



Indhold

| | |
|--|----|
| Baggrund for evalueringsrapporten..... | 4 |
| Evalueringsrapportens tilblivelse | 4 |
| Begrebsforståelse..... | 5 |
| Formålet med evalueringsrapporten | 5 |
| Evalueringsrapportens opbygning | 5 |
| Fokusgruppeinterviews..... | 6 |
| Udvælgelse af respondenter | 6 |
| Hvad er motivationssamtalen? | 6 |
| Forskningens betydning for projektets design..... | 7 |
| Optage samtaler og transskribere..... | 8 |
| Supervisionens agenda | 8 |
| Resultater | 9 |
| Fokusgruppeinterviews – sammenskrevne (jf. bilag 2)..... | 10 |
| Ad 1: Ledelsens tanker og visioner..... | 10 |
| Deltagernes positivitet trods usikkerhed om visioner og formål | 10 |
| Underviserens informationsniveau inden projektstart..... | 11 |
| Ind- og eksklusionskriterier for deltagerne | 12 |
| Kommunikationen og informationen til de implicerede parter | 12 |
| Ad 2: Hvad er formålet med at udbrede MI i relation til forskellige aktører? | 13 |
| Højne borgerinddragelse – undgå konflikter – fremme fagligheden | 14 |
| Øget arbejdsglæde giver øget borgertilfredshed..... | 15 |
| Ad 3: Forventninger til de implicerede aktøres rolle fremadrettet?..... | 16 |
| IMH's forventninger til medarbejderne generelt..... | 16 |
| Respondenternes forventninger | 17 |
| Ad 4: Hvilke tanker er der for processen fremadrettet?..... | 18 |
| Klare rammer | 19 |
| Effektmåling | 20 |
| Svære samtaler | 20 |
| Borgerinddragelse og borgertilfredshed..... | 20 |
| Den interkollegiale kommunikation | 21 |
| Transskriptioner | 21 |
| Sygefravær | 21 |



| | |
|---|----|
| Tilfredshedsundersøgelse | 21 |
| Ad 5: Hvordan vil MI være implementeret/ kunne ses/ mærkes når det er lykket? | 21 |
| Souschef IMH's tanker | 21 |
| Respondenternes tanker | 22 |
| Målrettede forløb..... | 23 |
| Underviserens tanker | 24 |
| Ad 6: Føler du dig helt og aldeles klædt på til MI på alle områder -eller hvad tænker du der skal til før du gør det? | 24 |
| De to MI-ressourcepersoner | 25 |
| Stress..... | 25 |
| Opsummering på deltagernes udsagn i fokusgruppe-interviewene | 26 |
| Ad 1: Overordnede tanker bag og visioner for projektet / undervisningen i | 26 |
| MI for Tippere, visitatorer, ældrekonsulenter demenskoordinatorer i | 26 |
| fagsekretariatet Pleje og Omsorg? (s.11 ff)..... | 26 |
| Ad 2: Formålet med at udbrede MI i relation til forskellige aktører som | 26 |
| f.eks. organisationen, borgere og pårørende samt medarbejdere. | 26 |
| (s.15 ff) | 26 |
| Ad 3: Forventninger til de implicerede aktøres rolle fremadrettet? | 26 |
| (s. 17 ff) | 26 |
| Ad 4: Hvilke tanker er der for processen fremadrettet? (s. 19 ff)..... | 27 |
| Ad 5: Hvordan vil MI være implementeret/ kunne ses/ mærkes når det er lykkedes? Intervieweren bruger metaforen "når den ideelle MI-verden er opnået" (s.22 ff)..... | 28 |
| Ad 6: Føler du dig helt og aldeles klædt på til MI på alle områder -eller hvad tænker du der skal til før du gør det? (s. 25) | 28 |
| Diskussion | 29 |
| Konklusion..... | 29 |
| Anbefalinger fremadrettet begrundet i respondenternes udsagn | 30 |
| Litteratur | 31 |
| Bilag 1..... | 32 |
| Bilag 2..... | 33 |
| Bilag 3..... | 33 |



Baggrund for evalueringsrapporten

Fagsekretariatet for Pleje- og Omsorg i Faaborg-Midtfyn Kommune besluttede i foråret 2014 at satse på motivationssamtalen, Motivational Interviewing, kaldet MI i daglig tale, som fælles kommunikationssprog blandt personale i Fagsekretariatet med direkte borgerkontakt.

Souschef Inger-Marie Hansen (IMH) fortæller, at evalueringen af projekt Aktiv Pleje i 2008, hvor to terapeuter i plejen (kaldet TIP) deltog, viste, at en gennemgående problemstilling for medarbejdere i plejen var at støtte op om borgernes motivation for at blive selvhjulpne. IMH udtrykker det således:

"I den forbindelse opstod der en del konflikter, og da snakkede vi allerede om, at der stod i evalueringen, at det kunne være rigtig godt, om medarbejdere og TIP'er fik uddannelse i den motiverende samtale, fordi den kunne løfte deres faglighed, ja deres kommunikation op, så de undgår så mange konflikter med borgerne... ja, og plus også at borgerne vil føle sig set og hørt på en helt anden måde, og derved også støtte op om borgernes motivation, så det bliver sådan en win-win-situation."

Da kommunen så fik del i økonomiske midler via den såkaldte 'ældremilliard' i starten af 2014, blev det besluttet at efterkomme medarbejdernes ønske fra 2008, og projektet blev sat i gang i løbet af knap to måneder. De medarbejdere, der blev inkluderet i projektet, var medarbejdere fra Fagsekretariatet med direkte borgerkontakt. Deltagerne har titler af ældrekonsulenter, demenskoordinatorer, terapeuter i plejen og visitatorer. Souschef Inger-Marie Hansen deltog i de to indledende temadage, som blev efterfulgt af syv gange supervision hen over efteråret 2014. Desuden er der planlagt fem gange supervision i 2015.

Evalueringsrapportens tilblivelse

Oprindeligt var der ingen konkrete tanker om evaluering. Hen sidst på året 2014 blev det åbenlyst, at deltagerne i projektet generelt havde formålet at ændre egen praksis, egen bevidsthed om, hvad de gjorde, hvornår og hvordan. Dette sammenholdt med den økonomiske og ressourcemæssige investering skabte en nysgerrighed på, om en effekt kunne måles på trods af, at en før-måling manglede. Og da det var bestemt, at supervisionen skulle fortsætte i 2015, blev det besluttet at gennemføre fokusgruppe-interviews med de implicerede parter.

Dorthe Brænder Lilliendal, Sundhedsfaglig Konsulent i Pleje og Omsorg, FMK, som ikke har været en del af projektet, blev udset til at formulere en interviewguide (bilag 2) og gennemføre interviewene, som derpå er transskriberet og sammenskrevet af den eksterne supervisor, Marianne Peter fra MI Center Fyn, der også har forfattet den endelige evalueringsrapport med vejledning og bistand fra Dorthe Brænder Lilliendal, Sundhedsfaglig konsulent i Faaborg-Midtfyn Kommune.



Begrebsforståelse

MI, motivationssamtalen og den motiverende samtale bruges lidt i flæng og er udtryk for én og samme referenceramme. Underviser i Motivationssamtalen kaldes internationalt for 'trainer', på dansk 'træner'. Dette skyldes, at undervisningen omfatter mange forskellige øvelser, beregnet til at træne deltagernes kommunikative færdigheder.

I rapporten benyttes betegnelsen 'deltagerne i projektet', som henviser til samtlige 24 medarbejdere fra Fagsekretariatet. Desuden benyttes betegnelsen 'respondenter', som henviser til de medarbejdere fra projektet, der deltog i fokusgruppeinterviews.

Tekst i kursiv er respondentcitater fra fokusgruppeinterviewene.

Formålet med evalueringsrapporten

Interviewguidens spørgsmål (bilag 2) afspejler formålet med rapporten:

- At undersøge, hvorvidt respondenterne oplever, at motivationssamtalen gør en forskel for dem i deres daglige arbejde.
- At undersøge, om respondenterne gør sig tanker – og i givet fald hvilke - om det videre implementeringsforløb.
- At undersøge, hvilke indikatorer, der viser sig i respondenternes udsagn, og som man fremadrettet bør indtænke i projekter for at sikre inddragelse af medarbejderne.

Evalueringsrapportens opbygning

Rapporten starter med baggrunden for, hvad der fik projektet sat i gang. Dernæst følger en kort redegørelse for denne evalueringsrapports tilblivelse, efterfulgt af formålet med evalueringsrapporten.

Projektet handler om implementering af en evidensbaseret samtalestil kaldet motivationssamtalen eller den motiverende samtale. På engelsk kaldes den for Motivational Interviewing, og internationalt kaldes den i daglig tale blot forkortelsen af den engelske betegnelse, MI. Det er valgt, at indlægge en kort introduktion af, hvad motivationssamtalen er med det formål at støtte læserens forståelse af, hvad projektet drejer sig om.

Projektets design er bestemt af dels forskning omkring implementering af motivationssamtalen i daglig praksis, dels tilpasset de praktiske muligheder, der har været til stede i projektet. Foreløbige resultater, vurderet ud fra underviserens notater samt analyser af deltagernes transskriberede samtaler i løbet af efteråret 2014, bliver skitseret og suppleret af deltagernes udsagn fra supervisionens runder 'siden sidst'.

Omdrejningspunktet og størstedelen af rapporten er de sammenskrevne fokusgruppe-interviews, som bevidst indeholder mange citater fra de interviewede i et forsøg på at undgå tolkninger. Interviewguidens (bilag 2) seks hovedspørgsmål er den røde tråd i denne del. Rapportens forfatter har undervejs indlagt nogle supplerende overskrifter for at tydeliggøre sammenfaldende respondentudsagn i temaer.

En opsummering af fakta fra interviewene i punktform, relateret til spørgeguidens overordnede interviewpunkter, runder afsnittet med de sammenskrevne interviews af. Der er tilføjet henvisning til det



sidetal, hvor læseren evt. kan få uddybet fakta via respondenternes citater.

Så følger et diskussionsafsnit og til slut et forsøg på en konklusion med nogle anbefalinger.

- ✓ Bilag 1 er et afsnit om forfatterens eftertanker vedrørende mulige effektmål.
- ✓ Bilag 2 er interviewguiden, udarbejdet af sundhedsfaglig konsulent Dorthe Brænder Lilliendal, Faaborg-Midtfyn Kommune.

Fokusgruppeinterviews

En interviewguide (se bilag 2) blev udviklet, efter hvilken samtlige interviews blev gennemført og optaget.

Fokusgruppeinterviewet blev valgt som metode i forbindelse med udarbejdelsen af denne evaluering af den motiverende samtale. Metoden blev valgt, da det er erfaringen, at det er et meget funktionelt redskab, når man ønsker at diskutere og få uddybet holdninger og synspunkter i forhold til et bestemt emne. Data produceres via gruppeinteraktionen ud fra en spørgeguide, som interviewer på forhånd havde udarbejdet.

Interviewene varede ml. 1½-2 timer. De blev optaget på diktafon og efterfølgende transskriberet af underviser.

Udvælgelse af respondenter

Der skulle gennemføres i alt 3 fokusgruppeinterviews og to enkelt interviews. De to af fokusgruppeinterviewene skulle gennemføres med i alt 3-4 udvalgte af deltagerne. Deltagerne til de to fokusgruppeinterviews blev udvalgt tilfældigt (Navne nedfældet på papir og trukket ud af ekstern konsulent).

Det sidste fokusgruppeinterview skulle gennemføres med de to, som det er besluttet, fremadrettet skal være MI-ressourcer personer (jf. s. 26)

De to enkelt interviews var med lederen af fagsekretariatet og underviser.

Hvad er motivationssamtalen?

Motivationssamtalen er en styrende og personcentreret kommunikationsstil¹, som har sit udspring i misbrugsbehandlingen tilbage i 1980'erne. WR Miller var den første, der på skrift i 1983 prøvede at beskrive, hvad det var, han gjorde, og som i langt højere grad end tidligere motiverede mennesker til at ændre misbrugsadfærd. Inspiratør var Carl Rogers og hans klientcentrerede behandlerstil i 1950'erne. I løbet af de seneste 30 år er der forsket og udviklet utrolig meget på MI, dels hvad der fremmer et andet menneskes motivation, dels hvordan professionelle omsorgspersoner kan lære sig det, der virker. Det er almen kendt, at professionelles kropssprog har stor betydning for relationen til de borgere / patienter, de har med at gøre. MI har fokus på professionelles ord, sprog og vendinger, hvorfor sprogforskere også har interesseret sig for denne kommunikationsstil. Man har således kunnet konkludere (Miller WR, Rollnick S, 2014, side 17ff), at elementer fra MI også egner sig til at imødegå et menneskes andre ønsker om forandring, altså ikke kun livsstilsændringer.

¹ <http://www.motivationalinterviewing.org>



I dag ved vi således ganske godt, hvilke ord, sprog og vendinger fra de professionelle, der hjælper mennesker til forandring, en forandring, som også i mange tilfælde har vist sig at være langtidsholdbar. Derfor er det også muligt at sammensætte undervisnings / træningsprogrammer for professionelle. Temadage kaldes workshops, da man tilstræber en ligelig fordeling mellem teori og praktiske øvelser. Det er et faktum, at det ikke er muligt at forbedre sine kommunikative færdigheder ved blot at læse en bog, ligesom man heller ikke bliver koncertmusiker ved blot at lære sig noderne. Der skal mere til. Og Faaborg-Midtfyn Kommunes Fagsekretariat for Pleje- og Omsorg har nu i et halvt år gjort det mere, der skal til.

Rehabilitering og Blomstringsmodel er store indsatsområder i hjemmeplejen, og motivations samtalen eller blot elementer derfra, er et ideelt supplement, som alle kan tilegne sig uanset forkundskaber. Lige så banalt det kan lyde, lige så vanskeligt kan det være at justere egne kommunikative (u)vaner. Når det sker, så får det en afsmittende effekt på alle implicerede parter. Der skabes en god og respektfuld stemning, der har afgørende betydning for etablering af et konstruktivt samarbejde. Her følger et par medarbejder udsagn fra fokusgruppeinterviewet i januar 2015:

"Jeg får ikke så mange skæld ud som jeg gjorde tidligere.. Det er jo en måde at møde borgeren på, at gå i forsvar – tryk avler modtryk. Så MI er at gå med modstanden på en anden måde.."

"...så det at opleve en borger sige tusinde tak for en dejlig samtale, selvom han har fået afslag. Nej, hvor er det dejligt .. Du må gerne komme igen en anden gang, selv om jeg ikke fik det, jeg gerne ville have .. det er interessant."

Sound bites² for MI er

- *MI styrker borgerens tro og håb.
- *Komplekse refleksioner er empati i praksis.
- *MI giver færre konflikter og styrker arbejdsglæden.
- *MI er målbar og har dokumenteret effekt.

Forskningens betydning for projektets design

Da Marianne Peter, MI Center Fyn, denne rapport forfatter, blev kontaktet i marts 2014 af souschef Inger-Marie Hansen (IMH) lød opgaven på to til fire temadage for ca. 24 medarbejdere i Fagsekretariatet, Faaborg-Midtfyn kommune. Begrundelsen var et længere varende ønske om at få implementeret motivations samtalen.

Imidlertid viser forskningen, at temadage alene ikke fører til nogen form for implementering af den evidensbaserede kommunikationsstil, MI. Allerede ca. 4 måneder efter to temadage er deltagernes viden og færdigheder som før temadagene. Samme forsøg viste, at temadage plus efterfølgende feedback og /eller coaching sikrer og styrker en 2-dages træning (Miller, Yahne 2004). MINT-Inc (Motivational Interviewing Network of Trainers) har af samme årsag udarbejdet nogle anbefalinger for god træning i MI³. Hensigten er, at "købere" af MI-træning forholdsvis enkelt skal kunne overskue konsekvenser og dermed forventet kvalitet af forskellige træningsformer og træningslængder.

² http://en.wikipedia.org/wiki/Sound_bite

³ <http://www.motivationalinterviewing.org/training-expectations>



Dette informeredes IMH om, hvorefter det blev besluttet, at deltagerne skulle tilbydes supervision hen over efteråret 2014. Supervisionen skulle matche forskningens anbefalinger og således også indebære optagelse og transskription af deltagerne egne samtaler med de målgrupper, de nu hver især har med at gøre i det daglige. Dette blev skrevet ind i en kontrakt.

Bestillingen blev således 2 temadage med en uges mellemrum i maj-juni 2014 plus 7 gange 3 timers supervision til hver af de 3 grupper på ca. 8 deltagere i 2014. Dertil er kommet 5 gange 3 timers supervision i løbet af 2015.

Optage samtaler og transskribere

Forskningen (Miller, Yahne 2004) viser også, at selv blandt professionelle behandlere, der frivilligt deltager i et studie og endda bliver betalt for at levere egne optagede samtaler, så var det overraskende få optagelser, forskerne modtog: 76% af den samlede deltagergruppe leverede en optagelse 4 måneder efter starten. Dette faldt til 58% ved 8 måneders kontrol og 12 måneder efter var antallet faldet til 45%. Forskerne er enige om, at hvis professionelle vil fremme deres MI-færdigheder, så er det nødvendigt at lade andre og mere erfarne give feedback på egne optagelser af samtaler.

Deltagerne i dette projekt var på intet tidspunkt pålagt at optage egne samtaler, ej heller at transskribere. Underviseren har fra starten forsøgt at motivere deltagerne til at optage og transskribere deres samtaler med den begrundelse, at det også er en læreproces: man hører sig selv sige noget, og man skriver det derefter ned. De fleste gange vil personen selv kunne identificere, hvor noget kunne være sagt lidt anderledes. Den positive feedback fra underviser vil oftest bekræfte personens egne antagelser samt tilføje bare én ting, *"man måske med fordel kunne give lidt mere opmærksomhed i fremtiden.."*

Så i dette projekt blev den helt store udfordring at motivere deltagerne, der endda ikke havde meldt sig frivilligt, til at optage og transskribere egne samtaler, en både grænseoverskridende og tidskrævende øvelse, som her i januar 2015 må siges at være lykkedes over al forventning. 72% har inden for 6 måneder afleveret én transskriberet samtale. 50% har afleveret 2 samtaler og 1% har afleveret 3 samtaler. Alle har fået positiv, personlig og skriftlig feedback.

Supervisionens agenda

1. Runden 'Siden sidst', hvor hver deltager får 5 min til at fortælle, hvad hun er lykkedes med og hvad hun gerne vil sætte fokus på til næste gang, vi skal mødes.
2. Afhængig af det, der bliver præsenteret, bliver resten af dagsordenen fastlagt. Der blev øvet interview med kollegaen og dennes personlige ønsker for forandring af den ene eller anden art. Andre var observatører på interviewerens MI-færdigheder. Af og til optog deltagerne egne samtaler, som de så selv transskriberede.
3. Nogle deltagere ønskede mere teori koblet på. Derfor blev det aftalt at læse kapitler i bogen (Miller, Rollnick 2014) med specifikke og relevante temaer til drøftelse gangen efter og eksemplificeret med deres praksiseksempler.
4. I december 2014, altså efter 7 gange supervision á 3 timer fik deltagerne tilbudt en skriftlig og frivillig opgave til aflevering sidst i 2015.



Resultater

Der er ingen før- og eftermåling på deltagernes færdigheder, da dette ikke var aftalt forinden. Forløbet har af og til været præget af deltagernes usikkerhed om, hvad de kunne / måtte i arbejdstiden, og hvad der forventedes, de skulle gøre i fritiden. Se i øvrigt sammenskrivningen af fokusgruppinterviews.

Her følger nogle citater fra runden 'Siden sidst', som afspejler deres nye fælles sprog, der gør, at medarbejderne kan løfte evt. frustrationer væk fra deres egen person til noget håndgribeligt, som de kan hjælpe hinanden med at finde løsninger på – uden at skulle ty til gode råd. Indbyrdes er de også begyndt at praktisere en anderledes måde at være sammen på. Fokus flytter sig fra det subjektive, personlige til noget objektivt, fagligt med handlemuligheder:

S: "MI kan måske bruges til at skabe en kulturændring, for det handler om måden at tænke på og være sammen på.."

A: "nu ved jeg, hvad jeg kan gøre anderledes for at dæmpe min ordnerefleks."

N: "god proces med transskribering. Jeg har fået mere 'blod på tanden'. Jeg er blevet mere bevidst om det, jeg gør og kan gøre."

H: "En ubehagelig situation med kollega fra anden afdeling. Jeg bad om lov, brugte skala-spørgsmål, lavede opsummeringer og refleksioner – og det virker!"



L: "Jeg er mere tilbagemænet, spørger om lov og anerkender borgeren mere end tidligere. Det har gjort, at jeg bliver mere konkret og har reduceret mit tidsforbrug hos den enkelte borger fra måske 1 ½ time til 1 time."

A: "jeg er blevet bedre til at undersøge en evt. modstand og undskylde, hvis jeg er gået for hurtigt frem. Det får modstanden lagt ned."

C: "Jeg har ændret min åbningsstrategi, så jeg starter med at undersøge, hvad borgeren selv kender til det tema, der er i spil, inden jeg spørger om lov til at informere. – Jeg er blevet opmærksom på, at der hvor jeg går i stå, det er når jeg føler, jeg bliver angrebet."

S: "Fedt, at MI kan tænde én. Vildt sjovt. Giver god mening at optage alle steder. MI giver så mange muligheder. Kan mærke på responsen, om jeg gør det rigtigt."

Fokusgruppeinterviews – sammenskrevne (jf. bilag 2)

Ad 1: Ledelsens tanker og visioner

Souschef Inger-Marie Hansen (IMH) fortæller, at evalueringen af projekt Aktiv Pleje i 2008, hvor to TIP'er deltog, viste, at en gennemgående problemstilling for medarbejdere i plejen var at støtte op om borgernes motivation for at blive selvhjulpne. IMH udtrykker det således:

"I den forbindelse opstod der en del konflikter, og da snakkede vi allerede om, at der stod i evalueringen, at det kunne være rigtig godt, om medarbejdere og TIP'er fik uddannelse i den motiverende samtale, fordi den kunne løfte deres faglighed, ja deres kommunikation op, så de undgår så mange konflikter med borgerne... ja, og plus også at borgerne vil føle sig set og hørt på en helt anden måde, og derved også støtte op om borgernes motivation, så det bliver sådan en win-win-situation."

Deltagernes positivitet trods usikkerhed om visioner og formål

Deltagerne i MI-projektet fortæller uafhængigt af hinanden om nogen usikkerhed omkring de overordnede tanker og visioner for projektet. Dog fremgår det ret tydeligt, at de fleste havde nogen information om MI fra tidligere temadage. Der var også gjort forsøg på at danne små MI-grupper, hvis formål var at støtte hinanden og udvikle det MI, de havde hørt om. Det har imidlertid vist sig at være lidt vanskeligt, for som én siger: "Det her er ikke bare noget, vi lige leverer videre.." Samtidig har flere gjort sig tanker om mulige formål for projektet. Gennemgående synes det at handle om, at eksisterende MI-grupper kan blive mere konstruktive. Der synes ikke generelt at være tvivl om, at MI kunne være et godt arbejdsredskab.

"Jeg tænker, for at vi ligesom har fælles sprog, så alle ved, hvad vi snakker om, så vi kan støtte hinanden... hvordan vi kommunikerer med borgerne."

"Det kom jo faktisk af, at vi allerede arbejdede i små grupper med MI.... Vi kom ikke rigtig nogen vegne Men netop for at få det her fælles fodslaw.."



"Flere af os havde været på de der kongreskurser fra Regionen.. Jeg tror, det var det her med, at Yes, nu har vi været på kursus, nu skal vi bare.. og når vi så kommer hjem, så er der ikke rigtig nogen at sparre med. Og det her er ikke bare noget, vi lige leverer videre."

"Vi var nogle, der var af sted på noget MI i Svendborg, og det var vi positive for, men også lidt frustrerede over, at det var så det, at vi egentlig gerne ville vide mere, blive dygtigere til det, for vi syntes, det ville give god mening at få et fælles sprog, som alle i organisationen brugte.."

"Ja, for ligesom at være på samme niveau. Det kunne vi mærke i de grupper, vi selv havde lavet til at starte med, at ikke alle var på samme sted.... Det var den frustration, der også var med i beslutningen.."

"Og det var samtidig med, at der var nogle svære samtaler ... de kunne få nogle redskaber.."

"Jeg erindrer ikke det store, men kunne forstå, at det var et ønske gennem længere tid..."

"For mig har der været øje for, at det var en god idé at støtte op om borgerens motivation i en eller anden henseende. Og det kunne passe fint med den rehabiliterende tankegang i hjemmeplejen.. men den overordnede vision var ikke noget, der var klart for mig på det tidspunkt."

"Hele idéen med at få MI i gang i organisationen er, fordi Sundhedsstyrelsen anbefaler det, fordi der er evidens for, det er noget, der virker."

"Jeg tror, vi snakkede om det på et fagsekretariatsmøde, hvor IMH sagde, at hun ville forsøge at få undervisningen her til huset. Jeg tror ikke, vi som sådan har fået at vide, hvad målet er, hvad der forventes, hvad der skal komme ud af det."

Underviserens informationsniveau inden projektstart

Forespørgslen lød umiddelbart på 2 – 4 temadage for en gruppe medarbejdere med daglig borgerkontakt. Nogle af disse medarbejdere havde kendskab til MI fra andre temadage, og man havde forsøgt sig med nogle MI-grupper. Hensigten var, at alle én gang for alle skulle have et fælles grundlag for at benytte MI i daglig praksis.

Der er forsket i implementering af MI, og med baggrund i forskningsresultater har vi Internationale Retningslinjer (se s. 9) for god MI-træning. Set i lyset af det, anbefalede underviseren 2 temadage som fælles grundlæggende introduktion til MI, efterfulgt af supervision på brugen af MI i egen praksis og personlig feedback på egne eventuelle transskriberede samtaler. Altså konvertere 2 temadage til supervision i mindre grupper henover efteråret 2014.

Denne anbefaling tog IMH til efterretning og bestilte 7 gange 3 timers supervision til hver af de 3 mindre grupper hen over efteråret 2014. Kontraktindholdet fra marts 2014 beskriver forslag til indhold på supervisionsdagene (bilag 3).

Kommunens overordnede formål og visioner var ikke på tale og underviseren spurgte heller ikke. Der var heller ikke på det tidspunkt drøftet med underviseren, hvorvidt en evaluering skulle iværksættes. Det var en almindelig bestillingsopgave, hvor underviseren havde for øje at leve op til de krav, der var skitseret i den godkendte kontrakt.



"...Det var først hen over efteråret, det er første gang, jeg har lavet syv gange supervision på et halvt år for den samme gruppe... og da kunne jeg jo fornemme, at der sker godt nok meget med deltagerne – og hvor jeg helt egoistisk ud fra den 'MI-nørd', jeg er – det kunne jeg godt tænke mig, om vi kunne få dokumenteret en effekt af. Og så har jeg nok sået et frø hos IMH ved at sige, at når de bruger så mange penge og ressourcer, for det er jo også mandetimer, om det så kunne være værd at overveje, hvorvidt man skulle dokumentere dels effekten af investeringen, hvis det kunne lade sig gøre, og samtidig måske også tænke videre frem: hvordan kan man bevare, måske fortsætte udviklingen af de færdigheder, som personalet har taget til sig, og som skal lagres..."

Ind- og eksklusionskriterier for deltagerne

Souschef IMH fortæller, at projektet var tiltænkt den gruppe medarbejdere i Fagsekretariatet, der havde direkte borgerkontakt. Det betød, at det administrative personale og to uddannelsesansvarlige medarbejdere blev ekskluderet.

Deltagerne er noget usikre over for spørgsmålet, men mener generelt at have hørt noget om, at projektet var for de medarbejdere, der har daglig borgerkontakt. Nogle pointerer, at det burde have været for alle, også de med telefonisk borgerkontakt:

"Vi snakkede om – nok på et fagsekretariatsmøde – om, hvem og hvilke grupper, der skulle det her... og så blev det ligesom til det her, og så kan vi tænke, om det ikke var alle i Fagsekretariatet, der skulle det her, så alle ved, hvad vi snakker om, fordi der er jo mange, der sidder med andre opgaver, men også nogle der har borgerkontakt. Jeg tænker, at vi måske godt kunne ønske, alle havde været med i forhold til kommunikationen .. Jeg ville føle mig lidt ekskluderet, hvis jeg sad på den anden side.."

"Jeg har tænkt, hvorfor er det ikke alle i Fagsekretariatet, der tager del i det her? for alle har borgerrettede funktioner, og det er ligegyldigt om det er personligt eller over tlf.."

"Jeg synes meget hurtigt, det kom på tale, at det var meget relevant at udbrede det til hele Pleje-Omsorg, udførerdelen, for at det skal have effekt.."

" Det undrer mig, at de to, der har med unge at gøre, ikke er med.. "

Kommunikationen og informationen til de implicerede parter

Muligheden for at omsætte det flere år gamle ønske til handling kom med bevillingen af ekstra penge fra Staten i starten af 2014. IMH forklarer, at hun kunne have ønsket sig en langt bedre og inddragende forudgående proces. Men der var 1 ½ måned til alle godkendelser, så tiden var knap.

IMH fortæller om processen inden projektets start:

"Det blev besluttet på et ledermøde, at det var dét, vi gerne ville bruge pengene til. Så blev det informeret på personalemøder. Det var i Direktionen, inden det også blev sendt til høring i Ældrerådet, så det blev også politisk godkendt. Og så kom det endelig ud til medarbejderne. Det hele gik jo rigtig stærkt.... Vi har haft snakken og det store ønske siden 2008."

Respondenterne har forskellige og noget usikre oplevelser og erindringer om informationen generelt



vedrørende projektet. Overordnet synes der at "have manglet en samlet oversigt fra starten", som en deltager udtrykker det. Én siger, "at den er kommet i etaper og IMH sagde noget om det på relevante møder og vist nok på de første undervisningsdage". Men alle synes at være enige om, at en overordnet masterplan for projektet har de ingen kendskab til.

To medarbejdere gennemførte et diplommodul 'Kommunikation med fokus på motivationssamtalen' i efteråret 2013, og først hen mod jul 2014 blev de præsenteret for nogle tanker omkring noget fremadrettet implementering, som indebar deres engagement, og som de har accepteret. De er begge med i hver sin supervisionsgruppe og siger:

"Vi blev først spurgt til MUS i december 2014, om vi kunne forestille os, at ændre funktion fra 1. april 2015, sådan at vi skulle bruge hver 15 timer om ugen på at implementere MI, mens vi resten af timerne skulle fortsætte vores visitationsarbejde."

"vi har efterlyst nogle forventninger til os efter diplommodulet, og det har der heller ikke været noget meldt ud om, før i december 2014."

Underviseren bekræfter, at der i forløbet har været nogle frustrationer blandt deltagerne vedrørende ledelsens forventninger til dem om en mulig ekstra indsats. På spørgsmålet om, hvorvidt underviseren selv har præsenteret deltagerne for en undervisningsplan, et skoleskema eller lignende, svarer underviseren, at det har der som sådan ikke været.

"Fra starten har jeg nævnt, at forskningen viser, at hvis man vil forbedre sine kommunikative færdigheder, så er optagelser af egne samtaler i arbejdslivet og transskriptioner et rigtig godt redskab. Det har jeg foreslået og også skrevet i kontrakten. Jeg syntes ikke, jeg kunne forlange – det kan jeg så overveje – at deltagerne skulle optage og transskribere. For det første kunne der være juridiske spørgsmål om, hvorvidt man overhovedet må optage samtaler med borgerne. Dernæst ved jeg, at det tager tid at transskribere.. så nej, det har jeg ikke gjort."

Underviseren forklarer, at forskningen viser, at selv om deltagere bliver betalt for at optage samtaler, så er det heller ikke nok til at motivere personalet. Det gælder i hele verden, at optagelser af egne samtaler er den helt store barriere hos personalet og samtidig den helt store joker i relation til en succesfuld implementering. Dette informerede underviseren deltagerne om, men det var selvsagt ikke et krav for at deltage i supervisionen.

Ad 2: Hvad er formålet med at udbrede MI i relation til forskellige aktører?

Souschef IMH fremhæver, at det overordnede formål for de projekter, som Pleje- og Omsorg kører, er

"at styrke den forebyggende indsats over for den borgergruppe, vi har med at gøre. Altså styrke kompetencerne hos alle medarbejdere, der har den direkte og borgerrelaterede kontakt."

Formålet med MI-projektet er at få et fælles sprog, der kan støtte op om implementeringen, for

"hvis det her virkelig skal batte, så skal alle jo have det, og det var også ønskeligt at alle i plejen fik det. Men det er jo så der, hvor rammen ikke er til det. Sideløbende med MI-projektet har vi et projekt, kaldet "Blomstringen" kørende."



Højne borgerinddragelse – undgå konflikter – fremme fagligheden

Dette bliver eksemplificeret på flere måder af deltagerne. Overordnet fremgår det, at formålet er at være mere bevidst i sin kommunikation i alle relationer, i alle sammenhænge. Og en bevidstgørelse af, hvordan det er muligt for den enkelte at se fremad, uanset næsten hvilken situation, der er tale om.

F.eks. bliver det nævnt, at den motiverende samtale får betydning for retningsgivende mål for hjemmeplejen. MI vil sikre, at borgerne er med på det, der bliver planlagt for dem. En anden fortsætter, at man møder borgeren på *"en helt anden respektfuld måde"*.

Andre fortæller, at formålet med at kunne den motiverende samtale er at få borgerne, også de pårørende, samarbejdspartnere og kollegaer, til at føle sig set og hørt. Man kan undgå konflikter,

"..vi får mulighed for at tænke os om, så vi undgår at stille nogle uheldige spørgsmål, komme med alt for mange gode råd, som borgeren ikke har bedt om.."

"at gøre de svære samtaler lettere, så de måske slet ikke bliver svære, at vi kan være i det, altså i forhold til at borgerne føler sig mødt på en anden måde. Vi rummer jo i den motiverende samtale borgerne på en anden måde."



".. eller f.eks. vores rolle blandt plejepersonalet ude, når de kommer med deres frustrationer, hvordan vi så kan bruge MI der... og i forhold til éns egen børn... Vi bliver jo aldrig færdig med det, vi kan hele tiden blive dygtigere.."

En deltager fremhæver, at hun synes, de har fået redskaber til at kunne reflektere over egen praksis:

"hvad var det, der gik galt her? For førhen kunne vi tænke: sikke en mærkelig borger, eller var der dårlig kemi... men nu kan vi reflektere over, hvad kunne jeg have gjort anderledes, og kunne jeg have skabt en anderledes kontakt, inden jeg bragte det her på banen, eller.."

"ja, og i forhold til, når vi kommer tilbage med noget, hvad enten det er godt eller skidt, at man også med sin kollega ligesom kan sige: her gik det godt, og her gik det mindre godt, at man så kan tale om, hvad der skete, hvad gjorde du, hvad sagde du – ud fra MI, så vi snakker samme sprog. På den måde kan vi måske finde ud af, hvad det var, der skete.. og på forhånd tage højde for, hvad det er for et fokus, jeg skal have næste gang – fordi vi har samme referenceramme."

"... men hvis jeg nu har optaget den samtale, så kan jeg høre, hvad der bliver sagt og .. så giver det bare noget mere. Fordi man kan godt tro, at man kan huske, hvad der blev sagt, men at høre sig selv, det giver bare noget mere: det sagde du bare ikke, eller.. det giver bare noget helt andet."

"Grupperne har betydet, at vi ved lidt mere om hinanden, for hver gang har vi den der "siden sidst", så vi ved, at vi alle er i gang med det samme.. og egentlig bruger vi også MI tilfældigt, uden vi tænker over det.."

Øget arbejdsglæde giver øget borgertilfredshed

Underviseren har givet sine bud på, hvilke formål, der kunne være med at udbrede den motiverende samtale i en organisation og fremhæver, at især praktisering af MI-værdigrundlaget / MI-menneskesynet (kaldet 'spirit' på engelsk) synes at medføre øget arbejdsglæde. Begrunder denne hypotese med, at den øgede bevidsthed omkring mødet med andre mennesker gør, at man så at sige altid har et redskab til rådighed, næsten uanset hvilken situation, man som fagperson kommer i. Denne kommunikationsstil er vældig konkret og målbar, og det er 'den andens' reaktion, der hele tiden guider dig til, hvad dit næste træk måske kunne være. Nogle sammenligner brugen af MI med det at spille skak.

Især kan det være muligt at undgå konflikter, fordi 'den anden' i højere grad kommer til at føle sig medinddraget og betydningsfuld for egen situation og eventuelle forandringer. Når medarbejderen styrer sin naturlige ordne-refleks, og erstatter den med nysgerrighed på, hvordan 'den anden' oplever sin situation, så skaber det den gode og konstruktive stemning, hvor begge parter føler sig godt tilpas.



"Der er jo en grund til, vi har det job, vi har. Vi er så gode til at ordne, og vi har så mange gode hensigter. Problemet er i mange situationer, at mange af vore gode hensigter i praksis bliver omsat til det, vi kalder ordne-refleksen. På den ene side kan borgeren godt se det fornuftige i det, der bliver sagt – på den anden side, så vil vi mennesker selv bestemme. Hvis borgeren f.eks. siger: "nu har jeg betalt skat hele livet, så jeg har ret til..." , så kunne medarbejderen måske svare noget i retning af: "Jamen du kan jo nok forstå..." og en konflikt kan være under optræk.. På MI-vis vil medarbejderen i stedet måske sige noget i retning af: "Det kan være vanskeligt at acceptere kommunens vilkår.." Med MI inviterer vi borgeren til et ligeværdigt samarbejde om den givne situation, et samarbejde mellem to eksperter, borgeren som ekspert i eget liv og medarbejderen med sin faglige ekspertise."

Ad 3: Forventninger til de implicerede aktøres rolle fremadrettet?

I december 2014 accepterede 2 medarbejdere ⁴, at de fra april 2015 får en aktiv og overordnet rolle i projektet med at

"løfte MI i hele organisationens Pleje-Omsorg, altså at undervise, og det at følge op – alt det, som Marianne fra MI Center Fyn gør nu. Det er faktisk min forventning, at de når derhen og kunne det på et tidspunkt...",

som souschef IMH siger. Samtidig pointerer IMH, at dette er på stand-by indtil 1. april, da Visitationen lige nu har fået pålagt en helt anden opgave i dette første kvartal af 2015.

Videre forklarer IMH:

"Jeg kan godt forstå, hvis de to medarbejdere synes, det er lidt utilfredsstillende, og at de tænker på deres nye opgave og gerne vil have sat flere ord på, men jeg har indkaldt de to medarbejdere samt Marianne fra MI Center Fyn til et møde lige først i april, hvor vi skal drøfte, hvordan man bedst griber opgaven an. Og jeg er overbevist om, at den viden og de færdigheder, de to har, ikke forsvinder. Så jeg er ikke bekymret for en 'stand-by-periode.'"

På spørgsmålet om, hvordan målgruppen for dette implementeringsprojekt ser ud, svarer IMH, at det primært er rettet mod 'dem ude i marken'. Samtidig er det tanken, at når nu der bliver etableret nogle hold, så kan medarbejdere fra Fagsekretariatet, foruden nyansatte, også deltage. IMH nævner, at det vil kunne fremme fælles sprog, fælles referenceramme og dermed fælles fodslaw i det daglige.

IMH's forventninger til medarbejderne generelt

"Mine forventninger til dem er, på lige fod med alle andre kurser og uddannelser, man tager, at man bliver bedst mulig til at bruge det og går engageret ind i det, bruger det og udvikler det så meget, man overhovedet kan. Og at de – og det er udtalt, fordi vi har sat det hele på stand-by – at de bruger de to MI-personer, når vi når dertil. Hvor det giver mening..."

Videre siger IMH, at det allerede nu i nye stillingsopslag som visitator bliver pointeret, at man i Faaborg-Midtfyn kommune benytter den motiverende samtale, og at det indgår i en kompetenceprofil. Der er nedsat en tværfaglig kompetencegruppe med IMH som formand. Hvis vi bliver enige om, at det er sådan

⁴ De to medarbejdere har endnu ingen titel eller funktionsbeskrivelse. Forfatteren af rapporten tillader sig at kalde dem 'MI-ressourcepersoner'.



det er, så er det ikke en kan-, men en skal-ting. Om man så er god eller mindre god til det.

"Men det er min forventning, at man arbejder på at blive så god til det som muligt. Blomstringsmodellen lægger sig meget op ad MI, så de understøtter hinanden.. og min forventning er ikke, at alle bliver lige gode, men at man arbejder seriøst med at blive så god, som du kan – lige som med alle andre opgaver. Fordi MI-tilgangen virker, når man skal støtte op om borgerens motivation..... Og dette bliver endnu vigtigere, da der bliver flere gamle, og vi har fået den nye lov, 83a, om rehabiliterende forløb.. Så set fra mit perspektiv, så kan vi ikke leve uden MI – synes jeg."

Respondenternes forventninger

Der er nogen usikkerhed om, hvilke forventninger de kan have, og det synes at være relateret til en lidt mangelfuld information om projektet generelt.

"Derfor kan der godt ligge nogle forventninger implicit – så egentlig ville det være godt nok at få det italesat.."

En respondent udtrykker lettelse over, at opgaven med implementering er taget fra hendes skuldre og lagt til hendes to kollegaer. Andre supplerer med at fremhæve, at de to nok har en dybere interesse, for de startede med et frivilligt diplommodul, inden dette projekt var udtænkt.

Forventningerne til de to MI-ressourcepersoner er således også lidt usikre. Dog bliver det fremhævet, at de skal arbejde for at holde 'MI-gryden i kog':

"at vi stadig efter undervisningen er slut vil have nogle tidspunkter, hvor vi stadig kan mødes og tage problemstillinger op..... bare så det ikke fiser ud i sandet.. At vi får lov til det... og at de to kan være med i en eller anden form for sparring... og så at de en gang imellem holder nogle seancer eller sender noget ud, gør noget, så vi holder gryden i kog.."

Begrebet "at holde MI-gryden i kog" bliver konkretiseret en smule med forskellige forslag som: fokus på specifikke temaer, som f.eks. relationen, eller det og det... erfa-grupper, eller... Det konkluderes, at det sådan set er ligegyldigt, hvad det bliver, bare at der hele tiden er opmærksomhed på motivationsarbejdet i praksis, at de to går forrest, er med i udviklingen, at de kan bruges til supervision.

Her bliver det påpeget, at det faktisk at de to også er kollegaer til de øvrige deltagere til hverdag, måske kan være problematisk. Noget med to kasketter..

Samtidig nævnes det, at deltagerne i supervisionsgrupperne måske kan være delvis selvkørende, da de har nået et anderledes niveau end de ca. 90 kollegaer 'i marken', som er i gang med et tre dages undervisningsforløb uden opfølgende supervision i motivations samtalen fra en anden ekstern leverandør.

Det bliver nævnt, at det kan blive den helt store udfordring at vedligeholde og udvikle deres interesse og færdigheder omkring motivations samtalen i praksis. Der er 800 medarbejdere.

"Bekymringen er lidt, at MI indebærer øvelse og træning i praksis og personlig feedback, så en udfordring bliver at få det etableret.... Vore kollegaer er vant til at have borgersamtaler – også på meta-kommunikation – og se på sig selv. Men at have andre til at kigge sig over skulderen, det er grænseoverskridende. Så når vi kommer længere ud i udførerleddet, så bliver det endnu mere



grænseoverskridende, de er måske endnu mere usikre på sig selv..”

Marianne fra MI Center Fyn giver et foreløbigt bud på nogle af de udfordringer, som måske skal drøftes på mødet i april. Det kan f.eks. være en plan for dels frontpersonalet, der har modtaget tre dages undervisning i MI, dels en plan for nyt personale og endelig en plan for støtten til kollegaerne fra Fagsekretariatet.

Den helt store udfordring bliver nok at støtte de to MI-ressourcepersoner i at undgå at stille for store krav og forventninger til dem selv, så det passer til de tilmæssige vilkår, de har.

Ad 4: Hvilke tanker er der for processen fremadrettet?

Souschef IMH fortæller, at alle deltagerne har fået tilbudt den nye MI-bog (Miller WR, Rollnick S. 2014). Og i forhold til de, der har taget imod det tilbud, så har IMH en forventning om, at de også læser i den der hjemme, selv om det ikke direkte er udmeldt. Videre siger IMH:

”Der er heller ingen, der er kommet og har spurgt, om de må sidde her og læse i den, men sådan er selvlæring, og det er sådan noget, jeg har en forventning om, at man sidder hjemme og fordyber sig i. Og der skal optages og transskriberes, og det er jo noget, der ligger i arbejdstiden. Det har jeg ikke tænkt ligger udenfor, men der er ikke nogen, der har spurgt, så det har jeg bare tænkt, at det har folk bare taget.. Men den store, forkromede masterplan, da vi startede ud i foråret, i marts 2014, hvor vi fik pengene, da havde vi ikke planlagt det her med de to..(MI-ressourcepersoner/ red). Det kom til senere..”

IMH forklarer, at hun har forventninger til mødet først i april, som skal tage hul på nogle overordnede strategier for de kommende to år i første omgang. Dernæst kommer en ekstern evaluering og sammen med denne midtvejsrapport på MI-delen vil man få et materiale, der kan give nogle gode idéer til de to's (MI-ressourcepersoner/ red) arbejde fremadrettet.

Nogle respondenter nævner, at der jo er den plan, at alt plejepersonalet skal have undervisning i motivationssamtalen og konkluderer, at der så må være en plan for, at MI skal bredes ud til hele organisationen. Der er planlagt fem supervisionsdatoer for denne gruppe i 2015 med Marianne fra MI Center Fyn. Og så nævnes det, at de to MI-ressourcepersoner også skal spille en rolle.



Ellers er der ikke speciel viden om projektet fremadrettet. Derimod er der nogle overvejelser som f.eks. hvad, der er legalt at bruge tid på i dette projekt. Flere siger, at de er overbeviste om, at mange gerne vil bruge tid på det, idet det synes åbenlyst, at det kan bruges til noget *"i større eller mindre grad"*, som det siges.

Klare rammer

Det bliver nævnt, at projektet med at implementere Aktiv Pleje også har været svært, idet det kører på syvende år, og der er stadig nogle, der ikke helt forstår, hvad det er. En motivationsfaktor kan helt banalt være noget struktur, som f.eks. en time hver anden uge i min kalender til MI, så

"det var en lige så vigtig arbejdsopgave som, at jeg tager til møde i Fagsekretariatet eller på hjemmebesøg. Og det ville igen indebære, at jeg ville finde mere tid til det der hjemme – for lige nu føler jeg, at jeg kan bruge tid på det hjemme, og så skal jeg bare op og på arbejde.... Altså jeg føler måske lidt, at det ikke er legalt, at jeg bruger ressourcer på MI nu i dette første kvartal af 2015. Hvis det ikke står i kalenderen, så bliver det nemt nedprioriteret, og vi får dårlig samvittighed.

Den nævnte time til MI i kalenderen foreslår nogle kan bruges til selvrefleksion, som f.eks. at gennemtænke den seneste tids borgersamtaler, hvad er lykkedes, og hvad kan evt. justeres lidt. Eller til transskriptioner og selvstudie. Nogle foreslår at danne de gamle netværksgrupper igen eller danne nye. En slags erfa-grupper med møde et par gange om året ville give god mening, bliver der sagt.

Det vil afgjort blive en udfordring, siges der, at holde fast i det og hele tiden udvikle sig. Det skal organiseres, så alle er med, er klar over, hvordan man gør det her. Hvis der skal være hjemmearbejde, så ønsker medarbejderne at vide det i god tid, sammen med information om, hvad der kan gøres i arbejdstiden, og om det er frivilligt eller en skal-ting. Desuden bliver det sagt, at tilbagevendende undervisningsdage et par gange om året vil være godt.

"Vi kan ikke bare læse en bog, og så kører det.. det er ikke noget, man bliver færdig med – det er en underlig størrelse, hvor man hele tiden bliver klogere. Hvis det bliver overladt til os selv, så tror jeg hurtigt, det løber ud igen.."

"Det er vigtigt, at vi fortæller de gode historier, dem lærer vi af. Også de, der ikke lykkes, at de bliver vendt til noget, der lykkes.."

Medarbejderne giver interviewereren ret i, at elementer fra motivationssamtalen også vil kunne hjælpe dem til at tackle eller cope med forskellige vilkår for deres arbejde, som f.eks. det første kvartal af 2015. I fremtiden vil der sandsynligvis opstå andre situationer, som kan udfordre medarbejdernes fleksibilitet. Og har man MI integreret i sig, så er det lidt ligesom at lære at køre bil, så er det der bare, man glemmer det ikke sådan uden videre.



Effektmåling

IMH gentager, at evalueringen af projektet omkring Aktiv Pleje sagde, at det var den motiverende samtale, der manglede.

"Så jeg er spændt på at høre, om også de medarbejdere, der har været involveret i det her, om også de er enige med mig i, at det er et godt redskab. Noget den motiverende samtale er god til, er at nedbringe stressniveauet, fordi du bliver bedre til at tackle dialogen med borgeren, du bliver ikke så nemt trængt op i en krog eller synes, du skal løse al verdens ulykker. Så jeg tænker også, at det er et redskab til, at du ikke bliver så stresset.."

På spørgsmålet om, hvordan man evt. kan effektmåle på det, så siger IMH, at det kunne måske gøres ved kvalitative undersøgelser som f.eks. at spørge medarbejderne på en skala fra 1-10, hvor var du før MI, og hvor er du nu? IMH fremhæver, at allerede nu er der en visitator, der får takkebreve fra borgere med tak for en god samtale. Så det kunne også være at måle på, borgernes tilfredshed.

Svære samtaler

Respondenterne har nogle supplerende faktuelle forslag som f.eks. en opgørelse over de såkaldte 'svære samtaler', men pointerer, at der ikke foreligger en før-måling. Et andet problem i relation til de 'svære samtaler' kunne være, at første kvartal af 2015 kommer til at afspejle den kæmpe omvæltning af serviceniveauet i kommunen, som så måske ville give flere end normalt. Andre fremhæver, at det må handle om at få formuleret spørgsmålene rigtigt og begrundet sine tanker:

"der er flere samtaler, som jeg synes, er blevet nemmere. Og der er også nogle samtaler, som jeg før ville have kategoriseret som svære, som jeg har fået nemmere ved at få drejet rundt, så de ikke er blevet svære."

Borgerinddragelse og borgertilfredshed.

"Jeg får ikke så mange skæld ud som jeg gjorde tidligere.. Det er jo en måde at møde borgeren på, at gå i forsvar – tryk avler modtryk. Så MI er at gå med modstanden på en anden måde.."

"og nu er vi jo gået i gang med de robot-støvsugere.. så oplever jeg også fra starten, at vi bliver taget pænt imod, fordi vi møder borgeren på en anden måde.."

"så det at opleve en borger sige tusinde tak for en dejlig samtale, selvom han har fået afslag. Nej, hvor er det dejligt .. Du må gerne komme igen en anden gang, selv om jeg ikke fik det, jeg gerne ville have .. det er interessant."



Den interkollegiale kommunikation

Nogle siger, at man må kunne måle på den interne kommunikation i personalegruppen, om der er flere eller færre konflikter, om deres feedback til hinanden, om de søger mere eller mindre støtte hos hinanden, og hvordan den enkelte så oplever den støtte, man får, om den bliver mere faglig og konstruktiv.

"nu ved man, at man ikke er den eneste, der har svære ting at snakke om.. tidligere har man måske bare gået med det for sig selv og tænkt, at det var der ingen grund til at involvere andre i."

"men måske også fordi man ved, at der kan være nogle af de andre, der kan komme med noget ... at det ikke bare bliver sådan noget adrrr, hvor var han irriterende, og så bliver det hele bare til noget irriteret noget.."

"også at vi har noget fagligt at lægge det op til, at det ikke bliver noget personligt, at det er også mig, der er usikker.."

Transskriptioner

Af borgersamtaler nævnes som et måleredskab, der kan dokumentere dels de færdigheder, den enkelte behersker, dels hvilke færdigheder, den enkelte medarbejder måske med fordel kunne overveje at udvikle lidt mere.

Sygefravær

Underviseren nævner i interviewet, at en effektmåling måske kan være på sygefravær i personalegruppen begrundet i, at Motivations samtalen giver øget arbejdsglæde og trivsel. Måske man kunne koncentrere effektmålinger i et mindre område i første omgang. Det ville være vældig interessant, for det er vist ikke gjort tidligere.

Tilfredshedsundersøgelse

Måske man allerede i foråret 2015 skal tænke i spørgeguide og interviewe borgere, pårørende og medarbejdere. Måske blot i ét område.

Ad 5: Hvordan vil MI være implementeret/ kunne ses/ mærkes når det er lykkes?

Souschef IMH's tanker

IMH beskriver, at

"såvel borgerne som de pårørende generelt vil opleve en meget bedre dialog med alle de medarbejdere, der kommer i deres hjem, da de vil opleve at blive set og hørt på en helt anden måde. Der vil være færre konflikter og klager."



IMH pointerer, at kommunen faktisk ikke får så mange klager nu og fortsætter, at det vil være et effekt mål, ligesom vi kan måle de positive henvendelser fra borgerne. IMH fortsætter tankescenariet og siger, at medarbejderne vil føle sig mindre pressede og stressede, da de har lært sig nogle sætninger, nogle metoder til også at tackle vrede borgere og pårørende på en respektfuld måde i stedet for måske at forsvare sig eller komme med gode råd. Samtidig vil dette betyde en konstruktiv stemning blandt medarbejderne. Det tværfaglige samarbejde, også med andre samarbejdspartnere, som af og til kan være vanskeligt, vil blive lettere og meget bedre. Det kan der jo også måles på. Så medarbejderne vil opleve en lettelse i deres dagligdag og egentlig også en mere meningsfuld hverdag. Endelig nævner IMH, at

"i den ideelle MI-verden, så vil borgere, der bliver indlagt, være mere positive i deres omtale af hjemmeplejen. Altså der vil komme flere gode historier til Ældrerådet, tror jeg.."

Respondenternes tanker

"Der burde ikke komme afslag til borgerne, hvis man når at have en samtale med borgeren, inden en ansøgning når kommunen, idet medarbejderen så har set og hørt borgerens reelle opfattelse af egen situation" ...

Der opstår en lille meningsudveksling om etikken i dette, som bl.a. går på, "om MI skal bruges til at hjernevaske borgeren til, at jeg nok skal klare mig uden hjælp..". Respondenten uddyber sine tanker:

"Det var nu ikke det, jeg mente.. Men jeg mener, vi har fået nogle spørgeteknikker, som gør, at vi får spurgt ind til, hvad problemet reelt er, uden det nødvendigvis bliver kommunens opgave at få det løst.. for mange gange hører vi, at borgeren gerne vil have hjælp til dit og dut, og så handler det i virkeligheden om manglende tryghed, at de mangler en eller anden kasse...."

Dette får en anden til at opsummere, at det handler om, at de så er blevet bedre til at afklare borgernes forventninger og behov, så de undgår vrede borgere, når der bliver givet afslag.

"Når jeg har gjort mit MI rigtigt, så har jeg hjulpet borgeren til, at han accepterer og forstår afslaget uden vrede.."

Andre fremhæver, at der i den ideelle MI-verden ikke høres nedgørende eller grimme ord om borgere, kollegaer, pårørende eller medarbejdere.

Samarbejdet bliver bedre, idet "dem og os" forsvinder. "Dem og os" bliver beskrevet som f.eks. "plejen og sygeplejen, os i Fagsekretariatet og dem derude" eller "indbyrdes blandt de forskellige faggrupper i Fagsekretariatet". Det bliver suppleret med ønsket om færre konflikter generelt.

Respondenterne fortsætter med at supplere hinandens tanker og siger bl.a., at borgerne kan ændre adfærd, når de bliver dygtigere til det ude i plejen, fordi borgerne bliver mødt på en anden måde, mere hørt, mere anerkendt

"..så den sure borger går fra at være den sure til at blive den søde borger.."

"ja, og de i plejen bliver måske ikke bange for at kaste håndklædet i ringen, når de har en borger, der er rigtig svær.. at de får meldt det ud i stedet for at gå med det selv, så vi sammen med hjælp fra MI kan finde på faglige løsninger.."



"Ja, eller at vi, som jeg tit møder meget af, så bliver det ligesom en frustration over, at den borger er så besværlig... altså at man sammen kan gå bag om det, så der ikke bliver givet op på samme måde.."

"Og somme tider sker det.. jamen, hvis borgeren én gang er sådan, eller en person i en anden afdeling har været sådan, så er det dét, der bliver hæftet på, så får vi det aldrig vendt rundt.. hvad der er inde bag ved det der.. og det tænker jeg kan være med til at ændre nogle ting, så man ikke bliver sat i bås.. så det ikke er sandheden... og jeg tror da også, at det er vigtigt, at lederne hele vejen rundt ... vi ved ikke om de har været på kursus.."

"og så for lige at få det ned på jorden, så er det jo ikke alt, der er godt at bruge MI til.. det er ikke de viise sten til alt.."

"At vi sørger for at få borgeren til at blomstre eller blive ved med at blomstre.."

Andre fortæller, at MI allerede har smittet af på samarbejdet og deres måde at være sammen på. Det leder til tanker om den ideelle MI-verden:

"Jeg er ikke i tvivl om, at det giver medarbejderne større arbejdsglæde.. det vil være kulturændrende ude i grupperne, fordi så skal man igen tage ansvar for egen situation, og du kan selv handle, og man hjælper hinanden med at få udviklet og se nye muligheder at arbejde på. Og de går ikke hjem med den frustration: Nej, hvor er det synd for fru Hansen, og sikke en situation.. Og de går heller ikke ud til borgeren med egne frustrationer, så de møder borgeren på en helt anden måde.. så i den ideelle MI-verden er det hele mere positivt både for borgere og medarbejdere.."

Målrettede forløb

Organisationens ledere vil kunne måle på de såkaldte 'målrettede forløb', menes der. Hvis de kører ideelt, så starter Aktiv Pleje fra dag et, og så er det med respekt for borgeren, så borgeren bliver så motiveret som muligt, så selvhjælpen som muligt, som borgeren nu kan, og det skulle meget gerne give økonomisk benefit for kommunen. Værdisættet bag er, at ethvert menneske grundlæggende har et ønske om at klare sig selv bedst muligt og længst muligt.

"en målrettet og effektiv form for hjemmehjælp vil give øget arbejdsglæde, måske færre sygedage, øget medarbejdertilfredshed .. Vi ved jo, at hvis vi er tilfredse med vores arbejde og tingene fungerer, så er man mindre tilbøjelig til at blive syg....."

"Ja, der vil være medarbejdere, der oplever, at deres indsats gør en forskel og kan se, at borgeren rykker, og yes, jeg har været med til at gøre en forskel."

"Samtlige medarbejdere, der har borgerkontakt vil være anderledes. Allerede nu opfører jeg mig anderledes, f.eks. når jeg er ude og handle, så kassedamen reagerer også anderledes af samme grund. Det er en måde at være på..."

"Hvis vi oplever en del modgang, så kan éns immunforsvar gå ned.. Så teoretisk, hvis modgangen går ned, så kan noget sygefravær elimineres.. Jeg synes bare, at jeg oplever, at pårørende er blevet mere medspillere, end jeg har oplevet tidligere – måske det skyldes mit milde sind...." (der



smågrines)

En respondent fremhæver, at samarbejdspartnerne for ca. tre år siden fik et spørgeskema, der gik på deres oplevelser af samarbejdet med visitorteamet, og at de svar faktisk gav stof til eftertanke, at man måske kunne gøre noget lidt anderledes.

Underviserens tanker

"Det, der fylder hos borgerne er ofte, at der kommer så mange forskellige.. og det bliver måske ikke anderledes i fremtiden.. så man kunne ønske sig, at netop det faktum bliver mindre problematisk, fordi der er flere, der vil møde borgeren positivt og anerkendende.."

Her bliver det fremhævet, at på grund af tidspres og medarbejdernes store ønske om at gøre det så godt for borgerne som muligt, så kan det medføre, at de starter på de opgaver, der skal løses, næsten inden de er kommet ind ad døren. På den ene side signalerer det kontrol og viden om borgerens situation – på den anden side kan det måske forhindre, at de får øje på evt. udvikling af borgerens færdigheder, positivt eller negativt. Og borgeren vil måske ikke føle sig set og hørt, og der kan komme klager. I den ideelle MI-verden vil sådanne situationer ikke opstå, mener underviseren.

Ad 6: Føler du dig helt og aldeles klædt på til MI på alle områder -eller hvad tænker du der skal til før du gør det?

IMH ser frem til mødet først i april med de to MI-ressourcepersoner og Marianne fra MI Center Fyn. En funktionsbeskrivelse står øverst på agendaen for mødet, og de to er allerede rollemødel, hvis adfærd har en afsmittende effekt. IMH nævner, at det er et bevidst valg af de to, da de har gennemført et diplommodul i motivationsamtalen. Og det er bevidst, at de begge er valgt til opgaven med implementering, da de får behov for sparring med hinanden.

IMH nævner, at der allerede nu er elementer fra MI, som de bruger rigtig tit, som f.eks. :

"den der med, åhh, det var vist lige ordne-refleksen, der kom op der.. og det er det der fælles sprog, fælles referenceramme, der er så god..vi forstår hinanden, så det bliver lettere at forstå, hvorfor vi handler, som vi gør, at acceptere og anerkende hinanden – og os selv.. og det med at spørge om lov.. og til møder, hvor vi kan sige, at åhh, der var vist ikke meget MI i det .. på den måde bliver det ofte italesat.. Alle er gode til at 'holde MI-gryden i kog' – også humoristisk, for alle ved, hvad vi taler om.."

"Jeg er vældig spændt på, om vi når derhen til den ideelle MI-verden, at medarbejderne føler sig mindre stressede, hvor borgerne oplever meget bedre livskvalitet – det er jo derfor, vi er her, at vi bliver bedre til at løse vores kerneopgave."

Nogle respondenter beskriver et positivt undervisnings- og supervisionsforløb indtil nu. Det bliver fremhævet, at en ekstern supervisor har været hensigtsmæssig. Samtidig er der et stort ønske om at få afklaret nogle rammer for det videre forløb – især i relation til tidsforbrug. Det bliver nævnt, at nogle

"halter lidt bagefter, får dårlig samvittighed, når nu der sættes så meget i værk..."

"ja, og om vi bliver klædt godt nok på til intensionen med det her.. Alle har jo gjort noget forskelligt"



– så det vil lette presset for mange..”

De to MI-ressourcepersoner

De to MI-ressourcepersoner fremhæver det positive, at de kan være med til at sætte deres præg på det, der skal ske. Samtidig er de lidt usikre på, om de er klædt godt nok på til det, de gerne vil, og som omfatter en international konference i Berlin til efteråret, hvor de kan få mulighed for at møde andre undervisere fra hele verden, få afprøvet deres færdigheder og dermed blive en del af både det nordiske og det internationale netværk af undervisere / trænere i motivationssamtalen.

Stress

Underviseren forklarer, at hendes drivkraft er hendes tro på, at motivationssamtalen kan modvirke stress i en vis grad. De mange år som konsulent i forskellige kommuner har betydet et møde med den kendsgerning, at mange offentligt ansatte bliver sygemeldt med stress, langvarige forløb, og nogle kommer slet ikke tilbage. Og det skyldes blot, at de vil gøre deres arbejde så godt som muligt. Altså opfatter underviseren også det at være god til motivationssamtalen i praksis som en måde, hvormed den enkelte medarbejder kan passe på sig selv. Underviseren ser ligesom medarbejderne frem til at høre mere om ledelsens forventninger og nogle rammer for det videre forløb.

”medarbejderne har i hele forløbet givet udtryk for nogen usikkerhed, og det giver utryghed, omkring rammer og forventninger til den enkelte og dem som gruppe. Det kan generere modstand, og da ét af kerneområderne i MI er at forebygge modstand, så kommer det til at virke paradoksalt, ude af trit med det, de lærer..”



Opsummering på deltagernes udsagn i fokusgruppe-interviewene

Herunder eksempler i punktform fra de interviewede januar 2015, et halvt år efter projektets start. Tallene henviser til spørgeguiden. I parentes er nævnt det sidetal, der kan uddybe det nævnte.

Ad 1: Overordnede tanker bag og visioner for projektet / undervisningen i MI for Tippere, visitatorer, ældrekonsulenter demenskoordinatorer i fagsekretariatet Pleje og Omsorg? (s.11 ff)

- En opfølgning på en evalueringsrapport vedrørende aktiv pleje i 2008
- Støtte bedre op om borgernes motivation for at blive mere selvhjulpne
- Få borgerne til i højere grad at føle sig set, hørt og medinddraget
- Gøre de eksisterende MI-grupper mere konstruktive
- Opnå et fælles sprog og fælles fodslaw
- At støtte hinanden i at omsætte tidligere temadages læring til daglig praksis
- Mindske frustrationen over, at vi ikke alle var på samme niveau
- Blive bedre til de 'svære samtaler'
- Kunne passe fint som støtte til den rehabiliterende tankegang
- Sundhedsstyrelsen siger, at MI virker, der er evidens

Ad 2: Formålet med at udbrede MI i relation til forskellige aktører som f.eks. organisationen, borgere og pårørende samt medarbejdere. (s.15 ff)

- Fælles sprog, der kan støtte op om borgernes motivation
- Højne borgerinddragelse
- Undgå konflikter
- Fremme fagligheden
- Øget respekt i praksis
- At borgere og pårørende føler sig set og hørt
- Redskaber til at reflektere over og dermed udvikle egen praksis
- Øget arbejdsglæde
- Øget borgertilfredshed

Ad 3: Forventninger til de implicerede aktøres rolle fremadrettet? (s. 17 ff)

- De 2 MI-ressourcepersoner skal løfte MI i hele organisationen Pleje - Omsorg
- Funktionsbeskrivelse for de to ressourcepersoner, der skal løfte opgaven
- En plan for det kommende implementeringsarbejde
- At hver medarbejder i organisationen bliver så god som muligt til MI
- Kunne modtage sparring på egen MI-praksis
- Erfa-grupper, der nogle gange om året kan tage forskellige temaer op



Ad 4: Hvilke tanker er der for processen fremadrettet? (s. 19 ff)

A: En masterplan?

Souschef Inger-Marie Hansen

- Optagelser af samtaler og transskriptioner ligger i arbejdstiden.
- Teoretisk fordybning hjemme (derfor har alle fået bogen).
- Ekstern evaluering kommer senere.
- MI skal udbredes til hele Pleje-Omsorg.
-

Respondenterne

- Ønsker tid i kalenderen til at forbedre sig i motivationssamtalen, f.eks. til transskribering, forberedelse, refleksion, erfa-gruppe .
- Ønsker klare rammer og forventninger.
- Undervisningsdage et par gange om året.
- Evt. opgaver skal meldes ud i god tid.

B: & C: Hvad skal/ kan der evalueres på?

- Stressniveau blandt medarbejderne – evt. undersøge det v.hj.a. en kvalitativ undersøgelse som f.eks. skalsspørgsmål fra 1-10, hvor var du før, og hvor er du nu?.
- Borgernes tilfredshed kunne undersøges.
- Forebyggelse f.eks. i relation til KRAM-faktorerne.
- En opgørelse over de såkaldt ”svære borgersamtaler” – fokusgruppe-interviewet viser flere overvejelser omkring dette.
- Borgerinddragelse og borgertilfredshed.
- Kommunikationen indbyrdes blandt personalet.
- Analyse af transskriptioner af borgersamtaler (udvikling i medarbejdernes færdigheder).
- Personalets sygefravær.
- Samarbejdspartneres tilfredshed (blev gjort for ca 3 år siden med et spørgeskema. Noget lignende må kunne gøres igen, mener medarbejderen.



Ad 5: Hvordan vil MI være implementeret/ kunne ses/ mærkes når det er lykkedes? Intervieweren bruger metaforen "når den ideelle MI-verden er opnået" (s.22 ff)

- Borgere og pårørende vil opleve en meget bedre dialog med alle medarbejdere, der kommer i deres hjem.
- Der vil være færre konflikter.
- Færre klager.
- Positive tilkendegivelser fra borgere og pårørende ("*det er der allerede begyndt at komme*", siger IMH).
- Borgere, der bliver indlagt på sygehus vil være mere positive i deres omtale af hjemmeplejen.
- Der vil komme flere gode historier til Ældrerådet.
- Der burde ikke komme afslag til borgerne .
- Der kan ikke høres "grimme eller nedgørende ord".
- Samarbejdet er bedre: "*dem og os*" forsvinder.
- "den sure borger bliver til den søde borger".
- Personalet i plejen vil bruge os (i Fagsekretariatet/ red.) tidligere og mere for at vi sammen finder faglige løsninger.
- Man sætter færre "i bås".
- Personalet får borgeren til at blomstre eller blive ved med at blomstre.
- Personalet får større arbejdsglæde.
- Kulturen i grupperne ændrer sig.
- "*I den ideelle MI-verden er det hele mere positivt både for borgere og medarbejdere*"
- De såkaldt 'målrettede forløb' starter fra dag et.
- Medarbejdere vil opleve, at deres indsats gør en forskel.
- Pårørende bliver mere medspillere end tidligere. "*Jeg synes allerede, at pårørende er blevet mere medspillere, end jeg tidligere har oplevet*".

Ad 6: Føler du dig helt og aldeles klædt på til MI på alle områder -eller hvad tænker du der skal til før du gør det? (s. 25)

- Der er udpeget 2 personer til at løfte opgaven med at implementere MI.
- Indledende planlægningsmøde er aftalt til 15.april 2015.
- Et fælles sprog i Fagsekretariatet er begyndt (Allerede nu bruger Fagsekretariatets personale flere elementer fra MI).
- Alle synes at arbejde for at "holde MI-gryden i kog".
- Der er udbredte ønsker om at få afklaret rammerne om det videre forløb.
- De to ressourcepersoner, som endnu ikke har nogen titel, og som interviewereren kalder "de to udvalgte", der skal løfte opgaven, ser frem til muligheden for sætte deres præg på forløbet.
- Der er afsat i alt fem datoer i 2015 til supervision for de tre grupper med den eksterne supervisor.
- Der er aftalt ekstern støtte og supervision i 2015 til "de to udvalgte" mhp. at få processen godt i gang.

Afsluttende bemærkninger fra fokusgruppe-interviewet omhandler et respondentspørgsmål om, hvorvidt ledelsen også skal gennemgå træning og uddannelse i motivationssamtalen. Og et respondentudsagn "*og så lige for at få det ned på jorden, så er det jo ikke alt, der er godt at bruge MI til... det er ikke de viise sten til alt.*"



Diskussion

Motivations samtalen er i høj grad en kommunikationsstil, en måde at være sammen med andre mennesker på. Den er personcentreret, styrende og primært rettet mod motivationsfasen i en forandringsproces. Den hjælper bevisligt mennesker til en hurtigere og mere langtidsholdbar forandring. Det betyder, at når en professionel vælger at benytte motivations samtalen, så er det af yderste vigtighed, at etiske overvejelser konstant har fokus. Man kan altid diskutere, om det er personalets opgave at hjælpe en kommune med at spare penge ved at motivere så mange borgere som muligt til at klare sig selv. På den anden side, så er det et faktum i misbrugsbehandlingen, at noget offentligt personale med deres måde at kommunikere på, i mange år er kommet til at fastholde en borger i en uhensigtsmæssig adfærd med manglende tro på egne evner (Moyers, Miller 2013 og Miller, Yahne 2004).

I hjemmeplejen kan den situation opstå, at når personalet føler sig presset fra kommunen på den ene side og borgeren og dennes pårørende på den anden side, så opstår der en slags kampzone (Ivarsson, Ortiz 2015). Det kan betyde, at medarbejderen måske i stedet for at lytte kommer til at overtale uden tilladelse, så borgerens reelle kompetencer ikke bliver afdækket. Fokusgruppeinterviewene kunne indikere, at dette nogle gange har været tilfældet, og at det netop er dette, der ændrer sig mærkbart, så borgerne siger tak for samtalen, selv om det munder ud i et afslag.

Konklusion

Når et omfattende projekt af denne art en anden gang skal iværksættes, så synes fokusgruppeinterviewene at indikere nødvendigheden af, at der hurtigst muligt skal udarbejdes en egentlig projektbeskrivelse for at mindske deltagerens usikkerhed og frustrationer over at opleve forskellige måder at håndtere det på. Flere har udtrykt konstant dårlig samvittighed og samtidig forsøgt at være loyale over for kollegaerne og projektet.

Når det så er sagt, så viser interviewene også et enormt engagement, der giver mange kreative forslag til, dels hvad formålet kunne være, dels hvordan der kan effektmåles, og hvordan man fremover kan bibeholde og fortsat udvikle deltagerens læring til gavn for kommunens borgere. Det synes som om, alle deltagere er enige om, at de allerede nu er i gang med at udvikle et fælles sprog, der hjælper dem til at højne fagligheden. De fleste deltagere har oplevet succeser, både i relation til borgere og pårørende og i relation til deres indbyrdes kommunikation. Nogle taler om starten på en kulturændring, der allerede nu har givet positive tilbagemeldinger, f.eks. i form af taknemlighed fra borgere og pårørende.

Der er kreative idéer til områder, der kan effektmåles på, og de fleste har tanker og forventninger til fremtiden, både til sig selv, men også til ledelsen og de to MI-ressourcepersoner. De håber på en gennemskuelig plan snarest med klare rammer for det videre forløb, så udviklingen bliver bevaret og udviklet mere.

Dette er et såkaldt 'arbejdsgiver bestemt' forløb, et forløb som umiddelbart ikke er frivilligt. To dages introduktion og træning efterfulgt af syv gange tre timers supervision på brugen af MI i egen praksis i grupper på 6-9 deltagere over et halvt år har vist at kunne medføre udvikling af de individuelle, kommunikative færdigheder og stort engagement hos deltagerne fremadrettet. Der er øget bevidsthed om egen måde at kommunikere på. Flere har anerkendt, at den øgede bevidsthed kan hænge sammen med at



optage og aflytte egne borgersamtaler og modtage feedback på egen praksis.

Anbefalinger fremadrettet begrundet i respondenternes udsagn

- Projektet har dokumenteret, at respondenterne oplever, at træning i motivations samtalen gør en positiv forskel i deres daglige arbejde. Samtidig udtrykker respondenterne nogen bekymring for den videre implementering og eventuelle fremtidige projekter. En anbefaling bliver derfor at der
 - hurtigst muligt udarbejdes en handleplan for det videre implementeringsforløb med tidsplan, klare rammer og forventninger. En handleplan, der opfylder respondenternes ønsker for en ideel projektstart i fremtiden kan benyttes som inspiration:

En projektbeskrivelse, der skal indeholde

- Tydeligt formål og mål
- Begrundelser for in- og eksklusionskriterier
- Klare rammer for forløbet i god tid, som f.eks.
 - Mødedatoer
 - Forberedelse til møderne – f.eks. optage og transskribere samtaler, fordybelse i litteratur, skriftlige opgaver.
 - Forventninger til deltagerens indsats i projektet, hvad er frivilligt, og hvad er ikke.
 - Hvad kan deltagerne i arbejdstiden
 - Hvor meget arbejdstid må /skal hver deltager bruge
 - Er det en skal-ting, så skal det markeres i kalenderen på lige fod med f.eks. møder og borgerbesøg.
 - Forventninger til, hvad der skal komme ud af projektet, herunder forventninger til den enkeltes indsats i form af f.eks. undervisning og supervision af kollegaer.
- Motivations samtalen er som nævnt en professionel og styrende samtalestil til at fremme en andens motivationsproces frem mod en forandring. Diskussionsafsnittet påpeger et eventuelt dilemma, som forfatteren til denne evalueringsrapport vil følge op på med en anbefaling
 - jo dygtigere, medarbejderne i hjemmeplejen bliver til at mestre motivations samtalen, jo større krav stiller det til dem om at foretage omhyggelige etiske overvejelser hver eneste gang.



Litteratur

1. Miller WR, Rollnick S. Den Motiverende Samtale - støtte til forandring. 2. udgave. Hans Reitzels Forlag 2014.
2. Miller W, Yahne C E et al. University of New Mexico. A Randomized Trial of Methods to Help Clinicians Learn Motivational Interviewing. Journal of Consulting and Clinical Psychology 2004, Vol. 72. No 6, 1050-1062.
3. Moyers TB, Miller WR. Is low Therapist Empathy Toxic? Psychology of Addictive Behaviors. 2013. vol. 27, no 3, 878-884.
4. Ivarsson BH, Ortiz L. Den motiverende samtale – praktisk håndbog til samtaler med ældre. Munksgaards Forlag 2015.



Bilag 1

Forebyggelse – forfatterens overvejelser

Som tillæg til rapporten tilføjer forfatteren til denne evalueringsrapport, Marianne Peter, MI Center Fyn, nogle yderligere overvejelser omkring effektmåling. Man kunne overveje at måle på mere konkrete områder, som f.eks. en positiv udvikling i følgesymptomer til en uhensigtsmæssig livsstil. Uhensigtsmæssig, fordi de fleste mennesker generelt ønsker at kunne kontrollere sig selv og sin adfærd, i stedet for, at adfærden styrer dem og måske forhindrer dem i at få deres inderste drømme og forventninger helt eller delvist opfyldt.

Et forslag kunne f.eks. være at sætte fokus på borgernes alkoholforbrug. Vi ved, at der er en stigning generelt i antallet af ældre + 60 årige⁵, der drikker for meget alkohol. Vi ved, at jo ældre, man bliver, jo mindre tåler kroppen alkohol: infektioner bliver vanskeligere at behandle, risikoen for faldulykker stiger, risikoen for problemer med at holde på urin og afføring stiger. Hvis man vælger at bruge MI systematisk i relation til afdækning og indsats, så vil antallet af borgere med behov for hjælp falde. Man ville kunne måle en sådan indsats.

De andre KRAM-faktorer kunne måske også få fokus. Det er et faktum, at nogle medarbejdere med deres adfærd kommer til at fastholde en borgers uhensigtsmæssige adfærd, f.eks. fordi de synes, det er synd for borgeren. Kunne denne personlige og subjektive 'synsning' erstattes af en adfærd, der er bundet i faglighed og høj grad af empati, der giver mennesket tro og håb omkring egne evner til at klare sig selv bedst muligt og længst muligt, så vil det være respektfuldt og professionelt forebyggelsesarbejde på et individuelt og højt plan.

⁵ http://www.sdu.dk/Om_SDU/Institutter_centre/UCAR/Forskning/Research_areas/Elderly_Study - Et internationalt studie under Syddansk Universitet, der arbejder på at udvikle et målrettet behandlingstilbud til det stigende antal +60-årige, der har et uhensigtsmæssigt alkoholforbrug.



Bilag 2

Interviewguide – Januar 2015

[Ved Sundhedsfaglig Konsulent, Dorthe Brænder Lilliendal, dobli@fmk.dk, 7253 5070](mailto:dobli@fmk.dk)

1. Overordnede tanker bag og visioner for projektet / undervisningen i MI for Tippere, visitatorer, ældrekonsulenter og demenskoordinatorer i fagsekretariatet?
 - a. Eks. hvad er formålet med at netop denne gruppe skulle undervises?
 - b. Hvad var ind- og eksklusionskriterierne?
 - c. Hvordan foregik kommunikationen/ informationen til de implicerede parter vedrørende processen?
2. Hvad er formålet med at udbrede MI i relation til forskellige aktører?
 - a. Organisationen?
 - b. Borgere og pårørende?
 - c. Medarbejdere?
3. Forventninger til de implicerede aktøres rolle fremadrettet?
 - a. De to udvalgte MI formidlere?
 - b. De andre implicerede?
4. Hvilke tanker er der for processen fremadrettet?
 - a. Er der en masterplan for hvordan det sikres at der arbejdes både systematisk og struktureret med MI både på kort og på lang sigt?
 - b. Hvad skal der kunne evalueres på?
 - c. Hvordan effektmåles der?
 - d. Hvordan operationaliseres hele projektet?
 - e. Hvordan holdes gryden i kog – både på kort og lang sigt?
 - f. Hvilke udfordringer (Hvis der er nogen) ses der i forhold til MI arbejdet fremadrettet?
5. Hvordan vil MI være implementeret/ kunne ses/ mærkes når det er lykket?
 - a. Hvad vil der blive gjort som der ikke bliver gjort i dag?
 - b. Hvad vil organisationens ledere kunne mærke?
 - c. Borgerne – de pårørende?
 - d. Medarbejderne?
 - e. Hvem andre vil kunne mærke implementeringen?
6. Føler du dig helt og aldeles klædt på til MI på alle områder -eller hvad tænker du der skal til før du gør det?

Bilag 3

Evalueringsrapporten inkl. Interviewguide, lay-out & opsætning er samlet udarbejdet af



Uddrag fra kontrakten vedrørende MI-træning og supervision

Undervisningens og supervisionens formål:

- At træne deltagerne i nogle basale kommunikative færdigheder og strategier, der kan supplere alt andet godt forandringsarbejde.
- At bevidstgøre, understøtte og udvikle deltagernes egne kommunikative kompetencer, så de i højere grad bliver bevidste om at kunne ændre egen kommunikative strategi i relation til målet. Hensigten er at kunne undgå eller afbøde konfrontationer og fastlåste situationer, for i stedet at fremme borgeres eller kollegaers indre motivation for ændring.
- At introducere deltagerne til manualen for kodningsinstrumentet MITI (Motivational Interviewing Treatment Integrity) med det formål, at deltagerne hurtigt får et konkret redskab, de også vil kunne benytte til egen-supervision.

Underviserens mål er:

At deltagerne, når de to dages undervisning er slut, føler sig en anelse mere nysgerrige, mere tænksomme og måske mere fleksible i forhold til egen praksis. En struktureret supervision vil øge sandsynligheden for implementering.

Undervisningens indhold

Undervisningen /træningen baseres på lidt teori og flere øvelser. Vi arbejder med 'realplay' i stedet for 'roleplay'. Relationer, ambivalens og forandringstale er vigtige temaer ligesom åbne spørgsmål, refleksioner /spejlinger, anerkendelser og opsummeringer er de basale færdigheder.

Supervisionen

1. Vil som udgangspunkt basere sig på fælles feedback på deltagernes egne transskriberede dialoger. Feedback er her defineret som at fremhæve alt, der er god MI. Det er 'forbudt' at fremhæve det evt. mindre gode. Hvis indehaveren af dialogen ønsker det, kan vi i fællesskab slutte af med at give ét forslag til øget opmærksomhed til næste gang.
2. Kan også være i fællesskab at formulere sætningsforslag til specielle situationer som f.eks. starten på et møde med en vred pårørende eller borger. Måske motivere en kollega til at gøre noget andet, end det, man plejer osv. I disse situationer kan et rollespil komme på tale.
3. Kan også være et tema som f.eks. genkende, uddrage og forstærke forandringstale, hvor øvelser vil indgå.