

Min diabetesuddannelse



CUSTOM Implementeringsguide til Kommuner

Implementeringsguiden er udarbejdet med bidrag og erfaringer fra



Om implementeringsguiden

Formål

At understøtte kommunale ledere og sundhedsprofessionelle medarbejdere i at implementere CUSTOM-konceptet til borgere med type 2-diabetes og anden etnisk baggrund, under hensyntagen til lokale forhold, ressourcer og vilkår.

Indhold

Guiden beskriver aktiviteter og anbefalinger, der understøtter rekruttering, implementering og forankring. Den er baseret på læring og erfaringer fra implementering i tre vestegnskommuner (Albertslund, Brøndby og Glostrup) samt projekt sparringspartner Center for Diabetes og Hjertesygdomme, Københavns Kommune.

Øvrig inspiration

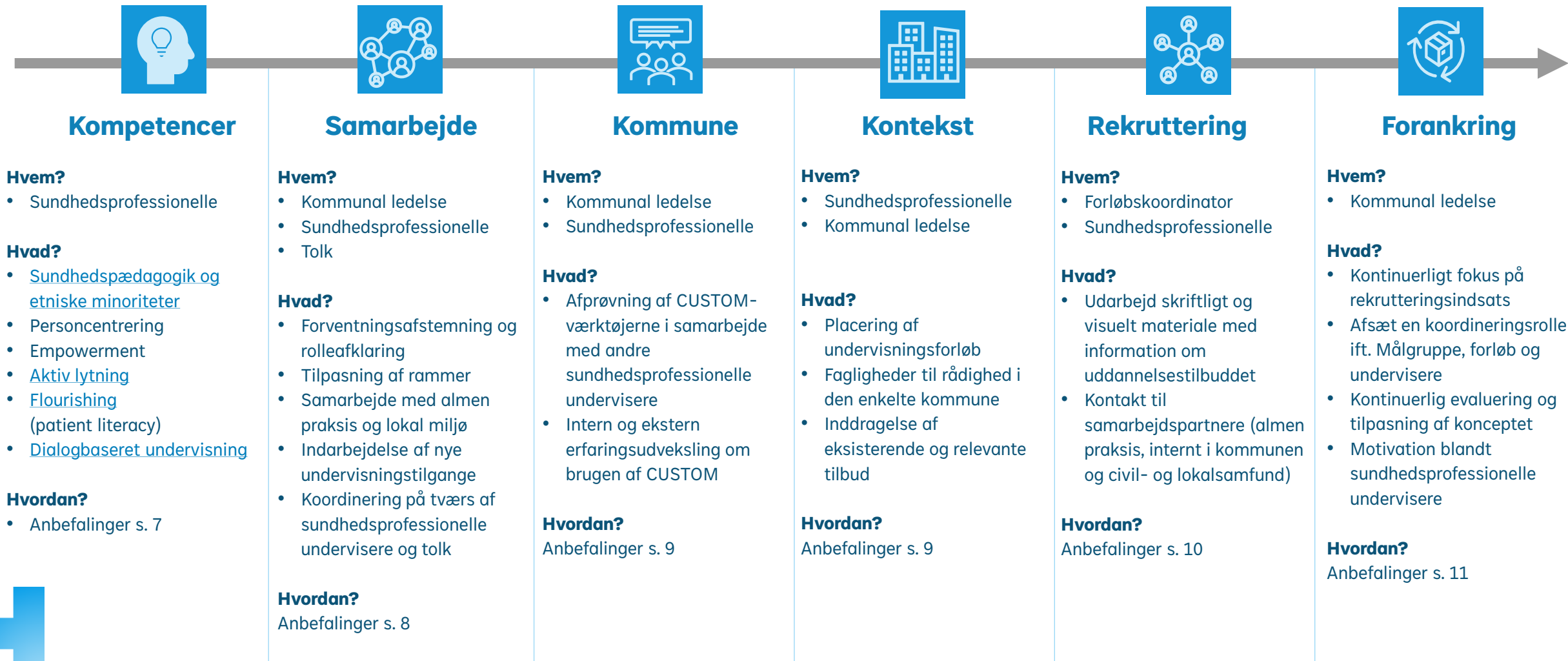
Foruden koncept materialet og denne implementeringsguide forefindes et peer-to-peer læringsprodukt til sundhedsprofessionelle med tips til anvendelsen af konceptet.



Indhold

- Overblik inden brug af CUSTOM-konceptet.....side 5
- Den gode opstart.....side 6
- Kompetenceudvikling.....side 7
- Tværfagligt samarbejde.....side 8
- Kommune og kontekst.....side 9
- Rekruttering.....side 10
- Forankring.....side 11
- Brug af undervisningsmateriale.....side 12
- Brug af tolk.....side 13
- Links til CUSTOM materiale.....side 14
- Bilag.....side 15

Overblik inden brug af CUSTOM konceptet



Anbefalinger til den gode opstart

Relations dannelse: Afsæt tid til at fremme relationer på tværs af de kommunale aktører - med henblik på at skabe et trygt og gensidigt, lærerigt miljø samt at forbedre kvaliteten af samarbejdet.

Fælles læringsrum: Det anbefales, at etablere et fælles læringsrum, hvor underviserne kan dele gode og udfordrende erfaringer. Fælles afprøvning, tilpasning og feedback omkring undervisningstilgang ved brug af konceptet styrker undervisernes færdigheder og øger den faglige selvtillid.

Gode rammer: Giv plads til afprøvning og træning af konceptets øvelser, sparring om naturlige forbehold, usikkerhed og bekymringer samt løbende opfølgning. Det har stor effekt, at undervisere og evt. tolk/sundhedsformidler er placeret fysisk og organisatorisk samme sted. Planlæg to halvdags workshops til relations dannelse, formåls afstemning, logistik og organisering.

Effektiv implementering: Indfør fleksibilitet i håndteringen af tidsmæssige udfordringer og intern organisering. Ansættelse af en forløbskoordinator til planlægning og facilitering af tværfagligt samarbejde, rekruttering og afvikling af undervisning er optimalt.

Anbefalinger til kompetenceudvikling

Medarbejderne, der skal varetage CUSTOM-forløbene skal besidde færdigheder og kompetencer som konceptet baseres på - særligt tilgange som personcentrering, empowerment og flourishing herunder patient literacy, aktiv lytning samt jonglering mellem sundhedspædagogiske roller (links på side 5 + 14). Det er en fordel, at medarbejderne på forhånd har kompetencer indenfor facilitering af dialogbaseret undervisning til grupper. Anvendelsen af delelementer af CUSTOM-konceptet kan evt. trænes ved individuelle borgersamtaler eller på eksisterende dansktalende hold.

Identificer og integrer eksisterende kompetencer blandt sundhedsprofessionelle, der skal varetage undervisningen og understøt disse gennem mulighed for samarbejde og fælles læring. Anvend gerne aktiv kommunikation, inddragelse af medarbejdere og tydelig kobling mellem CUSTOM-konceptet og interne organisatoriske mål. Ledelsesmæssig opbakning kan bidrage til motivation blandt medarbejdere og er afgørende for den indsats, som borgerne modtager.

Det er vigtigt at anerkende, at nogle medarbejdere kan opleve vanskeligheder med at facilitere dialogbaseret undervisning. Fokuser på at understøtte anvendelsen af CUSTOM-konceptet ved at frigive ressourcer til træning samt løbende sparring og opfølgning. Dette fordrer solid forankring og ejerskab for det nye undervisningstilbud.

Ved første hold: Afsæt 2-4 møder inden opstart samt 30 minutter før og efter hver enkelt session til sparring og justering. Efterfølgende hold: 1 opstartsmøde samt 15 min før/efter hver session.

Anbefalinger til tværfagligt samarbejde

Samarbejdsrelationen blandt undervisere og tolk samt formidling af undervisningen styrkes ved at anvende den samme tolk gennem hele undervisningsforløbet. Undervisere og tolk skal mødes minimum 15 minutter før hvert modul for at blive bekendt med dagsordenen, rammesætningen og hvilke roller, der påtages hvornår.

Det anbefales, at de sundhedsprofessionelle, der skal bruge løsningen i hverdagen, har mandat til at skabe motivation og tryghed i brugen af konceptet ved at tilpasse arbejdsgange og opgaveløsningen.

Der er behov for at afsætte tid og aktiviteter til at fremme internt samarbejde og relationer mellem underviserne for at skabe et trygt og lærerigt miljø samt forbedre kvaliteten af deres samarbejde. Øget kendskab til metoden reducerer usikkerhed og modstand – planlæg en workshop hvor undervisere kan gennemgå og øve sig. Understøt samspillet mellem undervisere ved tydelig ramme for koordinering og rollefordeling. Særligt ved samarbejde med eksterne medarbejdere. Tværkommunal løsning: Mindre kommuner kan oprette tværkommunale samarbejdsaftaler og koordinere tilkøb af pladser for at sikre borgere til afvikling af uddannelsesforløb. Ved samarbejde på tværs af kommuner skal der være fælles møder for at optimere samarbejdet. En generel koordinerende funktion anbefales.

CUSTOM-konceptet forudsætter, at der prioriteres tæt samarbejde med en række aktører, både inden for kommunen, med almen praksis, og i civil- og lokalsamfundet. Tydelighed ift. forventninger af samarbejdspartnere er en central faktor. Der skal arbejdes på en fælles forståelse for målgruppens udfordringer og udbredelsen af diabetes, men også ift. kendskab til hinandens tilbud og rekruttering hertil. Det anbefales, at kontakt til samarbejdspartnere initieres 6-9 måneder før påtænkt opstart af undervisningsforløb.

Anbefalinger til Kommune og kontekst

Der skal udvikles en strategisk plan, der sikrer vedligeholdelse af betingelserne for at tilbyde CUSTOM-konceptet til målgruppen på lang sigt. Derudover skal der arbejdes på at opretholde fælles forståelse og støtte til initiativet på både ledelses- og politisk niveau. Det er vigtigt at gøre konceptet kontekst bestemt og sikre, at det er tilpasset den enkelte kommune.

Organisatorisk kan CUSTOM-konceptet forankres i kommunens genoptræningsenhed. Den bedste placering afhænger af kommunens interne organisering. Forløbet er tænkt som et supplement til diabeteshold på dansk og kan med den rette volumen erstatte individuelle tilbud til målgruppen.

Det anbefales, at ledelsen er ansvarlige for at formidle indsatsens målsætninger for interne og eksterne samarbejdspartnere (jobcentre, sundhedspersonale og kommunale myndigheder, der har kontakt med målgruppen), specielt ift. udbredelse og rekruttering.

De sundhedsprofessionelle bør være motiveret for at anvende specifikke kompetencer til at understøtte konceptet og muligvis i en periode delvis fritages fra andre opgaver for at mindske overbelastning.

Anbefalinger til rekruttering

Synlighed: Synligheden øges gennem deltagelse i lokalmiljøet og netværksgrupper, samt opbygge tillid og kulturel forståelse ved etablering af relationer i boligselskaber, kulturforeninger og mindre lokale netværk.

Bæredygtighed: Inddragelse og samarbejde med lokale "ildsjæle" udgør en bæredygtig understøtning af rekruttering og kontakt til kommunale aktører.

Tidsforbrug: Rekrutteringsprocessen skal være fleksibel og løbende tilpasses, for at støtte en vedvarende indsats og imødegå udfordringer i realtid. Rekrutteringen opstartes minimum 6 måneder før første hold. Rekrutteringstid skal skemalægges.

Placering: Undervisningsforløbet bør fysisk placeres i lokaler i målgruppens lokalmiljø for at blive kendt som en pålidelig og tillidsvækkende ressource, øge motivationen for deltagelse samt åbne op for muligheder for rekruttering.

Fremmøde: Det er vigtigt at identificere årsagerne til lavt fremmøde og træffe foranstaltninger for at øge engagementet og motivationen hos deltagerne. Overvej mulig opstart i forløbet før henvisning fra egen læge.

Samarbejdspartnere: Kendskab til tilbud og rekruttering hertil i almen praksis, internt i kommunen og det lokale civilsamfund er afgørende. Udlevering af pjecer (flere sprog), opslag, digitale indlæg, mundtlige invitationer og møder.

Anbefalinger til forankring

Indtænk en dedikeret forløbskoordinator tilknyttet CUSTOM-konceptet med fokus på kontinuerlig rekruttering, da både rekruttering af målgruppen og fastholdelse af borgerne kræver øget samarbejde, koordinering og hyppig afklaring af rammer og roller blandt de sundhedsprofessionelle. Ligeledes skal kontakten til lokalmiljøet og samarbejdspartnere udvikles og vedligeholdes.

Evaluer og justér aktiviteterne i forløbet, herunder kommunikationen med samarbejdspartnere og målgruppen, rekrutteringsindsatsen, afviklingen af hvert enkelt modul samt samarbejdet mellem forskellige undervisere, tolke og sundhedsformidlere.

For at fremme motivation og engagement i konceptet blandt de sundhedsprofessionelle er det en fordel at implementeringen af konceptet anvender en inddragende tilgang, hvor de sundhedsprofessionelle inddrages som eksperter indenfor deres fagområde.

De sundhedsprofessionelle skal have tilbagevendende mulighed for sparring, og der skal løbende oplæres nye medarbejdere i metoden for at øge fleksibiliteten.

Anbefalinger til brug af undervisningsmateriale

Underviserne skal afprøve værktøjerne og tilpasse deres undervisningstilgang i samarbejde med andre undervisere med henblik på: Sparring, styrke færdigheder, fokus på dialogbaseret tilgang og sikre sammenhæng i forløbet.

Undervisningen leveres af et tværfagligt team bestående af en diætist, sygeplejerske, fysioterapeut og evt. sundhedsformidler. Emnerne omfatter diabetesviden, mental sundhed, kost, motion, Ramadan og medicin.

Underviserne skal udforske egen kulturel forståelse forud for anvendelse CUSTOM-konceptet. Den faglige dagsorden skal tilpasses og justeres løbende efter borgernes læringsparathed og udgangspunkt.

Rammen for CUSTOM-konceptet kan tilpasses efter formål og ressourcer. Gruppeforløb består typisk af 6-8 sessioner og tilpasses lokale behov og ressourcer, herunder muligvis fysisk træning. Imellem gruppeforløb kan gruppesessioner suppleres af individuelle sessioner. Alle undervisere deltager i både det første og det sidste undervisningsmodul for at sikre kendskab, kontinuitet og tryghed for alle.

Præsenter borgerne for modulets dagsorden tydeligt. Brug visuel illustration som billeder eller tegninger. Ved det første modul skal etableringen af forløbets rammer og skabelsen af et trygt og tillidsfuldt miljø prioriteres, hvor deltagerne accepterer det fortrolige rum. Formulér klare retningslinjer ved introduktion af hver øvelse, inklusiv formål, tidsramme og vejledning til borgerne om deres aktive bidrag til læring og erfaringsudveksling med taletid til alle.

Anbefalinger til brug af tolk

Det er hensigtsmæssigt at anmode om en fast tolk til forskellige situationer, såsom forberedende samtaler, i CUSTOM-undervisning, eventuelle træningshold samt afsluttende og opfølgende samtaler. Benyt gerne en intern sundhedsformidler eller en anden medarbejder, som besidder de nødvendige tolkekompetencer. Det kræver mere at tolke på et hold, hvor der opfordres til dialog, men letter koordineringen og kræver færre ressourcer med intern tolk.

Det er vigtigt at anerkende, at nogle borgere kan tale dansk, men de bør tale deres modersmål i undervisningen. For at sikre ligelig inddragelse af alle borgere samt at sproglige og kulturelle nuancer er synlige for alle skal undervisningen tolkes, uafhængig af individuelle dansk færdigheder blandt borgerne.

Etabler rammen for tolkningen fra starten, og fasthold denne ramme. Det er særligt vigtigt at respektere reglen om, at kun én person taler ad gangen, så der er tid til at oversætte. Vær opmærksom på hvorvidt øvelsen eller emnet kræver en stram ramme og direkte tolkning, eller om dialogen mellem deltagerne, blot kan refereres tilbage til underviseren.

Referencer

- [Projektbeskrivelse - Uddannelse i kommunalt regi_jan. 2023.pdf](#)
- [Improving Health and Diabetes Self-Management in Immigrants with Type 2 Diabetes Through a Co-Created Diabetes Self-Management Education and Support Intervention | Journal of Community Health \(springer.com\)](#)
- <https://www.sdcc.dk/fagfolk/materialer/dialogvaerktoejer/Sider/CUSTOM-konceptet.aspx>
- https://www.sdcc.dk/fagfolk/materialer/dialogvaerktoejer/Documents/CUSTOM/Konceptpublication_guides_Print_2019.pdf
- https://www.sdcc.dk/fagfolk/materialer/dialogvaerktoejer/Documents/CUSTOM/Modulbeskrivelse_guides_2022.pdf

Bilag 1: Personer og rollefordeling



Bilag 2: Opgaver til den gode opstart

Opgave	Håndtering (hvem, hvad, hvornår og hvordan)
Afklaring af formål og værdi.	
Hvordan kan de sundhedsprofessionelle understøttes fagligt?	
Udvælgelse af sundhedsprofessionelle til planlægning, rekruttering og afvikling af undervisning.	
Afhold workshop og planlæg arbejds gange.	
Skab værdi ved at præsentere prioriteringen af CUSTOM-konceptet bredt i afdelingen.	
Overblik over CUSTOM-konceptet og hvordan kombineres konceptet med eksisterende tilbud?	
Hvordan foregår træning, sparring og opfølgning blandt de sundhedsprofessionelle?	
Udform rekrutteringsmateriale/flyer	

Bilag 3: Rekrutteringsopgaver/-kontakter

- Kontakt praksiskonsulent mhp. information om tilbuddet og nye flyer
- Brev til praktiserende læger
- Producer og oversæt flyer
- Opdatering af pjece til udlevering efter forsamtale om tidspunkter, adresse mv.
- Beskrive tilbuddet på sundhed.dk
- Kommunale Boligsociale team
- Opsøgende ift. lokale ildsjæle
- Kommunalt frivillighed center
- Integrationskonsulent
- Samarbejde med sundhedsplejerskerne
- Bydelsmøder
- Møde med visitation
- Løbende mails til samarbejdspartnere i kommunen
- Opslag på infoskærme – hvor er der skærme, der er relevante at benytte?
- Lokalavisen
- Autoriserede fodterapeuter, forbi med ny folder
- Apoteket – ny folder
- Info til jobcenter
- Hjemmesygeplejen, mail og forbi med ny pjece
- Lokalt diabetesambulatorium
- Moske
- Kulturforeninger, der repræsenterer de forskellige sprogstammer



Videnskabelige effekter af CUSTOM

[Hempler et al. 2022](#)

