

Ældre, værdighed og rehabilitering

Eksempler fra en kommunes undersøgelse af
værdighed

v. Louise Bjerre Bojsen, Substans

Workshop 4



substans

BORGERINDDRAGELSE - REHABILITERING

"Rehabilitering er en målrettet og tidsbestemt **samarbejdsproces** mellem en borger, pårørende og fagfolk.

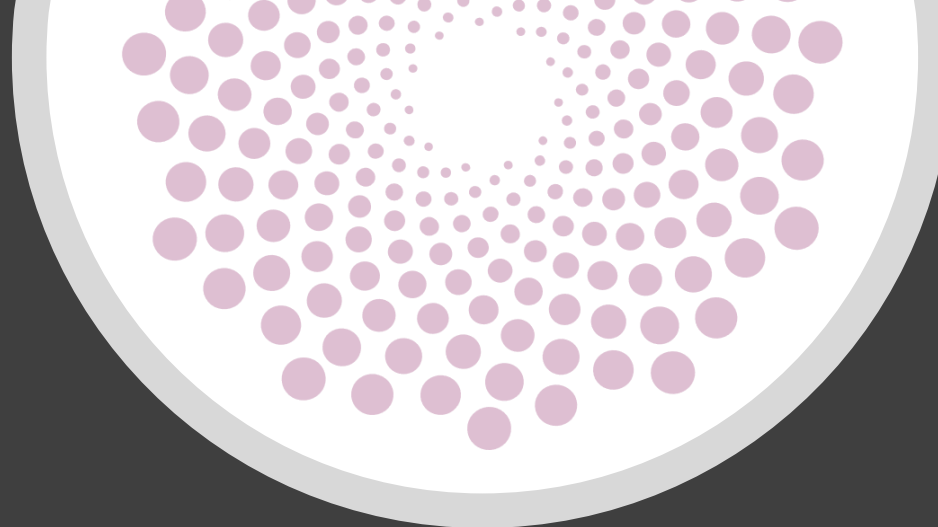
Formålet er at borgere, som har eller er i risiko for at få betydelige begrænsninger i sin fysiske, psykiske og/eller sociale funktionsevne, opnår et selvstændigt og **meningsfuldt liv**. Rehabilitering baserer sig på borgerens hele livssituation og beslutninger og består af en koordineret, sammenhængende og vidensbaseret indsats."

*Marselisborgcentret (2004) Rehabilitering i Danmark,
Hvidbog om rehabiliteringsbegrebet. Rehabiliteringsforum Danmark,
Marselisborgcentret.*

BORGERINDDRAGELSE - VÆRDIGHEDSPOLITIK

I værdighedspolitikken skal kommunalbestyrelsen som minimum beskrive, hvordan kommunens ældrepleje kan understøtte følgende områder i forhold til plejen og omsorgen af den enkelte ældre:

- 1) Livskvalitet.
- 2) Selvbestemmelse.
- 3) Kvalitet, tværfaglighed og sammenhæng i plejen.
- 4) Mad og ernæring.
- 5) En værdig død.
- 6) Pårørende.

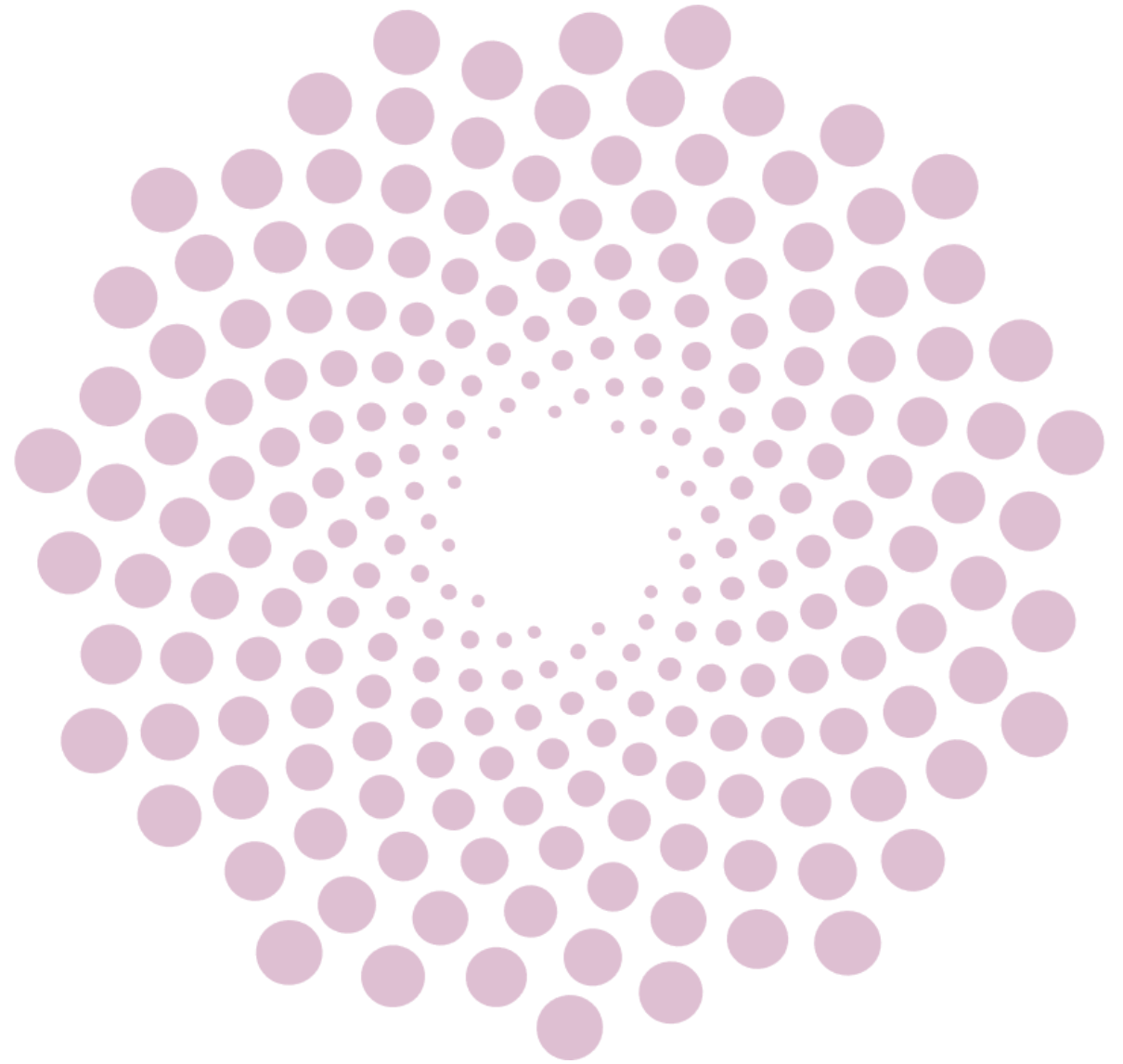


VIDEOKAMERATESTEN

Hvordan kan vi se på en filmoptagelse, at I laver borgerinddragelse ved jer?

PROGRAM

- 12.45-13.30:
Resultater fra borgerundersøgelser
- 13.30-14.00:
Workshop og fælles refleksion
- 14.00-14.10:
Opsamling



substans

FORTÆLLINGER OM ØNSKET ADFÆRD

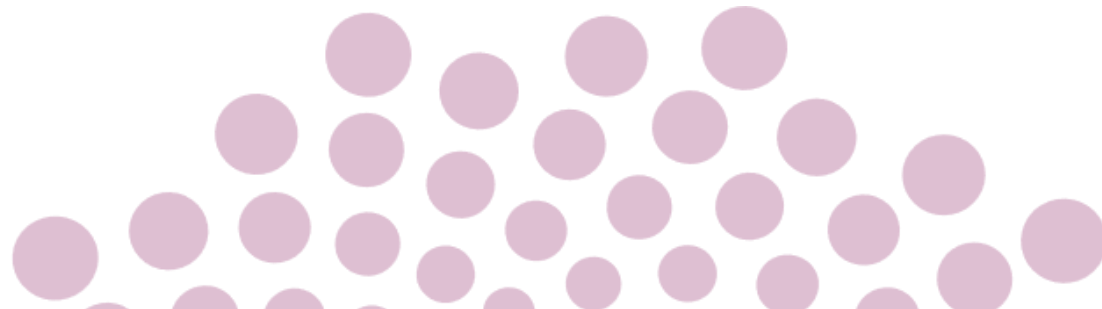
Adfærd dækker både den sundhedsprofessionelles kommunikative, menneskelige og relationelle kundskaber:

- Spørge
- Lytte og forstå
- Tillid og respekt
- Nærvær og kontakt
- Empati

At spørge...

Borgerne efterspørger og taler positivt om de sundhedsprofessionelles evner til at stille spørgsmål og spørge ind til borgerne i forhold til:

- Sundhedstilstand og humør.
- Behov og præferencer.
- Praktiske forhold i hverdagen.



At lytte og forstå...

Det er også vigtigt for borgerne, at de sundhedsprofessionelle lytter og forsøger at forstå den enkelte borgers perspektiv:

"De skulle prøve at forstå mig... i det behov jeg har. I stedet for bare at se det som pyller (...). Så må de prøve at forstå, hvad det betyder for mig (...)"

"Det er vigtigt, at de kommer som mennesker, og at de lytter og forstår min situation, og ikke bare at de har travlt"

Tillid og respekt

Flere beskriver, at for at de skal kunne være sårbare og åbne overfor den sundhedsprofessionelle, kræver det, at de også fornemmer et menneske bag.

"Tilliden er rigtig vigtig. Jeg skal kunne stole på dem"

"Det er respekt fra begge sider. Og det er meget vigtigt, at man har det. For jeg respekterer dem, og de respekterer mig. Selvom vi kan drille hinanden og grine, så er der den der respekt"

Nærvær og kontakt

Borger: "Nærvær"

Interviewer: "Og hvordan viser man nærvær?"

Borger: "Det viser man ikke. Det er, eller så er det der ikke"

...

"Nej, jeg ved ikke, hvordan jeg skal forklare det... mm... hun er sådan, alene det at hun kan tage en sådan på armen, og sådan tage om en, hvis der er noget, det er sådan noget, jeg mener (...) det er der jo ikke mange, der gør (...)"

...

"At blive mødt som menneske
og gensidigt møde et menneske"

Empati

"Omsorg er vigtigt. Dem der kommer her, de tager hånd om mig, og de føler med mig. Det er noget med empati"

...

"Empati er vigtigt, ellers kan man ikke være i det her fag. Hvis ikke man lige kan gøre det der ekstra. De har ligesom hjertet med sig"

...

"Man kunne godt bruge noget mere af det der, hvor de sætter sig ned og ser en i øjnene og siger hej"

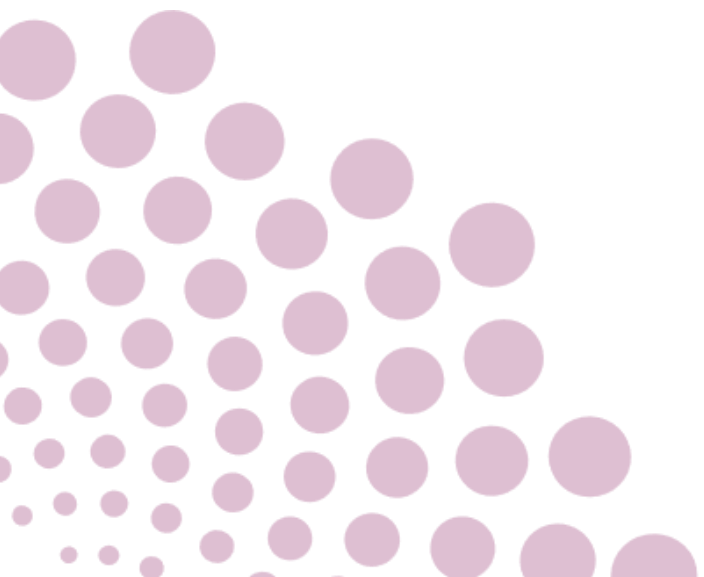
FORTÆLLINGER OM UØNSKET ADFÆRD

- Spørger ikke
- Lytter ikke
- Pseudoinddragelse og manipulation
- Eksklusion af borgerperspektiver
- Manglende kontakt
- Manglende information og transparens
- Pres og overbevisninger

Pseudoinddragelse og manipulation

Det er vigtigt, at den undersøgende adfærd ikke kun sker på baggrund af den sundhedsprofessionelles dagsorden, men også formår at inddrage det, der er vigtigt for borgeren:

"De har ligesom nogle procedurer, og hvis man ikke passer ind i det skema, så dur man ikke..."



Eksklusion af borgerperspektivet

Når den sundhedsprofessionelles **faglige eller personlige præferencer kommer til at overskygge borgerens ønsker** (uden at borgeren præsenteres for forståelige argumenter, forklaringer eller undersøgelse af borgerens perspektiv) opstår der udfordringer i relationen mellem sundhedsprofessionel og borger.

Fratages borger væsentlig, aktuel eller anden relevant viden, ekskluderes borgers handlemuligheder også. Borger sættes dermed ud af spillet, og der kan ikke siges at være tale om empowerment.

Eksklusion af borgerperspektivet

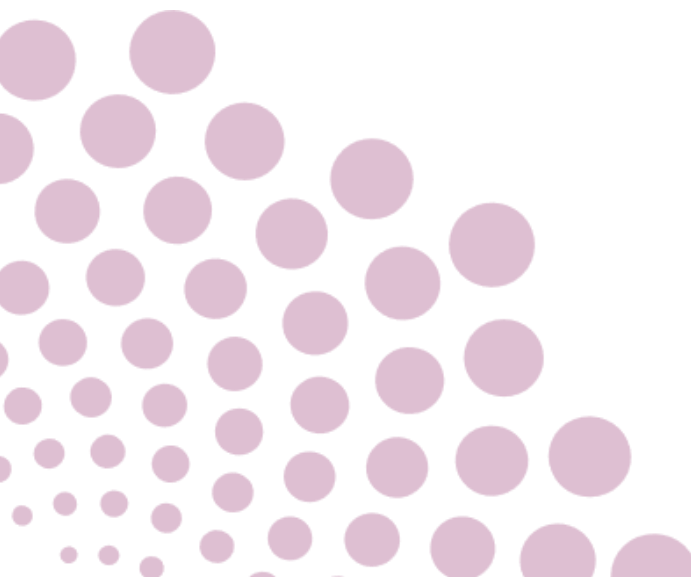
Borger: "Så gik han ud i køkkenet og rodede i mit køkken. Så råbte jeg, hvad laver du? Og så sagde han: jamen jeg leder efter nogle handsker, jeg ved jo ikke, om du kan huske, hvor du har lagt dem. Nå, sagde jeg så. Er jeg nu blevet senil? Så gik han også ud på toilettet og rodede rundt derude, men der var jo ikke nogle handsker"

Interviewer: Følte du, han talte ned til dig?

Borger: "Ja, altså på en mærkelig måde. Altså jeg er ikke dement. Den fungerer godt på øverste etage. Det er mine ben, der ikke fungerer. Det har jeg været ude for et par gange"

Eksklusion af borgerperspektivet

"De kan jo tale sammen om mig. Men jeg kan jo ikke høre, hvad de siger. Jeg får jo aldrig lov til at fortælle min side af det. Det mangler jeg. De kan tale sammen om... hun er bare doven. Jeg bliver ked af, at de tænker noget, som ikke er rigtigt. Noget, som de bare ikke forstår (...) De taler jo sammen om mig... men ikke med mig. Det ville være rart, hvis de gad lytte til mig. Jeg tror faktisk slet ikke, jeg kan stole på nogen af dem mere. De ser mig ikke som syg og hjælpetrængende. Det er slet ikke den side af mig, de ser. De vil bare have gang i mig, og det er jeg slet ikke klar til"



Manglende kontakt

Nogle af borgerne beskriver det som upersonligt, eller at der ikke efterlades nogle særlige aftryk:

"(...) det bliver lidt upersonligt. Det bliver bare lidt sådan nogle fraser, de siger. Sådan nogle høflighedsfraser"

...

"Nej, der er ikke nogen fodspor"

...

"Jamen altså, hun gjorde, hvad hun skulle og så bare ud ad døren"

....

"Så går de ind og fikser alting som en robot. Uh ja, jeg hader det. Man vil gerne ses som et menneske... ikke det der goddag og så farvel (...)"

Manglende information og transparens

"De er ikke gode til at fortælle mig, når der sker nye ting. Jeg skal selv opdage, at det sker"

...

"Du får ikke noget at vide. Du skal selv spørge, hvorfor. Jamen, jeg ved det ikke, siger de bare. Sådan noget, det kan jeg ikke lide. Fordi jeg vil gerne vide, hvad der foregår... det er trods alt mig, det handler om"

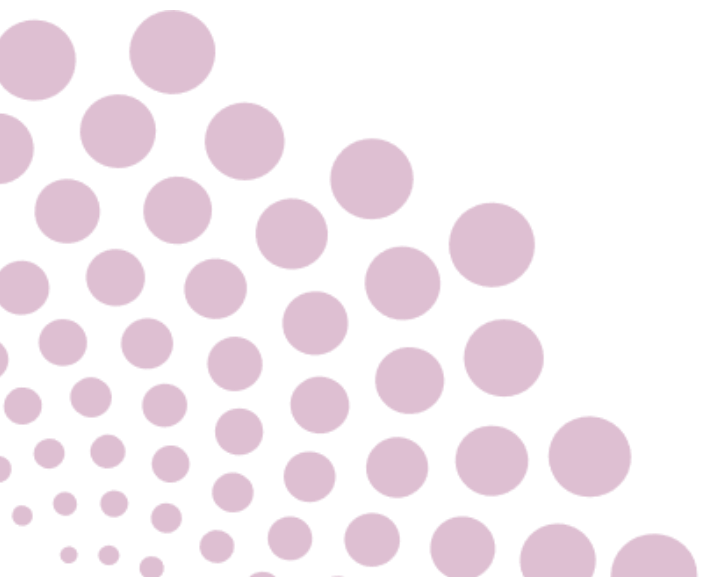
...

"Det var helt vildt ubehageligt (...) Så der var lige pludselig blevet sat en helt masse ting i gang, som jeg ikke var klar over. Det var rigtig ubehageligt"



Pres og overbevisning

"De prøver at aktivere mig, før jeg selv er klar. De er ikke klar over, hvor langt nede jeg har været. Der er jo ikke nogen, der snakker med mig. De har nok fået et indtryk af, at det var mig, der ikke gad mere... at jeg var doven, men jeg kan ikke. Jeg er træt. Men det forstår de ikke. Det er for dem dovenskab. Og det nytter ikke, at de koster med mig. Det skal ske i mit tempo"



Pres og overbevisning

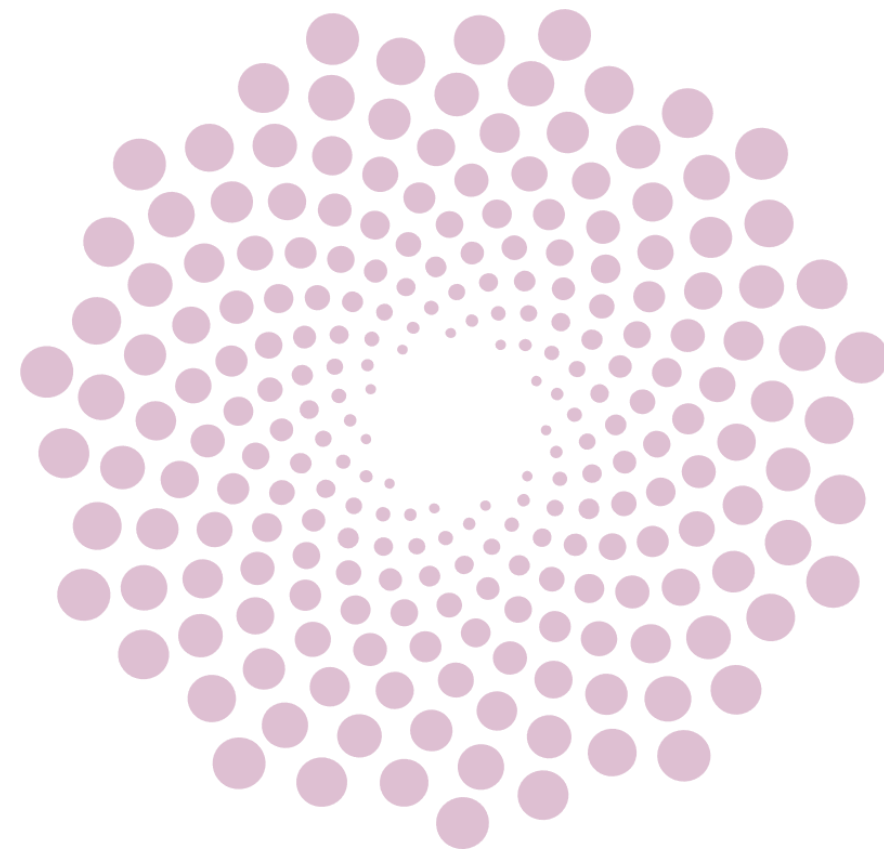
"Hun er meget opmærksom på sin egen krop og vægt, og så begyndte hun også at sige: Jamen, du ved jo godt, du er for stor, og vi siger det jo for din egen skyld. Så siger jeg: I behøver ikke at prædike på mig, for jeg ved godt, jeg er for stor. Men så siger hun: Ja, men det er også for senere, jeg vil helst ikke have, du skal ligge i din seng og ikke kan komme ud af den. Og der var jeg færdig. Jeg tudbrølede. Der lagde hun igen ligesom pres på. Det skal hun slet ikke blande sig i. Jeg har altid været stor, og det bliver ikke bedre af, at jeg sidder i den her (kørestol red.), for jeg kan ikke komme nogen steder, vel?"

KONKLUSION

- Borgerinddragelse (eller mangel på samme) beskrives som noget, der skabes i relationen mellem den sundhedsprofessionelle og borger.
- Borgerinddragelse knyttes sammen med den sundhedsprofessionelles relationelle og kommunikative kompetencer.
- Borgerinddragelse knyttes til tydelighed og forståelighed i beslutningsprocessen.

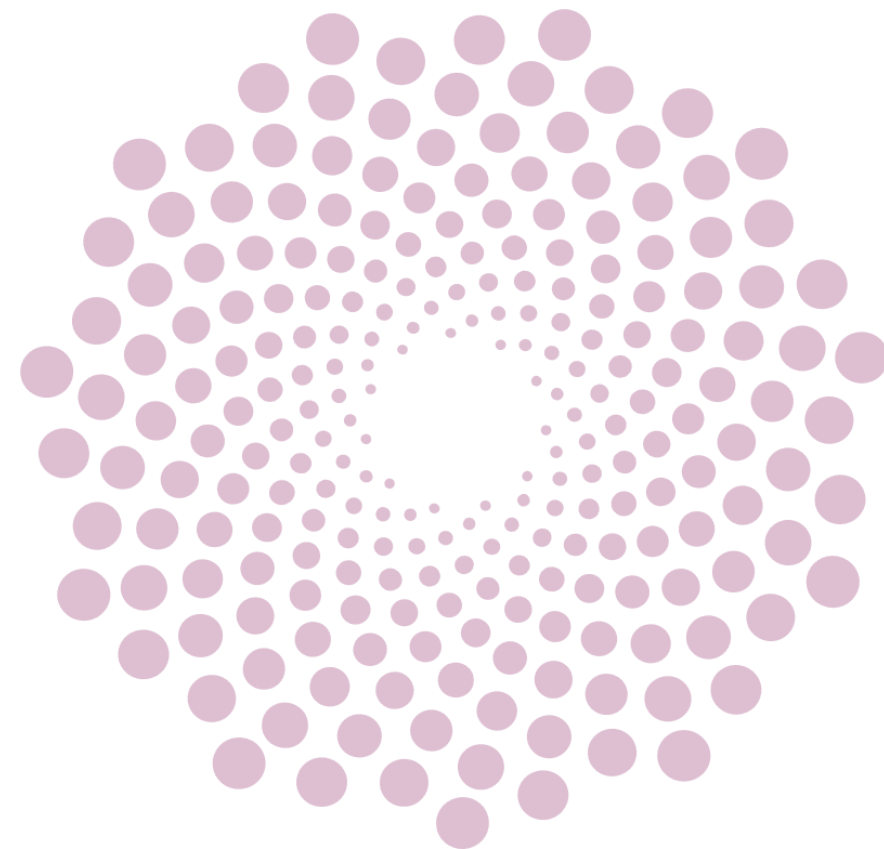
Gennemsigtighed i beslutningstagningsprocessen som et afgørende element for borgerinddragelse

- Hvad **hæmmer og fremmer** gennemsigtigheden i beslutningstagningsprocessen?
(struktur, personlig kommunikation, fysiske rammer)
- Giv **eksempler** på hvordan I er gennemsigtige med beslutningsprocesserne.
- Hvad kan du **gøre mere af** for at understøtte gennemsigtighed i beslutningstagningsprocesserne i mødet med borger?



Gensidig forståelse og viden som et afgørende element for borgerinddragelse

- Hvad **hæmmer og fremmer** søgen på gensidig forståelse og brugen af viden i borgerinddragelse? (struktur, personlig kommunikation, fysiske rammer)
- Giv **eksempler** på hvordan I arbejder med gensidig forståelse og viden ved jer.
- Hvad kan du **gøre mere af** for at understøtte gensidig forståelse og bruge viden i mødet med borger?



Anerkendelse og kontakt som et afgørende element for borgerinddragelse

- Hvad **hæmmer og fremmer** anerkendelse og kontakt i borgerinddragelse?
(struktur, personlig kommunikation, fysiske rammer)
- Giv **eksempler** på hvordan I viser anerkendelse og kontakt ved jer.
- Hvad kan du **gøre mere af** for at understøtte anerkendelse og kontakt i mødet med borger?

