

.....

# Forord

Hvis du vil bygge et skib, skal du ikke kalde folk sammen for at tilvejebringe tømmer eller tilvirke redskaber. Du skal ikke uddelegere opgaver til dem eller fordele arbejdet, men du skal vække deres længsel efter det store åbne hav.

(Antoine de Saint-Exupèry 1900-1944)

I serviceloven, folkeskoleloven og sygehuslovgivningen i Danmark lægges der vægt på, at de offentlige institutioner skal arbejde sammen med borgerne og værne om borgernes værdighed.

Forskning viser, at dette ikke altid finder sted. Det er altså sværere end som så at etablere og fastholde et samarbejde, hvor både borgeren og den professionelle oplever, at de samarbejder godt og har udbytte af det.

Bogens formål er at sætte fokus på lige værdighed – et ideal, der i praksis kan tilstræbes og praktiseres, hvis organisationen og dens medarbejdere arbejder med borgersamarbejdet ud fra en klar bevidsthed om betingelserne. Bogens intention er at skabe klarhed om, hvad ligeværdigt samarbejde i vort samfund vil sige, og hvad der skal til for at gennemføre det.

I et demokratisk samfund er alle borgere i princippet lige værdige og skal have lige muligheder for indflydelse både på egne og på fællesskabets vilkår, uanset hvad deres udgangspunkt er. Denne form for ligeværdighed ønsker bogen at fremme ved med baggrund i teoretisk litteratur og resultater fra forsknings- og udviklingsprojekter at give en karakteristik af ligeværdigt samarbejde, så det teoretisk og praktisk bliver mere forståeligt og brugbart for politikere, ledere og professionelle inden for den offentlige sektor. Ligeværdigt samarbejde har endda god effekt, da alle forskningsresultater og udviklingsprojekter viser, at der opnås bedre resultater, dvs. resultater, som alle parter er mere tilfredse med, når et samarbejde, som det er beskrevet i denne bog, ligger til grund for indsatserne.

Bogens målgruppe er politikere og ledere, der afstikker ram-

.....

merne for de offentlige organisationers arbejde, samt de offentligt ansatte, der i deres daglige arbejde udmønter den danske politik på sundheds- og socialområdet samt i det pædagogiske felt, dvs. de faggrupper, der hver dag står øje til øje med borgere, som er i gang med en rehabiliterings- eller udviklingsproces eller en sygehusbehandling. Det drejer sig fx om socialrådgivere, socialformidlere, ergoterapeuter, fysioterapeuter, pædagoger, lærere, sygeplejersker, talepædagoger, audiologopæder, diætister, social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, læger, psykologer m.m. samt studerende inden for ovennævnte fag og andre faggrupper, der arbejder med behandling, rehabilitering eller sociale og pædagogiske indsatser.

Desuden vil bogen kunne læses af borgere, der er ansat i brugerorganisationer, og andre interesserede borgere. Bogen kan støtte dem i deres bestræbelser på at opnå et ligeværdigt samarbejde under deres kontakt til det offentlige.

Vi takker sygeplejerske Lene Deleuran Müller, lærer Anne Eckhardt Hansen, audiologopæd Mira Nordal, psykolog Ruth Pedersen, social- og sundhedsassistent Anne Sørensen, cykelsmed Jimmie Sørensen og socialrådgiverne Ingrid Therkelsen og Birte Trærup for frugtbare kommentarer til bogens manuskript.

Vi vil tilegne bogen til de mange frontmedarbejdere, der ofte under vanskelige arbejdsvilkår alligevel formår at samarbejde ligeværdigt med borgerne. Vi tilegner også bogen til de mange borgere, som vi i vort arbejdsforløb har haft kontakt med. Uden deres funktion som ufrivillige mesterlærere var denne bog aldrig blevet skrevet.

Desuden vil vi tilegne bogen til vore fire børnebørn My, Katrine, Alberte og Nanna, der her i slutningen af vore aktive arbejdsår har bidraget til vore refleksioner over ligeværdighedsbegrebet. De har sammen med vore erfaringer fra mange års praktisk arbejde inden for det sociale og sundhedsmæssige område bidraget til at åbne vore øjne for betydningen af og kernen i ligeværdigt samarbejde i et ulige forhold med hensyn til viden og magt. For som fireårige Alberte siger: Du skal ikke bestyre mig!

Juni 2007

Lilly Jensen & Svend Erik Jensen

.....

# Indholdsfortegnelse

**Forord 5**

**Redaktører 7**

**Forfattere 8**

**Ordforklaringer 17**

**Indledning 28**

Tre centrale aspekter ved ligeværdigt samarbejde 29

Den menneskelige relation 30

Organisationens rammer 31

Processen med at gennemføre indsatserne 32

Bogens indhold 33

Bogens intentioner 34

**Kap. 1 Ligeværdigt samarbejde – baggrund og  
begrebsafklaring 35**

Baggrunden for at beskæftige sig med ligeværdighed 36

Information og inddragelse 36

Krænkelser 37

Borgeren og ligeværdigheden 38

Ligeværdighed 39

Definition og afgrænsning af ligeværdighed 39

Generelle morallove 40

Menneskerettigheder 42

Den demokratiske tanke 43

Anerkendelse 45

Lovsikrede rettigheder 47

Udkomme af ligeværdighed i samarbejdet 49

Konsekvenser af disrespekt eller krænkelser – manglende  
ligeværdighed 50

Samarbejde 52

Definition og afgrænsning af samarbejde 52

Samarbejdets bestanddele 53

.....

Rehabiliteringsbegrebet som grundlag for samarbejde mellem borgere og professionelle	55
Ligeværdighed i arbejdets praktiske udførelse	56

## **Kap. 2 Værdier og pejlepunkter for gennemførelse af et ligeværdigt samarbejde 58**

Værdibegrebet	59
Grundlæggende værdier for gennemførelsen af et ligeværdigt samarbejde	62
Værdier i offentlige institutioner med sociale, sundhedsmæssige eller pædagogiske opgaver	62
Faglige organisationers etiske retningslinjer	63
Borgernes pejlepunkter for ligeværdigt samarbejde	65
Relationen mellem parterne er vigtig	66
Mennesket udvikler sig i relationer	67
Helhedsorienteret og koordineret samarbejde: samhandlen	69
Relationskompetence	69
Den ulige relation	71
Pejlepunkter for ledere ved gennemførelse af et ligeværdigt samarbejde	72
Kommunikative, omsorgsmæssige og pædagogiske indsatser er centrale	72
Fælles ansvar for arbejdsområdets indsatser og mål	73
Faglig kompetence og refleksion	74
Kvalitetssikring	75
Retssikkerhed	76
Arbejdsrammer	77
Pejlepunkter for fagfolk for gennemførelsen af ligeværdigt samarbejde	78
At skabe kontakt og vedligeholde den	80
Samarbejde ved analyse og prioritering	82
Den menneskelige og engagerede fagperson	83
At se borgerne som kompetente og ligeværdige	85
Dækkende og dybtgående kompetence hos de professionelle aktører	85

.....

### **Kap. 3 Arbejdsrammernes betydning for gennemførelsen af et ligeværdigt samarbejde 88**

Arbejdsrammernes opståen og grundene til deres indflydelse 90  
Markedsorienteret og bureaukratisk styring af den offentlige  
sektor 91

Markedsorientering 91

Bureaukrati 92

Følger af markedsorientering og bureaukratisk  
administration 93

Der arbejdes med sager og objekter 93

Begrænset tid 94

Samarbejdsprocessen nedprioriteres 95

Moralsk ansvar omformes til administrativt og økonomisk  
ansvar 96

Inddeling af borgerne i diagnoserelaterede kategorier 98

Kategorisering og diagnosticering 99

Den sociale kategorisering/diagnosticering 100

Ydelsestyper som diagnosekategorier 103

Diagnosticering med udgangspunkt i et bevidst  
værdihierarki 104

Diagnosticering og ligeværdighed 105

Borgernes tilpasning til systemets kategorisering 105

Det opdragende aspekt 107

Det ulige forhold mellem professionelle og borgere 109

Hjælpermagt 110

Tærskler, som borgeren skal passere for at få hjælp fra det  
offentlige 111

### **Kap. 4 Praksisbeskrivelser af forskellige arbejdsområders muligheder for gennemførelse af ligeværdigt samarbejde 113**

Specialundervisning og ligeværdigt forældre- og  
børnesamarbejde 114

Folkeskolens specialundervisning 114

Folkeskolens rummelighed 116

Forældresamarbejde og specialundervisning 117

Udenlandske perspektiver 117

Udvikling af folkeskolen 118

.....

Ligeværdigt samarbejde med forældre og børn	119
Kritisk refleksion	120
Retningslinjer for samarbejde med forældre	120
Line – et eksempel	121
Peter – et andet eksempel	123
Konklusion vedrørende specialundervisning og ligeværdigt samarbejde	124
Kommunale forvaltninger og ligeværdigt borgersamarbejde	124
Ligeværdigt samarbejde	125
Søren – et eksempel	127
Konklusion vedrørende kommunal sagsbehandling og ligeværdigt samarbejde	129
Socialpædagogisk arbejde og ligeværdigt samarbejde	129
Ligeværdigt borgersamarbejde	131
Jens – et eksempel	132
Konklusion vedrørende socialpædagogik og ligeværdigt samarbejde	133
Rehabiliteringsinstitutioner og ligeværdigt borgersamarbejde	133
Ligeværdigt borgersamarbejde	136
Barselsorlov – et eksempel	136
Konklusion vedrørende rehabilitering og ligeværdigt samarbejde	138
Ligeværdigt borgersamarbejde i kommunernes ældrepleje	138
Rammer for gennemførelsen af arbejdet i hjemmeplejen	139
Ligeværdigt borgersamarbejde i hjemmeplejen	139
Fru Pedersen – et eksempel fra hjemmeplejen	140
Rammer for gennemførelsen af arbejdet på et ældrecenter	141
Ligeværdigt borgersamarbejde i et ældrecenter	142
Fru Hansen – et eksempel på ligeværdighed for en beboer i et ældrecenter	143
Konklusion vedrørende ligeværdigt borgersamarbejde i kommunernes ældrepleje	144
Hospitaler og ligeværdigt patientsamarbejde	144
Ligeværdigt patientsamarbejde under en hospital-indlæggelse	145
På fødeafdelingen – et eksempel	146
Konklusion vedrørende ligeværdigt patientsamarbejde på hospitalet	147

.....

## **Kap. 5 Implementering af og metoder til ligeværdigt samarbejde mellem borgere og fagfolk 148**

Implementering af ligeværdigt samarbejde i det praktiske arbejde 149

Ændring af samarbejds måder indebærer ændring i arbejdsrammer og organisationskultur 150

Ligeværdighed i praksis afhænger af værdier, holdninger og følelser 151

Metodebegrebet 152

Bevidst brug af metoder 153

Eksempler på metoder, der kan fremme ligeværdighed 155

Arbejd i overensstemmelse med metodernes intentioner 156

Empowerment 156

Klientcentrering 157

Sundhedsfremme 158

Appreciative inquiry 160

Sokratisk dialog 160

Narrativ terapi 161

Familierådslagning 162

Marte Meo 163

Det kan nytte 165

Medieret læring 166

Canadisk model og metode til aktivitet 167

Funktionsevnetoden 169

Rehabilitering 170

Demokrati 172

## **Kap. 6 Praktiske tips til gennemførelse af ligeværdigt samarbejde 174**

Generelle praktiske tips 176

Fysiske og organisatoriske rammer 176

Sproget 177

Respekt for samarbejdspartnerens problemforståelse og valg 179

Forberedelse og tidsrammer 180

Information 181

Samtaletips 182

Refleksion under samarbejdsforløbet 188

.....

Individuelle unikke mennesker	189
Forholdet mellem borger og professionel	190
Plan for samarbejdet	192
Børn	193
Forældresamarbejde	193
Samarbejde med børn, forældre og flere professionelle på én gang	194
Samarbejde og kommunikation med børn	195
Børn med nedsat funktionsevne	196
Mennesker med nedsatte kommunikationsmuligheder	197
Mennesker med nedsatte kognitive funktioner	199
Borgere, der er i en følelsesmæssig svær situation, eller som samfundet karakteriserer som udsatte	201
Borgere, der har nedsat fysisk funktionsevne	202
Et eksempel på en borgers ønske med hensyn til ligeværdigt samarbejde	203
Hyppige spørgsmål vedrørende ligeværdigt borger-samarbejde	205

## **Kap. 7 Ligeværdighed i praksis – eksempler 211**

Eksempel 1: Engagement, nærvær og udvikling – socialpædagogisk bistand/hjemme-vejlederstøtte	213
Lis og Erik	214
Formål og mål med hjemmevejlederstøtten	215
Tredive år med støtte	216
Aldring	217
Det ligeværdige samarbejde	217
Eksempel 2: De lægger vægt på det, jeg er god til – etablering af job med løntilskud	219
Arbejdsprøvning	220
Det svære ligeværdige samarbejde	220
Det ligeværdige samarbejde	223
En del af personalegruppen	224
Eksempel 3: Professionel distance og personlig nærhed – optræning	226
På vej mod genoptræning	227
Kiks i optræningen	227
Ligeværdigt samarbejde	228
Det lykkedes	230

.....

Eksempel 4: Naturlig og diskret hjælp – en skærmet enhed for mennesker med demens 231

- Mål med plejen 231
- Pårørende – livshistorie – døgnrytmeplan 232
- Ligeværdig hjælp i dagligdagen 233
- Ligeværdighed i praksis 235
- Pårørende og ligeværdigheden 236

Eksempel 5: En gæst i borgerens hjem – hjemmepleje 237

- Fru Olsens historie 237
- Empati og engageret støtte til medicinnedtrapping 238
- Støtte til aktivitetsfremmende hjælpemiddel 239
- Hvorfor lykkedes det? 240
- Afslutning 240

Eksempel 6: Faglighed, respekt, ærlighed og forståelse – hjælpemiddelformidling 242

- Præsentation 242
- Ligeværdighed og god kommunikation 242
- Sagsbehandlingen om ny kørestol 244
- Hvorfor gik det godt? 245

Eksempel 7: Handlingsplan og familiens støtte og talerør til omverdenen – i børnehaven 247

- Støtte i børnehaven 247
- Fælles møder og fælles handlingsplan 248
- Støtte til at takle omgivelsernes mangel på viden 251
- Bamseskolen 251
- Statusmøder 252
- Tanker om ligeværdighed i samarbejdet mellem forældre og fagfolk 252
- Afslutning 253

Eksempel 8: Ligeværdighed i kommunens sagsbehandling udspringer fra den politiske og administrative ledelse 254

- Besværlig borger eller uværdigt system 254
- Krise og flugt 255
- En ny kommune 256
- Ligeværdighed 257
- Ligeværdighed og sagsbehandling 257

Eksempel 9: Information og afstemning af forventninger – visitation i en kommune 259

