder.

Aarhus Kommune har et forløb på vej til alle ansatte i Sundhed og Omsorg om forråelse med Dorthe Birkemose som oplægsholder. Det tager udgangspunkt i hendes bog "Når gode mennesker handler ondt". <https://dorthebirkemose.dk/>

[Pia Raugs sang "Se nærmere til"](#)

Sangen bruges til at vække elevernes opmærksomhed og se mennesket bag "indsatskataloget" (indsatskataloget er den ramme, der tildeles pleje og praktisk hjælp ud fra).

[En film om takt og tone med kultur på plejehjem](#)

[Anders Aggers program om livet som ældre](#)

Programmet er genstand for at observere deltageres kropssprog, mimik og verbal kommunikation. Der samles op på observationerne via fælles reflekterende team.

[TV2-dokumentaren "Plejehjemmene bag facaden"](#)