



# SAMARBEJDE MED PÅRØ- RENDE VED INDFLYTNING I PLEJEBOLIG

Konceptbeskrivelse | Gentofte plejeboliger | juni 2026

Udgivet af:  
Dansk Selskab for Patientsikkerhed  
c/o Frederiksberg Hospital  
Vej 8, indgang 1, 1 sal  
Nordre Fasanvej 57  
2000 Frederiksberg

ISBN nr. 978-87-994830-9-9

# PS!

# Indholdsfortegnelse

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Formål og idé.....</b>                                     | <b>4</b>  |
| Pårørende er forskellige – og skal mødes forskelligt.....        | 4         |
| Pårørendebehov og dobbeltperspektiv.....                         | 5         |
| <b>2. Hvad er nyt og innovativt? .....</b>                       | <b>6</b>  |
| Det nye i konceptet .....                                        | 6         |
| Det, vi allerede gør – men nu struktureret og kvalificeret ..... | 6         |
| <b>3. Overblik: Faser, roller og timing .....</b>                | <b>7</b>  |
| <b>4. Bærende principper .....</b>                               | <b>8</b>  |
| 1. Tidlig relationsdannelse.....                                 | 8         |
| 2. Fælles forventningsafstemning .....                           | 8         |
| 3. Løbende justering af samarbejdet.....                         | 8         |
| En enkel og praksisnær metode.....                               | 8         |
| En sammenhængende samarbejdsproces.....                          | 9         |
| <b>5. Understøttende materialer.....</b>                         | <b>10</b> |
| Samtalerammer.....                                               | 10        |
| Lommekort .....                                                  | 10        |
| Onepager .....                                                   | 10        |
| Nexus .....                                                      | 11        |
| Virtuelle formater .....                                         | 11        |
| Praksisprincipper.....                                           | 11        |
| Metodisk struktur for dialogerne .....                           | 11        |
| <b>6. Dialog 1: Brobygningsdialog før indflytning .....</b>      | <b>12</b> |
| Placering i forløbet.....                                        | 12        |
| Formål .....                                                     | 12        |
| Format.....                                                      | 12        |
| Samtaleramme.....                                                | 12        |
| 1. Velkomst.....                                                 | 12        |
| 2. Fire centrale spørgsmål .....                                 | 13        |
| 3. Opsamling .....                                               | 13        |
| 4. Dokumentation .....                                           | 13        |
| Variationer i praksis .....                                      | 13        |
| Samtalegreb til medarbejderen.....                               | 13        |
| Hvad brobygningsdialogen IKKE må blive til .....                 | 14        |
| Sammenhæng til det samlede forløb .....                          | 14        |

## 7. Dialog 2: Tværfaglig dialog med hjemmepleje/CRF/demenskoordinatorer ..... 15

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Placering i forløbet.....               | 15 |
| Formål .....                            | 15 |
| Format .....                            | 15 |
| Samtaleramme .....                      | 15 |
| Dokumentation .....                     | 16 |
| Variationer i praksis .....             | 16 |
| Samtalegreb til medarbejderen.....      | 16 |
| Hvad dialogen IKKE må blive til.....    | 16 |
| Sammenhæng til det samlede forløb ..... | 17 |

## 8. Dialog 3: Relations- og samarbejdsaftale – indflytningssamtale om sundhed, samarbejde og trivsel ..... 18

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Placering i forløbet.....               | 18 |
| Trepartsperspektiv .....                | 18 |
| Formål .....                            | 18 |
| Format .....                            | 18 |
| Samtaleramme .....                      | 19 |
| Velkomst.....                           | 19 |
| Den første tid .....                    | 19 |
| Hvad er vigtigt lige nu .....           | 19 |
| Samarbejde og roller .....              | 19 |
| Kontakt og dialog.....                  | 19 |
| Dokumentation .....                     | 19 |
| Variationer i praksis .....             | 20 |
| Samtalegreb til medarbejderen.....      | 20 |
| Hvad samtalen IKKE må blive til.....    | 21 |
| Sammenhæng til det samlede forløb ..... | 21 |

## 9. Dialog 4: Tryghedsloop – dialog om sundhed, samarbejde og trivsel ..... 22

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Placering i forløbet.....                 | 22 |
| Formål .....                              | 22 |
| Format .....                              | 22 |
| Samtaleramme .....                        | 22 |
| Samtalegreb til medarbejderen.....        | 23 |
| Dokumentation .....                       | 23 |
| Variationer i praksis .....               | 23 |
| Samtalegreb til medarbejderen.....        | 23 |
| Hvad tryghedsloops IKKE må blive til..... | 24 |
| Sammenhæng til det samlede forløb .....   | 24 |

## 10. Yderligere læsning ..... 25

## Formål og idé

---

Pårørendeprojektet har haft til formål at udvikle og afprøve en fælles model for tidlig og systematisk inddragelse af pårørende ved indflytning i plejebolig. Målet er at styrke samarbejdet mellem beboere, pårørende og medarbejdere.

Konceptet udspringer af et samskabende udviklingsarbejde mellem beboere, pårørende, medarbejdere, ledere og tværfaglige aktører. Processen omfattede interview, tre samskabelsesworkshops og fælles refleksioner over, hvad der faktisk får samarbejdet til at fungere i praksis. Indholdet i konceptet er derfor ikke en teoretisk model, men resultatet af *fælles erfaringer, konkrete hverdagsproblemer og løsninger, der blev udviklet sammen med dem, det handler om.*

Et centralt udgangspunkt i processen var at skabe ensartethed uden at skabe rigiditet: Et fælles koncept, der giver retning og struktur – men som samtidig kan tilpasses borgerens behov, pårørendes ønsker og plejeboligens praksis.

### Pårørende er forskellige – og skal mødes forskelligt

En vigtig læring i samskabelsesprocessen er, at *pårørende ikke er én målgruppe*. De har forskellige relationer til borgeren, forskellige ressourcer, forskellige følelsesmæssige udgangspunkter og forskellige ønsker til, hvordan de gerne vil involveres. Nogle ønsker tæt dialog og løbende kontakt. Andre ønsker klar adskillelse mellem medarbejdernes ansvar og egen rolle. Nogle oplever skyld eller ambivalens. Andre oplever lettelse og håb om stabilitet.

Konceptet tager højde for, at pårørende både har en central viden og motivation og samtidig står i en ny rolle, når borgeren flytter i plejebolig. Det betyder, at:

- Pårørende bidrager med vigtig viden om borgerens liv, vaner og trivsel, og at de ønsker at blive mødt som reelle samarbejdspartnere.
- Pårørendes rolle ændrer sig ved indflytning, og at der opstår nye behov for afklaring af ansvar, grænser og forventninger. Samarbejdet skal derfor justeres løbende, i takt med at hverdagen finder sin form.

Dette betyder, at samarbejdet ikke kan standardiseres i indhold – men det kan standardiseres i struktur. Konceptet leverer netop en struktur, der gør det muligt at møde forskellige pårørende på en fleksibel, men systematisk måde.

Indflytningskonceptet har til formål at skabe tryghed, tydelighed og et bæredygtigt samarbejde mellem pårørende og plejebolig før, under og efter indflytning i plejebolig. Konceptet etablerer en fælles struktur for dialog og samarbejde gennem konkrete kontaktpunkter, tydelig forventningsafstemning og løbende justering i praksis.

Det er konceptets ambition at understøtte:

- Bedre oplevet kvalitet for borger og pårørende.
- Færre misforståelser og konflikter.
- Større tryghed hos medarbejdere.
- Et mere bæredygtigt pårørendesamarbejde over tid.

Indflytningskonceptet gør pårørendesamarbejde konkret, fælles og muligt i hverdagen – og mindre afhængigt af enkeltpersoner.

## Pårørendebehov og dobbeltperspektiv

Konceptet tager afsæt i et trepartsperspektiv, hvor borger, pårørende og medarbejdere bidrager med forskellige perspektiver i et fælles samarbejde. Borgerens ønsker og livsperspektiv er det samlede omdrejningspunkt, pårørende bidrager med relationel viden og kontinuitet, og medarbejdere har det faglige ansvar for pleje, behandling og koordinering. Samarbejdet lykkes, når perspektiverne bringes i spil samtidig – og når der er rum for løbende dialog, justering og fælles læring.

## Hvad er nyt og innovativt?

---

Konceptet adskiller sig fra klassiske indflytningsforløb ved systematisk at strukturere dialogen mellem plejebolig og pårørende over tid. Hvor samarbejdet efter indflytningssamtalen tidligere ofte opstod ad hoc, etablerer konceptet en sammenhængende proces med tydelige dialogpunkter før, under og efter indflytning.

### Det nye i konceptet

Konceptet introducerer en række elementer, der grundlæggende ændrer måden, pårørendesamarbejdet tænkes på:

#### 1. Brobygningsdialog før indflytning i forbindelse med rundvisning

- En målrettet samtale om bekymringer, håb og praktiske detaljer. Formen er ny, selvom besøg før indflytning fandt sted tidligere.

#### 2. Mikroaktiviteter

- Systematisk afdækning og videreførelse af beboerens små betydningsfulde hverdagsrutiner – i samarbejde med pårørende mhp. at sikre en tryk overgang og understøtte opbygning af nye relationer.

#### 3. Dialog med hjemmepleje/CRF/demenskoordinatorer / daghjem og dagcentre

- Faglig brobygningsdialog om familiens håb i forbindelse med indflytning i plejebolig.

#### 4. Trepartsaftaler med tydelig rolleafklaring

- Samtaler om involvering, kontaktveje og samarbejde, som tidligere ofte blev taget, når noget opstod.

#### 5. Tryghedsloops – gentagne, kortere dialoger

- Systematiske opfølgende samtaler (fx 7-14 dage, 30-45 dage og efter 6 måneder), der sikrer tidlig justering og forebyggelse af konflikt. Dette er nyt, hvad angår timing, hyppighed og funktion.

#### 6. Virtuelle/hybride formater som et aktivt tilvalg

- Digital deltagelse bruges strategisk for at sikre tilgængelighed, ikke som nødløsning.

Det innovative i konceptet ligger ikke i den enkelte samtale, men i den samlede struktur af dialoger over tid, hvor relation, forventningsafstemning og justering understøttes systematisk.

### Det, vi allerede gør – men nu struktureret og kvalificeret

Konceptet bygger videre på velkendte dele af praksis:

- Hjemmeside og chatbotfunktion.
- Rundvisning og velkomst – nu med klarere formål og tværfaglig koordinering.
- Indflytningssamtale og skriftlige informationsmaterialer.
- Lægesamtaler.

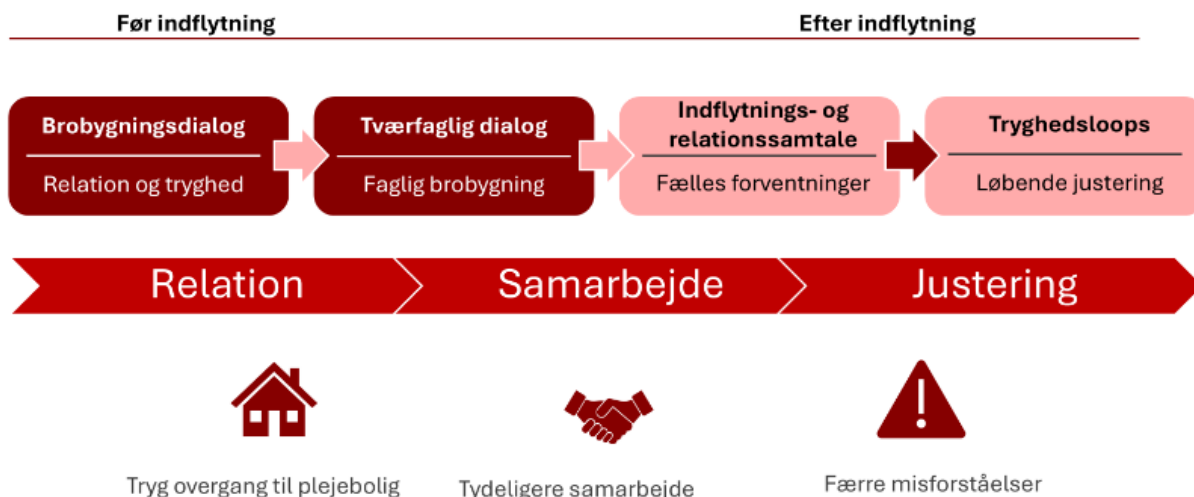
## Overblik: Faser, roller og timing

Indflytningskonceptet er opdelt i tre faser: før, under og efter indflytning. Hver fase indeholder konkrete dialoger og handlinger, som tilsammen understøtter et trygt og bæredygtigt samarbejde mellem borger, pårørende og plejebolig. De enkelte dialoger bygger videre på hinanden og følger en enkel logik:

**Relation → Faglig brobygning → Samarbejde → Løbende justering**

### God start på samarbejdet med pårørende

Fire dialoger der styrker relation, samarbejde og tryghed ved indflytning i plejebolig



## Bærende principper

---

Metoden bygger på tre centrale principper.

### 1. Tidlig relationsdannelse

En tryk overgang til plejebolig begynder før indflytning. Når borger og pårørende møder medarbejderne tidligt i forløbet, skabes der mulighed for at opbygge en relation og etablere en forståelse af, hvad der er vigtigt for borgeren i hverdagen.

Brobygningsdialogen og dialogen med tværfaglige samarbejdspartnere bidrager til at skabe en fælles forståelse af borgers liv, behov og ønsker. Samtidig giver dialogen medarbejderne mulighed for at planlægge modtagelsen af borgeren på en måde, der understøtter trivsel og tryghed.

Tidlig relationsdannelse kan dermed forebygge misforståelser og styrke tilliden mellem medarbejdere og pårørende.

### 2. Fælles forventningsafstemning

Efter indflytning er det vigtigt at skabe en fælles forståelse af samarbejdet mellem plejebolig og pårørende. Relations- og samarbejdssamtalen giver mulighed for at drøfte:

- Hvad der er vigtigt for borgeren.
- Hvordan samarbejdet kan fungere i hverdagen.
- Hvordan dialogen mellem parterne bedst foregår.

Samtalen understøtter et trepartsperspektiv, hvor både borgerens, de pårørendes og medarbejdernes perspektiver bringes i spil. Samtidig giver dialogen mulighed for at tydeliggøre roller og ansvar, så samarbejdet kan fungere på en måde, der både understøtter borgerens selvbestemmelse og medarbejdernes faglige ansvar.

### 3. Løbende justering af samarbejdet

Samarbejdet mellem plejebolig og pårørende udvikler sig over tid. Det er derfor vigtigt, at dialogen ikke kun finder sted ved indflytning, men følges op løbende.

Tryghedsloops fungerer som korte opfølgende dialoger mellem medarbejdere og pårørende. Samtalens omdrejningspunkt er sundhed, trivsel og samarbejde. De tager udgangspunkt i tre enkle spørgsmål.

1. Hvordan går det lige nu?
2. Hvad fungerer godt?
3. Er der noget vi skal justere?

Samtalen afsluttes med en kort opsummering fra medarbejderen omkring aftaler og opfølgning. Denne løbende dialog gør det muligt at opdage begyndende utryghed eller misforståelser tidligt og justere samarbejdet, før problemer udvikler sig.

### En enkel og praksisnær metode

Konceptet er udviklet med fokus på at være enkelt og anvendeligt i en travl hverdag. Dialogerne understøttes af praktiske værktøjer, herunder samtalekort og enkle samtalerammer.

Formålet er ikke at standardisere relationer eller gøre dialogen skematisk, men at give medarbejdere små konkrete greb, der kan understøtte en tryk og meningsfuld dialog med borger og pårørende.

Metoden kombinerer dermed struktur og fagligt skøn: Dialogerne har en klar retning og et tydeligt formål, men medarbejderen anvender fortsat sin faglige vurdering i den konkrete situation. Konceptet standardiserer ikke relationer – men strukturen for dialog.

## En sammenhængende samarbejdsproces

Når de enkelte dialoger ses samlet, skaber konceptet en sammenhængende proces, hvor samarbejdet mellem plejebolig og pårørende udvikles trin for trin:

- Relation før indflytning.
- Forventningsafstemning ved indflytning.
- Løbende justering efter indflytning.

På den måde understøtter konceptet en mere tryk overgang til plejebolig og et bæredygtigt samarbejde mellem borger, pårørende og medarbejdere.

## Understøttende materialer

---

For at understøtte medarbejdere i gennemførelsen af dialogerne indeholder konceptet en række praktiske værktøjer. Formålet er at gøre dialogerne enkle at anvende i en travl hverdag og samtidig understøtte en fælles tilgang til samarbejdet med borger og pårørende.

Materialerne skal ikke opfattes som faste skemaer eller manualer, men som støtte til medarbejderens faglige skøn og en tryk dialog med beboer og pårørende.

De understøttende materialer består af:

- Samtalerammer.
- Lommekort.
- Onepager over forløb og samtaler.
- Mulighed for virtuelle samtaleformater.

Materialerne er udviklet gennem samskabelse med ledere, medarbejdere og pårørende og har til formål at understøtte en relationsorienteret og praksisnær dialog.

### Samtalerammer

Hver dialog indeholder en samtaleramme, som beskriver de centrale temaer i dialogen. Samtalerammen fungerer som en enkel struktur, der hjælper medarbejderen med at:

- Holde fokus på formålet med samtalen.
- Invitere til dialog om det, der er vigtigt for borger og pårørende.
- Balancere mellem åben dialog og tydelige rammer.

Samtalerammerne består typisk af 3–4 centrale spørgsmål eller temaer, som kan tilpasses den konkrete situation.

Samtalerammerne er ikke tænkt som et fast spørgeskema, men som en støtte til at skabe en meningsfuld ramme for samtale, hvor medarbejderen fortsat anvender sit faglige skøn.

### Lommekort

Lommekortene giver en kort og overskuelig støtte til medarbejderen før eller under dialogen og indeholder typisk:

- Formålet med samtalen.
- Centrale spørgsmål.
- Enkle samtalegreb.

Lommekortene kan fx indeholde formuleringer, som skal:

- Invitere til dialog.
- Anerkende pårørendes perspektiv.
- Afgrænse forventninger.
- Opsummere samtalen.

Formålet er at styrke medarbejdernes tryghed i dialogen og understøtte en fælles tilgang til samarbejdet med pårørende.

### Onepager

Onepageren giver medarbejdere et hurtigt overblik over indflytningsforløbet, de fire dialoger og deres formål. Den er tænkt som en kort introduktion til konceptet og kan anvendes i forbindelse med implementering og afprøvning.

## Nexus

For at undgå unødigt bureaukrati dokumenteres dialogerne kort i Nexus. Notatet kan fx indeholde:

- Hvad der er vigtigt for borgeren.
- Hvad der er vigtigt for de pårørende.
- Centrale opmærksomhedspunkter for teamet.

Formålet er at sikre, at relevant viden fra dialogerne kan deles i medarbejdergruppen og omsættes til konkrete handlinger i hverdagen. Notaterne kan efterfølgende bringes ind i fx:

- Triage.
- Faglige møder.
- Planlægning af pleje og aktiviteter.

På den måde bliver dialogerne ikke kun samtaler, men også et grundlag for fælles refleksion og justering i praksis.

## Virtuelle formater

For at sikre fleksibilitet i samarbejdet kan flere af dialogerne gennemføres virtuelt eller telefonisk, når det giver bedre mulighed for deltagelse. Dette kan være relevant, når:

- Pårørende bor langt væk.
- Det er vanskeligt at mødes fysisk.
- Dialogen er kort og opfølgende.

Det afgørende er, at dialogen fortsat gennemføres på en måde, der understøtter tryghed, tydelighed og mulighed for spørgsmål.

## Praksisprincipper

- Virtuel deltagelse er et reelt valg – ikke en nødløsning.
- Format aftales med borger og pårørende.
- Samme struktur og dokumentation anvendes uanset format.

## Metodisk struktur for dialogerne

Alle dialoger i konceptet følger den samme grundstruktur. Formålet er at gøre dialogerne lette at anvende i praksis og sikre en fælles tilgang på tværs af plejeboliger.

## Dialog 1: Brobygningsdialog før indflytning

---

### Placering i forløbet

Brobygningsdialogen gennemføres før indflytning i plejebolig, typisk i forbindelse med fremvisning af plejeboligen, og skal understøtte den tidlige relationsdannelse mellem pårørende, beboer og plejeteamet.

Dialogen fungerer som et relationsskabende supplement til den praktiske samtale om indflytning, hvor fokus er at skabe tryghed, etablere en første relation og få indblik i det, der er vigtigt for beboer og pårørende i den kommende overgang.

Samtalen ligger før indflytning, typisk i forbindelse med fremvisning af plejeboligen.

### Formål

Brobygningsdialogen skal:

- Skabe tryghed og forudsigelighed i tiden op til indflytning.
- Indlede relationen mellem beboer, pårørende og plejeteam.
- Understøtte kontinuitet i overgangen til plejebolig.
- Opfange bekymringer og forventninger tidligt.
- Identificere 2-3 nøgleforhold i hverdagen, som plejeteamet kan handle på allerede fra de første dage efter indflytning.

Samtalen har ikke til formål at gennemgå alle forhold omkring indflytningen, men at skabe en første fælles forståelse af, hvad der er vigtigt lige nu.

### Format

Brobygningsdialogen gennemføres som en kort struktureret samtale på ca. 15-20 minutter.

Samtalen gennemføres af en medarbejder fra plejeteamet og ikke kun af ledelsen. Dette er et bevidst greb for at understøtte tidlig relationsdannelse mellem beboer, pårørende og de medarbejdere, der skal stå for den daglige omsorg.

Samtalen kan gennemføres:

- I plejeboligen.
- Virtuelt (video/telefon), hvis pårørende bor langt væk.

Hvis det er muligt, anbefales det at placere mødet i dagtimerne, så beboer og pårørende har mulighed for at møde nogle af de medarbejdere, der arbejder i huset.

### Samtaleramme

Samtalen tager udgangspunkt i en samtaleramme med fire spørgsmål som omdrejningspunkt, som hjælper medarbejderen med at få indblik i det vigtigste uden at gøre samtalen lang eller kompleks.

#### 1. Velkomst

Medarbejderen indleder kort:

*Tak, fordi I vil mødes med os før indflytningen. Det her er en kort og uformel samtale, hvor vi gerne vil høre lidt om, hvad der er vigtigt for jer lige nu.*

Medarbejderen præsenterer sig selv og fortæller kort om plejeteamet.

## 2. Fire centrale spørgsmål

1. Hvad fylder mest for jer lige nu i forhold til flytningen?
2. Hvad er vigtigt for os at vide for at kunne tage godt imod jer?
3. Er der noget, I er bekymrede for – eller særligt håber på i den første tid?
4. Er der 2-3 ting i hverdagen eller i boligen, som betyder særligt meget (fx rutiner, vaner, relationer, små aktiviteter eller sanseindtryk)?

Disse spørgsmål hjælper medarbejderen med hurtigt at få indblik i både praktiske og relationelle forhold.

## 3. Opsamling

Samtalen afsluttes med en kort opsummering fra medarbejderen:

- Det er vigtigt for jer, at ...
- Vi skal især være opmærksomme på ...
- De her tre ting vil vi tage fat på med det samme efter indflytningen ...

Opsamlingen skal sikre, at beboer og pårørende oplever at blive lyttet til og forstået.

## 4. Dokumentation

Efter samtalen udarbejdes et kort brobygningsnotat, som deles i teamet ved triage/fagligt møde.

Notatet består af tre korte punkter:

1. Vigtigt for beboer:
2. Vigtigt for pårørende:
3. Teamets første tre handlinger efter indflytning:

Formålet er at gøre indsigterne handlingsrettede og tilgængelige for teamet.

## Variationer i praksis

Brobygningsdialogen skal kunne tilpasses forskellige situationer.

### Pårørende, der bor langt væk

Dialogen kan gennemføres virtuelt via telefon eller video. Samme struktur anvendes.

### Pårørende med mange praktiske eller økonomiske bekymringer

Samskabelsesprocessen viste, at nogle familier er pressede på praktiske eller økonomiske forhold i forbindelse med indflytningen. I disse situationer kan medarbejderen begynde med at skabe overblik over det praktiske og derefter vende tilbage til de relationelle spørgsmål.

### Pårørende med højt bekymringsniveau eller føler mistillid

Her kan medarbejderen holde samtalen enkel og tydelig, holde sig til de fire spørgsmål og sikre en klar opsummering.

## Samtalegreb til medarbejderen

Små formuleringer, der kan hjælpe medarbejderen med at skabe ro, afgrænse samtalen og sikre en tryk og relationsskabende dialog:

### Normalisere

- "Det er helt almindeligt, at det føles overvældende."
- "Det er helt normalt at være i tvivl – vi tager det skridt for skridt."

#### Afgrænse

- “Vi holder det kort i dag – vi tager resten efter indflytningen.”

#### Oversætte

- “Når du siger X, lyder det, som om Y er vigtigt – er det rigtigt forstået?”

#### Berolige

- “Der er ikke noget rigtigt svar – vi finder ud af det sammen.”

### Hvad brobygningsdialogen IKKE må blive til

Brobygningsdialogen må ikke udvikle sig til:

- En lang informationssamtale.
- En rigid checkliste.
- En detaljeret planlægningssamtale.

Formålet er relation, retning og tryghed – ikke fuld afklaring.

### Sammenhæng til det samlede forløb

Brobygningsdialogen er første skridt i samarbejdet mellem plejebolig, beboer og pårørende.

Indsigterne fra samtalen danner grundlag for det videre samarbejde i indflytningsforløbet og følges op i:

- Dialogen med tværfaglige samarbejdspartnere.
- Relations- og samarbejdssamtalen efter indflytning.
- De efterfølgende tryghedsloops.

På den måde bliver brobygningsdialogen et fælles afsæt for samarbejdet.

## Dialog 2: Tværfaglig dialog med hjemmepleje/CRF/demenskoordinatorer

---

### Placering i forløbet

Den tværfaglige dialog gennemføres efter brobygningsdialogen, når beboer har accepteret boligtilbud og umiddelbart før indflytning i plejebolig.

Formålet er at sikre en tryk og sammenhængende overgang fra eget hjem til plejebolig.

Dialogen fungerer som en faglig brobygning mellem hjemmepleje, CRF og plejebolig, hvor den vigtigste relationelle viden om borgerens hverdag deles.

Praktiske oplysninger om pleje, medicin og støtte fremgår allerede af journalen og er derfor ikke i fokus for dialogen.

### Formål

Dialogen skal:

- Sikre kontinuitet i overgangen mellem hjemmepleje, CRF og plejebolig.
- Give indsigt i borgerens trivsel og hverdagsliv.
- Give indblik i familiens håb og forventninger.
- Understøtte en tryk modtagelse i plejeboligen.
- Bidrage til, at plejeboligen møder borger og pårørende uden forudindtagethed.

Dialogen skal fokusere på den relationelle viden om beboerens hverdag, der sjældent fremgår af journalen, men som har stor betydning i hverdagen.

### Format

Dialogen gennemføres som en kort faglig samtale på 5-10 minutter.

Samtalen kan gennemføres:

- Telefonisk.
- Virtuelt.

Dialogen kan gennemføres af:

- Leder.
- Sygeplejerske.
- Kontaktperson eller anden medarbejder fra plejeteamet.

### Samtaleramme

Dialogen tager udgangspunkt i tre opbyggelige spørgsmål.

#### 1. Trivsel i hverdagen

- Hvad skaber trivsel og ro for borgeren i hverdagen?
- Hvad fungerer typisk godt?
- Er der små rutiner eller vaner, som betyder noget?

#### 2. Familiens perspektiv

- Hvad håber familien på i forbindelse med indflytningen?
- Er der noget, familien er særligt optaget af?
- Er der forhold, vi skal være opmærksomme på i samarbejdet?

### 3. Den første tid

- Er der noget, vi skal være særligt opmærksomme på i starten?
- Hvad kan gøre overgangen lettere for borgeren?

## Dokumentation

De vigtigste pointer dokumenteres kort i Nexus. Dokumentation skal være kort, handlingsrettet og relevant for plejeteamet. Notatet kan indeholde:

- Trivsel i hverdagen (fx rutiner, vaner, aktiviteter).
- Familiens perspektiv (fx håb, bekymringer, forventninger).
- Opmærksomhedspunkter i starten (fx forhold, der kan gøre overgangen lettere).

## Variationer i praksis

Dialogen skal kunne tilpasses forskellige samarbejdssituationer.

**Eksempel:** Samarbejde med hjemmepleje/CRF/demenskoordinatorer i egen kommune. Når borgeren kommer fra egen kommune, kan dialogen understøttes gennem lokale samarbejdsaftaler og fælles praksis mellem hjemmepleje, CRF og plejeboliger.

**Eksempel:** Når borgeren kommer fra en anden kommune, kan der være praktiske udfordringer, fx:

- Forskellige arbejdsgange.
- Begrænset mulighed for telefonisk dialog.
- Praksis, hvor overlevering primært sker via journalnotater eller overflytningsnotater.

I disse situationer anvendes dialogrammen fleksibelt, og medarbejderen kan i stedet:

- Orienter sig i journal- og overflytningsnotater
- Kontakte relevante medarbejdere, hvis det er muligt
- Supplere med viden fra brobygningsdialogen med borger og pårørende.

Formålet er fortsat at få indblik i borgerens trivsel og hverdagsliv, men dialogen tilpasses de praktiske muligheder.

## Samtalegreb til medarbejderen

For at holde dialogen kort og opbyggelig kan medarbejderen bruge enkle formuleringer.

### Fokusere

- "Vi er især nysgerrige på, hvad der fungerer godt i borgerens hverdag."

### Afgrænse

- "Journaloplysninger har vi adgang til – vi vil gerne høre lidt om hverdagen."

### Åbne

- "Er der noget I har erfaret, som gør en forskel for borgeren?"

## Hvad dialogen IKKE må blive til

Dialogen må ikke udvikle sig til:

- Gennemgang af journaloplysninger.
- Overlevering af negative fortællinger om borger eller pårørende.
- Detaljeret planlægning af plejeopgaver.
- Unødvendig dokumentation.

Formålet er at dele den vigtigste relationelle viden, der kan understøtte en god modtagelse i plejeboligen.

### Sammenhæng til det samlede forløb

Dialogen med tværfaglige samarbejdspartnere bygger videre på brobygningsdialogen før indflytning og giver plejeteamet et bedre udgangspunkt for:

- Modtagelsen ved indflytning.
- Relations- og samarbejdssamtalen.
- De efterfølgende tryghedsloops.

## Dialog 3: Relations- og samarbejdsaftale – indflytningssamtale om sundhed, samarbejde og trivsel

---

### Placering i forløbet

Relations- og samarbejdssamtalen gennemføres 1-3 uger efter indflytning i plejebolig.

Samtalen er et tillæg til den eksisterende indflytningssamtale, hvor praktiske forhold typisk gennemgås, fx:

- Økonomi.
- Praktiske forhold i boligen.
- Serviceydelser.
- Kontaktoplysninger.

Den relations- og samarbejdsorienterede del er et tillæg, der har fokus på samarbejde, forventninger og trivsel.

Den lokale plejebolig kan vælge at gennemføre den:

- Enten i forlængelse af den eksisterende indflytningssamtale
- Eller som en separat samtale, hvis det giver bedre mulighed for dialog.

Det afgørende er, at der skabes tid og rum for relationsbaseret dialog.

### Trepartsperspektiv

Samtalen tager udgangspunkt i et trepartsperspektiv, hvor:

- Borgerens ønsker og livsperspektiv er udgangspunktet.
- Pårørende bidrager med relationel viden og kontinuitet.
- Medarbejdere har det faglige ansvar for pleje, behandling og koordinering.

Samarbejdet lykkes, når perspektiverne bringes i spil samtidig.

### Formål

Relations- og samarbejdssamtalen skal skabe tryghed i den første tid efter indflytning. Formålet er ikke primært at lære hinanden bedre at kende, men at skabe en tydelig og realistisk ramme for samarbejdet og herigennem forebygge misforståelser og konflikter, give medarbejderne noget at navigere efter i samarbejdet og yde de pårørende en oplevelse af at blive set og hørt ved:

- At skabe et fælles udgangspunkt for sundhed, trivsel og samarbejde med pårørende.
- At etablere en tydelig og realistisk samarbejdsrelation med pårørende.
- At forventningsafstemme roller, involvering og kontakt.

Samtalen skal balancere dialog og tydelighed, så samarbejdet får en realistisk retning.

### Format

Samtalen varer typisk 20–30 minutter. Den kan gennemføres:

- Fysisk
- Virtuelt
- I hybrid form

Virtuel deltagelse kan være relevant for pårørende, der bor langt væk. Samtalen gennemføres typisk med deltagelse af:

- Leder.
- Kontaktperson eller medarbejder fra plejeteamet.

- Beboer.
- Pårørende.

At både leder og medarbejder deltager, er et bevidst greb for at sikre fælles forståelse og skabe tryghed i samarbejdet med nære omsorgspersoner for både pårørende og medarbejdere.

## Samtaleramme

Samtalen tager udgangspunkt i en samtaleramme i følgende temaer, som hjælper medarbejderen med at etablere et fælles og relationelt udgangspunkt for samarbejdet.

### Velkomst

Medarbejderen indleder kort:

*Vi har sat samtalen op for at sikre et godt og tydeligt samarbejde – jeg vil gerne indlede med en kort rammesætning af samtalen ... Tryghedsloopet handler om, at vi løbende justerer samarbejdet, når noget skaber usikkerhed eller ændrede behov. Det betyder, at vi både her i dag – og i de kommende samtaler – aftaler, hvad vi skal holde øje med, hvordan vi følger op, og hvordan vi sikrer, at alle oplever tryghed i hverdagen.*

### Den første tid

Hvordan har de første dage i plejeboligen været?

- Hvordan har den første tid været?
- Hvad er vigtigt for jer, at vi får med i dag?

### Hvad er vigtigt lige nu

Hvad er vigtigt for jer i denne periode?

- Behov?
- Ønsker?
- Bekymringer?

### Samarbejde og roller

For at undgå uklarheder: Lad os gennemgå, hvad I kan forvente af os — og hvad der ligger udenfor vores opgaver.

- Er der noget i vores opgaver/ansvar, der overrasker eller bekymrer jer?
- Når I tænker på det kommende samarbejde, hvad giver jer tryghed?
- Hvilken rolle vil I som pårørende gerne have i det daglige, og hvilke opgaver skal vi som medarbejdere stå for?
- Hvad tænker du (beboer) om det?

### Kontakt og dialog

- Er der noget, I bekymrer jer om i forhold til indflytningen eller samarbejdet?
- Er der noget, I gerne vil have, at vi holder særligt øje med i den første tid, så vi kan opdage tidlige tegn på utryghed?
- Hvordan er det bedst at kontakte hinanden?
- Hvis én af os oplever noget, der bekymrer eller undrer, hvordan aftaler vi så, at vi håndterer det sammen?
- Er der noget fra dagens samtale, som I ønsker, at vi tager op igen i næste opfølgende samtale?

Vi samler det op igen i næste samtale, så vi kan justere samarbejdet, hvis der er noget, der ændrer sig.

### Dokumentation

Pointer fra samtalen dokumenteres kort i Nexus. Notatet kan indeholde:

- Borgerens perspektiv (fx ønsker, trivsel, vaner).
- Pårørendes perspektiv (fx håb, bekymringer, forventninger), aftale om tidlig dialog, hvis noget bliver svært.
- Samarbejde (fx kontaktveje, involvering, opmærksomhedspunkter).

Aftaler bringes ind i:

- Triage.
- Faglige møder.

Her kan teamet oversætte indsigter til mikrohandlinger i praksis.

## Variationer i praksis

Samtalen skal kunne tilpasses forskellige pårørendesituationer:

### Pårørende med høje eller urealistiske forventninger

Her kan medarbejderen arbejde med tydelig rolleafklaring og konkrete eksempler på, hvordan samarbejdet fungerer i hverdagen.

### Konflikt mellem pårørende

Medarbejderen kan holde fokus på beboerens perspektiv og invitere til dialog om, hvordan samarbejdet kan fungere bedst for beboeren.

### Pårørende med lavt overskud

Samtalen kan holdes kortere og fokusere på de vigtigste temaer.

### Pårørende, der bor langt væk

Virtuel deltagelse kan gøre det lettere at deltage i samtalen.

### Pårørende med mange bekymringer

Disse pårørende kan være præget af utryghed eller mistillid. Medarbejderen kan her anerkende bekymringer, holde samtalen enkel og fokusere på konkrete næste skridt.

## Samtalegreb til medarbejderen

Samtalen kræver, at medarbejderen kan både lytte og afgrænse:

### Invitere

- Vi vil gerne høre, hvad der er vigtigt for jer i den her tid?

### Anerkende

- Det er tydeligt, at I kender jeres mor rigtig godt.

### Afklare

- Det her er noget, vi som medarbejdere har ansvar for.
- Jeg kan finde én, der ved mere om det.

### Balancere

- Det er vigtigt for os at finde en løsning, der fungerer for alle.

### Opsummere

- Det, jeg hører jer sige, er, at det vigtigste lige nu er ...

## Hvad samtalen IKKE må blive til

Relations- og samarbejdssamtalen må ikke udvikle sig til:

- En kontrakt.
- En forhandling om plejeopgaver.
- En informationsgennemgang.
- En "os og dem"-dialog.

Formålet er fælles retning – ikke fuld afklaring. Samarbejdet justeres løbende gennem tryghedsloops.

## Sammenhæng til det samlede forløb

Relations- og samarbejdssamtalen bygger videre på de dialoger, der er gennemført før indflytning, og danner grundlaget for det fremtidige samarbejde mellem borger, pårørende og plejebolig.

Relations- og samarbejdssamtalen samler perspektiver og skaber en fælles forståelse af samarbejdet i den første tid efter indflytning. Samtalen giver mulighed for at afstemme forventninger, tydeliggøre roller og skabe et fælles udgangspunkt for samarbejdet omkring borgerens trivsel.

Samtalen danner samtidig afsæt for de efterfølgende tryghedsloops, hvor samarbejdet følges op og justeres i takt med erfaringerne fra hverdagen.

## Dialog 4: Tryghedsloop – dialog om sundhed, samarbejde og trivsel

---

### Placering i forløbet

Tryghedsloops er strukturerede opfølgningssamtaler efter indflytning. De følger efter:

- Brobygningsdialog.
- Dialog med tværfaglige samarbejdspartnere.
- Relations- og samarbejdssamtalen.

Tryghedsloops operationaliserer konceptets princip om løbende justering af samarbejdet og sikrer, at dialogen mellem plejebolig og pårørende fortsætter efter indflytning.

### Formål

Tryghedsloops skal:

- Sikre løbende dialog mellem medarbejdere og pårørende.
- Opdage problemer tidligt og forebygge konflikter.
- Justere samarbejdet i takt med udviklingen i borgerens situation.
- Fastholde relation og tillid mellem parterne.

Samtalerne bidrager til, at samarbejdet ikke kun etableres ved indflytning, men følges og udvikles over tid.

Tryghedsloops består af en række sammenhængende samtaler, der følger den første tid i plejeboligen og understøtter udviklingen af samarbejdet mellem beboer, pårørende og medarbejdere. Samtalerne gennemføres med faste intervaller og har hver deres særlige fokus, som afspejler, hvor i forløbet man befinder sig.

I den tidlige fase rettes opmærksomheden mod de første erfaringer fra hverdagen og eventuelle behov for mindre justeringer. Herefter følger en fase med fokus på, hvordan samarbejdet fungerer i praksis, herunder om roller, forventninger og samspil er tydelige og hensigtsmæssige. Senere i forløbet rettes opmærksomheden mod, om samarbejdet opleves godt og trygt, og om der er behov for at tilpasse eller videreudvikle relationen.

På tværs af samtalerne er formålet at opdage og håndtere utryghed eller misforståelser tidligt, styrke og stabilisere samarbejdet samt understøtte en vedvarende, velfungerende relation.

### Format

Tryghedsloops gennemføres som korte strukturerede samtaler.

Varighed:

- Ca. 10-20 minutter.

Samtalerne kan gennemføres:

- Fysisk.
- Telefonisk.
- Virtuelt.

### Samtaleramme

Samtalerne tager udgangspunkt i tre enkle spørgsmål.

#### 1. Hvordan går det lige nu?

- Hvordan oplever I den første/seneste tid i plejeboligen?
- Hvordan mærker I, at hverdagen begynder at falde på plads/fungerer?

## 2. Hvad fungerer godt?

- Er samarbejdet som forventet?
- Er der noget i samarbejdet eller hverdagen, der fungerer særligt godt?

## 3. Er der noget, vi skal justere?

- Er der noget, der skaber unødigt friktion i samarbejdet?
- Er der noget, der kunne fungere bedre fremover?

## Samtalegreb til medarbejderen

For at skabe en tryk dialog kan medarbejderen bruge enkle formuleringer.

### Åbne

- Vi vil gerne høre, hvordan I oplever samarbejdet lige nu.

### Anerkende

- Det giver god mening, at det fylder for jer.

### Justere

- Lad os se, om vi kan finde en løsning, der fungerer bedre.

### Opsummere

- Det, vi justerer nu, er ...

## Dokumentation

Pointer fra samtalen dokumenteres kort i Nexus. Notatet kan indeholde:

- Justeringer lavet [...]
- Opfølgning sker [...]

Observationer kan bringes videre til:

- Triage.
- Faglige møder.

Her kan teamet oversætte indsigter til mikrohandlinger i hverdagen.

## Variationer i praksis

### Pårørende uden overskud

- Samtalen kan holdes kort og fokusere på de vigtigste spørgsmål.

### Pårørende med mange bekymringer

- Her kan medarbejderen bruge samtalen til at skabe ro og tydeliggøre næste skridt.

### Pårørende, der bor langt væk

- Samtalen kan gennemføres telefonisk eller virtuelt.

## Samtalegreb til medarbejderen

Samtalegrebene er ikke faste formuleringer, men små støttepunkter, der kan hjælpe medarbejderen med at holde dialogen enkel, tryk og handlingsrettet.

#### Åbne dialogen

- Vi vil gerne høre, hvordan I oplever samarbejdet og hverdagen lige nu.
- Hvordan har den sidste tid været for jer?

#### Anerkende

- Det giver god mening, at det fylder for jer.
- Det er vigtigt for os at høre jeres oplevelse.

#### Justere

- Lad os se, om vi kan finde en løsning, der fungerer bedre i hverdagen.
- Er der noget, vi kan gøre anderledes fremover?

#### Afgrænse

- Det her er noget, vi som medarbejdere har ansvar for.
- Lad os tage fat i det vigtigste i dag.

#### Opsummere

- Det, jeg hører jer sige, er, at det vigtigste lige nu er ...
- Det, vi justerer nu, er ...

### Hvad tryghedsloops IKKE må blive til

Tryghedsloops må ikke udvikle sig til:

- Lange statusmøder.
- Detaljerede faglige gennemgange.
- En gentagelse af indflytningssamtalen.

Formålet er kort dialog og løbende justering.

### Sammenhæng til det samlede forløb

Tryghedsloops er en fortsættelse af det samarbejde, der etableres gennem de tidligere dialoger i indflytningsforløbet.

Tryghedsloops bygger videre på disse dialoger og sikrer, at samarbejdet ikke kun etableres ved indflytning, men justeres løbende i takt med erfaringer fra hverdagen.

På den måde understøtter tryghedsloops, at samarbejdet mellem plejebolig og pårørende udvikler sig over tid og forbliver trygt, tydeligt og bæredygtigt.

## Yderligere læsning

---

Denne publikation bygger på erfaringer og indsigter fra rapporten:

- Afdækning af forbedringspotentialer til et styrket pårørendesamarbejde på plejeboligområdet, Gentofte Kommune, Af-rapportering, udgivet af Dansk Selskab for Patientsikkerhed, September 2025

**PS!**