



Høje-Taastrup
Kommune



DEN GODE INDFLYTNING

Et udviklingsprojekt i Høje Taastrup
kommune

Af Udviklingssygeplejerske Trine Schier
Morsing
2022



Indhold

Indhold	1
En stor omvæltning at flytte på plejehjem	2
Behov for bedre støtte til indflytningsamtaler for både borgere, pårørende og personale	2
Formålet med projektet	3
Borgere og pårørendes oplevelser om indflytning på plejehjem	3
Hvem er jeg?	3
At sige farvel og goddag	3
Nødvendigt at tale om den sidste tid	4
Samarbejdet tilrettelægges undervejs	4
Betydning i forhold til personalets håndtering af indflytningen på plejehjem	4
Koncept for den gode indflytning	5
Første samtale	5
Uddrag fra Dialogstøtteredskab 1	5
Anden samtale	6
Uddrag fra Dialogstøtteredskab 2	6
Kompetenceudvikling af personalet	6
Betydningen af samtalerne	7
Betydningen af tilgangen til samtalen	7
Betydningen af samtale om den sidste tid	7
Undervisningens form	9
Konklusion	9
Fortsat behov for udvikling af konceptet	10
Referencer	10

En stor omvæltning at flytte på plejehjem

Når en borger flytter på plejehjem, er det ofte en stor omvæltning med øget afhængighed af hjælp, nye mennesker og nye omgivelser. Flere kan opleve et tab af kontrol og tab af identitet.

Derudover er der ofte en vished om, at det er det sidste sted, de bor og skal tilbringe den sidste tid. Dog kan døden være svær at tale om, og der er ikke altid en systematisk tilgang til invitation til samtale om den sidste tid.

I kommunen blev foretaget en interview-undersøgelse om borgere og pårørendes oplevelser af indflytning på plejehjem. Den viste hvilke elementer, der er vigtige at fokusere på ved indflytningssamtaler, og at der er et behov for at individualisere og fokusere på brugerinddragelse i indflytningssamtalerne.

Borgere og pårørendes oplevelser omkring samarbejdet med personalet viste dog samtidig også, at indflytningssamtalen kun er en del af dette. Der beskrives et løbende behov for samarbejde i den nære hverdag, særligt for borgerne, hvilket samtidig sætter fokus på opfølgning.

Behovet for individualisering og brugerinddragelse samt løbende samarbejde stiller krav til personalets kompetencer på nye måder.

Behov for bedre støtte til indflytningssamtaler for både borgere, pårørende og personale

Det materiale, som personalet tidligere havde at støtte sig til ved en indflytning, bestod primært af lange tjeklister. Det blev oplevet tungt og indviklet og ikke opdateret til det omsorgssystem som anvendes. Derudover var der ikke besluttet materiale, som personalet kunne støtte sig til i forhold til indflytningssamtaler. Det oplevedes at indflytningssamtaler er betydningsfulde i forhold til at lægge grunden til et godt samarbejde med pårørende, men der var behov for at være på forkant med de behov, som pårørende har.

Eksisterende viden viser, at der er et behov for viden om borgere og pårørendes oplevelser omkring samtaler med sundhedspersonale i forbindelse med indflytningen.

Denne viden kan anvendes til at konkretisere og implementere metoder og redskaber, som i praksis kan afspejle værdighed for den enkelte, brugerinddragelse og pårørende-samarbejde, samt støtte i samtale om den sidste tid.

Metoderne skulle støtte sundhedspersonalet i forhold til aktivt at inddrage borgeren og de pårørende efter indflytning på plejehjem. Denne støtte bør være både i form af konkrete redskaber (dialogstøtteredskaber), samt kompetenceudvikling i anvendelsen heraf. Samtidig ville vi arbejde med at skabe en struktur, som gør at beboer og pårørende får en mulighed for at forberede sig til samtalerne.

Formålet med projektet

Det var derfor væsentligt at opnå viden om borgere og pårørendes oplevelser og behov omkring indflytning og samtaler med sundhedspersonalet i forbindelse med indflytning. Denne viden blev anvendt til at udarbejde dialogstøtteredskaber for at understøtte personalet i samtaler med beboere og evt. pårørende efter indflytning på et plejehjem, herunder samtale om den sidste tid.

Derudover var det væsentligt at vide, hvordan medarbejdere på kommunens plejehjem oplevede at være rustet til indflytningssamtaler herunder samtaler om den sidste tid efter deltagelse i et kompetenceudviklingskursus omkring indflytning på plejehjem.

Borgere og pårørendes oplevelser om indflytning på plejehjem

For at opnå viden omkring borgere og pårørendes oplevelser omkring indflytning og samtaler med sundhedspersonalet blev der foretaget 6 individuelle semi-strukturerede interviews med 4 borgere, som lige var flyttet ind på et af kommunens plejehjem samt 2 pårørende. Der blev udledt følgende 4 temaer fra interviewdata; Hvem er jeg, At sige farvel og goddag, Nødvendigt at tale om den sidste tid, og Samarbejdet tilrettelægges undervejs.

Hvem er jeg?

Temaet handler om, hvordan borgerne viser, hvem de er som mennesker. Også pårørendes beskrivelser af, hvordan de ser på deres kære og er med til at vise det menneske frem for personalet. Som en datter fortæller:

"Netop at kunne fortælle lidt, hvordan er det hun er som person. Ja man skal ikke, hvad skal man sige, tage hendes selvstændighed fra hende. Altså er der et eller andet man synes eller noget hun gør forkert, så er man nødt til at sige til hende; du ... skal vi ikke prøve det, eller skal du have en hånd eller et eller andet, man skal ikke sige, det skal jeg nok klare for dig."

At sige farvel og goddag

Temaet handler om borgernes oplevelse af det, de forlader og det de skal begynde. Som en borger fortæller:

"Jeg følte ikke det kunne være anderledes, men jeg synes det er trist at flytte. Jeg tænkte: "er jeg nu blevet så gammel?"

Samtidig indeholder temaet også, hvordan beboere oplever at skulle leve et nyt liv. En anden borger fortæller:

"Det var den første dag, og der var brunch. Så der var flag, min nabo derinde hun havde haft fødselsdag. Og hun blev så glad, hun sagde, jeg har glædet mig sådan til at se hvem det er, der er flyttet ind"

Nødvendigt at tale om den sidste tid

Temaet indeholder beboernes oplevelser af, at det ikke er svært at tale om den sidste tid, og at det ofte bunder i tidligere erfaringer fra nærtståendes død. Som en borger fortæller:

”Jamen det var jo i og for sig okay. Nej jeg har det faktisk ikke svært med det, altså jeg havde set det ved min mand, ham måtte jeg passe de senere år”

Derudover beskriver de pårørende også at det er svært at tale om den sidste tid, men samtidig oplever det nødvendigt. En datter fortæller:

”Vi har fået snakket meget om det her efter min far døde og min mor er jo så gammel, og hun har jo selv sagt at jeg holder jo ikke evigt. Og øhm så siger jeg, jamen mor jeg bryder mig ikke om at tale om det, men så siger hun jamen det bliver vi nødt til”

Samarbejdet tilrettelægges undervejs

Temaet handler om særligt pårørendes beskrivelser af at kunne komme til personalet med spørgsmål og det løbende behov for kontakt med personalet. Det handler om pårørendes oplevelser af tilgængelighed, og hvordan meget samarbejde opbygges i de nære relationer i dagligdagen eller i løsninger undervejs. En pårørende fortæller:

”Det synes jeg egentlig er gået meget godt, fordi hvis jeg har haft nogen problemer eller noget at spørge om, så er jeg bare gået ud og spurgt, hallo har du lige 5 minutter, og det har de altid”

Borgerne beskriver også at meget drøftes i de løbende samtaler, særligt i alenestunder sammen med personalet. Som en borger fortæller:

”Tidligt om morgenen så sidder jeg alene dernede sammen med personalet og spiser min morgenmad og mine piller, så er det tit at vi kommer ind på et eller andet, så snakker vi om det der”

Betydning i forhold til personalets håndtering af indflytningen på plejehjem

Resultaterne fra interviews viser, at det er forskelligt, hvad der er vigtigt for borgerne og de pårørende i forhold til at tydeliggøre, hvem borgeren er.

Det vil altså sige, at temaerne peger på, at der er et behov for at sætte beboere og pårørende i stand til at tydeliggøre hvilken fortælling om deres liv, som de oplever er vigtig samt hvilke behov, de har lige nu i den nye situation, derudover viser temaet omkring det løbende samarbejde, at behovet for at følge op på indflytningen har stor betydning.

Dette er i tråd med andre undersøgelser, der viser, at pårørende oplever indflytningen af deres nære i flere faser, der strækker sig over længere tid og først stopper når den pårørende kan se, at situationen for den nære er blevet bedre, hvilket godt kan være længere ud i fremtiden end den

første tid efter indflytning (Davies & Nolan, 2004) (Eika, 2014). Behovet for samarbejde og formen for dette, kan altså godt ændre sig i denne periode, hvilket kræver opfølgning fra personalet.

Derudover viser resultaterne, at det vil være relevant med en opfølgende samtale, hvor særligt den sidste tid vil blive italesat.

Der blev efterfølgende udviklet et koncept for den gode indflytning på kommunens plejehjem.

Koncept for den gode indflytning

Der indbydes til to indflytningssamtaler. Forud for samtalerne har beboeren og evt. pårørende fået udleveret materiale hvor der står, hvad samtalerne kommer til at omhandle og deres egen forberedelse (dialogstøtteredskab).

Første samtale

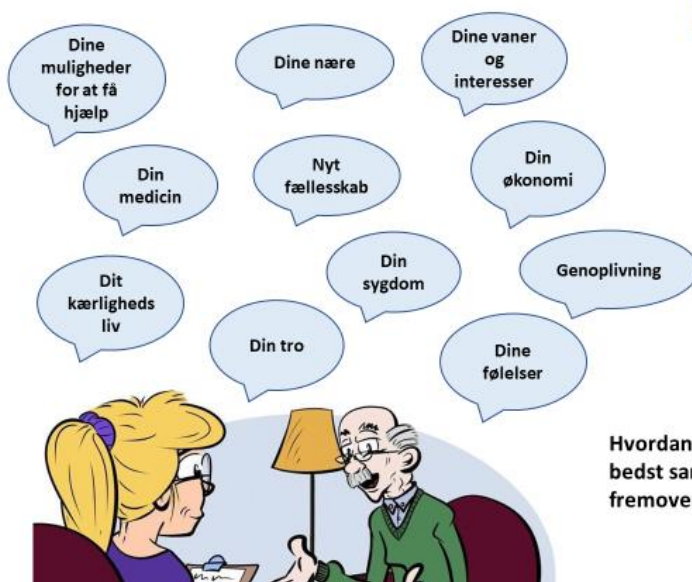
Første samtale vil indeholde en generel velkomst til plejecentret og fokus på hvilke tanker borgeren har om sin nye livssituation, samt hvilken livshistorie, vaner og rutiner borgeren har.

Her er også fokus på en forventningsafstemning i forhold til hvad borger/pårørende ønsker, og det som plejecentret kan tilbyde.

Dialogstøtteredskabet til første samtale udformes med både åbne reflekterende spørgsmål omkring, hvad der er vigtigt for borgeren og de pårørende samt forslag til forskellige emner, som kan være med til at lede samtalen i forhold til de emner, som er vigtige for borgeren og de pårørende.

Uddrag fra Dialogstøtteredskab 1

Hvad er vigtigt for dig at få fortalt her?



Hvordan skal vi bedst samarbejde fremover?

Derudover blev der udarbejdet en spørgeguide med forskellige hjælpe-spørgsmål fra Fælles Sprog III i forhold til områder, der er relevante for at vise, hvem borgeren er. Det drejer sig f.eks. om, hvordan borgeren mestrer svære situationer, hvad der motiverer borgeren og hvilke ressourcer og

vaner borgeren har. Denne spørgeguide udleveres inden samtalen men kan også anvendes i samtalen afhængig af borgerens og de pårørendes ønsker.

Anden samtale

Anden samtale efter ca. 3 måneder er en opfølgende samtale om, hvordan det er at bo på plejecenteret. Har det været svært at flytte på plejecenter, er der noget der kan gøres anderledes eller forbedres?

Den anden samtale vil indeholde samtalen om døden og den sidste tid. Ved samtalen tales der med beboeren om, der er særlige ønsker, religiøse hensyn, tanker eller ønsker for, hvordan den sidste tid gerne må være.

Dialogstøtteredskabet til den opfølgende samtale indeholder både åbne spørgsmål om livet på plejehjemmet men også emner omkring tanker for den sidste tid. Redskabet indeholder også en reflekterende tilgang til emnerne ved at stille spørgsmålet ud fra tidligere erfaringer med en nærtståendes død.

Uddrag fra Dialogstøtteredskab 2

Hvad er vigtigt for dig at få fortalt her?

Hvordan oplever du vores samarbejde?



Heje-Taastrup
Kommune

Har du gjort dig nogle tanker om hvordan din sidste tid skal være?

Kompetenceudvikling af personalet

Efter udvikling af konceptet for den gode indflytning blev alle medarbejdere på kommunens plejehjem inviteret til kompetenceudvikling i forhold til at lære baggrund og metoder for indflytningsamtalerne at kende.

95 medarbejdere fra alle kommunens plejehjem har gennemgået et 4 timers undervisningsforløb bestående af viden fra interview-undersøgelsen, dialogstøtteredskaber, aktiv lytning og kommunikation særlig rettet mod døden og den sidste tid.

Deltagerne har været både sygeplejersker, SOSU-assistenters og SOSU-hjælpere og har været sammensat, så der både har været kollegaer, som der er vant til at arbejde sammen på samme

afdeling og medarbejdere fra andre plejehjem, således at der er god gavn af læringen fra hinanden. Undervisningen har vekslet mellem oplæg, refleksioner blandt de andre deltagere, film omkring kommunikation og konkrete øvelser med cases i at udføre samtaler.

Umiddelbart efter undervisningsforløbene har alle medarbejdere udfyldt et spørgeskema om deres udbytte af undervisningen særligt i forhold til vurdering af de nye materialer, den nye viden og følelsen af at være rustet til at udføre samtaler fremadrettet.

Betydningen af samtalerne

Deltagerne beskriver, hvordan undervisningen har givet dem mere viden om, hvor stor betydning samtalerne har for en god indflytning. Som en medarbejder beskriver:

”jeg har fået mere tips og viden om den gode indflytning for at skabe en god relation og tillid til både pårørende og beboere”

Deltagerne beskriver også en forståelse for at opfølgning efter første samtale har stor betydning.

Betydningen af tilgangen til samtalen

Deltagerne beskriver en forståelse for, hvilken betydning det har at anvende en bestemt tilgang i samtalerne. En medarbejder beskriver:

”jeg har lært en ny metode, jeg kan bruge til indflytningssamtalerne. Jeg har lært mere om aktiv lytning i samtaler”

” nu kan jeg bedre håndtere mine spørgsmål, når jeg skal til en samtale med beboere og pårørende”

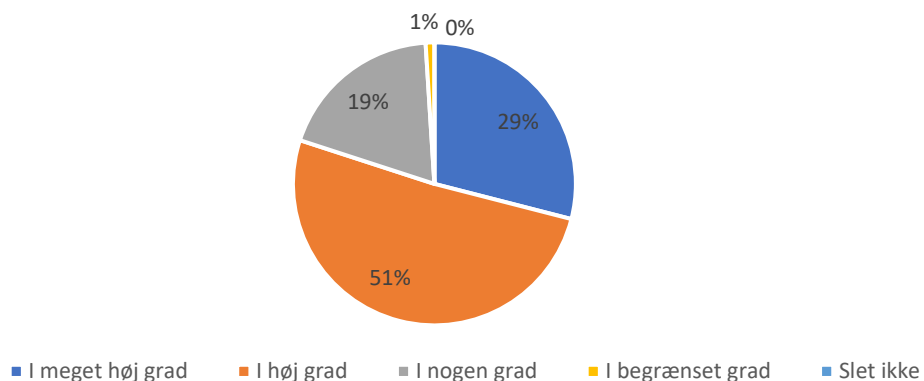
Betydningen af samtale om den sidste tid

Deltagerne beskriver også at have fået inspiration og viden til samtaler om den sidste tid. En anden medarbejder evaluerer:

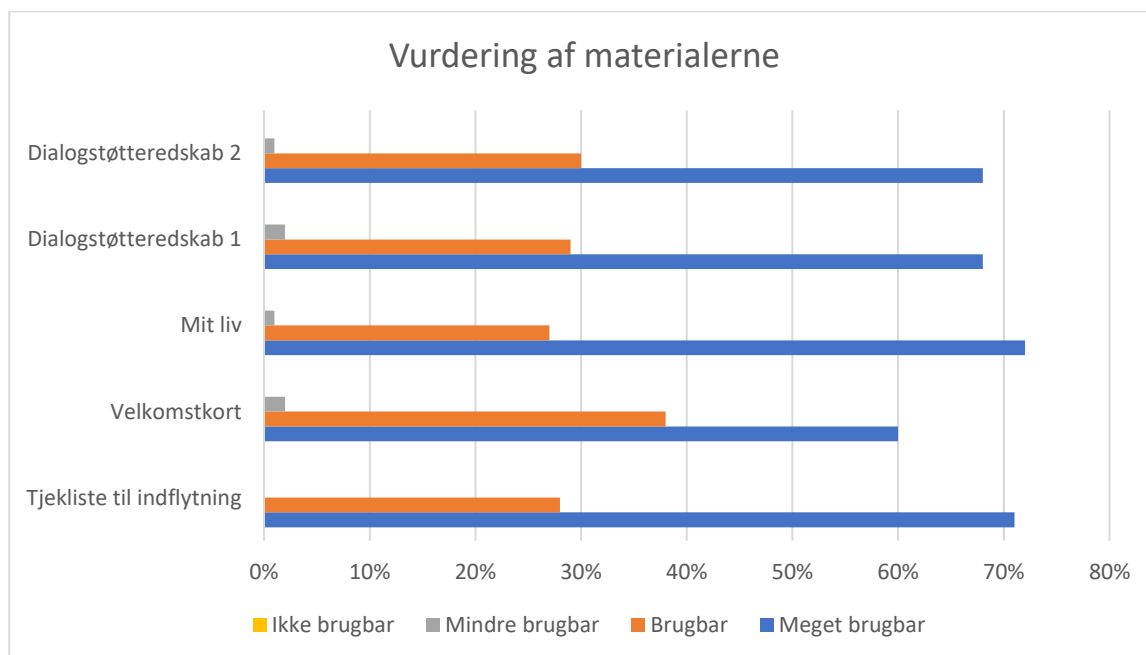
”det har givet større forståelse for, hvor vigtigt det er at få talt om den sidste tid og vi er blevet inspireret til at tale mere om døden, og at det ikke skal være tabu”

Langt størstedelen af deltagerne føler sig i stand til efter undervisningen at anvende aktiv lytning og dialogstøtteredskeer i indflytningssamtalerne:

I hvor høj grad føler du dig efter undervisningen i stand til at anvende aktiv lytning og dialogstøtteredskab i indflytningssamtaler?



Deltagerne har også langt overvejende vurderet materialerne brugbart eller meget brugbart:



Deltagerne beskriver materialerne således:

"godt at få noget på tryk at forholde sig til"

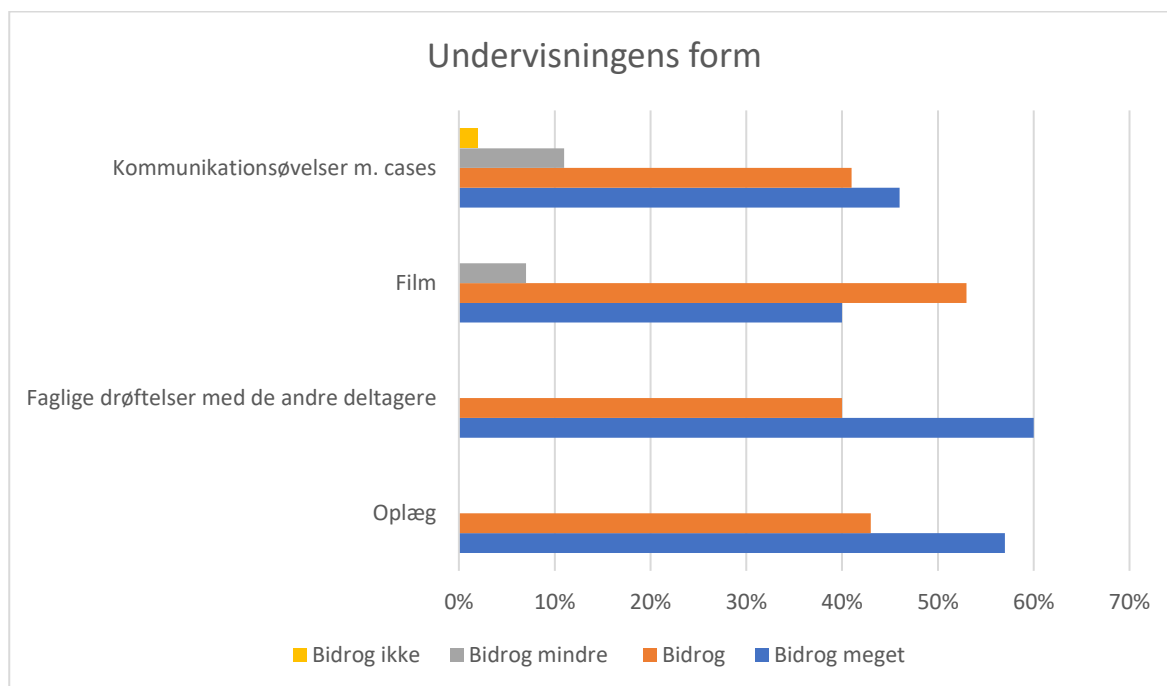
"godt med punkter til at fastholde samtalen og nå godt rundt"

"mere systematisering og hjælp til at få nødvendig viden mere i spil"

"hjælpe spørgsmål til borgere og pårørende som sætter struktur på samtalen"

Undervisningens form

Deltagerne vurderede også undervisningens form i forhold til, hvorvidt de forskellige dele bidrog til den samlede læring:



Alle dele bidrog eller bidrog meget til den samlede læring, men særligt de faglige drøftelser med de andre deltagere og oplæggene blev vurderet betydningsfulde.

"det var rart at møde andre og høre hvad og hvordan de også gør det"

"lærerigt med mange nye vinkler på samarbejde med beboere og pårørende"

Samtidig beskriver medarbejderne også, at læringen omkring øvelser og cases havde betydning.

"at se forskellige måder man kan klare en samtale på"

"det var tankevækkende bl.a. at spille dement og følelsen af at der bliver talt henover en"

"sjovt og informativt med øvelserne i begge dele af undervisningen"

Konklusion

Det nye koncept for indflytning på kommunens plejehjem med brug af dialogstøtteredskeer kan hjælpe medarbejderne til at afholde samtaler med større fokus på brugerinddragelse.

Samtidig har et undervisningsforløb med fokus på viden om borgerne og pårørendes oplevelser, dialogstøtteredskeer og kommunikation særligt omkring den sidste tid, bidraget til, at de føler sig bedre rustet til samtaler med borgere og pårørende.

Fortsat behov for udvikling af konceptet

Det har vist sig betydningsfuldt, at det udarbejdede materiale i spørgsmål læner sig op af Fælles sprog III, hvilket har resulteret i at dokumentationen omkring væsentlige informationer om beboeren udfyldes så tæt på beboerens egne udsagn så muligt.

Dette har haft stor betydning for, hvordan medarbejderne gennem dokumentationen kan opnå et større kendskab til at handle ud fra borgerens egne ønsker og tanker, samt ud fra hvilket menneske borgeren er. Dette ses også afspejlet i kommunens egne tilsyn og ældretilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed.

Erfaringen, efter at det nye koncept for indflytning på plejehjemmene i kommunen er taget i brug, er at redskaberne anvendes lidt forskelligt. Nogle steder uden tilknytning til selve indflytningssamtalen, hvilket betyder at der fortsat skal arbejdes med hvilken betydning det har, at samtale om den sidste tid ikke er sammen med pårørende.

Derudover er der også erfaring med, at flere pårørende takker nej til samtale 2, fordi der ikke opleves et behov herfor. Det har derfor betydning fortsat at arbejde med, hvordan der sikres samtale om den sidste tid, som i nuværende materiale primært understøttes via dialogstøtteredskaberne til samtale 2.

Referencer

- Davies, S., & Nolan, M. (2004). Making the move: relatives experiences of the transition to a care home.
- Eika, M. e. (2014). Experiences faced by next of kin during their older family members' transition into long-term care in a Norwegian nursing home.
- Kvale, S. &. (2009). *Interview: introduktion til et håndværk*. Kbh: Hans Reitzel.
- Majerovitz, D. e. (2009). We're on the same side: improving communication between nursing home and family.
- O'Neil, e. a. (2020). You're at their mercy": Older peoples' experiences of moving from home to a care home: A grounded theory study.
- Patientsikkerhed, D. S. (2019). Hentet fra Klar til samtalen:
https://patientsikkerhed.dk/content/uploads/2019/05/klartilsamtale_rapporta4_hyperlinks_v2.pdf
- Riedl, M. e. (2013). Being a nursing home resident: A challenge to one's identity.
- Sundhedsinstitut, D. (2009). *Dialogstøtteredskaber – konkrete veje til patientinddragelse*.
- Sundhedsstyrelsen. (2021). *Erfaringer og inspiration fra ældretilsynet 2019-2021*.