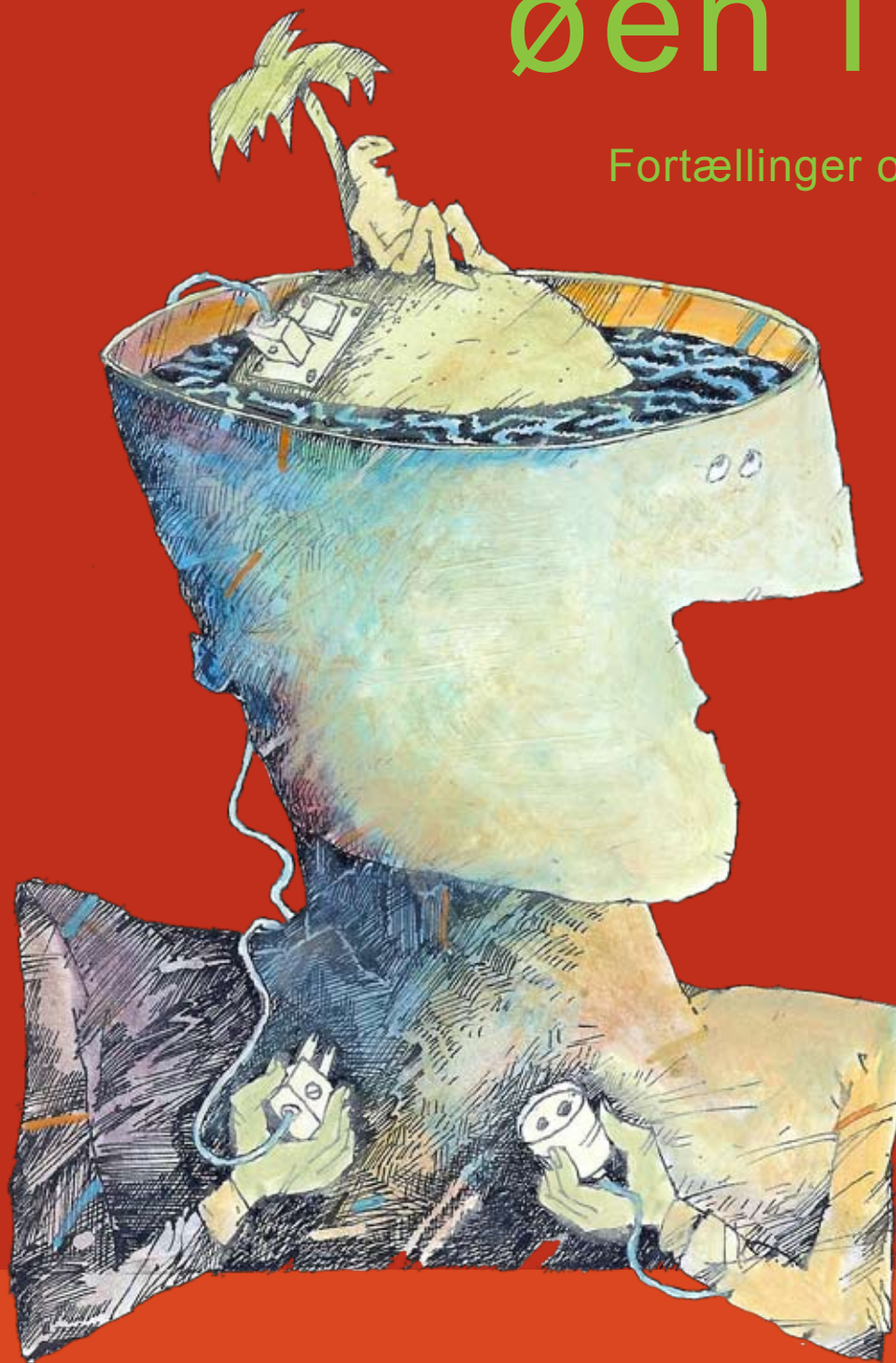


øen i søen

Fortællinger om demensomsorg



SERVICESTYRELSEN

Øen i søen *- fortællinger om demensomsorg*

Udgivet af:
Servicestyrelsen
Skibhusvej 52 B, 3.
5000 Odense C
Tlf. 72 42 37 00
aeldre@servicestyrelsen.dk
© Servicestyrelsen

Tryk: www.lavpristrykkeriet.dk

1. oplag, 2009, 10.000 stk.

Indhold udarbejdet af: SPiDO teamet, redigeret af Lisbeth Dybro

SPiDO er gennemført i regi af Videncenter for Omsorg, Liv og Aldring, VIA UC
for Servicestyrelsen.

Tilrettelæggelse og layout: Niels Graverholt og Allan Stochholm

Tegninger: Allan Stochholm,

Projektledelse: Jan Jaap Rothuizen

ISBN:

Trykt: 978-87-92031-35-8

Elektronisk: 978-87-92031-43-3

Download evalueringsrapporter mv. på **www.servicestyrelsen.dk/spido**

Publikationen kan frit citeres med tydelig kildeangivelse.

Indhold

Om SPiDO	side 3
Hvorfor fortællinger om demensomsorg?	side 4
Det må ta’ den tid, det tager	side 6
I afmagtens vold	side 11
Servitricen	side 14
Storskrald og pyntepose	side 18
I afmagtens skyggeland	side 23
Livet i det lille blå hus	side 28
Gløder, der ulmer	side 33
Det klarede vi jo fint	side 38
Efterskrift: fortælling og praksislæring	side 41

Om SPiDO

SPiDO står for Socialpædagogisk Praksis i Demensomsorg. Projektet blev iværksat af Servicestyrelsen i 2006 og er en videreførelse af tidligere projekter vedrørende socialpædagogisk praksis i demensomsorg.

SPiDO projektet er udført i regi af Videncenter for Omsorg Liv og Aldring (VIOLA) ved Professionshøjskolen VIA. Medarbejdere her havde været med til at udvikle socialpædagogik i demensomsorg både i skrift¹, på dvd² og i handling³. Projektleder Jan Jaap Rothuizen og de faglige medarbejdere Helle Krogh Hansen, Lis-Emma Trangbæk og Susanne B. Holm søgte til SPiDO-projektet forstærkning hos tidligere samarbejdspartnere: Knud Erik Jensen (Udvikling og Dokumentation) og Agnete Andreasen (hverdagslivs- og demenskonsulent i Århus kommune) som i fællesskab dannede en tværfaglig⁴ arbejdsgruppe, der har tilpasset og videreudviklet konceptet. Til gennemførelse af de 83 udviklingsforløb, der blev gennemført, kontaktede arbejdsgruppen yderligere 6 konsulenter med forskellig uddannelsesbaggrund og med både brede og dybe erfaringer med demensomsorg, pædagogik, social- og sundhedsområdet, og uddannelsesaktiviteter⁵.

Ved afslutning af projektet foreligger der fire publikationer:

- Øen i søen — fortællinger om demensomsorg
- SPiDO: Udvikling af socialpædagogik i demensomsorg
- Reduktion af magtanvendelse — Socialpædagogikken som mulighed i demensomsorg
- Forebyggelse af magtanvendelse i demensomsorg

På www.servicestyrelsen.dk/spido kan man downloade yderligere materiale samt dokumentation af projektet. Arbejdsgruppe og konsulenter har desuden stiftet foreningen SPiDO, hvorigennem de kan kontaktes (www.spido.dk).

1. Mette Borresen, Helle Krogh Hansen Lis-Emma Trangbæk: Socialpædagogik og Demens. Det vanskelige Omsorgsarbejde. Servicestyrelsen 2004
2. Torben Bjerre, Knud Erik Jensen, Jan Jaap Rothuizen: Omsorg og magt i forhold til borgere med demens
3. Gennemførelse af et forsøgsprojektet i 2005 i 7 kommuner
4. Hhv.andragoloog, socialrådgiver, cand. pæd og ph.d., pædagog, jurist, arkitekt, ergoterapeut.
5. Anne Zimmer (www.annezimmer.dk), Annette Johannesen (www.able.dk), Bente Brynnum (Professionshøjskolen Lillebælt), Hanne Friberg (SOSU Skolen i Greve), Pia Østergaard (SOSU Skolen i Herning, nu Ikast kommune) og Susanne Rishøj Olsen (www.demenskonsulenten.dk)

Hvorfor fortællinger om demensomsorg?

Under en gadelygte står der en mand, eller rettere han svajer så underligt der under lyskeglen, på én gang målrettet og uden mål og med. Han ligner en beruset, der ved han skal gennemføre sit forehavende, men næsten ikke kan. Lidt længere væk står en anden mand og betragter ham. På et tidspunkt spørger han:

’Leder du efter noget?’

’Ja, jeg har tabt min nøgle’.

’Hvor har du tabt den henne?’

’Ovre i parken’, siger manden under gadelygten, ’men der er så mørkt derovre, så der kan jeg ingenting se’.

Ophavsmanden til denne lille fortælling er en kendt forsker; med sin fortællings morale vil han anspore og opmuntre forskerkollegerne til at have mod og energi til at rette deres søgen derhen, hvor svar kan findes af den simple grund, at det kan være formålsløst udelukkende at søge på allerede kendte og belyste områder.

Hæftet her består af 8 fortællinger, hvor medarbejdere i Socialpædagogisk Praksis i Demensomsorg fortæller om deres søgen efter acceptable og respektfulde handlemåder i arbejdet for og sammen med den demente borger, der er blevet afhængig af andres hjælp. Erfarne, engagerede medarbejdere fortæller modigt om det, der er, og det der sker. Om at gå vild i mørket, om nytteløst rutinemæssigt at stille sig under den vanlige gadelygte, om at udholde at famle sig frem, om at finde vej til varmen i stemmen og lyset i øjnene, når der knyttes kontakt og opbygges tillid.

Fortællinger bliver til, når nogen har noget på hjerte; når noget presser sig på, når noget må fortælles. Den, der fortæller, vil noget med sin beretning, og fortællingen har en pointe; man kan sige, at fortællingen vil noget. Denne indbyggede intention kan være af forskellig karakter, for eksempel at undersøge, at informere, et engagere, at påvirke eller at retfærdiggøre. Hæftets fortællinger har også deres pointer; de vil noget med deres læsere. De otte fortællinger er blandt andet beretninger om, at Socialpædagogisk Praksis i Demensomsorg forebygger magt-anvendelse.

Det gode stof til fortællingen springer tit ud af det uventede, det overraskende, det der slog fejl eller det, der brød rutinen. Hverdagen sammen med demente borgere rummer kim til mangan en fortælling.

Fortællinger bliver til, når nogen faktisk går på scenen, tager ordet og begynder at fortælle til dem, der lytter. Det er ikke en selvfølgelighed, at der bliver fortalt. Nogle af fortællingerne sætter ord på, hvad der skal til, for at der bliver fortalt, fx en anledning, tid, en ramme som gør det meningsfyldt at fortælle. SPIDO-projektet har været anledningen, givet den nødvendige tid og udgjort den meningsfyldte ramme.

Fortællinger beskriver noget, som nogen har oplevet som vigtigt. Et hjørne af verden bliver beskrevet og undersøgt i en form, hvor den der fortæller vedgår sig sit engagement og sit ærinde. Fortællinger er således ikke neutrale, ej heller uskyldige. De fremstiller *hjørner* af verden, de gør noget ved deres stof, og de vil noget i verden. I hæftets fortællinger får vi som læsere på én gang adgang til de otte fortælleres billeder af, hvad Socialpædagogisk Praksis i Demensomsorg er, og vi får adgang til deres oplevelser af og bevidsthed om samme verden. De otte fortællinger repræsenterer den socialpædagogiske praksis i demensomsorg, de er samtidig med deres italesættelse og pointer (med)konstruerende af den socialpædagogiske praksis i demensomsorg. De følger noget nyt til iogmed de bliver fortalt, bl.a. fordi de rummer fortællerens nye indsigter, det medarbejderne lærte ved at turde lede efter svar på deres spørgsmål, osse uden for gadelampens lyskegle. Dét fortællerne lærte undervejs i projektet, får vi som læsere adgang til under læsningen.

Fortællingerne formidler vigtige emner inden for Socialpædagogisk Praksis i Demensomsorg. De kan således tjene som en introduktion for de uindviede. De kan også bruges som oplæg til fælles undersøgelser med læring for øje blandt indviede.

De otte fortællinger er blevet til igennem en proces hvor et større antal fortællinger er blevet genfortalt mange gange, og hver fortælling er derfor sammensat af elementer af flere fortællinger, associationer og billeder. I den forstand er de fiktion, og egnet til at associere og digte videre på. Vores tegner, Allan Stockholm, har også ladet sig inspirere af fortællingerne, og bidrager med billeder, der også inviterer til associationer og eftertanke. Både de sproglige og de tegnede billeder kan få den kendte virkelighed til at fremtræde i et nyt lys.

Foruden dette hæfte findes der tre andre hæfter der formidler erfaringerne med Socialpædagogisk Praksis i demensomsorg. De kan findes på www.servicestyrelsen.dk/spido

God læselyst

Betha er 88 år.

Hun kommer fra lokalområdet, hvor hun er kendt af mange, bl.a. fordi hun har arbejdet som hjemmehjælper i mange år.

Hun har været knyttet til demensdagcenteret i små tre år.

I hele denne periode har medarbejderen, som fortæller her, kendt Bertha.

Det må ta' den tid, det tager

Det er kraft'edeme for meget med alle de fade, siger Bertha med et glimt i øjet og et tilfreds drag om munden. Hun kan li' at gi' en hånd med i køkkenet.

Første gang, jeg møder Bertha, er i efteråret 2005. Hun er en selvstændig dame, og hun kan godt være stor i munden. Ingen skal komme med ideer, hun ikke synes om. Så kommer der klar besked tilbage! Hun behersker et sprog, som kunne gøre selv en havnearbejder rød under skjorteflippen. Hun bor alene og nyder sine daglige gåture til udvalgte butikker. Hendes favoritter er *Karlas Lingeri* og den lokale tankstation, hvor hun hver dag får sig en basse; her køber hun også sine ugeblade.

I starten på demensdagcentret holdt hun os alle et skridt fra livet. Men nu efter næsten 3 år er det blevet helt anderledes. Alle personaler får dagligt et kram; *pigerne* kalder hun os. Vi har et godt forhold til hinanden nu. Men der er ingen knus og kram til brugerne.

Det kniber med den personlige hygiejne. Hun kommer tit med pletter af madrester på tøjet og afføring i trussen. Det er svært at få lov til at hjælpe hende. I starten blev hun meget vred og slog ud efter os, når vi ville hjælpe hende. Hvis hun ikke vil, så vil hun ikke. Og det er jo en menneskeret selv at bestemme, hvad man har lyst til. Men stille og roligt får jeg efterhånden lov til at hjælpe hende i bad; det har noget med tillid at gøre. Jeg prøver med mine ord og handlinger at vise hende, at jeg faktisk gerne vil hjælpe hende, for det er jo dét, jeg vil. Jeg må sætte ind dér, hvor hun ikke selv kan klare det længere p.g.a. sin sygdom, og når så vi er i fuldt sving med badet, så kan hun faktisk vaske sig selv. For Bertha er det en stor fordel, at vi som personale her i dagcenteret er her hele tiden. Det betyder, at vi kan give hende tid til at lande, inden vi går i gang med dét, der skal ske, det har meget at sige. Så kan hun bedre finde sine ben og være med.

Bertha er meget omsorgsfuld, og hun vil gerne tage opvasken hver dag; hun vil gerne yde en indsats. Hun er god til det, også til at sætte i opvaskemaskinen. Det hele sejler med vand, men så tørrer jeg op. Hun tager også af bordet, der er ingenting, der går i stykker, selvom det ligner et bombekrater. Jeg roser hende, det er jo meget flot, at hun vil hjælpe. Det har tidligere været hendes arbejde, og det er hun stolt af. Så det er jo på en måde hendes køkken.

Tidspunkter har hendes fulde opmærksomhed.

Hun vil være hjemme kl. 14, så vi har organiseret det sådan, at hun bliver hentet i taxa før de andre. Måske fik hun fri kl. 14, da hun arbejdede som hjemmehjælper. Jeg ved det ikke, men I kan tro, hun ved, når klokken er 14. Vi er nødt til at sørge for, at det overholdes. Hvis vi er på udflugt, arrangeres det altid sådan, at hun kommer tilbage til sin bolig til tiden. Jeg har tit tilbudt hende at drikke eftermiddagskaffe med os, men hun takker nej, og så jeg har konkluderet, at det skal jeg ikke lave om. Det ville nedbryde min troværdighed over for hende, og det ser jeg ingen grund til. Det er hverken til glæde for hende eller mig. Det er mine valg, der skal understøtte tilliden mellem os, så mere måske kan dukke op.

Hun har taget initiativ til nogle af vores små daglige ritualer. Vi bakker op og støtter hende i rollen som den, der kan bidrage til fællesskabet. Det var hende, der fandt på, at vi alle skulle synge en *Tak - for - mad* bordsang med hinanden i hånden. Det er sjovt at se, hvordan hun nu med spænding sidder og venter til alle har spist og så sætter sangen i gang. Banko er også sagen, og hun er en bare så god til tallene. Vi har arbejdet med forskellige former for træning med henblik på, at hun fortsat kan blive i eget hjem.

Ligenu er det imidlertid temmelig kritisk.

Inden for det sidste års tid er hun desværre faldet op til flere gange derhjemme, mens det aldrig er sket her i dagcenteret. Jeg har en idé om, at hun ikke får væske og mad nok derhjemme. Efter en indlæggelse for et års tid siden ville familien have hende på plejehjem, men hun ville ikke. Det ville ellers nok ha` været godt for hende.

Naboerne klager over, at der lugter i opgangen. Familien er også klar over, at nu kan hun ikke være derhjemme mere. Naboerne, taxachaufførerne og de andre plejemedarbejdere i området observerer, at hun går ud og ikke kan finde hjem. Hun har også været faldet mange gange udenfor. På et tidspunkt blev den helt gal, og hun kom på akut gæstestue. Heldigvis må hun fortsat komme hos os, selvom hun er på gæstestue.

Da jeg kommer tilbage fra sommerferie, spekulerer jeg på, om hun har haft en blodprop, hun virker så forvirret og frustreret. Hun har været gået fra gæstestuen, men bliver heldigvis fundet af en taxachauffør. Alle kender Bertha. Tingene er nu ret så kaotiske. Vi må gøre noget, for

at hun bliver på gæstestuen denne gang. En af hendes rutiner er at blive hentet i taxa, så vi beslutter, at jeg tager med hende hjem om eftermiddagen og følger hende fra dagcenteret helt op på gæstestuen. Det virker fint, selv om hun i starten stadig er vred og gal. Jeg skal jo hjem, siger hun. Men jeg får hende til at falde til ro i det, og jeg forklarer hende mange gange, at hun jo stadig har sin lejlighed.

Det næste skridt er at få hende til at acceptere at bo på plejehjemmet. Men hvordan kommer vi dertil? Hvad er det for skridt, vi skal gå og hvornår? Det er svært. Vi vælger derfor at sætte fokus på Berthas situation i Spido-projektet. Vi samler et team på fire; vi er to fra dagcentret, demensvejlederen og kontaktpersonen fra gæstestuen.

Vores første idé i teamet er at lave en aftale om at mødes med visitator i dagcentret, som er et kendt sted for Bertha. Vi håber, hun vil skrive under på ansøgningen til plejehjemmet. Familien er med på ideen, men vil ikke selv deltage. De har et godt forhold, som de ikke vil have ødelagt.

På DAGEN er dagcentret tomt, for alle de andre er taget på udflugt med bussen, så Bertha, visitatoren og jeg har det hele for os selv. Vi har aftalt, at jeg fører samtalen. Først taler vi om vind og vejr, kigger ugeblade sammen og efter nogen tid begynder jeg at dreje samtalen over på, at vi gerne vil hjælpe hende, så hun kan få en anden lejlighed, men det vil hun ikke!

Vi mødes i vores team i Spido og beslutter, at jeg skal prøve at holde samtalen på et andet tidspunkt og denne gang på gæstestuen. Da vi kommer, er Bertha i gang med opvasken og stråler af arbejdsglæde, hun har fået et godt forhold til personalet, nu kalder hun også dem for ”pigerne”. Hun har ikke tid til os. Vi må vente til opvasken er klaret. Senere i hendes lejlighed i gæstestuen viser hun os alle sine tøjdyr. Jeg bemærker, at den lille tøjhund med nissehuen også er kommet med. Den har Bertha og jeg købt sammen i Bilka. Det er tydeligt, at hun godt ved, hvorfor vi kommer, så hun vil ikke snakke med os. Så vi kører igen med uforrettet sag. Der er gået 3 uger siden *dagen* i dagcentret. Visitator mener ikke, at der er belæg for en magtanvendelse, det er hun ikke dårlig nok til endnu. To-tre gange om ugen spørger jeg hende, om hun vil snakke om lejligheden, og hun svarer, at hun jo har sin egen lejlighed!

Men tredje gang bliver lykkens gang!

Ingen kunne have forudset den drejning, sagen pludselig tager.

Jeg har hentet Bertha, og vi har aftalt, at vi kører sammen til hendes gamle adresse. Vi sidder i taxaen, og jeg ved, at visitator venter på os ved hendes opgang. Sammen vil vi besøge hende i lejligheden. Vi kører ind i indkørslen, og jeg siger *Ved du, hvor vi er henne?* Bertha svarer med det samme: *Ja, det ved jeg, men jeg vil IKKE derind. Der skal jeg ikke være. Jeg skal hjem til pigerne.* Hun vil ikke ud af taxaen.



Jeg tænker på, om stedet mon får hende til at komme i tanke om de mange dårlige oplevelser, hun til sidst havde i hjemmet. Det var jo en svær tid for hende. Visitator sætter sig ind til os i taxaen, og så er det, jeg spørger, om hun vil have den bolig, jeg kan tilbyde hende i stedet for den, hun har nu. Hun siger klart og tydeligt *ja* og skriver under på papirerne. Vi kører hjem til gæstestuen igen, og Bertha siger til pigerne: *Her bor jeg, det er min lejlighed.*

Nu har vi så bare fået et nyt problem, for det er jo en gæstestue. Den kan hun ikke blive boende på. Hvordan får vi forklaret hende det? Har hun misforstået det hele? Hele teamet står sammen igen, denne gang for at presse på hos visitatorerne. De må sørge for, at hun får en lejlighed på samme afdeling, på det sted hun nu kender. Ideer til løsningsforslag myldrer frem i teamet. Vi kæmper for Bertha. Nu er vi nået så langt, at Bertha har skrevet under på ansøgningen, så kan ingen give op.

Hun fortsætter på dagcentret, og imens arbejder vi kraftigt for, at hun skal få en lejlighed på den afdeling, hvor gæstestuen er. Vi spørger visitator, om man er opmærksomme på, at det allerhelst skal være på den samme afdeling, hvor hun er faldet godt til og kender personalet. Den proces har jo været svær. Desværre får hun tilbudt en lejlighed på 2.sal i samme byggeri som gæstestuen. Der er en lang gang, og det er ikke specielt egnet til demente.

Det er næsten ikke til at bære, men vi vil ikke give op. Familien indretter lejligheden på 2. sal med møbler og billeder, og der bliver lavet en aftale om en glidende overgang med at flytte ud af gæstestuen. Jeg møder oppe hos Bertha hver morgen kl. 8.30, hvor hun er færdig med at blive soigneret. Jeg fortæller, at jeg er tørstig og ikke har fået morgenmad. Hun vil gerne med mig op på 2. sal, og der drikker vi morgenkaffe sammen med det øvrige personale. Det er fremmede for hende. Jeg er der 1-1½ time og tager så tilbage på dagcentret til de andre. Bertha og jeg drikker også eftermiddagskaffe sammen. Jeg cykler derover igen efter frokost, turen tager kun 3 minutter. Der går en uges med mine besøg. Vi er fast besluttede på, at det må tage den tid, det tager. Hun skal ikke tvinges. Vi ved, at hun kan guides på rette spor, når tiden og kontakten er til det. Vi er så heldige, at det lykkes, de frø, vi har sået gennem et stykke tid, får Bertha til at spire. Efter en uge vil hun gerne blive på afdelingen; hun har nu accepteret og forstået, at det er hendes lejlighed. Her skal hun bo.

To medarbejdere fortæller om deres vidt forskellige oplevelser med en beboer, Grete, en dement kvinde, der kan blive meget voldsom, når hun bliver bange. Hun stikker tit af. De to arbejder i to forskellige boenheder, Grete bor i den ene. Én af de to medarbejdere har haft et korporligt sammenstød med Grete.

I afmagtens vold

Medarbejderen fra Gretes hus:

Jeg havde ellers et fint forhold til Grete, lige indtil den dag hun rev mig i armen, da vi prøvede at holde hende tilbage.

Hun var nået udenfor, hun er lynhurtig, og da vi ville hente hende ind igen, gik hun fuldstændig amok. Vi var tre medarbejdere, der nærmest var oppe at slås med hende, da vi forsøgte at holde hende tilbage. Fra psykiatrisk afdeling havde vi havde fået at vide, at vi skulle søge om tilladelse til at låse døren og holde hende tilbage, for Grete har tidligere været ude i farlige situationer, hun har været ved at drukne og ved at blive kørt over.

Vi råbte og skreg ad hende, og hun råbte og skreg ad os. Hun tog en skammel og løftede den op over hovedet, den skulle kastes. Der var én, der fik den fra hende. Sygeplejersken prøvede også at hjælpe, men uden held. Så kom viceværten til, og med hans hjælp fik vi hende ned på stuen. I mellemtiden var hendes mand også kommet.

Senere gik vi hjem og tænkte ikke på at, vi måske skulle indberette det, hverken som magtanvendelse eller som arbejdsskade. Næste dag talte vi med teamlederen om det, der var sket. Vi sagde, at vi havde det udmærket, men pludselig brød jeg sammen. Jeg gik hjem, og senere gik jeg til lægen, jeg havde ondt i armen. Jeg blev røntgenfotograferet, men det var bare en forstrækning. Om natten drømte jeg om det, der var sket. I drømme ser jeg Grete for mig, jeg ser, hun ligger død ude på vejen.

Jeg begyndte så at gå til jævnlige samtaler med vores demenskonsulent; det har været godt at få snakket om det, igen og igen. Jeg har trænet mig op til at komme herud, i starten bare for at se Grete og stedet, og nu er jeg i gang med arbejdet igen. Jeg var sygemeldt i 14 dage, men jeg kan stadig mærke det. Nogle gange, når Grete bliver ophidset og begynder at slå, så kan jeg ikke mere. Jeg går bare væk, det har sat sig dybe spor, jeg kan ikke have med det at gøre.

I sidste uge forlod hun stedet. Hun ville ikke have, vi skulle hjælpe hende. Hun ville hjem til sin mor. Os ser hun som fjender. Hun nåede så langt, at vi ikke kunne finde hende. Så ringede vi til sygeplejersken, som kontaktede politiet, der fandt hende og bragte hende tilbage. Det er sket et par gange nu; hun retter sig efter politiet. I lørdags var jeg ude efter hende fem gange; en anden beboer måtte jeg springe efter tre gange. Jeg bliver træt af at skulle rende hele tiden. Så er der også alle de gange, hvor hun går til nabohuset. De tager hende med ind og giver hende en tår kaffe.

Medarbejderen fra nabohuset:

Mange af vores beboere er omsorgsfulde, de har tit siddet og snakket med hende, de synes, det er frygteligt synd for hende. Herovre falder hun til ro, og efter et stykke tid ringer vi til hendes hus, og så kommer de og henter hende. Nogle gange kommer hun løbende helt forvildet og råber og banker på ruden. Så vil vores beboere ikke have hende ind. De bliver bange og trækker gardinerne for. Så går vi ud til hende og siger f. eks.: *Hej, er du kommet af sted uden sko på? Skal vi ikke lige gå med dig ind og hjælpe?* Så går vi sammen ind på hendes stue igen. Hvis én af os så bliver siddende lidt hos hende, bytter vi personale, så dem fra hendes hus går over og hjælper i vores hus.

Medarbejderen fra Gretes hus:

De beboere, hun bor sammen med, skælder hende ud. Hun er meget omsorgsfuld og vil hjælpe, men det vil de ikke have, de er bange for hende.

Medarbejderen fra nabohuset:

Jeg har også spillet lidt på hendes omsorgs-gen. En dag var en kollega gået ud efter hende uden overtøj på. Så siger jeg: Ej, Grete, se, hun ser kold ud, du må hjælpe hende ind. Og så gik de sammen ind i varmen. Det er lykkes tit for mig at berolige hende, når hun er oppe at køre. Jeg kan høre det på hendes åndedræt, hun hyperventilerer, men det vælger jeg at overse og siger helt roligt: "Sæt du dig, læn dig tilbage og slap helt af, så læser jeg noget for dig". Men det er ikke ligegyldigt, hvad jeg læser. Jeg har fundet ud af, at det skal være noget om en person eller et sted, hun kan relatere til, en historisk fortælling eller noget fra hendes barndom.

Medarbejderen fra Gretes hus: Du er så god til at tage det roligt.

Medarbejderen fra nabohuset:

Jamen, jeg er jo heller ikke blevet slået. Man har større overskud, når man lige kommer over fra et andet hus, min tålmodighed er anderledes.

Medarbejderen fra Gretes hus:

Min krop siger fra. Jeg vil ikke holde hende tilbage mere. Jeg går bag ved hende, langt bag ved.



AFMAGTEN UDFORDRER AFMAGTEN

Katrine er 73 år.

Hun har sammen med sin mand været selvstændig forretningsdrivende, manden har været en del væk hjemmefra, og Katrine har klaret arbejdet i hjemmet og ansvaret for de tre børn. Da manden dør, får Katrine arbejde på en kro i en by i nærheden. Det betyder bl.a. skiftende arbejdstider.

Hendes kontaktperson fortæller her om arbejdet sammen med Katrine.

Servitricen

Katrine sidder tit oppe på tidspunkter, hvor alle andre er ved at gå i seng. Hun kan også stå op om natten og sidder lige så stille for sig selv og ryger cigaretter i den dunkle belysning. Hun kan sidde der længe, og næste morgen er hun rigtig svær at få til at stå op.

Hun fylder meget i personalegruppen. Mange af os har svært ved at gå ind og hjælpe hende; det er faktisk kun få af os, der kan. Sådan har det været i længere tid. F. eks. kan jeg sige til hende, at jeg kan se at hendes trusser er våde, og at jeg gerne vil hjælpe hende noget andet tøj på, men nej! Når jeg kommer ind og tilbyder hende morgenmad, afviser hun mig sommetider meget bestemt. Man kan ikke komme nogen vegne med hende. Hun afviser totalt al hjælp, og mener hun kan det hele selv. Så kan jeg prøve at sige, at jeg kommer igen om 10 minutter. Så har jeg tid til at hjælpe hende igen, men resultatet bliver det samme: Jeg får ikke lov til at hjælpe hende. Jeg var selv én af dem, der har været bange for hende. Hun kan afvise én ret så kontant rent verbalt.

Nogle gange sætter hun sig på sengekanten, men når jeg så vil have hende med ud på badeværelset, render hun bag min ryg og lige over i lænestolen. Der tænder hun sig så en smøg, og så ved jeg, at så kommer vi ikke videre derfra.

Det, der gør det svært at have med Katrine at gøre, er, at hun hele tiden smutter bag ens ryg, enten hen i sengen igen eller hen i stolen. Alligevel er jeg blevet en af de få, der har kunnet få lov at hjælpe hende med den personlige pleje. Jeg har haft mange af mine arbejdskolleger med inde for at vise, hvordan jeg griber det an. Jeg bruger ikke så mange ord, og det er vigtigt at være tydelig i sit kropssprog. Jeg kan godt forstå, at de andre har svært ved at tackle hende. Nogle af dem har hun jo også tjattet til, så flere af kollegerne er bange for hende.

I og med at vi har haft fokus på plejen af hende gennem SPIDO, har vi fået talt rigtigt meget igennem og har fået gjort os nogle overvejelser over, hvordan vi skal hjælpe hende i det daglige.

Jeg skal f.eks. blive bedre til at udvise en vis autoritet og forsøge at afskære hende vejen hen til stolen eller sengen og med min krop vise, at nu skal vi ud på badeværelset. På den måde kan jeg vise Katrine, at jeg vil have hende til noget. Det har virket rimeligt godt. Vi har også aftalt, at vi ikke forlader hende, før vi har gennemført det, vi kom for. Vi laver altså ikke mere aftaler med hende og siger ”Vi kommer lige om 10 minutter igen.” Vi bliver derinde og siger til os selv, at nu skal det være. På den måde håber vi på, at vi kan vænne Katrine til, at sådan er nu engang morgenritualet.

Vi har kørt med det et stykke tid, og det har fungeret godt. Nu kan jeg f.eks. komme ind og sige: *Godmorgen – jeg har noget varmt kakao med til dig; det er morgenmaden. Men kakaoen er lidt for varm endnu, så vi kan lige gå ud på badeværelset og få tørre trusser på, medens den køler af.* Så er det, at jeg skal være hurtig og stille mig foran sengen, så jeg med min krop spærre vejen over til stolen, og sige: *Katrine, det er den her vej, vi skal lige ud på toilettet.* Hun forsøger altid at gå uden om mig, men nu bliver jeg stående og vores skuldre kan godt lige sådan skubbe til hinanden, men hun går med ud på toilettet. Ligeså snart vi er ude på toilettet, er der ikke flere problemer. Så kan jeg sagtens få lov at hjælpe hende. Men det er altså stykket fra sengen og ud til toilettet, som er den daglige hurdle. Det er den, vi skal over hver gang.

Jeg tror, at hun tænker, at vi ikke skal bestemme over hende, og hvad hun skal. Hun føler, at vi gerne vil have hende til nogle ting, som hun i bund og grund ikke har lyst til. Hun har jo været alene i mange år og kørt sit eget liv og levet på sin helt egen måde. Vi forsøger at tage hensyn til hendes forskudte døgnrytme, som sidder dybt i hende, så vi kommer ikke for tidligt ind til hende om morgenen. Omvendt har vi også fundet ud af, at det heller ikke må blive for sent, for så er hun måske selv vågnet og har sat sig hen i stolen, og så har vi tabt slaget på forhånd. Resten af dagen går hun skiftevis i seng eller sidder i sin stol, og vi har god kontakt med hende, så længe vi ikke insisterer på, at vi skal hjælpe hende med noget.

Hun spiser alle sine måltider inde hos sig selv og kommer slet ikke ud til de andre. Katrine er glad for søde sager, is eller kager, og hun lyser op i et stort smil, når jeg kommer ind til hende med det. Det, at hun aldrig kommer ud og spiser med de andre, har vi tænkt på, kan hænge sammen med hendes tidligere job. Hun har jo været servitrice og har ikke siddet sammen med gæsterne ved bordet. Det har været hende, der har serveret og stået lidt i baggrunden og kigget efter, om gæsterne havde det, de havde brug for. Tit, når der foregår noget inde i caféen, kommer hun ud i døråbningen og står og kigger der-

ind. Det undrede vi os jo over i starten. Men nu, hvor vi kender til hendes tidligere arbejde, kan vi forestille os, at hun har stået og kigget på til de fester, der har været på kroen og har moret sig lidt på afstand. Hun elsker også de dage, hvor der er sang og musik inde i caféen. Så står hendes dør lidt åben. Vi prøver altid at få hende klædt på, inden hun sætter sig ud i en stol på gangen. Her sidder hun og nyder musikken og ryger sig en smøg. Men Katrine kan sagtens finde på at sætte sig ud uden at have ret meget tøj på, og når jeg så siger til hende, at hun skal have tøj på, bliver jeg afvist med, at det skal jeg ikke bestemme. Så sætter jeg mig ned ved siden af hende, og da hun ikke kan lide at sidde tæt, så rejser hun sig og går ind, og så kommer hun som regel selv ud igen - påklædt! Det er et godt eksempel på, hvordan brugen af non-verbal kommunikation kan gøre det nemmere at guide Katrine i de situationer, hvor hun har brug for hjælp.

I forbindelse med Spido har vi sat ekstra fokus på, hvordan vi kan komme til at hjælpe hende. Vi får nemlig mange klager fra børnene, der gentagne gange har fundet deres mor drivende våd og slet ikke vasket. Det er meget ubehageligt, især datteren har samme kontante sprogbrug som Katrine. Børnene mener, at vi er de professionelle, og at vi bare skal sørge for, at deres mor får rent tøj på, og at hun bliver vasket.

Vi har forsøgt at holde møder med dem for at forklare, hvad problemerne består i, men det er de ikke interesseret i. De vil helst blot klage over, at tingene ikke er i orden. De vil ikke høre på det, vi gerne vil sige. Jeg kan godt forstå, at det virker underligt, at deres mor altid er våd, når de kommer, selv om jeg forklarer, at jeg måske har været inde ved hende 3 gange for at prøve at overtale hende til at få noget andet tøj på.

I begyndelsen kom datteren og tog sig af den personlige pleje f.eks. det ugentlige bad, men i længden blev det for meget for hende. Så overtog vi, og det er bestemt en vanskelig opgave, for Katrine vil kun det, hun selv vil. Hun er uden ønske om egenomsorg og er ligeglad med, om hun er våd, eller om hun har tøj på. Men det, at vi ikke kan snakke med de pårørende, kan godt gøre mig utryg. Datteren har sågar haft hende i bad én gang, hvor vi ikke kunne, og det føler vi som personale er en ydmygelse af os. Børnene har også truet med at gå til avisen. Det er det, der gør, at det bare skal lykkes for os med Katrine. Men det er lidt af et pres at have oveni.



IKKE-KOMMUNIKATION

Julie er en kvinde på knap 90 år med frontal temporal demens. Hendes vanskeligheder viser sig især, når hun skal spise, og når hun skal formulere sig sprogligt. Hendes orienteringsevne er også ramt. Julies kontaktperson fortæller her om personalets forsøg på gennem accept og samspil at skabe rammer, der bygger op og støtter og skaber nye muligheder.

Storskrald og pyntepose

Vi er trygge ved, at hun færdes i byen; der er mange, der passer på hende.

Julie er meget afholdt af personalet; hun er så sød og kærlig. Hun har et meget pænt sprog, afbryder aldrig og er altid meget høflig. Og så er hun et festmenneske; hun elsker sang og musik. Hun synger med og roser os for vore fine sangstemmer. *Sikke da en gave fra Gud du har fået*, sagde hun til mig, da jeg sang med til jul. Hun er så sød. Hvis der er musik i byen, så skal hun ned og høre det. Så går hun i takt bag ved orkestret, og så ved vi, at vi ikke vil se mere til hende den dag.

Jeg tror faktisk, at hun er et meget lykkeligt menneske. Når hun fortæller om sit liv, stråler hun, især når hun fortæller om sin mand. Julie er kærlig og omsorgsfuld over for sine medmennesker, også de andre beboere, men hun kan også være meget egenrådig. Julie er et friluftsmenneske, hun elsker naturen og kigger altid på himlen, blomster og træer. Hun vil gerne ud at gå og er ikke sådan at stoppe. Når hun går herfra, klæder hun sig i det, hun nu synes. Hun har ikke rigtig nogen fornemmelse for, om det er sommer eller vinter. Og vi skal ikke blande os og forsøge at bestemme over hende. Så bliver hun stejl: *Det er noget sludder, jeg kan godt gå selv. Jeg er ikke lavet af glas*, siger hun, når vi for eksempel minder hende om, at det regner. *Det er ikke vejret, der er noget galt med, det drejer sig om påklædning*, siger hun så, mens hun trækker skuldrene tilbage, stikker maven frem og kigger op og indsnuser luften.

Når Julie er ude, kan hun finde på at plukke blomster i folks haver og komme hjem med favnen fuld. Julie har ingen fornemmelse af, hvad der er hendes, og hvad der er andres. Når hun ser noget, som hun synes er smukt eller fint, må hun bare have det. Hun tømmer også af og til stativerne i byens trikotageforretning, tager tøj og forskellige småting fra butikkens udendørs borde. Og så må vi jo tilbage med det. Hun tror virkelig på, at det er hendes ting, og hun bliver ked af det, når hun bliver irrettesat, men hun kan også godt blive vred på os og vise os døren med et: *Gå!*

Nogle gange kan hun ikke finde hjem, så vi har fået en GPS til hende; nu kan vi finde hende på computeren, hvis hun bliver væk for længe. Så tager vi ud på cykel og henter hende. Nogle gange kommer politiet også med hende, hvis hun er kommet for langt væk, eller hvis nogen har kontaktet dem omkring hende. Det er en lille by, og alle folk kender hende. De er søde til at hjælpe hende og til at ringe til os, hvis hun ser ud til ikke at have det godt, eller hvis hun er i gang med noget, der ikke er så smart. Vi ved, at hvis hun bliver kørt over, så er det af en turist.

Julie er på en måde fredet her i byen. Dem, der arbejder hos byens gartner, får for eksempel nogle gange hevet deres blomster op, men det gør ikke noget, når det er Julie. Det accepterer de. De ved, hun bor her, og så ringer de bare og siger: *Nu går Julie herude*, så henter vi hende hjem.

Det med at gå fra afdelingen og selv bestemme sin påklædning er bedst om sommeren; om vinteren, hvor det er mørkt og koldt, er det mere problematisk. Det kan da også være besværligt med alle dem, der skal kontaktes: Politi og ansvarshavende og man skal selv ud at lede, hvis ikke hun kommer hjem om aftenen. Men jeg tænker på, at folk i byen kender hende, og så tænker jeg også på, at hvad nu hvis det var mig? Hvis jeg var god til at gå og i fin fysisk form, så ville noget af det værste være at blive holdt tilbage og ikke få lov at komme ud, når jeg havde lyst til det. Vi vil hellere bruge et par minutter på at overtale hende til at tage en trøje eller jakke ekstra på end at bruge magt for at få hende til at blive hjemme.

Storskrald

På et tidspunkt begyndte det at blive for meget med Julies trang til at samle *pæne* ting, når hun var ude at gå. Nogle gange, når hun kom hjem, havde hun skåret sig på de fine glasskår, så blodet dryppede hele vejen hen ad gangen. Eller hun havde samlet store bunker af blade eller værre endnu: Hundelorte eller andet affald! ALT, hvad hun kunne finde af ting, som hun syntes var pæne eller interessante: Cigaretskodder, chipsposer, store svampe, som hun puttede i sin håndvask, der var fyldt med vand, og som så lå og soppede der, fyldt med mider. Det var storskrald simpelthen. En gang kom hun hjem med en død krage, den var et kunstværk, syntes hun. Det var alt sammen *smukke* ting. Hun udstillede dem i sin lejlighed, udsmykkede vægge og døre, det hele blev tapetseret med det, hun fandt, og hun gemte ting under hovedpudden.

Vi blev selvfølgelig nødt til at tage glasskårene fra hende og forbinde hende. Og vi var nødt til at fjerne nogle af de ting, hun havde samlet på sit værelse. Det var simpelthen uhygiejnisk og til fare for hende, vi måtte stå ved vores omsorgspligt. Men Julie var ikke altid enig i det. Og hun kunne godt blive meget ked af det, når vi fjernede det. Hun var meget sårbar og følte sig uretfærdigt behandlet. Jeg har tænkt på, at noget af det værste for demente, der går der i deres egen verden, må være at andre vil bestemme, hvad der er godt og skidt for dem, og at de bliver irrettesat.

Som professionel må man bruge sin sunde fornuft og tænke: *Hvad er det værste, der kan ske ved det her?* Man skal ikke altid stoppe dem automatisk. Det er bedre at tale med dem. Lidt ligesom når man har små børn. De skal også have begrænsninger, når de ikke selv kan overskue det, men på den gode måde. Man skal ikke misbruge sin magt og bestemme, bare fordi man kan, beboerne er jo de svage. Vi må tænke på, at når de er demente, er de meget hjælpeløse, og så er det vores ansvar at passe på dem.

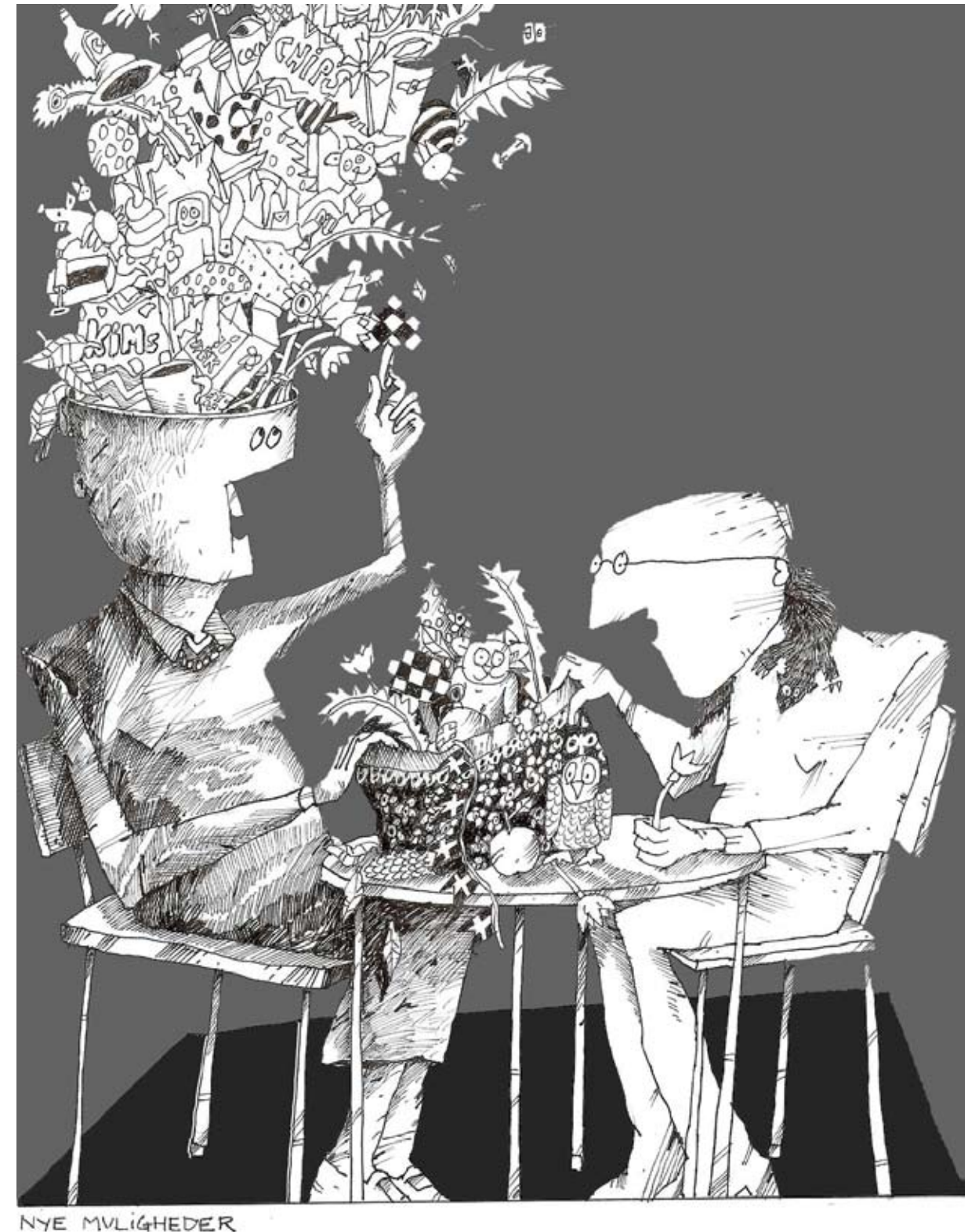
Pyntepose

I SPiDO-projektet valgte vi at arbejde med det faktum, at Julie gik fra afdelingen om aftenen, og at hun samlede affald. Vores overvejelser gik på, at hvis Julie skal holdes på afdelingen her i den mørke tid, så har hun brug for noget at tage sig til. Noget, der kan aflede hende, så hun ikke går. Målet var at give hende positiv opmærksomhed, i stedet for at vi mest fik talt med hende, når hun kom ind med alle de *forkerte* ting. Så vi begyndte at tænke over, hvad det er, Julie godt kan lide at lave.

Julie kan fornemme, når der bliver gjort noget for hende, eller hun får lov at komme med til noget. Det kan være, at hun kommer med ned med vasketøjet eller ned i depotet. Det påskønner hun, selv om det er små ting. Hun er også en god hjælper at have med. Hun kan sagtens hjælpe til med at bære. Når hun er med til noget, har hun ikke så stort et behov for at gå fra afdelingen for at opsøge noget interessant. Hun er også altid taknemmelig for hjælp: *Har du virkelig tid at hjælpe mig*, siger hun tit.

Vi ved også, det ser man tydeligt, at det er betydningsfuldt for hende at samle smukke ting og ordne og arrangere dem. Det er en måde for hende at være kreativ. Så vi aftalte at lave et inspirationsbord med ting, der kan interessere hende: Naturting, billeder af dyr og regnbuer, smukke, pæne ting, alle mulige slags pynteting. Vi har valgt et lille rundt kaffebord med hjul til det. På hylden under det ligger der en pose. Julie holder meget af at putte ting i posen og tage dem op igen. Så ordner hun og undersøger og pynter. Hun gør det tit sammen med en anden beboer, Gurli. Så Gurli får også noget ud af det, og det er jo bare fint. Vi har sørget for, at det ikke er private ting, de har der, så der er ikke noget at skændes om. Vi har forsøgt at følge årstiderne, fordi Julie jo er så glad for naturen. Så om efteråret har vi ravkæder, efterårsblade, flotte figurer, billeder og postkort med farverige blomster m.m. Op til jul har vi nisser, masser af røde ting, klokker og så videre. Da vi lavede det, måtte vi tænke på, at det ikke skulle være for barnligt, så ville Julie ikke være med. Vi regner med, at det især er efterår og vinter, at aktivitetsbordet er aktuelt. Når den lyse tid kommer, må hun jo gerne gå ud.

Bordet står ikke udstillet hele tiden. Vi kører det frem ind imellem. Især efter aftensmaden, når Julie plejer at gå. Så kan vi aflede hende med bordet, der står klar på depotet. Og så sørger vi for, at hun får kaffe og småkager, mens hun sidder der og arbejder ved bordet. Indtil nu har det virket rigtig fint; Julie har ikke haft så stor trang til at gå, og vi har ikke måttet rydde op i alle mulige sundhedsskadelige sager inde på hendes stue.



Eftertanke på vores arbejde og samarbejde som personale

Vi er forskellige som professionelle; nogle kan acceptere mere end andre. Vores grænser har været forskellige f.eks. i forhold til, hvordan Julie må være klædt, når hun går ud i byen. Jeg har det personligt sådan, at det ikke generer mig, hvordan hun ser ud, det må folk selv styre. Hun skal bare følge årstiden i sin påklædning, så hun ikke fryser og får lungebetændelse. At gå uden tøj eller i nattøj er heller ikke i orden. Men hun får lov til noget forskelligt, alt efter hvem der er på arbejde. Der må man tænke på, at hun er den svageste. Man behøver ikke udstille hende. Men om hun går ud med vinterstøvler om sommeren eller striktrøjen vender modsat, det gør ikke mig noget. Så længe folk ikke peger fingre ad hende, hun skal ikke gøres til grin.

Det er også forskelligt, hvordan vi reagerer på, at naboerne klager over, at Julie har taget deres blomster. Det berører nogle mere end andre. Men vi er enige om at prøve at hjælpe hende til at være den fine dame, hun var og sørge for, at tingene er sådan, som hun gerne selv ville have haft det tidligere. Det har vi talt en del om. Det er bare forskelligt, hvordan vi reagerer, når det så ikke lykkes.

Karen er 98 år og bor i egen bolig. Hun varmer selv den mad, som sønnen køber ind for hende, det begynder at knibe med at overskue at lave kaffen.

Hendes syn er godt, hørelsen dårlig, og hun er afhængig af stofstiftemedicin.

Hun magter ikke at tage initiativer, og hun isolerer sig. Overblikket og hukommelsen er ikke længere god. Hun har brug for daglig hjælp til personlig pleje og rengøring morgen og eftermiddag. Karen ønsker ikke hjælp fra hjemmeplejen; hun har dog accepteret at åbne sin dør for én hjemmehjælper, Ulla, som her fortæller om sit arbejde hos Karen.

I afmagtens skyggeland

Den eneste ene

En dag sagde hun til mig: *Jeg kunne gå ud af døren og tage til Spanien og shoppe, hvis jeg ville.*

Karen har været en smuk kvinde, der klædte sig efter tidens mode og lagde vægt på at have stil og gode manerer, økonomisk har hun levet på livets solside, hun har været forkælet og har fået det, som hun ville; hun har stadig en sine principper og en fast vilje. Men hun har også en demenssygdom, og hendes krop er ved at forfalde. Hendes negle er lange, håret snavset, og der er faldet nogle tænder ud. Hun har brug for hjælp, men det er svært for hende at acceptere hjælpen fra os i hjemmeplejen. Jeg er dog en undtagelse, hun lukker op for mig, og jeg må hjælpe med nogle ting. Vi har fundet vores egen måde at gøre tingene på, hun og jeg. Det er godt, men det er også hårdt, for hun har brug for mere hjælp, end den jeg kan komme afsted med at give hende. Det slider at se hendes forfald uden at få lov til at hjælpe. Jeg føler mig så uendelig alene i mit arbejde med Karen, for alene, og nogle dage føler jeg, at det faktisk er sådan, at jeg må sige, at jeg er kørt fast. Inden for den seneste måned er det spidset til. Hun har i endnu højere grad mistet grebet om de praktiske opgaver, hun kommer ikke i bad, og hun har virket irriteret. Hun er ked af det og siger selv, at hun ser miserabel ud. Hun kan ikke huske, om hun har spist eller ej, og hun kan ikke altid mærke, om hun er mæt eller ej, så nogen gange grovæder hun.

Jeg har kendt Karen siden august 2006, jeg kommer hos hende dagligt morgen og eftermiddag. Det har været svært at komme ind på livet af hende, og for de fleste af mine kolleger sker der det, at de enten ikke bliver lukket ind, eller at hun kigger på dem og giver indtryk af, at hun allerede har gjort det, der skal gøres, gjort rent eller varmet og spist maden, og så lukker hun stille døren i.

For mig åbner hun døren, og hun siger tit: *Hvor er det godt, du kom.* Nogen gange kan hun huske mit navn, andre gange kan hun ikke. Men hun giver selv udtryk for, at jeg er den eneste, der kan finde ud af at gøre tingene. Det er jo både godt og skidt.

At hjælpe med det fornødne

Vi har gode stunder, når vi drikker kaffe og spiser brød, det er mig, der holder samtalen i gang. Karen kan også godt lide, at jeg bare er der, nusser rundt, sætter vask over, vasker op og tørrer af.

Der går også masser af tid med bare at komme i gang med at gøre det, der skal gøres. Det har virkelig været svært at komme ind på livet af hende. De fleste hjælpere har oplevet enten ikke at blive lukket ind, eller også kikker hun bare på dem og giver indtryk af, at hun allerede har varmet maden, spist eller gjort rent og lukker stille døren. Selvom jeg har fået rollen som den hjælper, der får lov til mest, er det ikke alt, jeg må. Tit må ting vente, vi kan lave aftaler, når dagen så kommer, så har Karen mange gode argumenter for, at det helt sikkert må vente. Hvis vi for eksempel har aftalt, at hun skal have vasket hår den efterfølgende dag, så kan hun typisk sige dagen efter: *Det er ikke den shampoo, jeg plejer at bruge, den er ikke god til mit hår.* Og så vil hun ikke.

Det er også langt fra sikkert, at jeg kan gøre det, der skal gøres på den rigtige måde, f.eks. har Karen endnu ikke godkendt min måde at støvsuge hendes ægte tæpper på, jeg bliver korrigeret og vejledt.

Frynserne skal ligge fint og lige!

At prøve sig frem

Jeg har prøvet mig frem og tænkt en del over, hvordan jeg bedst kan komme til at hjælpe Karen.

Jeg har fundet ud af, at når jeg spørger direkte og konkret, f.eks.: *Hvad har du brug for at få gjort i dag, skal jeg tage opvasken nu*, så siger hun nej.

Derfor har jeg ændret min måde at komme hende i møde på. Nu siger jeg f.eks.: *Jeg tager lige opvasken.... Har du lyst til at tørre af?* Så går vi i gang, og det fungerer faktisk meget godt. På den måde bliver der ikke taget stilling til, om der skal vaskes op, men mere hvem, der gør hvad. Det har været godt at finde dén *nøgle*. Men det er som om, der skal findes en nøgle til hver enkelt ting, det er tidskrævende, og det er også belastende, og der bliver stadig flere og flere ting, som Karen nødvendigvis må have hjælp til. Hun er f.eks. afhængig af sin stofskiftemedicin, og hun vil selv administrere den. Vi har forsøgt med medicinboks og administration, men det provokerede hende for voldsomt. Nu kontrollerer vi gennem blodprøver for at tjekke, om hun får den rette dosis. Sidst så blodprøverne ikke så godt ud. Den blå mappe, hvor vi i hjemmeplejen skriver oplysninger til hinanden, ønsker Karen heller ikke. Hun luger alt ud, som kan virke som kontrol eller administration. Det er et problem, når hun faktisk ikke selv kan overskue dét, der skal overskues. Det er hårdt hver gang, indtil vi har fundet frem til en måde at håndtere det på. Det slider på mig. I forhold til hende er nødvendigt at være tålmodig for at få hende med, og af hensyn til hendes ve og vel kan jeg se, at jeg nogen gange er for tålmodig. Det virker som et uløseligt dilemma, og det er tungt at stå alene med. Og så lykkes det dog indimellem at ind-

drage hjælpere udefra. Karen har haft besøg af en fodterapeut hjemme efter at jeg selv havde forsøgt at klippe de 3- 4 cm lange tånegle. For øjeblikket er der bestilt omsorgstandpleje; det har taget mig flere måneder at få Karen til at skrive under på den anmodning. Jeg har også fundet ud af, at det er nødvendigt, at jeg er til stede, når plejen kommer. Jeg må hjælpe med dét, hun ikke selv kan.

At se de nye muligheder

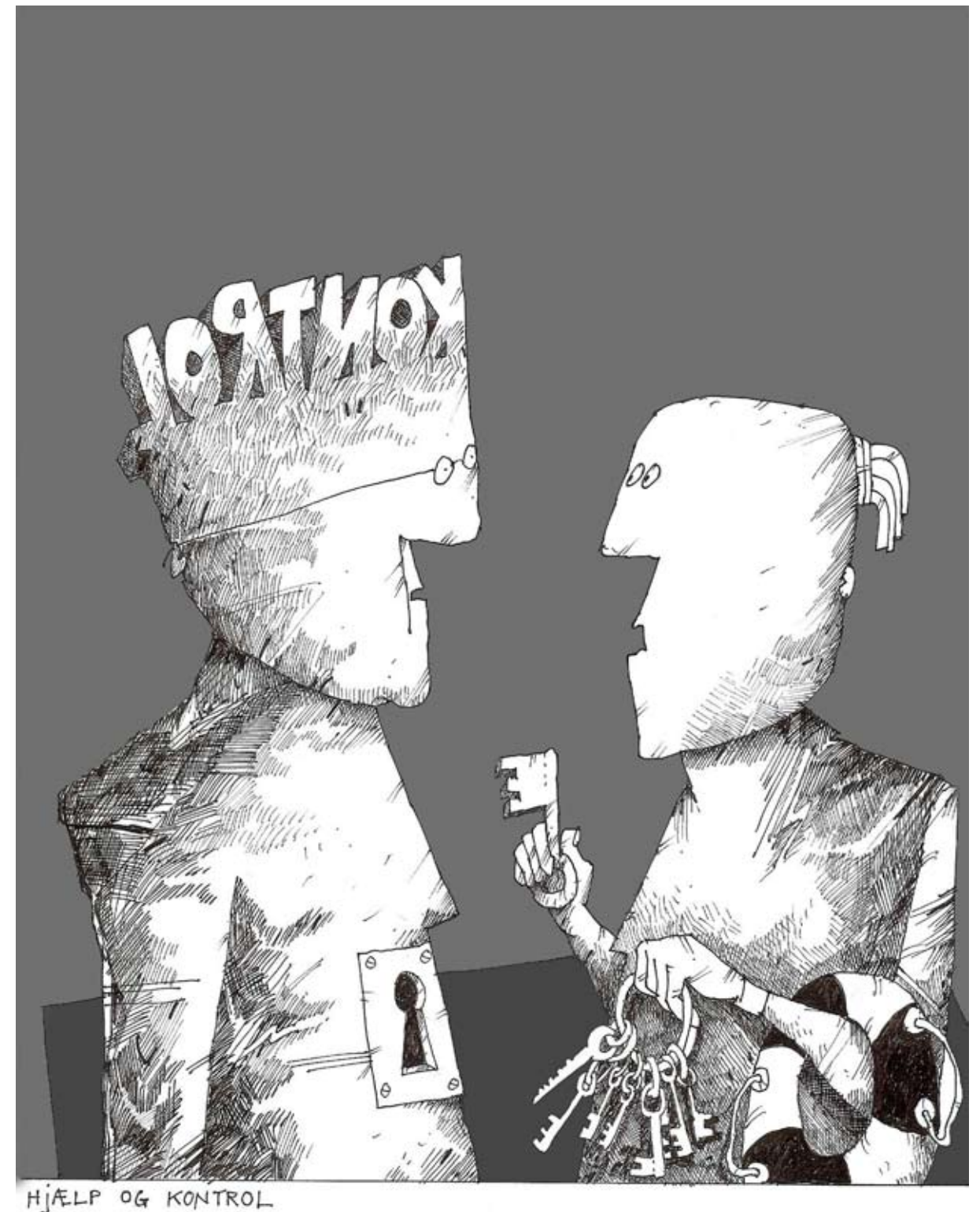
Analysearbejdet på SPIDO-kurset har givet mig nogle nye muligheder. Jeg har haft mulighed for at tale med de andre om mine erfaringer med at arbejde med Karen. Så nu er vi flere, der kender hende, i hvert fald i form af mine fortællinger om hende, så jeg føler mig ikke helt så alene mere. Det har faktisk også givet os flere handlemuligheder, for én af mine kolleger har fået mod på at være med til at løse Karens problem sammen med mig. Han har hende hver weekend og planlægger sine vagter, så han har mulighed for at besøge Karen. Vi vil sammen prøve at bygge en fast ramme op, så Karen kan opleve, at der er sammenhæng og kontinuitet i dét, der sker. Vi har lavet en handleplan; af den fremgår det, hvad vi skal hjælpe Karen med, og hvordan vi løser opgaverne. Vi vil også arbejde på at få et bedre samarbejde med hendes søn.

At skabe de nye muligheder

Nu er der gået noget tid, og den plan vi besluttede os for, er ikke sat i værk endnu. Jeg er ved at køre træt; det er et problem, at det kun er mig, som kan komme hende nær. Det gør plejen (for) sårbar. Jeg kan ikke løse opgaven alene, jeg kan ikke dække behovene, og jeg kan ikke bære overvejelserne og ansvaret alene.

Det bliver mere og mere tydeligt for mig, hvor tit man kommer til at anvende magt. Hvornår udøver jeg magt over for hende? Jeg synes, at jeg hele tiden er i et dilemma om omsorgssvigt, omsorgspligt og magt. Hvis jeg ikke gør en ting, føler jeg, at jeg svigter, og hvis jeg forsøger at overtale eller overtage, kan det tolkes som magt. Hvornår skal jeg tage over og bruge min faglighed og dermed magt til at definere situationen, og hvornår skal jeg bruge min faglighed til at give tid og bygge samarbejdet med Karen op? Jeg oplever, at jeg tit kommer i en loyalitetskonflikt; jeg kommer til at stå mellem brugeren og systemet. Hvem er det lige, jeg skal være loyal overfor? Og hvad gør jeg, når jeg ingen relevante handlemuligheder kan få øje på? F.eks. med hårvasken. Hår skal vaskes. Karen vil ikke. Og Karen er godt tilpas, når hun har fået vasket hår, så føler hun sig mindre miserabel. Der kan være langt fra beslutning til den rette handling. Jeg skal på systemets vegne sørge for, at Karens hår bliver vasket, så der ikke sker omsorgssvigt. Jeg skal på systemets vegne sørge for, at Karens hår bliver vasket på en måde, så der ikke finder unødvendig magtanvendelse sted. Nogle gange fylder afmagtsfølelsen så meget, at der ikke er plads til arbejdsglæde. Og jeg står jo der hos Karen hver dag midt i min følelse af afmagt. Så er det jeg føler mig drænet. Jeg har brug for mere opfølgning. Jeg har en fornemmelse af, at kul-

turen i hjemmeplejen let lukker sig om problemer hos de meget vanskelige borgere. Der må være flere, som løber sur i deres borgere, og det kan være godt at få flere øjne på en vanskelig problematik. Vi mødes hver onsdag, men det kniber med at komme rundt om (alt) dét, der er brug for at drøfte om den enkelte borger. Vi er mange medarbejdere til stede, det sætter i sig selv en begrænsning for, hvad vi kan nå. Der er tendens til, at vi primært har fokus på den fysiske pleje. Det ville være godt, hvis vi også fik mulighed for at udveksle erfaringer; det kræver tid og en ramme at snakke indenfor, f.eks. som vi havde det i SPIDO-projektet. Der må jo være andre, der ligesom jeg står midt i dilemmaerne hver dag. Vi bliver jo nødt til at blive ved, til vi finder en relevant løsning, hvis vi ikke skal acceptere omsorgssvigt af den ene eller anden slags. Jo mindre vi udveksler erfaringer og overvejelser, jo mere samler vi viden om vanskelige problematikker hos de få. Det er dér jeg står med min alenefølelse. Karens afmagt er blevet min.



Viola er 87 år, hun bor i sit eget hus.

Hun er uddannet sygeplejerske og har arbejdet på det lokale sygehus i mange år. Hun har levet et godt og engageret liv med familie og arbejde. Fritidsinteresser som kunst, musik og bøger og rejser har givet mange glæder. Hun fik 3 døtre med sit livs kærlighed, er nu enke og har én datter tilbage. Hun har fået konstateret Alzheimers demens, men har ingen sygdomserkendelse; det er svært for hende at forstå sin omverden. Desuden har hun dårligt kredsløb. Veninderne falder bort. Viola spiser middagsmad på Daghemmet. Her fortæller hjemmehjælperen om sin oplevelse af møderne med Viola i hendes verden i Det Lille Blå Hus.

Livet i det lille blå hus

Æblet skæres sirligt over med den gamle lommekniv med rosenskaftet. Hun holder lommekniven i højre hånd og skærer med det tyndslidte blad, op mod sin tommelfinger. Peter A.G's sang, når jeg blir gammel, lyder for mine ører. Hun griber ud efter den lille misfarvede plastikskål, der har stået til tørre i vindueskarmen og det halve æble og bananen kantes ned, nøjagtig på samme måde, som hun gør hver dag. Det bulede blå låg sættes på med et fast tryk på midten. Glaskrukken på den støvede hylde tager hun ned og hybenpulveret afmåles på teskeen med en lille top. Den hvide masse i skålen omslutter bananstykkerne én for én. Jeg ved, hvor vigtigt det er, at jeg ikke forstyrrer hende, så går hun fuldstændig i stå og må starte forfra. Hun har så meget med sig fra sit liv, som hun har kært, og hun er så skrøbelig nu. Vores indsats er afgørende for, at hun kan ha' en god hverdag. Det er bare ikke altid så nemt at se, hvordan vi skal handle, for at det vi gør faktisk bliver hjælpsomt for Viola.

Som en glemt kiste på havbunden, ligger hendes hus der, pakket ind i efu. Hun kan ikke bo andre steder, tænker jeg, selvom jeg ved, hendes datter håber, at hun kan flytte på plejehjem i Jylland, så hun kan få hende tættere på. Det gør det nemmere for datteren at besøge hende. Men hvad med alle morgenritualerne, alle de vaner og rutiner, som jeg har lært er så vigtige for demente, og som jeg også kan se har betydning.

Viola er en nydelig dame, der stadig spadserer eller cykler til byen for at gøre indkøb i de butikker, hun kender. Hun er et naturmenneske og tænker økologisk både med maden og tøjet.

For et par år siden, da vi startede med at komme hos hende, havde vi på fornemmelsen, at hun gerne ville holde os på afstand. Så vi startede med at snakke om hendes træer og om, hvad hun

lavede før. Hun, som tidligere var meget kulturelt interesseret, havde efterhånden kun kontakt med sin nabo og datteren i Jylland. Så det blev besluttet, at hun skulle starte på dagcentret, fordi hun isolerede sig så meget. Hun sov længe om morgenen, det har hun nu altid gjort, men det blev længere og længere. Hun sov til 11, og morgenmaden tog hun måske først kl. 12, og når hun havde låst døren, så vi ikke kunne komme ind, gik hun hen og sov igen.

Hver morgen var en kamp. Og hver morgen gik snakken i grupperummet: Hvad skal vi gøre?. Hvornår skulle vi standse med hjemmeplejebilen uden for det lille blå hus med de nedrullede tunge gardiner for ubarmhjertigt at rive hende ud af hendes trygge verden i sengen med den ubekymrede søvn? For at presse hende ind i vores travle verden. Men vi oplevede også, at vi overskred hendes grænser af nødvendighed. Hun fik ikke sin morgenmad og tabletter til tiden. Hun tabte sig og havde KOL, en kronisk irritationstilstand i lungerne. Vores håb var, at hun via sin tilknytning til daghemmet kunne få skabt en god daglig rytme.

I bruger bare nøgleboksen, sagde vores gruppeleder. Ja, ja, tænkte jeg. Det er da ikke et problem at komme ind, men jeg mærker, hvordan min mave snører sig sammen, når jeg tænker på, hvordan jeg snakker og lokker Viola til at rejse sig fra den seng. Jeg hører kun min egen stemme. Jeg forstår hende godt. En lille grå hårtot stritter op fra dynen. Er hun mon død? Hun rører sig i alt fald ikke.

Jeg er glad for, at vi kan snakke om det i teamet; det hjælper at sætte ord på sine tanker og høre de andre fortælle. Når jeg f.eks. hører Lis fortælle om, hvordan hun har kørt frem og tilbage til huset flere gange om morgenen, inden hun beslutter sig for at gå ind, så føles det mindre tungt for mig; det er ikke bare mig, der har mine kvaler. Alle synes, det er grænseoverskridende at skulle mase og presse med hende hele tiden.

Jeg blev kontaktperson og havde store problemer med at få hende op om morgenen og få hende færdig til kl. 11, hvor hun blev hentet til dagcentret. Vi kom kl.8, men vi fik hende aldrig op før 9-9.30. Det var en gang sejpineri. Engang, hvor jeg havde prøvet flere gange at få hende til at stå op, og det ikke var lykkedes, hævdede jeg stemmen, jeg skulle jo ha' hende op. Det fik jeg det dårligt med. Det føltes helt umuligt. Det var uværdigt at råbe ad hende, og hendes dag blev en uværdig ramme, hvis ikke jeg kunne hjælpe hende til at sætte så meget struktur på dagen, at hun fik mad og bare nogle få sociale input. Hvad kunne vi finde på? Vi besluttede os for at komme en halv time senere til hendes hus, det gav hende en en halv time mere i sengen, og det reducerede tiden med sejpineriet med en halv time, til fælles lettelse. Så ringede vi til hende og sagde, at vi stod nede ved hendes hoveddør, og om hun ville komme ned og låse op for os. Det gjorde hun hurtigt; på den måde undgik vi den scene hver morgen. Hun var faktisk taknemlig over, at vi vækkede hende på den måde.

Den næste udfordring var så at få hende videre op og i gang. For hun har jo sin egen rytme. Hun låser døren op og tager sin avis. Ude i gangen har hun en kalender. Hun kigger lige på avisen og river så datoen af kalenderen. Derefter fortæller jeg hende, at i dag skal hun på Dagcentret. De kommer og henter dig kl. 11. Samme besked hver dag. Så går vi gerne ind i stuen, jeg trækker gardinerne fra, hun lægger avisen på stolen. Hun vil gerne høre musik om morgenen, så jeg sætter én af hendes yndlingscd'er på. Sommetider kan hun godt stå og gyngede lidt og træde en lille dans. Det tager jo alt sammen tid, så det forsinker jo planen. Efterhånden har jeg fundet ud af, at jeg kan sætte cd'en på med det samme, for så er den færdig, når hun kommer ned fra badeværelset. Det giver mere ro.

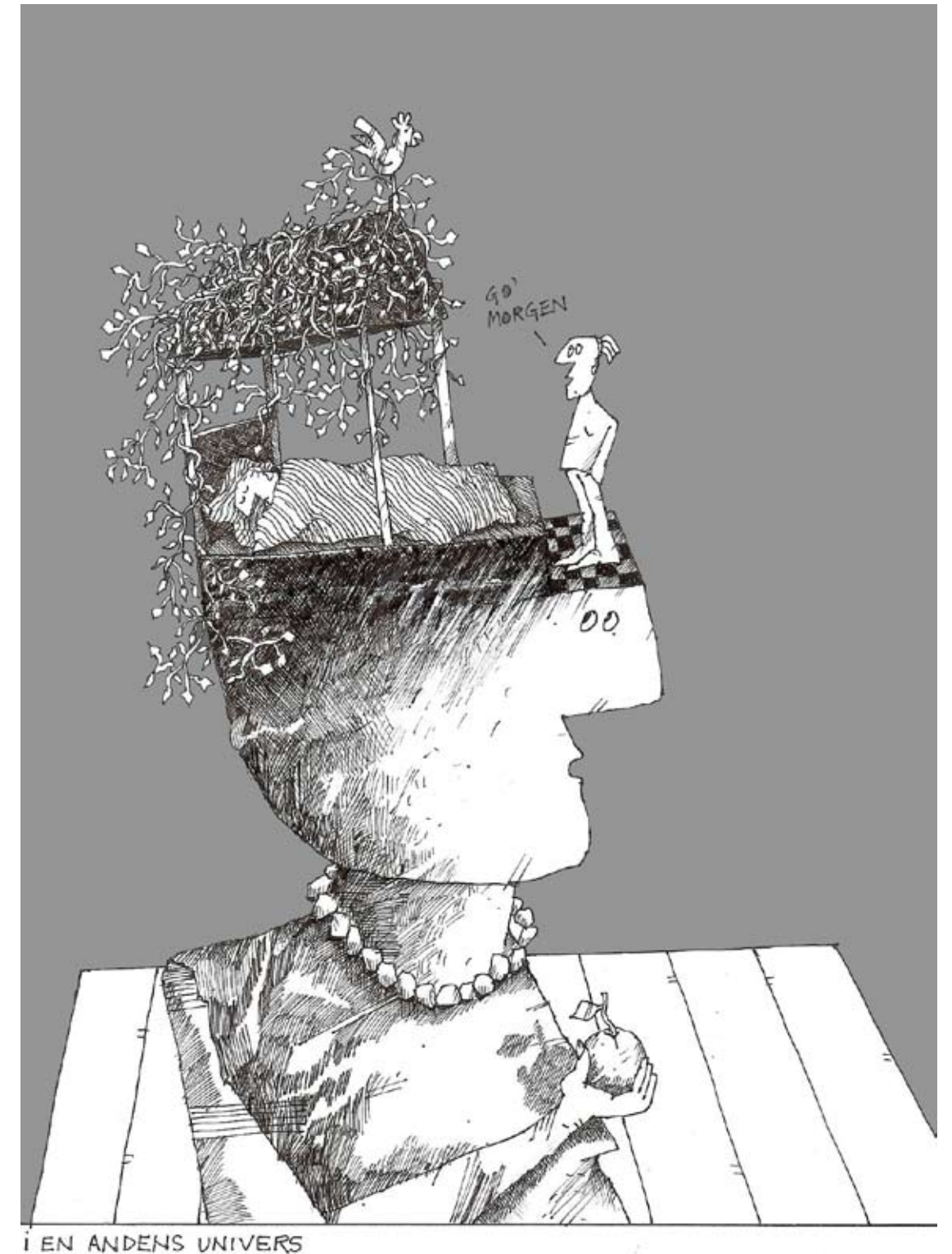
Efter musikken går vi ud i køkkenet, hvor hun finder en tallerken frem til sin A38, og jeg sætter vand over. Hun finder selv tepotten frem og hælder op. Jeg har også prøvet at gøre det for hende, men så er det som om, hun kontrollerer mig. Det er som om, hun går i stå, hvis hun ser, jeg laver for mange ting.

I starten kunne jeg se, hun ikke brød sig om at se på, at jeg smurte brød til aftensmaden, så det fandt jeg ud af at vente med, til hun er gået op på badeværelset. Det samme skete, hvis jeg forsøgte på at gå op og rede seng, skifte håndklæder eller ordne vasketøj. Så skulle hun lige kontrollere, om det var godt nok. Så det forsøger jeg at gøre, når hun ikke lige er der. Jeg gentager hver dag flere gange, at hun er inviteret ud på Dagcentret. Vi har lavet sedler, der er lamine-rede, hvor der står: DU ER INVITERET TIL MIDDAG PÅ DAGCENTRET. TAXA KOMMER KL. 11. De ligger fire steder i huset.

Hun er omhyggelig med at gøre sig klar til at tage ud

Ravhalskæden får hun med besvær kringlet over hovedet med højre hånd nøjagtig, som hun har gjort det det meste af sit liv. Atter fortæller hun stolt historien, om at hendes mand har fundet ravstykket, og at guldkæden er fra hendes bedstefars lommeur. Så går hun på badeværelset. Jeg stiller tekoppen ind på bordet og lader yoghurten stå på bordet i køkkenet, for ellers laver hun en ny portion. Når hun er gået på badeværelset, er det tid at smøre brødet og tage af sted. Jeg råber lige til hende: *Nu smutter jeg...* Så kigger hun lige ud og siger: *Tak, fordi du væk-kede mig.*

Vi kommer igen kl. kvart i elleve og siger måske: *Nå, du er ikke helt færdig med at spise, men du er jo inviteret til kl. 11.* Så kigger hun på sedlen og siger: *Nå ja!* Sommetider er hun først i gang med sin morgenmad. Andre gange er hun færdig og sidder i stolen og læser avis. Hvis hun ikke er helt færdig med morgenmaden, stopper hun gerne. Så skal hun have skyllet tænder, have læbestift på, tjekke tasken med cigaretter og lommetørklæde og middagstabletter. Derefter sko og jakke



på, og så er hun klar. Vi går op og reder sengen. Vi bliver der, til taxa'en kommer, så vi kan sige farvel med et: *Kan du have en god dag!*

I teamet oplever vi, at vi er kommet på sporet af en måde at gøre vores arbejde på, der faktisk hjælper og støtter borgeren. Det har hjulpet os at tale sammen om vores tanker og følelser, og det har hjulpet, når vi har gjort det legalt at prøve vores respektive forslag til alternative handlinger af.

Vi skal på én gang tage over for den demente borger og støtte hende i at være så aktiv og selvbestemmende som muligt. Vi skal på én gang udføre opgaven med at hjælpe og støtte inden for de rammer, som arbejdsdagen sætter, og vi skal så at sige flytte ind i borgerens univers og arbejde med på hendes præmisser. Tage over, når det er nødvendigt, holde os tilbage, når det er muligt. Vi har oplevet, at vores forståelse af den dementes liv og personlighed er en god hjælp til, at det arbejde, vi gør på systemets vegne, faktisk bliver til gavn for den demente.

William er 83 år.
Han har i et år boet i en plejebolig.
Højre del af hans krop er svækket efter en hjerneblødning, han trækker en del på det ene ben, men han kan gå. Det er vanskeligt for ham at klare den personlige hygiejne.
Han ryger meget.
Her fortæller hans kontaktperson om sit og kollegernes arbejde på sammen med William at få skabt gode og ansvarlige rutiner og vaner under overskriften *Det Gode Liv*.

Gløder, der ulmer

Han vil ryge, og især nattevagterne var meget utrygge ved det, inden vi fik rettet op på det.

Inden han kom hertil, var han meget sengeliggende, og han har røget manganen en cigaret i sengen.

Hans kone fortæller, at han tit kunne blive meget vred, rygning var virkelig et stort problem derhjemme. Deres hund har reddet ham, konen og huset flere gange, fordi den har pebet, når der har været ved at gå ild i sengen. Der har været mange farlige situationer derhjemme.

Der er kun to på vagt om natten, så de kan ikke holde øje med ham på samme måde, som vi kan om dagen. På et tidspunkt valgte de at tage cigaretterne fra ham. De sagde til ham, at han ikke måtte have dem inde hos sig om natten. De sagde til ham, at hvis han ville ryge, skulle de nok komme med dem. Det faldt ikke i god jord hos ham. Han blev meget vred, men vi var enige om det i personalegruppen, også selv om vi godt vidste, at vi egentlig ikke måtte tage cigaretterne fra ham.

Vi kunne simpelthen ikke finde andre løsninger. Vi skal jo passe på ham og de andre beboere og os selv med. Det er ikke rart at stå med ryggen mod muren og mærke farlige situationer, der kan flamme op når som helst.

På samme måde med hans personlige hygiejne, han kan ikke klare den selv, og han ønsker ikke, at vi hjælper ham. Vi har tit følt, at hvis vi skal sørge for, at han ser nogenlunde ordentlig ud, så er vi nødt til at bruge tvang. Men det er netop, hvad vi ikke kan, tvinge ham til personlig hygiejne. Vi føler, at vi ikke gør vores arbejde godt nok, når beboerne ikke får den hjælp, de faktisk har brug for.

Derhjemme kunne han nogen gange ligge lang tid og være våd, han havde svært ved at lade konen hjælpe sig. På et tidspunkt magtede hans kone det ikke længere, og hun måtte bede om hjælp fra hjemmehjælpen. Det hjalp, det lykkedes for hjemmehjælperen at hjælpe ham med et bad et par gange om ugen.

Sådan så det ud, da vi startede på kurset.

Vi var handlingslammende. Rygeforbuddet var vores bedste bud på at udvise ansvarlig omsorg.

Da det så gik op for os, at rygeforbuddet var magtanvendelse, kunne vi godt se, at det slet ikke duede. Vi måtte i stedet prøve at beskrive problemet med henblik på at finde nye handlemåder.

Efterhånden som vi drøfter ham og hans situation, får vi et klart billede af en gammel mand med tre store problemer.

Problem nummer et: Han ryger i sengen hele tiden, så han er til fare for sig selv og andre.

Problem nummer to: Han ligger i sengen og er meget inaktiv.

Problem nummer tre: Han er tit våd af to grunde, han klarer ikke selv den personlige hygiejne, og han accepterer ikke at få hjælp til at klare det, han ikke selv magter.

Det bliver også klart, at vi som hans plejepersonale har et kæmpe problem. Vi aner ikke, hvordan vi skal komme ind på ham, så vi kan hjælpe ham med det, han faktisk ikke selv kan. Vi føler os magtesløse og rådvilde. Det bliver tydeligt for os, da vi indser, at vi må give afkald på at hindre ham i at ryge gennem magtanvendelse. Denne tilgang er jo også helt og aldeles umulig i forhold til problem 2 og 3. Vi bliver nødt til at finde på noget andet og bedre. Hvad? Hvordan?

Vi taler om, hvad vi tror, der er på spil for ham.

Han kan gå, og han ligger i sengen det meste af tiden, det er jo egentlig mærkeligt.

Søger han måske tryghed? Mon han mangler mening i tilværelsen?

Han har brug for hjælp, og han nægter at lade os hjælpe sig.

Vi tror, han føler, at nogen vil bestemme over ham. Det gør ham vred, det må jo føles som et overgreb. Han giver klart udtryk for, hvem han kan lide, og hvem han ikke kan lide blandt personalet. Han har også sikre bud på, hvem han tror, der kan lide ham, og hvem der ikke kan. Vi betyder noget for ham, det bliver klart, måske kan vi finde ud af noget ved at se på vores adfærd som personale.

Vi fortsætter med vores undersøgende drøftelser og beskriver for os selv, hvad vi finder frem til. Vi ser en mand, der en gang har haft stor formåen fysisk, psykisk og socialt.

Han har været håndværker og arbejdede i mange år ved kommunen. Han fortæller, at han altid har været fingersnild, har passet og repareret huset, at arbejde med træ sagde ham rigtig meget. Sammen med familie og venner har han taget på mange fisketure. På grund af sin sygdom er han blevet mere og mere inaktiv. Han kan mindre og mindre. Meget er væk, men noget er dog

tilbage, han bruger bare så lidt af det, har har. Men når det gælder cigaretterne, kan han gå rimelig langt for at købe dem, så en vis fysisk formåen har han stadig.

Han ved, hvor han er født og husker stort set sin livshistorie, selv om han har svært ved at overskue sin situation her og nu. Vi tror, det kan være fordi, han lever så isoleret. Han bliver vred, når han er i situationer, der virker uretfærdige på ham. Men ellers er han jo normalt en glad mand, der ser positivt på livet.

Familien, han har otte børnebørn og 3 oldebørn. De kommer tit og besøger ham, både han og konen har rigtig godt kontakt til børnene. Det er mit indtryk, at de har passet dem meget, inden han blev syg, hans kone gør det stadig. Så han har et rigtig godt netværk. Konen og børnene skiftes til at tage ham med på en bytur, det elsker han.

Her i huset påvirker rygningen hans kontakt med de andre beboere. Han kommer ikke så ofte ud blandt de andre, for han vil jo ryge. Nogle gange går han udenfor. Der må han jo gerne ryge. Kommer han endelig ud til arrangementer, skal han mindes om, at han ikke må ryge. Så sidder han med cigaretterne i fingrene og kører rundt med dem. Men vi har lagt mærke til, at når han er til arrangementer, der virkelig optager ham, så ryger han ikke.

Efterhånden fik vi stykket et billede sammen af en gammel mand, der både har fysiske, psykiske og sociale ressourcer, stærkt reducerede ja, men ikke totalt udslukket, end ikke hjerneblødningen har lukket ned for al energi. Og vi så samtidig en gammel mand, der har stærkt behov for hjælp vedr. basale behov og af sikkerhedsmæssige grunde. Vi var opsatte på at finde vores rolle i det billede.

Vi ville først og fremmest bruge vores nye viden til at aktivere ham i hverdagen, prøve om vi kunne være med til at give ham mere livsindhold og social kontakt i hverdagen. Dernæst ville vi gøre noget ved rygningen, især i nattetimerne.

Vi begyndte at tale med ham om hans interesser.

Det viste sig, at han er ret så interesseret i jagt. En af medarbejderne skaffede ham nogle jagtblade, der er så mange flotte billeder i dem. Han blev utrolig glad. *Jeg kigger billederne, der er meget flot at kigge på*, siger han tit med varme i stemmen og lys i blikket.

Vi begyndte også at tale med ham om hans rygning og de farer, der kan være forbundet med det. Så bad vi ham lægge cigaretterne fast på spisebordet, dét mindede vi ham meget ofte om. Inden for rækkevidde på natbordet skulle han altid have sin kunstige cigaret. Brandhæmmende sengetøj og linned måtte han også have. Det kunne måske nemmest gå galt, så det ville være

skønt med nogle nødløsninger, vi var kommet fri af muren, ideer til nye tiltag flammede op; vi ville også undersøge, om vi kunne få fat på nogle selvslukkende cigaretter.

Vi begyndte at opfordre ham til at være mere sammen med de andre beboere, i spisesituationer for eksempel. Vi besluttede at nøjes med at tilbyde ham bad to gange om ugen.

Når vi kigger tilbage, kan vi se, at vi har lært en del; bl.a. at vi skal være meget opmærksomme på, at han skal have al information i god tid, så kan han nå at forberede sig. Man kan f. eks. sige *Er det i orden, at jeg kommer og hjælper dig i bad om et kvarter?*

Vi har også lært ham meget bedre at kende, hans fortid, hans interesser og hans små *guldvaner*, han elsker f.eks. en bytur godt med snoller. Han er blevet nærværende for os, vi begynder at lægge mærke til almindelige ting, f.eks. at han bliver stolt, hvis vi roser ham. Jeg har skrevet det altsammen i en fælles informationsbog, der ligger på vores vagtstue.

Vi syntes jo egentlig, at vi er nået langt med mange af tingene.

Han spiser i spisestuen om aftenen sammen med de andre. Det går rigtig godt, det kan ske, vi må bede ham slukke den smøg, han lige har tændt, men det går uden de store vredesudbrud. Han kommer i bad to gange om ugen. Den ene gang er den dag, hvor han er med på bytur, den dag er der bare ingen problemer. Til daglig når han ikke er i bad, kan vi i meget højere grad end før guide ham, jeg kan f.eks. sige til ham: *Skal du ikke lige ud og rede håret*. Så går han ud og kæmmer det. Bagefter spørger han, om det sidder godt nu. Jeg roser ham og siger, hvor godt han ser ud. Nu er han faktisk begyndt at gøre lidt ud af sig selv.



UD AF TÅGEN KOMMER DET GODE LIV

Det klarede vi jo fint

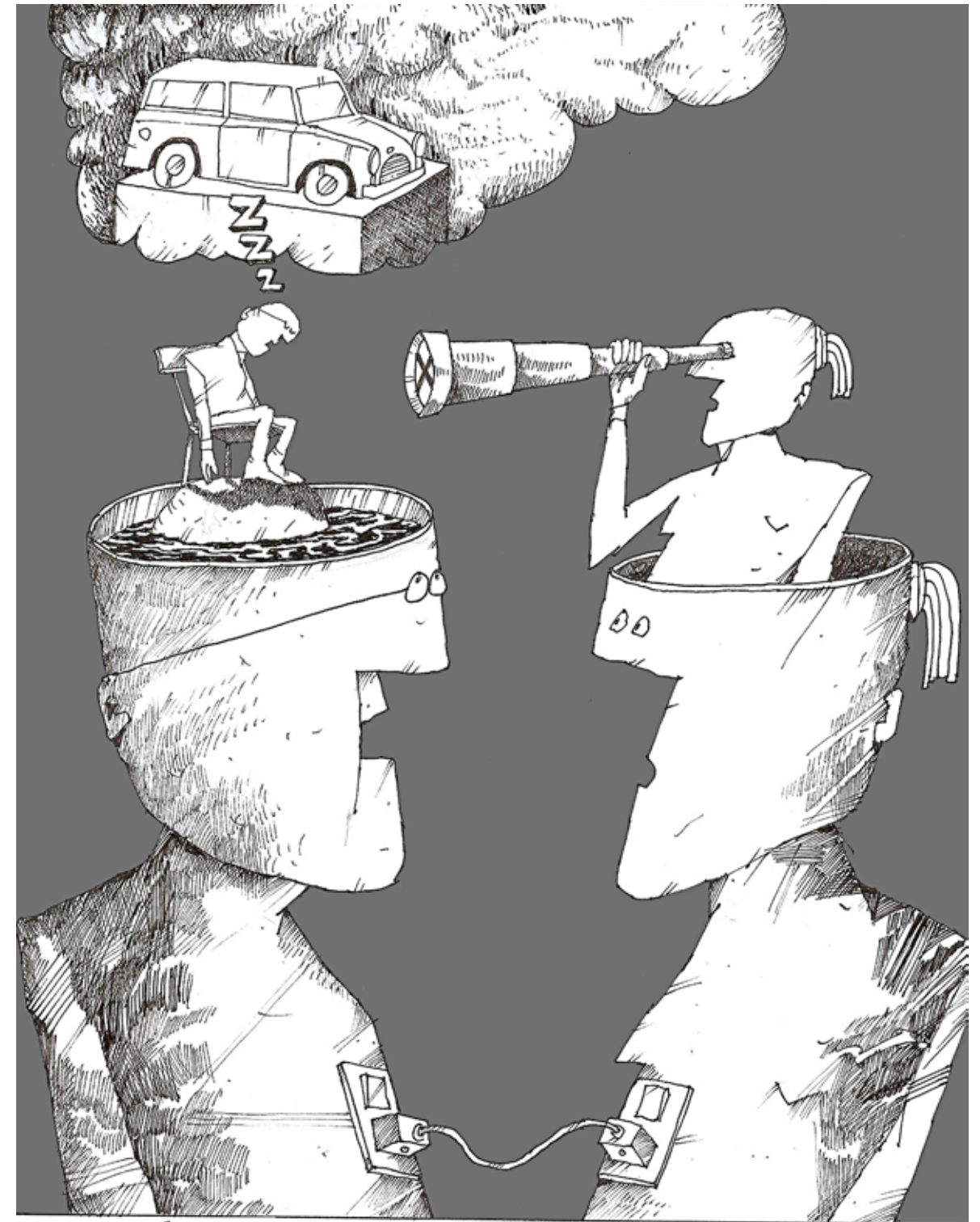
Aage bor på et plejehjem.
Han er tit urolig og vred.
Personalet har været optaget af, hvordan de kan arbejde på at få en bedre kontakt til Aage.
Én af dem fortæller her om, hvad der kom ud af deres og Aages anstrengelser.

Åge er blevet rolig. Han går ikke hele tiden omkring, og han tisser ikke alle vegne. Han er mere aktiv og vågen om dagen, og han er i sin seng hele natten. Tidligere var han oppe 8-10 gange på en nat. Han gik og gik og blev hele tiden fulgt tilbage af nattevagten, det var en march på stedet. Vi skulle gøre det samme igen og igen, og han fik det ene nederlag efter det andet, når vi fluks førte ham tilbage til sengen, straks han var nået hen til fællesrummet. Vi brød den rytme og begyndte i stedet at tilbyde ham en ostemad og en kop kamille og så følge ham ind til hans seng bagefter.

Åge bliver ikke længere vred på os og de andre over, at vi ikke kan forstå ham. Anledningen var for det meste, at han rejste sig uafsladeligt og tissede hele tiden. Tidligere var vi over ham som høge og prøvede at guide ham på plads med vores ord – sæt dig, sæt dig. Nu får han lov at gå, hvis han rejser sig. Mange gange rejser han sig, fordi han skal på toilettet. Han kan ikke finde ud af at gå derud selv, han bliver urolig. Det er tydeligt at se i hans ansigt. Så spørger vi: *Skal du på toilettet?*, og han svarer: *Ja, det skal jeg jo nok.* En dag sagde han bagefter: *Det klarede du jo fint!* Jo, han er lun, og at se ham nu er en hel fornøjelse. Man kan se, at han sidder med et glimt i øjet. Erna gav ham et stykke appelsin i går, den var sur, og så grinte han over hele hovedet. Jo, han er blevet mere glad.

Ved at følge hans døgnrytme opdagede vi, at han faktisk sad og sov på en spisestuestol om dagen og gik rundt hele natten. Vi sørger nu for, at der sker noget for ham om dagen. Han skal f. eks. sættes ved et bord, hvor der bliver snakket, for han lytter. Hvis han sidder alene, falder han hurtigt i søvn.

De andre beboere kender ham bedre nu. Før kunne de godt snakke dårligt om ham. Nu er kommentarerne mere hjælpsomme: *Spis nu Åge, sæt nu den kop.* I går sad han for eksempel og rodede lidt, men så hørte jeg en anden beboer sige: *Åge, du er lidt urolig i dag.* Han fryser tit. Så snart vi tager tøjet af ham, siger han: *Jeg fryser!* Så nu lader vi være med at



FOKUS PÅ DETALJEN

tage skjorten af ham om aftenen og skifter den om morgenen i stedet. Vi fandt også på at give ham lange underbukser på og ingen ble om natten, fordi han selv stod op og tisede. I starten hos os fik han ble-pants til natten, og så lå han med bare ben og frøs. Men da han fik lange underbukser på, var det noget kendt. Vi flyttede også hans seng, så han ikke lå i et mørkt hjørne. Så kunne han se lyset, der var tændt på badeværelset og vidste, hvor han skulle gå hen, når han rejste sig. Han fik også skridsikre sokker på.

Familien fik vi med i vores nye måde at hjælpe Åge på. Alle var langt mere positive, end vi havde forventet. De hjalp med at flytte om i stuen, de købte strømper osv. Han går faktisk bedre nu og er ikke længere så stiv. Han klager ikke over sine ben nu, før værkede de, og han bandede, når vi skulle løfte dem for at tage hans strømper af. Han får benene op om natten nu, det er måske dét, der gør det.

Forleden var Åge med ude at køre en tur. Han snakkede lige fra de kørte ud, til de kom tilbage. Det var især motorvejen, der optog ham. Han har arbejdet med biler, så der er jo nok en sammenhæng. Min kollega, som var på tur sammen med Aage, var helt forbløffet over, at Åge kunne snakke!

Lige efter turen var Aage meget urolig, og vi tænker, det hænger sammen med, at det er yderst sjældent, han kommer ud og oplever noget. Det er også lidt tankevækkende, for hvor tit kommer den mand egentlig ud?

Det har været en god erfaring at skabe nye rutiner. Vi ku' jo godt, da vi lige kom sporet af hvordan. Det har egentlig givet gode resultater, ret så hurtigt. Mellem os og Aage, og internt i personalegruppen, også mellem vagtholdene. Aage har det bedre, og vi oplever større arbejdsglæde, for der kommer faktisk noget nyttigt ud af det, vi gør. Det er rart.

Efterskrift: Fortælling og praksislæring

Ved Lisbeth Dybro

Det kan give god mening for praktikere i demensomsorg at arbejde videre med fortællinger. Jagten på *den rigtige løsning* af de daglige opgaver udelukker ofte nyttige løsninger på de mange problemer og dilemmaer, arbejdshverdagen også byder på. Til gengæld bringer en åben og *nysgerrig undersøgelse* af det, der *faktisk sker*, ofte overraskende og brugbare bud op. Evnen til at lytte, improvisere, turde begå fejl og gå i dialog med kolleger har høj prioritet i mange typer af jobs. Med god grund.

Den er nødvendig for at kunne komme på sporet af *noget der virker*. Det er nødvendigt at se, skabe og afprøve handlemuligheder. Dette er i særlig grad nødvendigt, når menneskelige behov udgør opgavens kerne, som det er tilfældet på undervisnings-, social- og sundhedsområdet. Den konkret undersøgende tilgang er uundgåelig, når målgruppen for opgaveløsningen har særlige forudsætninger i særlig udpræget grad som det er tilfældet f.eks. for autister, sindslidende og ældre med demens. Opgaveløsningen for disse målgrupper er karakteriseret ved høj grad af ubestemthed; der findes ikke én rigtig handling. Den rette handling identificeres og skabes i situationen i et kompleks samspil af behov, muligheder og hensyn af forskellig karakter. Uforudsigeligheden er stor. Hvordan møde den indbyggede usikkerhed og det latente kaos med en åben nysgerrighed, der gør det muligt at søge sammenhænge og mønstre, der kan pege på gode, farbare veje?

Narrativ tilgang til praksislæring

En narrativ tilgang vægter det undersøgende frem for det problemdefinerende og det problemløsende. Gennem undersøgende fortællinger om menneskers handlinger i verden søger dén, der anvender en narrativ tilgang, efter mening og sammenhæng, for gennem en ny forståelse at tilegne sig verden og dens iboende handlemuligheder på ny.

Undersøgende opmærksomhed over for egen praksis rummer et potentiale for at gå videre dér, hvor lærebøgernes og/eller kvalitetstandardernes alment foreskrivende anvisninger kommer til kort over for det stof, de faktiske situationer er gjort af. Praksis forstås som praksis i al dens helhed og mangfoldighed.

Et praktisk arbejde med fortællinger om den faktiske opgaveløsning inden for et specifikt arbejdsområde, som f.eks. socialpædagogisk praksis i omsorgsarbejdet med ældre demente borgere, har gode chancer for at blive betydningsfuld for de professionelle, der nødvendigvis må lære sig at lære af egen praksis.

I fortællinger kan vi sætte ord på dét, vi gør; fortællinger er et redskab til *dokumentation* og synliggørelse.

Gennem fortællinger kan vi undersøge, hvordan *ting* hænger sammen, og hvad der er på spil i sammenhænge, der virker komplicerede eller bare ikke umiddelbart forståelige; fortællearbejdet er en anledning og et redskab til *refleksion og analyse* og dermed én farbar vej til læring i arbejdet og samarbejdet.

I et arbejde i kollegagruppen med fortællinger kan vi sammen stille skarpt på, hvor vi er på vej hen og dermed holde øje med, om vi er på rette vej; arbejdet med fortællinger er også et redskab til at følge op på mål og de indsatsområder, vi har sat os for at prioritere, idet vi gennem arbejdet med fortællingerne kan identificere fælles *pejlemærker*, der giver indsatsen retning og perspektiv.

Hvordan kan man arbejde med fortællinger?

- Fortællinger bliver til, fordi nogen vil ha’ dem frem.
- Når nogen faktisk har brug for at fortælle noget til nogen.
- Brændpunkterne, der giver fortællingen glød og liv, opstår i dét, der sker mellem *nogen* og *noget*.

Fortællingers indhold

Det uventede, det der overraskede, det der slog fejl, det, der brød rutinen eller afsporede det planlagte, er ofte fortællingens udspring. Man kunne sige, at fortællinger udspringer af et spændingsfelt mellem det, der kunne forventes at ske, og det der faktisk skete.

Ubalancer er fortællingers anledning og indholdsmæssige kerner.

Fortælleren vælger selv sit stof

Listen med gode fortælleemner er uendelig. Kriteriet for valget af emner er ubalancer af enhver art. For eksempel:

Brede emner

- det, der undrer
- dilemmaer, der dukker op gang på gang
- det, der overrasker

Konkrete episoder fra det daglige arbejde

- den dag/time/situation, hvor alting (pludselig) lykkedes
- den dag/time/situation, hvor det hele drillede
- samtaler, der tog en overraskende drejning

Særlige situationer fra det daglige arbejde

- mit første møde med x-bruger
- min første nattevagt
- den kollega vil altid betyde noget særligt for mig
- dén situation glemmer jeg aldrig
- dén dag mellem 10.45 og 10.50

Faglige temaer

- når trusler sætter dagsordenen
- når tillid stormistrives
- at skabe kontakt
- at vedligeholde kontakt
- at afslutte kontakt

Situationer, der skiller sig ud, vil ofte være *godt stof* i et læringsperspektiv, fordi situationen i sig selv rummer noget nyt og uvant, der kalder på undersøgelse.

De vækker undren, der kalder på søgen efter ny forståelse.

De konfronterer os i kraft af deres dilemmafyldte karaktere med vores utilstrækkelige hand-
lekompetence og kan dermed motivere til at komme sporet af nye og kvalitativt anderledes
handlemåder.

De *rager op* i det mentale landskab i den enkeltes erindring og bevidsthed, fordi noget gjorde dem særligt betydningsfulde, de kan kalde på at blive nærmere undersøgt.

De *fylde* i arbejdet og samarbejdet, så valget består i at fortsætte i en utilfredsstillende rutine eller stoppe op og undersøge den med henblik på at få øje på nye veje. Med andre ord: De sætter læring på dagsordenen, så det bliver en valgmulighed at lære af dét, der faktisk trænger sig på.

Fortællingers form

En fortælling har et forløb, den begynder, den udfolder sig, og den finder sin afslutning.

En fortælling har med andre ord en begyndelse, en midte og en afslutning. Desuden kan fortællinger have et fjerde element, codaen, hvis indhold er en tilbageskuende vurderende overvejelse over, hvad det hele nu kan betyde. De forskellige delelementer gør det muligt at kombinere genoplevelser af hændelser med refleksioner over samme. Beskrivende, analyserende og reflekterende fremstillinger kan integreres i den fortællende fremstilling.

Sprogtonen og de ord, der bruges i fortællingen, skal passe til det, der fortælles.

Fortælleren vil ofte få brug for at skabe en spænding mellem typisk adskilte *størrelser* som fx:

- fornuft & følelse
- det abstrakte & det konkrete
- det objektive & det subjektive
- det intellektuelle & det sansede & det oplevede

Fortælleren vælger selv sit foretrukne fortællesprog. Der findes ikke retningslinjer med guidelines til *de rigtige ord*. At lade det subjektivt erfarede og det konkret sansede få adgang til fortællingen vil imidlertid oftest kræve både opmærksomhed og øvelse hos de enkelte fortællere af den simple grund, at vi kulturelt har tradition for at bruge nogle typer ord og dermed udelade andre, når vi formulerer os om faglige emner ind i en arbejdsmæssig kontekst. Det kan derfor anbefales at være opmærksom på, hvornår ordene *ligger godt*, så de tjener til at få fortalt dét, der skal fortælles. Det kræver øvelse for de fleste, så den arbejdsplads, der vil øge mængden af faglig viden gennem fortællarbejde, må blåstemple behovet for at øve sig.

Fortællarbejdets form

Arbejdet med fortællinger kan ses som en særlig form for formidling, hvor processen på én og samme tid er skabende og formidlende. Fortællarbejdet udspiller sig i og mellem de enkelte. Fortællinger skabes, mens de fortælles. Fortællarbejdet foregår i flere faser.

Rammen for fortællarbejdet kan være et personalemøde á 2 timers varighed. Forløbet kan f.eks. være følgende:

Fase 1: Fortælleren forbereder sig individuelt, (10 minutter)

- Emnet, dvs. *ubalancen* identificeres og vælges
- Stof samles sammen
- Overblik skabes, start, midte, slutning
- Fortælevinkel og stil overvejes, komisk, tragisk, realistisk, reflekterende.....eller?
- Tonen slås an i fortællingen, munter, mørk... eller ?
- Stoffet samles i en stikordsliste

Fase 2: Fortælleren forbereder sig med kolleger i små grupper (20 minutter)

- Alle præsenterer efter tur deres emne
- Kollegerne stiller opklarende spørgsmål. I denne fase skal man være opmærksom på, at arbejds punktet hedder: At få stof frem. Arbejds punktet hedder ikke: At løse problemer.
- Arbejdet i gruppen afrundes ved, at den enkelte føjer evt. nye stikord til sin liste.

Fase 3: Fortællingen skrives ned (20 minutter)

- Alle skriver deres fortælling ned.

Fase 4: Fortællingen deles og undersøges (15 minutter)

- Alle præsenterer kort deres emne
- Én fortæller sin fortælling
- Modtagerne lytter opmærksomt til indhold, sprog og andre virkemidler

Fase 5: Respons til fortælleren (30 minutter)

- Modtagerne *kvitterer* for fortællingen ved at fortælle om f.eks.:
- Hvad lagde jeg især mærke til?
- Var der noget, jeg blev særlig optaget af?
- Var der noget, som jeg kunne tænke mig at få uddybet?
- Hvad er betydningsfuldt, sådan som jeg ser det?
- Hvad er på spil, sådan som jeg lægger mærke til det i fortællingen?

Fase 5: Fortælleren binder enderne sammen (15 minutter)

- Hvordan lyder fortællingens pointe(r) nu?
- Hvad hedder fortællingen?

I forbindelse med opsummering af fortællingens pointer kan fortællefællesskabet undersøge, om der er oplagte fremtidige opmærksomhedspunkter. Fortællingens morale kan pege på, hvad den gode indsats eventuelt måtte bestå i. En systematisk undersøgende drøftelse i kollegagruppen kan opsummeres i identifikation af pejlemærker i det fremtidige arbejde.

I artiklen *Faglighed i socialpsykiatrien* af Jan Jaap Rothuizen er der beskrevet en model for, hvordan man kan bruge pejlemærker - det, der var væsentligt for fortællingens retning - som afsæt for en videre analyse og refleksion (artiklen findes i bogen *Invitation til socialpsykiatri*, redigeret af Benny Lihme, Akademisk forlag 2008)

Et eksempel fra et fortællearbejde om dilemmaet: Hvornår resulterer respekt for brugerens egne præmisser i omsorgssvigt? Analysemodellen er udarbejdet af Jan Jaap Rothuizen.

Fortællearbejdet med efterfølgende undersøgende refleksioner kræver en introduktion og en øveperiode. Effekt i form af indsigt i egen og andres praksis opnåes fra dag et; fortællearbejdet opleves derfor af mange som ret motiverende.

Fortællinger som formidling

Som formidling er fortællingens kommunikative potentiale stort. Den direkte henvendelse fra person til person omkring en engagerende form om et stof fra den fælles praksis rummer gode muligheder for at bidrage til at skabe kontakt og relationer, der rækker ud over de enkelte fortællesituationer.

I løsningen af nogle typer opgaver er det nødvendigt ad diskussionens vej at nå frem til en enighed, der kan danne baggrund for ensartet handling. I arbejdet med fortællingerne udvikles den dialogprægede kommunikation, der er et nødvendigt kommunikativt redskab for at kunne undersøge egen praksis i et lærende fællesskab. Nogle grundlæggende forskelligheder i de to kommunikationsstrategier er illustreret i oversigten nedenfor.

Diskussion	Dialog
Formålet er at vinde.	Formålet er at lære og finde fælles grund.
Man forsvarer sig og beskytter sig selv. Man søger efter fejl i den andens indstilling. Man lytter til den anden for at kunne finde fejl og for at kunne argumentere imod.	Man tager del i en gensidig udforskningsproces. Man søger efter styrken i den andens mening. Man lytter til den anden for at forstå og finde mening og finde enighed.
Diskussionen sætter punktum. Det handler om at have ret. Der er vinder / taber positioner. Den ene part taber.	Dialogen stiller spørgsmål. Det handler om at forstå. Der er vinder/vinder positioner. Begge parter lærer.
Diskussion udvikler sig til magtkamp. Det gælder om at være rigtig. Det handler om at blive ens.	Dialogen udvikler sig til gensidig læring. Det gælder om at være sig selv. Det handler om at leve med forskelle.

Dialogen bygger på den åbenhed og deltagelse, som bibringer formidlingen et skabende element; fortællinger skabes når de fortælles.

Fortællefællesskaber i arbejdsfællesskaber

Fortællinger er ikke uskyldige; de har en morale, der udtrykker deres ærinde. De videregiver bidder af verden, og de føjer bidder til verden.

I enhver organisation eksisterer der en fælles accepteret fortælling om, *hvad der er ret og viist hos os*, man kunne kalde det organisationens kanon. Nogle fortællinger bekræfter med deres indhold og intention kanon, nogle fortællinger bryder med kanon og laver dermed modfortællinger. Nogle modfortællinger giver anledning til nye vinkler og nye forståelser, de kan danne grundlag for væsentlig læring i organisationen. Nogle fortællinger vil udstødes, fordi de ikke kan rummes i kanon. Nogle fortællinger får et liv af en art, der bevirker, at de får en inkluderende funktion på arbejdsfællesskabet qua fortællefællesskabet og dermed skaber positive tilhørsforhold mellem de implicerede, mens andre fortællinger får et liv af en art, der gør, at de får en ekskluderende funktion, dvs. afgrænser og adskiller i et *dem* og et *os*; måske værdisættes denne forskel, så der sker en marginalisering. Med andre ord er der ofte magt på spil i fortællinger og i fortællefællesskaber. Magtens intention og retning er afgørende for, om fortællearbejdet får en inkluderende eller en ekskluderende funktion i arbejdsfællesskabet. Fortællinger er ikke uskyldige.

De er fulde af saft og kraft fra levet liv. De fortælles fra en bestemt, subjektiv optik. De vil noget, de kan noget, bl.a. fordi de involverer og engagerer. De er derfor en god indgang til undersøgelse af situationer, som sætter læring på dagsordenen.

øen i søen

Dette hæfte indeholder otte fortællinger og otte billeder, der har deres afsæt i det professionelle arbejde med mennesker, der lider af en demenssygdom.

Fortællingerne er blevet til i et kompetenceudviklingsprojekt, initieret af Servicestyrelsen, hvor 2.000 medarbejdere i perioden 2007-2008 har arbejdet med at implementere *Socialpædagogisk Praksis i Demensomsorg* (SPiDO).

Socialpædagogisk praksis er med til at forebygge magtanvendelse. Kernen i den praksis er evnen og viljen til at gøre hverdagssituationer til situationer, der er meningsfulde, såvel for medarbejderne som for de mennesker, der har brug for støtte og pleje.

Fortællingerne kan inspirere til at have et åbent sind, når man træder ind i en verden, man ikke umiddelbart er fortrolig med. Med et åbent sind kan man tit finde mening og handle relevant.

Erfaringerne fra SPiDO forløbet formidles ydermere i tre andre hæfter og i en række rapporter, der alle er tilgængelige på Servicestyrelsens hjemmeside.

SPiDO er gennemført for Servicestyrelsen af Videncentret for omsorg, liv og aldring ved VIA-UC.