

Ældreomsorg

– holdninger,
omgangstone & etik





ÆldreForum er et uafhængigt råd, oprettet under Velfærdsministeriet, som skal følge og vurdere ældres vilkår i samfundet på alle ældrelivets områder. Rådet skal desuden bidrage til at synliggøre ældres ressourcer og til at nuancere billedet af ældre og det at blive ældre.

ÆldreForum udsender løbende publikationer med information, inspiration og debatskabende stof om ældretilværelsen, initierer forskning og arrangerer konferencer m.m.

Rådet inddrager forskere, administratorer, fagpersoner og organisationer samt kommuner og ældreråd m.fl. i rådsarbejdet.

Bagest i denne publikation findes en oversigt over ÆldreForums udgivelser, der kan rekvireres vederlagsfrit.

Udgivet af ÆldreForum, april 2008

Design: DanChristensenDesign MDD

Fotos:

Publikationen indeholder gengivelser af tre figurer af billedhuggeren Hanne Varming, fotograferet af Henrik Bjerregrav.

Forside: *Amalie med hjemmehjælper*, bronzefigur, 1998.

Side 60: *Kone med stok*, bronzefigur, 1971.

Side 103: *Fru Agger*, lerfigur, 1970.

Øvrige fotos: Heidi Lundsgaard

Tryk: Tryk Team Svendborg A/S

ISBN 978-87-90651-08-4

Aldreomsorg

– holdninger,
omgangstone & etik

” Når jeg bliver gammel, vil jeg gerne mødes af en, der vil hjælpe mig med det, jeg ikke selv kan mere, som vil behandle mig med respekt, så jeg kan bevare min værdighed hele livet, uanset hvordan jeg har det. Jeg vil gerne mødes af et menneske, der har empati – altså det med at tage sine egne sko af og den andens på for at mærke, hvor det trykker. Og så vil jeg gerne mødes af et menneske, der både vil holde af mig og om mig, for det er det, der betyder noget. Og alle de andre ting kan være ligegyldige.

Plejhjemsleder Thyra Frank,
Plejhjemmet Lotte, Frederiksberg

” De er søde og rare alle sammen. Man har selvfølgelig sine favoritter. Nogle har en måde at gøre det på og den måde passer mig godt. Der kommer fx en hos mig om morgenen, som kommer lige så stille ind ad døren og tager det stille og roligt ... Jeg bliver ikke stresset af hende ... Når jeg skal ud ad døren, sørger hun for, at jeg får fodstøtter på, får min medicin i tasken og får det med jeg skal have med ... også at jeg får mine cigaretter og nøgler med.

Jette, 62 år

Forord

Med denne publikation omsætter ÆldreForum et længe ønsket initiativ til virkelighed: at beskrive og kommentere den offentlige ældreomsorgs ikke-materielle kvalitet, dvs. de professionelle yderes holdninger, adfærd, sprogbrug og etik, i mødet med omsorgskrævende ældre, og de kvalitetsforbedringer, som er i gang inden for de sociale uddannelser, og i institutionernes dagligdag.

Som bidragydere ved den grundlæggende temadag om emnet har ÆldreForum fået stor hjælp af konsulenter og forskere, der har arbejdet overordnet med ældreomsorgens medmenneskelige principper, som de afspejles i daglige omsorgs- og plejesituationer. For disse helt nødvendige bidrag i mundtlig og skriftlig form udtrykker ÆldreForum sin store tak.

Som projektion af de overordnede analyser til dagens sociale virkelighed indeholder bogen uddrag af dybtgående interviews med beboere, medarbejdere og ledere på danske plejehjem, valgt repræsentativt ud med hensyn til geografi og beboernes svækkelsesgrad. Der er således ikke anvendt en rent videnskabelig analysemetode, og ej heller en kunstnerisk, som fx beskrevet af den franske forfatter Zola som “naturen set gennem et temperament”, men snarere som “virkeligheden anskuet gennem et ønske om sandfærdighed”.

ÆldreForums hensigt med udgivelsen har været at inspirere og styrke de mange gode viljer i det danske socialvæsen, som forener faglig indsigt og kunnen med en grundlæggende medmenneskelighed.



*Poul Riis,
formand for ÆldreForum
April 2008*

Indhold

3 Forord

Povl Riis, formand for ÆldreForum

6 Forord

Velfærdsminister Karen Jespersen

8 Sammendrag

10 Kapitel 1: Ældreomsorgens mange udfordringer

17 Kapitel 2: Mødet med svækkelse og alderdom vækker følelser, som skal erkendes, respekteres og udfordres

*Cand. pæd. pæd., ph.d. Helle Krogh Hansen,
Udviklingsdivisionen, Professionshøjskolen VIA*

29 Kapitel 3: Personalets adfærd – hvorfor handler medarbejderne, som de gør?

Konsulent Mette Borresen, Aalborg Kommunes Ældre- og Handicapforvaltning

36 Kapitel 4: Livsorienteret samtale – samtale i forandringssituationer

*Underviser, cand. scient. soc. Joan L. Andersen,
Social- og Sundhedsskolen, Randers*

46 Kapitel 5: **Kommunikation er meget mere end ord ...**

Lektor Birgitte Ravn Olesen, Roskilde Universitetscenter

51 Kapitel 6: **Mødet mellem yder og modtager kræver både hjerte og hjerne – etikken bag den konkrete omsorgs- & plejesituation**

Povl Riis, formand for ÆldreForum

61 Kapitel 7: **Samtaler med ledere, medarbejdere og svækkede ældre mennesker om roller og samspil i ældreplejen**

Holdninger og omgangstone i ældreplejen

– samtaler med ledere og medarbejdere

Indblik i en hverdag som kræver hjælp fra andre

– samtaler med ældre

104 Kapitel 8: **Værd at vide
– forskning, råd, vejledning og inspiration m.m.**



En ældre dame fortæller, at en ansat i hjemmeplejen kom ind i hendes hjem og udførte sine opgaver som en robot, der var programmeret til det. Da den ældre dame forsøgte at få hjælperen til at smile, og det omsider lykkedes, modtog hun til 'belønning' et lille klap på skulderen – 'som var jeg en lille hund' fortæller den ældre dame. Hun fortsætter: 'Nogle mennesker tror, at når man er fysisk nedbrudt, så er man også en senil gammel stakkel'.

Situationen er et godt eksempel på, hvor meget det personlige møde mellem ansatte og modtagere i de offentlige servicetilbud betyder. Den ældre dames fortælling illustrerer, hvordan en handling, som sandsynligvis er udført i bedste mening fra den ansatte i

ældreplejen, opleves nedværdigende og uligeværdigt af den ældre borger, som modtager hjælpen.

En nylig undersøgelse foretaget af SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd handlede om, hvad god kvalitet i ældreplejen egentlig er. Undersøgelsen viste blandt andet, at ældre, som er modtagere af hjælp, vægter netop de egenskaber, der vedrører mødet med plejepersonalet, højt. De ønsker venlighed, og de ønsker respekt. Også i en interviewundersøgelse om det gode liv som gammel udtrykker mange af de adspurgte ældre et stærkt ønske om at bevare værdigheden i alderdommen – selvom man kan blive afhængig af andres hjælp.

Der er således al mulig grund til

at se nærmere på menneskesyn, omgangstone og adfærd i det hele taget i ældreomsorgen – ikke mindst i forbindelse med uddannelsen af ældresektorens personale. Jeg ved af erfaring, at der eksisterer masser af god vilje blandt medarbejderne. Den vilje skal vi pleje, udvikle og lære af.

Jeg håber derfor, at denne publikation, med forskellige bidragsyderes personlige betragtninger om ældrepleje og etik, er medvirkende til, at der banes vej til en debat om ældreplejen, der er rettet mod både holdning og handling.

Karen Jespersen
Velfærdsminister

Sammendrag

Med en ny publikation i hånden er det ingen forpligtelse at vurdere dens interesse og betydning for læseren, ved en gennemlæsning fra første til sidste side. Det vides både fra systematiske undersøgelser og personlige erfaringer, at der ofte er behov for en første læsning af et sammendrag, og herefter gennemgang af udvalgte kapitler, hvis ikke tilskyndelsen til en total gennemlæsning er vakt.

Dette er baggrunden for et kort sammendrag af kapitlernes konkrete forslag til fornyelser og forbedringer af møderne mellem ældre omsorgs- og plejemodtagere og social- og sundhedssektorens personalegrupper. Forslagene er angivet ved kapitelhenvisninger i parentes. Desuden findes en mere generel introduktion i kapitel 1.

Svækkelse, alderdom og død vækker følelser, som udfordrer selv et velmotiveret plejepersonale (kap. 2).

Hvis ikke denne udfordring erkendes og imødekommes af uddannelsesinstitutionerne og det praktiske arbejdes ledere, fører det til en tilværelses-

tolkende isolation hos både de ældre modtagere og de professionelle medarbejdere (kap. 2).

Derfor skal udfordringen erkendes og tolkes som en vigtig, fremtidig, pædagogisk opgave, både under uddannelserne og i det daglige arbejde (kap. 2)

Pleje- og omsorgspersonales adfærd vil afspejle både et arbejdsmæssigt pres, visende sig ved et tiltagende sygefravær, men også dårligere trivsel og adfærd hos omsorgs- og plejemodtagerne (kap. 3).

Den traditionelle forankring af pleje- og omsorgskulturen tager udgangspunkt i funktionstab og andre fysisk beskrivelige årsager til ældres behov. Derimod er behovet for omsorg for “de bløde værdier” i ældretilværelsen ikke tilstrækkeligt formelt erkendt og forsøgt dækket. I stedet dækkes dette – nu og da afgørende – tomrum i den bedste mening ved omsorgsydelsens personlige erfaringer fra andre aldersgrupper, erhvervet i “livets skole” (kap. 3).

De stærke politisk-administrative, økonomiske og andre ressourcecentrerede styringskrav forstærker denne ubalance imellem omsorgens og plejens fysisk målelige og tidsmæssigt umålelige ydelser (kap. 3).

Sprogets centrale rolle i menneskers møde med hinanden, især når funktionsbalancen er meget skæv som ved pleje- og omsorgssituationer, skaber behov for en stærkere placering af sproget i social- og sundhedssektorens uddannelsesinstitutioner og i hverdagens ledelsesforpligtelser (kap. 4).

Universet for visitationer og daglige pleje- og omsorgssituationer skal derfor udvides fra funktionstabenes beskrivelse til at inddrage modtagernes livshistorie og hverdagsliv (kap. 4).

Samtalers grundlag skal være holdningsmæssigt ligeværdigt imellem modtagere og ydere og skal benytte et ordvalg, som kan opfattes af modtageren, hvor hun eller han befinder sig (kap. 4 & 5).

Samtaler skal være mulige tilskyndelser til modtageres accept af og medvirken til de forandringer, som kan støtte et nyt livssyn og nye former for livsoplevelser, trods en fundamentalt og socialt forandret livssituation (kap. 4 & 5).

Kommunikation rummer mere end ord som grundbestanddele, Også de politisk-administrative rammer for dens udfoldelse, sproglige universers forskelligheder imellem personale og modtagere, samt ikke-sproglige signaler, bør kunne registreres og fortolkes i omsorgs- og plejesituationerne (kap. 5).

Bag de foreslåede initiativer for at bedre kvaliteten af møderne med ældre i social- og sundhedsvæsenets pleje- og omsorgssituationer ligger overordnede krav til både indsigt og praksis, krav som er repræsenteret ved etik, moral, menneskesyn og empati, det sidste begreb som udtryk for de tre første begrebers anvendelse i hverdagens konkrete situationer. (kap. 6)

Ældreomsorgens mange udfordringer

Behov for hjælp bør modsvares af respekt og faglige kvalifikationer

At nå til erkendelse af at være afhængig af andres hjælp for at klare hverdagen er en svær og belastende proces at komme igennem. Mennesker, der befinder sig i den situation, har i vort samfund krav på hjælp, og at der vises respekt, hensyntagen og nærvær over for den enkelte, når hjælpen gives.

En værdig behandling af mennesker med behov for omsorg og pleje forudsætter et personale med nødvendige faglige kvalifikationer, engagement og indlevelsesevne. Og det forudsætter igen, at de rette rammer og arbejdsbetingelser for personalet er til stede.

Men for at opfylde disse tilsyneladende enkle fordringer, skal endnu en række betingelser være opfyldt, ligesom der bag alle disse begreber gemmer sig en række komplekse processer.

At vise et andet menneske *respekt* stiller fx krav til personalets indlevelses- og omstillingsevne, da hver dag indebærer kontakt med mange, vidt forskellige mennesker. Ingen menne-

sker er ens, og alle har forskellige forventninger og ønsker til hvilke vaner og livsværdier, der skal værnes om. Og de færreste giver konkret udtryk for, hvor grænserne for fx omgangsformer går. Nogle tager tungt på ting, som andre tager let. *Respekt* er med andre ord et begreb, der veksler fra person til person og fra situation til situation.

Nærvær er et andet uomgængeligt element i god omsorg og pleje. At tilkendegive, at man er fuldt og helt til stede i pleje- og omsorgssituationer, er således en vigtig del af den respekt, som hjælperen bør vise hver enkelt plejemodtager. Mange opgaver og en stram tidsplan retfærdiggør således ikke, at plejemodtageren sidder tilbage med fornemmelsen af, at have haft besøg af en hvirvelvind.

Ajourførte *faglige kvalifikationer* nødvendiggør ligeledes løbende overvejelser om uddannelsernes indhold, der meget vel løbende kan være behov for at justere, ligesom behovet for indsigt, viden og andre faglige færdigheder kan veksle fra plejeperson til plejeperson og fra situation til situation.

Også selve omsorgssituationen, hvor modtager og yder mødes, udgør et kompliceret psykologisk samspil, der stiller store krav til begge parter. Et ældre menneske med behov for hjælp og pleje, befinder sig hyppigt i en vanskelig livsfase med “psykisk underskud”. Og personlig pleje medfører uundgåeligt indtrængen i intimsfæren, der kan overskride de personlige grænser – hos begge parter. Selv om plejegiver og plejemodtager er ligeværdige, er de ikke i alle situationer ligestillede. En vis asymmetri og magtulighed, vil trods nok så velmenende bestræbelser derfor ofte bestå mellem plejere og dem, som skal hjælpes, og vil både kunne blokere for en ligeværdig samtale og et jævnbrydligt samvær.

De fleste situationer håndteres kompetent

Til trods for at alle betingelser for et positivt møde mellem plejeyder og -modtager ikke altid er opfyldt, er de fleste af plejesektorens mange og meget forskelligartede enheder velfungerende, og de fleste situationer håndteres kompetent – både fagligt og medmenneskeligt.

At finde den rette tone over for en plejekrævende person, der fx både fysisk og mentalt befinder sig på et stade som et 3-4-årigt barn, kræver både omtanke, en ‘følsom radar’ og gode kommunikative evner. Det kræver også professionalisme at tale venligt



og være imødekommende over for en person, hvis adfærd og sprogbrug måske byder én inderligt imod. Men det er netop en af fagets udfordringer.

Ligesom nogle ældre mennesker er vanskelige at hjælpe, findes der personale, som ikke magter opgaven. Også arbejdsbetingelserne kan i konkrete situationer føre til svigt, og den respektfulde adfærd kan være fristende at give køb på, når dagligdagens problemer presser på. Derfor er omgangstonen og -formen ikke blot en temperaturmåler på holdninger og menneskesyn i pleje- og omsorgssektoren, men også på et godt arbejdsklima medarbejdere imellem og på hvordan medarbejdere og ældre trives med hinanden i deres fælles sammenhænge.

Mødet med ældre plejekrævende mennesker byder heldigvis ikke hyppigt på meget vanskelige udfordringer. Men når og hvis de opstår, skal de kunne håndteres, og det er ikke mindst i sådanne situationer, at institutionens, enhedens eller afdelingens “kultur” står sin prøve.

Når omgangstone og -form er under pres

En respektfuld og korrekt omgangstone og -form udgør et nødvendigt fundament for et godt omsorgs- og plejemiljø. For den enkelte ældres skyld, for personalets skyld, og for det omdømme, som er en forudsætning for på længere sigt at opretholde en velfungerende sektor, er det vigtigt løbende at sikre, at omgangstone og adfærd har en acceptabel standard.

Med mellemrum dukker der uundgåeligt beklagelige eksempler op på uheldig og utilstedelig sprogbrug og behandling af ældre – spændende fra overtrædelse af gængse omgangsformer til misrøgt. De grelle eksempler er formentlig få og havner ofte som avisoverskrifter. Til en del af plejesektorens vilkår hører således mediernes viderebringelse af forargelsesskabende enkelttilfælde – tilfælde som *skal* frem i dagens lys – men som ikke bør stå alene som et dækkende billede af hele sektoren.



De mindre fejl og svigt, der ikke når avisernes forsider, er imidlertid nok så vigtige at være opmærksomme på, både fordi de konkret kan krænke de ældre mennesker, de går ud over, og fordi de kan være begyndelsen til en uheldig udvikling.

En hjemmehjælper, der træder ind ad døren til en alvorligt syg og svækket ældre person med bemærkningen: *“Du må undskylde, at jeg er lidt ved siden af mig selv. Men jeg har fået besked om, at det er en døende, jeg skal besøge”*, som er et eksempel fra virkelighedens verden, er en indlysende overskridelse af grænserne for god, professionel opførsel, og forhåbentlig en helt enkeltstående hændelse.

Men også mindre uvaner, der tilsidesætter almindelig respekt og elementære hensyn, kan let bide sig fast, hvis man ikke er opmærksom på dem. Fx at tale med en kollega eller pårørende om i stedet for *til* et ældre menneske, som man er i færd med at assistere, eller at besvare mobiltelefonopkald i samme situation. Påklædning, frisure og fagpersonens øvrige fremtræden udsender ligeledes en række signaler, som løbende bør være genstand for stor opmærksomhed.

At vælge en passende sprogbrug og adfærd, der både er afstemt efter situationen og det menneske, der skal hjælpes, er således en af pleje- og omsorgsarbejdets meget vigtige opgaver. Her må den enkelte fagperson primært observere og lytte sig frem. Forskellige miljøer har forskellige opfat-

telser af god tone. Mens de fleste i dag fx accepterer at blive tiltalt med ”du”, vil nogle få formentlig stadig finde det uhøfligt og anmassende. Tilsvarende vil formen ”Vi skal lige...”, af mange blive opfattet som barnliggørelse af relationen og nedladende sprogbrug.

Hvordan sikres den gode omgangstone og -form?

De små og store fejltrin kan opfanges og håndteres på mange måder. Og den enkelte leder må sammen med sit personale finde den form, der passer til netop deres enhed eller institution. En måde at tage fat på nogle af disse ømtålelige spørgsmål kan være, at der for de helt basale regler for god opførsel, som den enkelte enhed ønsker overholdt, nedfældes synlige retningslinier, som ledere og kolleger efterfølgende holder hinanden fast på i det daglige arbejde.

Nogle områder kan være vanskeligere at formulere præcise retningslinier for, bl.a. regler for passende sprogbrug og de enkeltstående ”svære situationer”, hvor grænserne let overskrides. Her kan en farbar vej være, at ledere og personale, fx med afsæt i konkrete eller tænkte situationer, jævnlig drøfter sådanne spørgsmål ved personalemøder og ved, at ledere og personale samtidig til stadighed lytter til og korrigerer hinanden. Sådan praktiseres det med held nogle steder i pleje- og omsorgssektoren. Men forudsætningen for sådanne arbejdsformer



er naturligvis, at det kollegiale miljø opleves så trygt, at personalet både tør stå ved egne fejltrin og samtidig vover at korrigere hinanden.

Er ældresektoren nødlidende eller er den bedre end sit rygte?

Ældreplejen og personalets arbejdsvilkår er emner, der hyppigt debatteres – ofte med afsæt i konkrete situationer og forhold – og oftest efterladende et indtryk af en sektor med højt arbejds-tempo, stress, stor arbejdsbyrde, utilstrækkelig ledelse, højt sygefravær og dårligt psykisk arbejdsmiljø – og derfor forklarligt nok samtidig stor utilfredshed blandt befolkningen.

Imidlertid har mindre og større undersøgelser gennem årene vist nogenlunde samme billede: Nemlig at utilfredsheden er størst hos borgere uden

personlige relationer til hjemmehjælp og ældrepleje. Pårørende er en anden kritisk indstillet gruppe, mens tilfredsheden ofte er stor blandt dem, der har sektoren helt inde på livet, dvs. dem der modtager hjælp under en eller anden form.

Størst er tilfredsheden oftest blandt dem, der modtager personlig pleje, mens dem, der modtager praktisk hjælp til rengøring m.m., hyppigt er lidt mindre tilfredse.

Dette paradoks affærdiges ofte med, at der er tale om en taknemmelighedsgeneration, som samtidig er bange for repressalier, hvis der sættes afsenderadresse på kritik og utilfredshed. Men det er næppe en dækkende forklaring, for meget tyder på, at sektoren ikke er så nødlidende, som den ofte opfattes.

En større undersøgelse, der beskriver arbejdsmiljøet for alle personalegrupper i ældreplejen i 36 kommuner,¹ sammenlignet med øvrige danske lønmodtagere, viser således, at der er store forskelle i det psykiske arbejdsmiljø mellem personalegrupperne og mellem kommunerne. Generelt tegner der sig et billede af ansatte, der oplever, at deres arbejde er meningsfuldt. Ledelseskvaliteten opleves som høj, mens indflydelsen på arbejdet er lavere end blandt andre danske lønmodtagere. Undersøgelsen konkluderer desuden, at der kan være problemer med at fastholde og rekruttere yngre personale.

Undersøgelsen viser samtidig, at

en stor kerne af stabile medarbejdere præger ældreplejen, idet ansættelsens gennemsnitlige varighed var 10 år blandt de medarbejdere, der indgik i undersøgelsen. Undersøgelsen er kort omtalt side 104-105.

Arbejdsmiljøet har afgørende betydning

Det bekræftes imidlertid også i undersøgelsen, at ældreplejen står foran store udfordringer i forhold til rekruttering og fastholdelse af medarbejdere. Noget tyder således på, at det i de kommende år vil blive vanskeligt at fastholde især yngre medarbejdere, idet 60 pct. af de adspurgte i alderen 18-29 år oplyste, at de om fem år vil have forladt den nuværende arbejdsplads, og 36 pct. overvejede helt at forlade ældreområdet. Også her var variationen mellem kommunerne og de enkelte arbejdsenheder stor, og undersøgelsen tyder på, at arbejdsmiljøet er blandt de faktorer, der påvirker beslutningerne. Jo bedre ledere, jo bedre udviklingsmuligheder, og jo større involvering i arbejdspladsen, desto flere kan forventes at forblive på deres nuværende arbejdssted.

Da omtrent 2/3 af medarbejderne desuden gav udtryk for, at de ville forlade arbejdsmarkedet inden det 62. år, og da 35 pct. af alle medarbejderne i sektoren er mellem 50 og 60 år, stiller dette yderligere krav til rekruttering og fastholdelse af nye medarbejdere i de kommende år.

Også af denne grund er det nødvendigt, at både de enkelte faggrupper og området som helhed opnår større anerkendelse², dels som accept af den konkrete indsats, der ydes, dels i form af større bevågenhed over for de vilkår, medarbejderne bydes. Et højt sygefravær fortæller måske sin egen historie herom?

Indholdet i uddannelsen af social- og sundhedspersonale – både den praktiske og den teoretiske del – samt efteruddannelse og kompetenceudvikling er ligeledes vigtigt i denne proces, som bidrag til ikke blot at hæve kvalifikationer, men også til at skabe større interesse for og engagement i pleje- og omsorgsarbejdet.

Baggrunden for publikationen og dens indhold

I de senere år har mange konkrete redskaber til at styrke kvaliteten og arbejdets tilrettelæggelse i ældresektoren set dagens lys. Derfor har ÆldreForum som sit bidrag til en fortsat forbedring af indsatsen valgt at udarbejde inspiration til, at ledelser og medarbejdere ser ind ad egne vinduer, drøfter holdninger og menneskesyn, og hvordan dette udmønter sig i omgangstonen og -formen personale og omsorgsmottagere imellem.

ÆldreForums sekretariat har talt med en række ledere og medarbejdere i ældresektoren for at finde eksempler, der kan bidrage med sådan inspiration. Uddrag af disse samtaler, der



bringes i kapitel 7 under overskriften *Samtaler med ledere, medarbejdere og svækkede ældre mennesker om roller og samspil i ældreplejen*, giver således indblik i, hvilke konkrete tanker og initiativer engagerede ledere og medarbejdere gør sig for at skabe og fastholde de bedst mulige betingelser for, at personale og ældre plejekrævende mennesker kan trives i en fælles hverdag. En hverdag som byder på meget store udfordringer for begge parter. Samtalerne viser også, at mange i denne sektor gør en forbilledlig og vedholdende indsats, som det er håbet, at andre vil lade sig inspirere af.

Tilsvarende samtaler med sygdomsramte og svækkede ældre mennesker giver indblik i en hverdag med – for nogles vedkommende meget store – begrænsninger og dermed dyb afhængighed af hjælp. Samtidig giver samtalerne indblik i, hvad ældre i denne situation lægger vægt på i forbindelse med den hjælp, de modtager. Samtalerne anskueliggør således bl.a., hvor afgørende det er for at kunne yde en

respektfuld, nærværende og opmærksom hjælp, at hjælperen evner at få øje på mennesket bag skrøbeligheden.

Herudover opridser fagpersoner en række væsentlige problemstillinger på området og peger samtidig på måder at håndtere dem:

Cand. pæd.pæd., ph.d. Helle Krogh Hansen peger i kapitel 2 på de følelsesmæssige krav og belastninger, som er en del af omsorgsmedarbejderes vilkår, og som er en vigtig pædagogisk opgave for uddannelsesinstitutioner og ledere.

I kapitel 3 giver *konsulent Mette Borresen* sine bud på forandringsmuligheder for den enkelte social- og sundhedsmedarbejders samarbejde med og adfærd over for ældre omsorgsmodtagere.

I kapitel 4 giver *underviser, cand. scient. soc. Joan L. Andersen* inspira-

tion til samtaler med afsæt i ældres hverdag og aktuelle livssituation.

Lektor Birgitte Ravn Olesen illustrerer i kapitel 5, hvordan en ændret holdning og måden at kommunikere på kan vende en negativ og fastlåst situation.

Desuden ser *ÆldreForums formand Povl Riis* i kapitel 6 på rollefordelingen mellem omsorgsyder og -modtager og på etikken som en integreret bestanddel af den faglige standard og den daglige omsorgsydelse.

Publikationens kapitel 8 med overskriften *Værd at vide – forskning, råd, vejledning og inspiration m.m.* indeholder oplysninger om forskningsprojekter, litteratur og andre nyttige informationskilder.

ÆldreForum
April 2008

-
- 1 FOR-SOSU rapport 4, Arbejde i ældreplejen, Psykisk arbejdsmiljø i ældreplejen. baseret på en spørgeskemaundersøgelse, København: 2005. Undersøgelsen, der er gennemført af Arbejdsmiljøinstituttet, nu Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, indgår i et større forskningsprojekt om arbejdsmiljø i ældreplejen. Rapporterne kan downloades på: www.arbejdsmiljoforskning.dk/sosu-udgivelser – eller købes på www.arbejdsmiljobutikken.dk
 - 2 I en undersøgelse foretaget af Ugebrevet A4 i august 2006 er et repræsentativt udsnit af danskere blevet spurgt, hvordan de vurderer forskellige erhvervs prestige. Plejehjemsassistent og hjemmehjælper rangerer her som hhv. nr. 81 og 82 på en liste med 99 stillinger.

Mødet med svækkelse og alderdom vækker følelser, som skal erkendes, respekteres og udfordres

*Cand. pæd. pæd., ph.d. Helle Krogh Hansen,
Udviklingsdivisionen, Professionshøjskolen VIA *)*

Den danske ældreomsorg er generelt ganske god, men somme tider er den ikke, som den burde være, og somme tider er den rigtig dårlig. Det gælder ikke kun omfanget og kvaliteten af de konkrete ydelser, der tilbydes ældre mennesker, men også omsorgspersoners opførsel.

Når der er problemer med omsorgspersoners adfærd, hænger det delvis sammen med økonomiske og menneskelige ressourcer. Men nogle af problemerne skyldes også holdninger og adfærd, der ikke kun kan begrundes i mangel på ressourcer. Engang imellem er omsorgspersoner nedladende, afvisende eller uforskammede over for gamle mennesker, som de skal drage omsorg for. Og det sker, at omsorgspersonale viser irritation og vrede eller er omklamrende.

Spørgsmålet om, hvad der kan gøres ved den form for opførsel, kan besvares både ganske enkelt og ganske komplekst. Det enkle svar er, at visse

former for opførsel ganske enkelt ikke skal accepteres, uanset arbejdsforhold. Omsorgspersoner *skal* ubetinget udvise både respekt, opmærksomhed og plig.

Det mere komplekse svar er, at problemerne ikke løses blot ved at forlange, at omsorgspersoner opfører sig korrekt og ved at tilkendegive, hvad der anses som god adfærd. Komplexiteten skyldes både, at omsorgspersonalets opførsel hænger nøje sammen med strukturelle og organisatoriske forhold inden for social- og sundhedsområdet, herunder de uddannelsesmæssige muligheder, og at omsorgspersonernes opførsel er et udslag af deres meget forskellige sociale baggrunde og livsstile. En del af problemet er således, hvem der kan rekrutteres til omsorgsarbejdet. Endvidere at der ofte er tale om problemer, som har rødder i dybe, almenmenneskelige eksistentielle og psykodynamiske forhold. Og sidst men ikke mindst,

at problemerne også hænger sammen med vor kulturs forhold til alderdom, svækkelse og død.

I det følgende fokuseres på de to sidstnævnte forhold, nemlig at problemer med omsorgspersoners opførsel skal ses i lyset af eksistentielle og psykodynamiske forhold samt i lyset af kulturelle forhold.

Når vores kultur har et forkvælet forhold til alderdom, svækkelse og død, får omsorgsudøvere for sjældent – og for lidt – støtte til at møde ældreomsorgens eksistentielle og psykodynamiske belastninger. Uden en sådan støtte svigtes omsorgspersonerne, og dette svigt betyder, at de ikke altid magter en ærlig og respektfuld relation til gamle, svækkede og måske døende mennesker. På denne måde forplanter svigtet sig til egen praksis, og fører dermed i sidste ende til svigt af omsorgsmottagerne.

Omsorgsudøvere møder både i teori og praksis krav om at optræde etisk, empatisk og anerkendende, men dette sikrer kun, at de lærer den rette retorik: at sige det, de skal sige. Det sikrer ikke, at de samtidig får hjælp til at til at udvikle sig som etiske, empatiske og anerkendende mennesker.

Problemerne med at møde alderdom, svækkelse og død kan man få indblik i ved at studere undervisningen på området; man kan møde dem i litteraturen om menneskers forhold til svaghed, afhængighed og død, og man kan konstatere det i forskning, som undersøger omsorgspersoners op-

fattelser af deres arbejde samt deres holdninger til omsorg og sig selv som omsorgspersoner (Holm 2003; Hansen 2006).

På denne baggrund kan man udpege nogle overordnede budskaber, som i særlig grad fremhæver væsentlige sammenhænge mellem problemer i ældreomsorgen og de følelser, som omsorgsarbejdet vækker hos omsorgspersonalet. Tre sådanne overordnede budskaber omtales i det følgende: *For det første* det budskab, at mødet med alderdom, den gamle krop og med døden er en stor følelsesmæssig udfordring. *For det andet*, at omsorgspersoner, som individuelt og uden hjælp skal bære denne følelsesmæssige belastning, bringes i en form for eksistentiel isolation og viderebringer denne isolation til omsorgsmottagerne. *For det tredje* det budskab, at problemer, som hænger sammen med omsorgsarbejdets følelsesmæssige krav og belastninger, er en vigtig pædagogisk opgave for uddannelsesinstitutioner, ledere og andre, som har ansvar for, at vores samfund kan tilbyde en god og værdig ældreomsorg.

Mødet med den gamle krop og med døden

Umiddelbart siger de fleste omsorgspersoner, at de har et afslappet forhold til det at møde svækkelse, alderdom og gamle, syge og måske døende mennesker. Men hører man godt efter, når omsorgspersoner taler om deres

arbejde og liv, tegner der sig et mere nuanceret billede, som tyder på, at omsorgsarbejdets følelsesmæssige udfordringer ikke er helt så uvæsentlige og uproblematisk, som de umiddelbart bliver fremstillet. Tværtimod tyder meget på, at de følelsesmæssige krav og udfordringer er store og svære, og noget tyder på, at de trods dette både undertrykkes, ignoreres og tabuiseres – både af den enkelte omsorgsperson og i det øvrige samfund. Af den enkelte omsorgsperson, fordi hun ellers ville få det for svært med de følelser, som vækkes i omsorgsarbejdet, og fordi hun naturligvis ønsker at fremstå som en omsorgsperson, der ikke viser negative men derimod “fine” følelser over for sit arbejde (Holm 2003). I vores kultur anses emotionel og kropslig nærhed som en (næsten) ubetinget og indiskutabelt værdi i omsorgsarbejdet, og vi forventer, at omsorgspersoner nærmest er født til at opleve det kropslige som noget uproblematisk. Hertil kommer, at vi med rødder i etiske principper, inspireret især af filosofen Immanuel Kant, har tradition for at forlange pligtens og fornuftens kontrol over begær og følelser. Dermed forventer vi, at vi – og især kvinder i omsorgsarbejde – kan og skal tilsidesætte egne følelser og behov.

Men pligtfølelser og forventninger fjerner ikke det forhold, at gamle mennesker, og især deres nøgne kroppe, er en stærk påmindelse om forfald, alderdom og død. Mødet med

dette rører ved det, den amerikanske professor I.D. Yalom (1999) kalder for fire ultimative anliggender eller livstemaer, som udgør et grundvilkår i menneskets eksistens: død, isolation, meningsløshed og frihed (angst for frihed). Vi forstår ikke døden, og den gør os angste, fordi vi frygter intetheden. Vi skræmmes dybt ved forestillingen om isolation, det vil sige ved tanken om at blive forladt, og endog på et meget dybt plan, ved tanken om, at vi må forlade livet alene. For selv om vi måske har vore nærmeste omkring os, er selve døden vores individuelle, ensomme hændelse. Vi frygter meningsløsheden, fordi vi er meningssøgende væsener – og netop mødet med alderdom og død konfronterer os med tvivlen om, hvad der er meningen med livet. Vi ønsker friheden, men vi frygter den også, fordi den giver os det fulde ansvar for, hvordan vi lever vort liv, og samtidig ansvar for at træffe de valg, vi dybest set godt ved, bør træffes. Når vi møder alderdom, møder vi den sandhed, at livet er smertefuldt og fyldt med tab for os alle – indtil det endelige tab af selve livet.

Omsorg for gamle, svækkede mennesker vil altid være en påmindelse om de mest grundlæggende vilkår i menneskelivet og kan derfor vække både bevidste og især ubevidste følelser af angst og væmmelse. Samtidig vækkes medlidenhed og skyldfølelse, fordi det er så lidt, man kan gøre. Følelserne er således ambivalente, og da

de også er tabuiserede, vil de naturligt nok blive skjult, fortrængt, forvrænget og forskudt over i andre forhold end det, de reelt handler om. Desuden kommer man let til at idyllisere både omsorgsrelationerne og arbejdsvilkårene for at udholde dagligdagens pres.

Alt dette, som uddybes senere, smitter uundgåeligt af på omsorgens praksis og på relationerne mellem omsorgspersoner og gamle mennesker. Bevidst og især ubevidst beskytter man sig mod følelser, man ikke kan bære. Man anvender handsker, der beskytter mod kontakt med sæbe og medicin, og forebygger spredning af smitte, men som også beskytter mod intim berøring af den gamle krop, og som derfor anvendes oftere end strengt nødvendigt.

Man skynder sig forbi et gammelt menneske, som vil tale om sit livs svære stunder og sin sygdom. Det gør man, fordi man har travlt, men også fordi travlheden er et værn mod at skulle dvæle ved de svære og mindre opmuntrende sider at livet. Man taler om medicinen, fordi det er nemmere end at tale om smerterne i sjælen.

Man skælder ud på et gammelt menneske, fordi man ikke har mulighed for eller ikke orker den indsats, der skal til for at følge med det gamle menneske helt derind i samtalen, hvor det er svært og vigtigt. Man taler grimt til et gammelt menneske, fordi det gamle menneske prikker til ens egen angst og til den dårlige samvittighed, og man bliver vred på den person, som aktiverer alt det,



som man næsten ikke kan udholde, og som man ikke kan gøre noget ved. Man taler til de svageste ældre, som om de var børn. Det kommer man til, fordi man ikke kan holde ud at se en sådan hjælpeløshed og afhængighed hos voksne mennesker, og fordi disse menneskers smerte og behov vækker behov for beskyttelse af den anden, som er den følelse, vi kender i forhold til børn. Og ikke mindst: Man – vi – magter ikke at tale om døden. Og vi har heller ikke et egnet sprog og et eksistentielt beredskab til at tale om den.

Af mange grunde er det forståeligt, at det kan være svært at reagere konstruktivt og positivt på de eksistentielle udfordringer i omsorgsarbejdet, men at noget er forståeligt betyder *ikke*, at det er acceptabelt.

Eksistentielle behov og eksistentiel isolation

En stor del af den uacceptable kommunikation og opførsel i ældreomsorgen skyldes således, at omsorgspersoner ved bevidste og især ubevidste afledningsmanøvrer, fordrejninger af realiteten og ved andre forsvarshandlinger beskytter sig mod arbejdets følelsesmæssige krav. Et vist psykisk værn er en nødvendighed i omsorgsarbejdet, men beskyttelsen bør ikke ske ved, at omsorgspersoner overlades til individuelle og uhensigtsmæssige adfærdsformer. Omsorgspersoner bør i stedet have hjælp til at tale nogen-

lunde trygt og oprigtigt om de følelser, omsorgsarbejdet kan vække. De skal have hjælp til at håndtere deres følelser og til at udvikle sig gennem indsigt i følelserne. Hvis hjælpen ikke gives, får de heller ikke indsigt i de uhensigtsmæssige afledningsmanøvrer og forsvarshandlinger, som de ubevidst foretager for at klare arbejdets daglige, følelsesmæssige pres.

Mangel på støtte til omsorgspersoner så at sige driver dem ind i en uhensigtsmæssig omsorgsadfærd, og denne adfærd forhindrer dem i at møde de gamle mennesker med anerkendelse af og forståelse for deres behov og deres særlige situation som gamle, svækkede – og måske døende. Uden selv at få tilstrækkelig støtte kan omsorgspersoner ikke tilbyde støtte i eksistentielle forhold, og dermed hensættes både omsorgsudøver og -modtager i en form for eksistentiel isolation.

Kulturens fobi over for svækkelse og alderdom

I det enkelte ældrecenter, i boenhederne og i de enkelte grupper af omsorgspersoner kan der gøres meget, og der bliver gjort meget for at afhjælpe de beskrevne problemer, men opgaven er ikke nem, selv når der er megen god vilje til stede. Vilkår, handlinger og holdninger skal ses som en del af en større sammenhæng. Man skal først og fremmest forstå problemernes

sammenhæng med vores kulturs drastiske fobi for svækkelse og alderdom. I vores kultur er vi generelt ikke gode til at tale om, at vi ikke forstår meningen med tilværelsen, at vi forfalder og bliver gamle (måske), og at vi under alle omstændigheder dør. Og vi har ikke bare svært ved at tale om det; vi vil ikke vedkende os disse eksistentielle grundvilkår. Vi ved derfor ikke, hvad vi skal stille op med den sandhed, at livet ender med døden, og vi er dygtige til at omdefinere svære og følsomme situationer til noget, vi kan håndtere.

Vores kollektive fortrængning er beskrevet i megen litteratur, men man kan også blot se sig omkring i vores svimlende, individualistiske forbrugskultur, hvor vi opfører os som om, vi aldrig skal dø, (Elias 1983; Fromm 1980). Vi dyrker ungdommen, og vi har en tendens til at skjule svagheder eller til at idealisere gamle mennesker, fx i fornærmende udtalelser om, at man er ungdommelig, når man er 80 år! Også vores ritualer i forbindelse med sygdom og død afslører tendenser til forkrøblede følelsesliv, fremmedgørelse eller kulturel forarmelse. Og vores kultur har for eksempel som nævnt ikke et egnet sprog til mødet med den døende og med døden. Vi er således ofte ganske fattige på ord, når vi skal sige noget til en afdød persons nærmeste (Elias 1983), og vi kan knap nok afsætte en eftermiddag til at tage afsked med et nærtstående menneske. Det moderne, hektiske liv er

ikke til ret lange sørgeperioder.

Bortset fra døden er uønsket afhængighed den værst tænkelige tilstand i vores kultur (Baumann 2001), og når denne kulturelle, paniske angst for afhængighed kombineres med moderne managementtænkning, forarmes vores handlingskapacitet og sprog, og det rammer os, når vi vil vise nærvær og solidaritet ved mødet med svækkelse, afhængighed og død.

Vi er således angste for døden, for at miste kontrol, for ikke at være attraktive for andre, for at miste ungdommen og for hjælpeløsheden. Vi er bange for det fremmedartede, og alderdommen – som burde være noget velkendt, eftersom den kommer til alle, der ikke dør i utide – opleves i vores kultur som noget fremmedartet.

Vi er også bange for at mærke følelser af væmmelse. Det gælder især kvinder og i særlig grad, hvis de er omsorgsudøvere, fordi følelsen af væmmelse truer en social facade og selvopfattelse, som går ud på at kunne rumme krop, svækkelse og død (Horney 1989). Vi er bange, fordi vi ofte lider af dårlig samvittighed over ikke at tage os af de svage i familien og i samfundet, og vi er vrede over, at livet er så uforskammet af slutte uden vores tilladelse. Al denne angst og vrede forsøger vi at tackle ved individuelt at hytte eget skind, men netop denne individualisme gør, at vi har svært ved at se meningen med tilværelsen (Elias 1983).

Kulturen sidder også dybt i omsorgspersonerne

Forskning (Hansen 2006) viser, at problemerne også gælder for omsorgspersoner, men det er for så vidt ganske logisk, da omsorgspersoner almindeligvis er socialiseret i samme kultur som resten af befolkningen. Arbejdet giver en vis tilvænning til alderdom og død, men det er en idealisering – en ønsketænkning – når vi så ofte beskriver omsorgsudøvere som mennesker, der nærmest er født eller opdraget til at håndtere tilværelsens eksistentielle grundvilkår (Menzies-Lyth 1992). Det er en bekvem idealisering, fordi den fritager os andre fra medansvar og dårlig samvittighed over omsorgsudøveres utilstrækkelige uddannelses- og arbejdsvilkår, og det gør det lidt lettere for os at overlade vore gamle borgere til deres omsorg og pleje.

At omsorgspersoner – som enkeltpersoner og som gruppe – ikke får tilstrækkelig støtte til at klare de følelsesmæssige belastninger og krav, som ligger i mødet med svækkelse, alderdom og død, ser man måske i følgende forhold:

- ◆ Opgaver, tid og opmærksomhed bliver ofte prioriteret sådan, at den enkelte og personalegruppen kan undlade at beskæftige sig med følelsesmæssige behov hos de ældre mennesker.
- ◆ Mange steder er der relativt snævr-

re grænser for, hvad der anses for at være passende at tale med gamle og døende mennesker om, og der er generelt en tendens til fokusering på nemme og positive emner, når man er sammen med gamle mennesker.

- ◆ Der er ikke altid forståelse for, at personlighed og faglighed er to sammenhængende sider af en omsorgsfaglig kompetence.
- ◆ Omsorgspersoners medmenneskelige kvaliteter værdsættes ikke nok, og følelsesmæssige udsagn er mindre “fine” end teknisk-faglige udsagn.
- ◆ Omsorgspersoner, som har svært ved at magte omsorgsopgaverne, kan gribe til afvisning, irritation over gamle menneskers behov, barnliggørelse eller omklamring, uden at dette bliver taget op af kolleger og ledelse.
- ◆ Social- og sundhedselever får ofte besked på, at de ikke skal tage arbejdet med hjem, uden samtidig at få at vide, hvordan de bærer sig ad med at undgå det.
- ◆ Personlige samtaler og sociale behov fjernes i stigende grad fra de ydelser, som omsorgspersoner får afsat tid til at udføre.
- ◆ Samværsformer betragtes ofte som et spørgsmål om forholdet (kemi) mellem den enkelte udøver og modtager af omsorg, frem for at

være et fælles ansvar, der bundet i solidaritet, moral eller andet, som rækker ud over den enkelte.

De pædagogiske udfordringer

Det er vigtigt at forstå, at følelser, der vækkes i omsorgsarbejdet, ikke bare er ydre, overfladiske fænomener, som omsorgspersoner nemt kan lære at håndtere både positivt og professionelt ved personlig og faglig afklaring. Det er således ikke tilstrækkeligt at tage fat i skueværdierne, dvs. de værdier, som den enkelte omsorgsperson, institution eller organisation gerne vil vise. Man må i stedet have fat i de grundlæggende antagelser, som viser sig, når hverdagens sociale realitet udfordrer alle hensigtserklæringer.

En omsorgsrelation vedrører nogle sammenhængende og meget vanskelige forhold, som berører de enkelte personer på en dyb, indgribende og omfattende måde: *For det første* vedrører relationen omsorgspersoners arbejde, og dermed deres sociale position og tryghed. *For det andet* aktiverer relationen nogle grundlæggende behov og drifter, det psykodynamiske aspekt af arbejdet, og *for det tredje* er ensomhed, smerte og død allestedsnærværende, og arbejdet omfatter dermed eksistentielle grundvilkår (Schibbye 2005). Denne kompleksitet bør stå klart i de krav, der stilles til uddannelse og arbejde med omsorg og i de vilkår, der tilbydes omsorgspersoner under og efter uddannelse.

Følelser skal ikke tabuiseres eller fornægtes

Hvis omsorgspersoner skal udvikle sig gennem arbejdet, er det vigtigt, at deres følelser hverken tabuiseres eller fornægtes. Det betyder ikke, at omsorgspersoners følelser skal styre arbejdet, men derimod at følelserne skal kvalificeres og sprogliggøres, så de ikke styrer omsorgspersonerne på utilsigtede og uhensigtsmæssige måder. Følelserne bliver på denne måde en konstruktiv ressource. Omsorgspersoner skal således støttes i at kunne tale om psykiske og eksistentielle forhold og i at stå ved deres følelser. Samtidig skal de kunne inddrage deres livserfaringer – men det er vigtigt, at dette sker uden at banalisere eller sentimentaliseres omsorgsarbejdet. En kompetent omsorg kan ikke kun støtte sig på, hvad den enkelte omsorgsperson føler eller kender til fra sit private liv.

En opfordring til at tale om følelser og motiver i arbejdet er ikke en opfordring til at snakke det væsentlige ihjel. Og det at tale om følelser må ikke forveksles med at mærke dem og at være lydhør over for både egne følelser og andres perspektiver, følelser og behov. Sprogliggørelse og dialog om følelser skal føre til refleksion, forståelse, afklaring og stillingtagen, så man lærer at skelne mellem egne og andres følelser og behov. Dialoger om følelser og motiver i arbejdet skal afbalanceres med eftertænksomhed, og den, som skal støtte en omsorgsudøver

eller en gruppe af omsorgspersoner i at være i kontakt med egne følelser, skal derfor både vise forståelse for og yde modspil på en sådan måde, at den enkeltes følelsesliv udfordres.

Ambivalente følelser

Omsorgsarbejdet rører ved ambivalente følelser som for eksempel ømhed og forståelse – og samtidig væmmelse og angst. Dette er ganske almenmenneskeligt og naturligt. Når man møder lidelse hos et andet menneske, mærker man medlidenhed og lyst til at fjerne lidelsen ved at hjælpe den lidende, samtidig med at man har trang til at fjerne oplevelsen ved enten at flygte fra den eller ved at ignorere den (Mead 1998).

De ambivalente følelser er vanskelige at håndtere, og man griber derfor nemt og ubevidst til enten at nedtone eller helt negligere den ene side af ambivalenserne. Det sker både for elever og studerende under uddannelse, og det sker i praksis. Det sker også for undervisere og vejledere, som derved bidrager til at reducere betydningen af følelseslivet, samt til at både lærer og den lærende derved ignorerer et væsentligt udviklingspotentiale.

Erkendelse af ambivalente følelser er en forudsætning for at kunne få kontakt med egne behov og følelser, og denne kontakt er både et potentiale for personlig udvikling og en forudsætning for at kunne sætte sig ud over sig selv. Hvis en omsorgsperson ikke er

bevidst om egne følelser og behov, er der stor risiko for, at hun – ubevidst – overfører disse til omsorgsmottagerne. Hun vil således ofte havne i situationer, hvor hun tror, at hun tilgodeser omsorgsmottagerens behov, mens hun reelt – men ubevidst – er i færd med at tilgodese behov, som hun kender fra sig selv.

Det er derfor en pædagogisk udfordring for lærere og vejledere at tage fat om ambivalenserne og tilbyde muligheder for læring, hvor elever, studerende og uddannede omsorgspersoner så trygt som muligt kan udforske deres egne blandede følelser, impulser og motiver for handlinger. En fuldstændig tryghed er ganske vist ikke mulig, alene af den grund, at følelserne rører ved mere, end man kan kontrollere. Der vil derfor altid være en vis angst forbundet med at beskæftige sig med følelser. Men hvis man mødes med respekt for sine følelser og samtidig får støtte til at acceptere eksistensen af de ambivalente følelser – kan denne støtte måske mindske angsten.

Anerkendende omsorgsrelationer

Gode omsorgsrelationer er kendetegnet ved respekt og anerkendelse, som selvsagt skal komme fra begge parter, selv om ansvaret først og fremmest påhviler den professionelle omsorgsgiver. Respekt og anerkendelse forudsætter, at først og fremmest omsorgspersonen kan håndtere en passende

balance mellem nærhed og distance, både kropsligt og psykisk. Omsorgspersonen skal kunne opleve, tåle og værdsætte nærheden i fællesskabet, og desuden forstå, at de to parter i relationen er en del af hinandens liv. Men hun skal samtidig fornemme og værdsætte den forskellighed og distance, der er nødvendig for at respektere et andet menneske, netop som en anden – som noget forskelligt fra en selv. Den anerkendende relation fremmes blandt andet gennem omsorgspersonernes evne til opmærksomhed, dialog og interesse for den livshistorie, som hver omsorgsmotager bringer med sig.

Ledere og vejledere kan støtte omsorgspersoner enkeltvis og som gruppe ved at lade dem udforme pejlemærker for gode omsorgsrelationer og ved at tilbyde dem muligheder for at opbygge gode relationer. De kan også støtte ved selv at vise opmærksomhed og anerkendelse, og de kan bidrage til at sikre, at både modtagere og udøvere af omsorg har gode betingelser for at opleve anerkendelse. Hertil kommer tilbud om vejledning og supervision i dagligdagen.

Den enkelte og gruppen af omsorgspersoner skal støttes i kontinuerlig refleksion og dialog med hinanden om spørgsmålet: Gør jeg egentlig det, jeg tror, jeg gør, og som jeg ønsker at gøre? Gør vi egentlig det, vi tror, vi gør, og som vi har sat som pejlemærke for god omsorg i vores gruppe? Hvad vil jeg/vi gerne have hjælp til med

henblik på personlig og faglig udvikling, og hvordan ønsker jeg/vi denne hjælp?

Evne til decentrering

Følelser skal tages alvorligt, og omsorgsudøvere skal støttes i at have kontakt med deres følelser. Man skal dog være opmærksom på risikoen ved for stor opmærksomhed på følelserne, idet omsorgsarbejdets psykiske belastninger kan forstærkes ved, at den enkelte omsorgsperson har overdreven eller ensidig fokus på, hvad hun subjektivt føler og tillægger betydning i arbejdsopgaver og -relationer. Hvis omsorgspersonen i for høj grad har egne følelser og behov i centrum, kan hun således nemt føle sig afvist, krænket eller såret, hvis hun oplever ikke at blive set eller bekræftet (Ziehe 1989). Et eksempel er en omsorgsperson, der oplever det som nedladende og sårende, når gamle mennesker trækker sig tilbage og ikke ønsker at snakke, mens omsorgspersonen udfører praktiske opgaver i deres hjem.

Opmærksomhed over for følelser skal derfor gå hånd i hånd med udvikling af evne til og interesse for *decentrering*. Det vil sige, at en omsorgsperson, samtidig med at lære om sig selv, udvikler evnen til at flytte sig selv ud af centrum og dermed bedre forstå andre menneskers perspektiv og følelser. Hvis en omsorgsmedarbejder skal fungere som en kompetent fagperson,

skal hun for eksempel ikke føle sig afvist som *person*, hvis hendes omsorgstilbud afvises, og hun skal ikke være afhængig af at opbygge selvværd gennem personlig bekræftelse hos omsorgsmottagerne.

Decentrering er dog mere end at kunne forstå et andet menneskes perspektiv. Det er også at have kontekstforståelse, dvs. at have både fornuft og respekt for, at ethvert individ befinder sig i en unik historisk og aktuel sammenhæng, som betyder, at vedkommende har sine særlige grunde til at handle på bestemte måder. Evne til decentering er således også at kunne se sig selv i en større social, kulturel og politisk sammenhæng.

Decentrering begynder med sproget. Gennem sproget bringer man sine oplevelser og følelser ud af kroppen, og opnår dermed den afstand, som er nødvendig for at kunne forholde sig til sig selv, og for at indgå i modspil. Ved at sætte ord på, og ved at være i dialog med andre mennesker, kan man kvalificere de følelser, normer og erfaringer, man har tilegnet sig gennem livet, og som man derfor bringer med i omsorgsarbejdet. Det psykiske "stof", som under alle omstændigheder påvirker motiver og adfærd, kan derved udfordres, kvalificeres og omformes til faglige ressourcer.

Fra sprogliggørelse og dialog om det, man ikke tidligere har haft ord for, kan evne til decentering udvikles videre gennem undervisning og vej-

ledning om forståelse af subjektive, individuelle oplevelser i lyset af de sociale og organisatoriske sammenhænge og rammer, man befinder sig i. Det kan kaldes en eksemplarisk læring i den betydning, at man lærer at se det konkrete og sig selv i en større sammenhæng, og på denne måde udvikler faglige kompetencer og interesse for forandring og medansvar (Negt 1981).

Den eksemplariske læring skal også indeholde refleksion over ældre men-



neskers individuelle vilkår og de samfundsmæssige forhold, vi tilbyder vore ældre borgere.

Et videre skridt i decentrering består i at forstå, at ens egne følelser og behov formes af og bidrager til både at forme de rammer og relationer, man befinder sig i, og den kultur, man lever i.

Den pædagogiske opgave består således i at yde hjælp til sprogliggørelse, evne til perspektivskift og til forståel-

ser, som bevæger sig mellem det konkrete, individuelle og det kulturelle samfundsmæssige niveau.

Opgaven består også i frygtløst at fastholde, at mennesker skal opføre sig ordentligt over for hinanden. At fastholde dette – og at reagere, når denne fordring bliver tilsidesat – er en opgave for hver enkelt ansat og ikke mindst for ansatte med ledelsesmæssige opgaver.

Litteratur

Bauman Z. (2001): *Helping the other or: What chances of social work in our liquid-modern society?* Manuskript til tale som skulle have været holdt ved FORSA konference i Oslo. Oktober 2001.

Elias N. (1983): *De døendes ensomhed*. København: Tiderne skifter.

Fromm E. (1980): *Flugten fra friheden*. København: Hans Reitzel.

Hansen K.H. (2006): *Eldreomsorg i et pædagogisk perspektiv*. Ph.d-afhandling, Roskilde: Roskilde Universitetscenter.

Holm U. (2003): *Empati for professionelle – mødet mellem hjælper og hjælpssøgende*. København: Hans Reitzel.

Horney K. (1989): *Nyt syn på psykoanalysen*. København: Hans Reitzels Forlag.

Negt O. (1981): *Sociologisk fantasi og eksemplarisk indlæring*. København: Kurasje

Mead H.G. (1998). *Reform, etikk og demokrati* In Vaage S (red.): *Andre perspektiver – grundlag for socialisering og identitet*. København: Mungsgaard: Socialpædagogisk Bibliotek.

Menzies-Lyth I. (1992): *Containing anxiety in institutions: selected essays*. London: Free Association Books.

Negt O. (1981): *Sociologisk fantasi og eksemplarisk indlæring*. København: Kurasje

Schibbye A. (2005): *Relationer*. København: Akademisk forlag.

Yalom D. (1999): *Eksistentiel psykoterapi*. København: Hans Reitzels.

Ziehe T. (1989): *Ambivalenser og mangfoldighed*. København: Politisk Revy

*) Se omtale af Helle Krogh Hansen og kontaktoplysninger side 109-110.

Personalets adfærd – hvorfor handler medarbejderne, som de gør?

*Konsulent Mette Borresen, sygeplejerske, Master i humanistisk sundhedsvidenskab og praksisudvikling, Aalborg Kommunes Ældre- og Handicapforvaltning *)*

Ældreomsorg og arbejdsmiljø under pres

Ældreomsorgen i Danmark udspiller sig dagligt i form af samarbejde og relationer mellem på den ene side ofte skrøbelige ældre mennesker med behov for støtte, pleje og omsorg, og på den anden medarbejdere i ældresektoren der ønsker at sikre gamle medborgere en værdig og fagligt kvalificeret omsorg. I langt de fleste tilfælde lykkes dette samspil, de ældre oplever trivsel og en god tillidsfuld hverdag, og medarbejderne har et tilfredsstillende arbejdsliv, som de respekteres for.

Men vilkårene for dette samspil ændrer sig i disse år; medarbejdernes arbejdsmiljø er under pres og omsorgens kvalitet trues. Når det sker, opstår der symptomer, hvoraf nogle er særdeles synlige, for eksempel højt sygefravær blandt medarbejderne eller adfærdsforstyrrelser med uro eller ligefrem bortgang fra stedet blandt beboerne. Men de fleste tegn på manglende trivsel og dalende kvalitet i om-

sorgen træder mindre tydeligt frem og fremstår som en generel lav livskvalitet hos de ældre og en adfærd hos medarbejderne, der tolkes som nedladenhed og overfladiskhed. I de mest belastede tilfælde i dette krydsfelt opstår der risiko for, at både personale og beboere hvirvles ud i dilemmaet mellem omsorgssvigt og magtanvendelse. I mit daglige arbejde er det problemstillinger, der leder til mistvivl og faldende faglig kvalitet, og det er derfor erfaringer fra dette forebyggende arbejde, der ligger til grund for dette indlæg.

Jeg vil i det følgende beskrive mødet mellem den svækkede gamle omsorgsmottager og medarbejderen, desuden vil jeg forklare, hvordan holdninger præger kulturen i ældresektoren, og endelig vil jeg foreslå muligheder for forandring.

Ældres trivsel i hverdagen

At modtage offentlig omsorg indebærer for langt de fleste ældre mennesker

at skulle give afkald på en personlig og uafhængig livsform, med værdifulde roller i forhold til familie og bekendte.

At blive omsorgsmodtager indebærer ofte nedsat eller manglende kontrol over eget liv og hverdag samt ændring i vante rutiner og aktiviteter. Mange oplever sig hjælpeløse, afhængige og ensomme. De basale behov bliver ganske vist indfriet i hverdagens rutiner, som for eksempel mad og drikke, søvn og hvile, personlig hygiejne og toiletbesøg. Derimod kan det være vanskeligere at få tilfredsstillet behovet for mentale aktiviteter, nærhed og intimitet, stimulation og ikke mindst for anerkendelse.

Nogle ældre slår sig til tåls med de ændrede betingelser, som livet på et plejehjem byder dem, fx som en god bekendt af mig, der efter at have været kommunaldirektør i en ældreforvaltning i en årrække, endte sit liv på et plejehjem, som han i sin tid havde

været drivkraften i bygningen af. Han var stærkt svækket fysisk, men bevarede mentalt til det sidste. I de sidste samtaler, jeg havde med ham, gav han udtryk for oplevelsen af at ligge personalet til byrde, at skulle ulejliges dem med behov for hjælp til alt. Men samtidig undskyldte han deres fortravlethed og dermed den hastige og effektive manøvrering af ham, når han havde brug for hjælp til toiletbesøg, vask, spisning osv. For han havde nemlig, om nogen, stor indsigt i, hvordan arbejdsvilkårene for personalet og dermed rammerne for deres samarbejde med ham havde forandret sig.

I dag er langt de fleste plejehjemsbeboere stærkt svækkede, mange som følge af demenssygdomme, hjerneblodpropper eller andre invaliderende lidelser, og hos dem forstærkes følelsen af hjælpeløshed som følge af personalets travlhed og kravet om effektivitet. For mennesker med psykiske og sociale vanskeligheder på baggrund af fx en demenssygdom opstår hyppigt problemer med hukommelse, sprogbeherskelse, tidsforståelse, genkendelse af personer og genstande, evne til at finde rundt osv. Omfanget af disse problemer afhænger også af personalets evne til at skaffe sig indsigt i den enkelte persons handicap og efterfølgende afhjælpe vanskelighederne ved at kompensere for dem. Det kræver stor viden, indsigt og forståelse, både i de medicinske aspekter af sygdomme og i deres psykologiske og sociale konsekvenser.



Hvis denne indsigt og forståelse ikke er til stede, eller muligheden for at indarbejde dem i samarbejdet med omsorgsmottageren mangler, kan det få konsekvenser i form af sorg og vrede, frustration, kedsomhed, mistro, manglende lyst, angst eller sågar livstræthed. Den ældre kan give udtryk for disse følelser ved igen og igen at kalde på personalet, ved at bede om at komme oftere på toilettet, ved at vise uvillighed mod at tage imod hjælp, ved at vandre rastløst omkring, råbe, vise aggressivitet og uro eller ved at være appellerende. Alle disse adfærdsformer er det ældre menneskes måde at tilkendegive mistrivsel eller uopfyldte behov på.

Medarbejdere i ældresektoren

Medarbejdere i ældresektoren er for størstedelens vedkommende kvinder med folkeskolens 9. eller 10. klasse og en korterevarende uddannelse som social- og sundhedsassistent eller social- og sundhedshjælper. I nogle områder af landet og i nogle perioder af året er der endvidere ansat en del ufaglærte personer i den kommunale ældrepleje.

I social- og sundhedsuddannelserne indgår elementer om aldring og sygdomme i alderdommen, men uddannelsen er forholdsvis kort og komprimeret. Det er derfor en uddannelsesmæssig let ballast af viden om og forståelse for gamle mennesker med

behov for omsorg, som medarbejderen bringer med sig. Når der stilles krav til medarbejderen om at handle i krævende situationer og sammenhænge, slår uddannelsen alene derfor ikke til, når der skal findes svar på, hvorfor et ældre menneske kalder ofte, er urolig, opleves klagende, stædig, mistroisk, egoistisk eller appellerende.

Når uddannelsen ikke kan levere svar eller handlemuligheder, må den enkelte medarbejder finde disse i andre erfaringer, som livet har givet hende ved siden af skole- og uddannelsesinstitutionen. Disse andre erfaringer er dem, som "livets skole" har givet, dvs. det, der læres under opvæksten i familien, i vennekredsen og de andre sociale sammenhænge, man færdes i som barn og ung. I "livets skole" skabes opfattelser og forståelser af andre mennesker, synet på børn, på gamle, på demensramte og på syge. Her kan fx skabes opfattelsen af, at gamle mennesker "går i barndom", at de "skaber sig" eller "driller". Et syn på gamle der især henter sine billeder fra børn og børneopdragelse og samtidig en overførelse af forståelse og handlemuligheder fra børneopdragelse til professionelt omsorgsarbejde for ældre.

Medarbejderen forsøger måske at "opdrage" en ældre plejehjemsbeboer, fx i forbindelse med måltidet, hvor den ældre bliver bedt om at "spise pænt" eller "holde bordskik". Det kan også være på mange andre områder, den ældres adfærd og handlinger får

medarbejderen til at reagere ved at ignorere, overse, isolere, korrigere, eller ligefrem straffe en ældre med psykisk overlegenhed eller fysisk magtanvendelse ("grænsesætning", fx forhindre den pågældende i at gå i seng eller stå ud af sengen, afskære muligheden for toiletbesøg m.m.)

Den enkelte medarbejder udøver ikke disse magtformer med et bevidst umenneskeligt sigte, tværtimod er det hendes ønske at løse vanskelige problemstillinger. Det kan for eksempel være et problem for medarbejderen, hvis en ældre beboer spiser sin mad på en måde, som andre finder uæstetisk, eller har en motorisk eller verbal adfærd, som generer andre. Ved at korrigere og irettesætte forsøger medarbejderen at skabe en stemning og et miljø, som er acceptabelt for så mange som muligt.

Tilsvarende med intim hygiejne, hvor et ældre menneskes uheld med afføring og urin kan resultere i, at medarbejderen – i den bedste mening og af mangel på andre faglige handlemuligheder – overfører sine kendte handlemuligheder fra renlighedstræning af børn til omsorgsarbejdet.

Det hænder, at en medarbejder inspireres af faglige samarbejdspartnere til andre handlemuligheder. I bedste fald kan det hjælpe medarbejderen til at indføre mere skånsomme og pædagogiske handlemuligheder i omsorgen, men der ses også uheldige eksempler, hvor metoder indføres fra andre faglige felter, som ikke egner sig

til omsorg for skrøbelige ældre mennesker, fx "skærmning", som er en plejemetode, overført fra psykiatrien, der anvendes over for svært psykotiske mennesker, som i et begrænset tidsrum kan finde tryghed og beroligelse ved, at personalet minimerer den mængde sansestimulation, som personen udsættes for. "Skærmning" i psykiatrien indebærer altid, at der er konstant personalemæssig kontakt med patienten. I den sammenhæng kan det være et godt miljømæssigt tiltag, som også kan finde anvendelse hos mennesker med svær demens ved alvorlige uro- eller angsttilstande. Desværre har "skærmning" som metode udbredt sig til ældresektoren, hvor den benyttes og begrundes anvendt over for langt mildere former for uro, rastløshed, råben, kalden, fortvivlelse eller vandring, der *ikke* er udløst af psykotiske tilstande. Og her isoleres den ældre alligevel i sin bolig eller lades alene i kortere eller længere tidsrum.

Kulturer i pleje- og omsorg

Omsorgsarbejde i ældresektoren er præget af en traditionel faglighed, forankret i det medicinske fagområde. Først inden for de senere år er der påbegyndt en udvikling væk fra institutionsmiljøets ro, renlighed, regelmæssighed og sygdomsorientering, hen imod en faglighed styret af værdier som trivsel i eget hjem, ideer om

såkaldte "leve-bo"- miljøer og ind-
dragelse af den ældres livshistorie og
synspunkter.

Parallelt med den faglige udvik-
ling pågår der politiske bestræbelser
på styring af den kommunale ældre-
sektor. Denne styring tager sigte på at
optimere og effektivisere udnyttelsen
af økonomiske ressourcer og gør brug
af midler som kontrol, standardisering
og skematiseret hjælp.

Den pleje- og omsorgsmæssige kul-
tur, der opstår på det enkelte pleje-
hjem eller ældreområde, er derfor, i
hovedtræk, bestemt af tre systemer:
Dels er den præget af *de eksterne sty-
ringskrav* med regler, kontrol, kvali-
tetsstandarter og "stregkodet" hjælp
m.m. Derudover præges den af *den
egn eller det ældreområde, som omgiver
stedet*, og den kultur, der er etableret i
forhold til, hvem beboerne er, hvilke
medarbejdere der vælger at arbejde
der, traditioner for medinddragelse af
både beboere og pårørende og de ak-
tiviteter og den daglige rytme, der er
indført. Endelig er det enkelte sted
præget af *indre faktorer*, som institu-
tionens alder, personalegruppens alder
og uddannelsesmæssige sammensæt-
ning, ledelsen, omsorgsværdier, bru-
ger- og pårørenderåds indflydelse osv.

Det enkelte plejehjem eller ældre-
område kan karakteriseres ved den
stemning eller kultur, der hersker på
stedet. Den iboende kultur kommer
til syne ved den måde, hvorpå lede-
re og medarbejdere taler, handler og
samarbejder med hinanden og med de



ældre. Dette kan ytre sig på følgende
måder:

- ◆ *En individualiseret kultur* hvor den enkelte passer sig selv. Man dis-
kuterer ikke fagligt, kun personlig
småsnak accepteres. Omsorgen for
den enkelte ældre drøftes ikke, der
eksisterer ganske vist handleplaner,
men den enkelte finder sin egen
arbejdsform og rytme i arbejdsda-
gen.
- ◆ *En modstridende kultur* hvor der
består uenighed imellem medar-
bejdere, leder og grupper af medar-
bejdere. Det er en usikker kultur,
og man ved aldrig helt, hvad kon-
takten mellem beboer og medar-
bejdere eller mellem medarbejdere
indebærer. En medarbejder kan
opleve, at kollegerne bliver sure el-
ler vrede, hvis hun vil indføre nye
handlemuligheder eller prøver at
tage en særlig "besværlig" ældre i
forsvar.
- ◆ *En samarbejdskultur* hvor ledere
og medarbejdere hyppigt og til-

bagevendende diskuterer fagligt. Hvor den enkelte ældres trivsel er omdrejningspunktet i dagligdagen, men hvor medarbejdernes arbejdsmiljø også spiller en betydelig rolle. Her er der mulighed for at bringe faglige emner op og tage nye handlemuligheder i brug.

- ◆ *En konstrueret kultur* hvor man bevidst tilstræber at skabe og iværksætte en bestemt samarbejdskultur. Alle strukturer er tilrettelagt, det kan fx være gennem særlige funktioner for udpegede medarbejdere, særlige såkaldte teamfunktioner osv.

Når jeg i det følgende beskriver, hvilke forandringsmuligheder der er for den enkelte medarbejders samarbejde med og adfærd over for en ældre omsorgsmottager, er det derfor væsentligt at forstå, at dette samspil ikke kan betragtes isoleret fra den kultur og den sammenhæng, som plejehjemmet eller ældreområdet indgår i.

Kan vi forandre mennesker og kulturer?

Spørgsmålet om vi kan ændre andre mennesker, i denne sammenhæng medarbejdere i ældresektoren, er i høj grad et etisk anliggende. Hvordan er det muligt at fastslå, at den måde den enkelte forstår og handler i sin praksis bør udsættes for ændringsbestrebelse? Kan man tale om, at nogle personlige overbevisninger og der-

med holdninger kan rubriceres som uønskede? Svaret på dette vanskelige spørgsmål trænger sig på i denne tid, hvor offentligheden præsenteres for skjulte videooptagelser fra plejehjem og fra institutioner for mennesker med udviklingshandicap, der tydeliggør, at der vitterlig findes måder at arbejde med svækkede personer på og hermed former for forrælse, der ikke bør forekomme.

Spørgsmålet er derfor ikke, om vi bør forsøge at ændre grundlæggende overbevisninger, men snarere om hvordan. Som nævnt tidligere drejer det sig om personlige livsopfattelser og holdninger, der er etableret gennem "livets skole" og fast funderede gennem et helt liv.

Opgaven går derfor ud på at etablere andre menneskesyn end de allerede indarbejdede hos den enkelte medarbejder. Kan for eksempel en humanistisk tankegang indføres hos en person, der grundlæggende forstår verden med et teknokratisk perspektiv?

Opgaven er ikke simpel og løses ikke ved kendte og oftest anvendte pædagogiske metoder som indførelse af et særligt indhold i grunduddannelsen eller særligt tilrettelagte efteruddannelsesforløb.

Min erfaring fra arbejdet med at forebygge omsorgssvigt og magtanvendelse i ældresektoren er, at det kræver en indsats på to niveauer, dels i den kultur som samspillet med ældre foregår i, dels i forbindelse med den enkelte medarbejders grundlæggende

indsigt og forståelse for ældre omsorgsmottager.

Udvikling af nye handlemuligheder og ny praksis har overordentlig svære, om ikke umulige, betingelser i en individualiseret eller konfliktfyldt pleje- og omsorgskultur. I disse kulturer er omfattende organisatoriske forandringer nødvendige forud for en indsats over for medarbejdernes overbevisninger. Det kan dreje sig om at overflytte eller udskifte en leder eller særligt dominerende medarbejdere eller at rekruttere medarbejdere med særlig interesse for at indgå i udviklingsprojekt og skabe særlige organisatoriske rammer for indsatsen. Uden disse foranstaltninger er indsatsen i bedste fald spildt.

I samarbejdskulturer, og til dels også i konstruerede kulturer, er der gode betingelser for at forandre grundlæggende forståelser og holdninger hos medarbejderne. I samarbejdskulturer vil processen indebære faglige diskussioner og drøftelser med udgangspunkt

i en anden forståelse af den ældre omsorgsmottager. Det vil være muligt at opnå en ændring i medarbejdernes handlinger på baggrund af en ændret forståelse og et oprigtigt ønske om at bibringe den enkelte ældre øget trivsel. Her kan arbejdes med forholdsvis kendte former for undervisning, vejledning og supervision, men indholdet skal fastlægges præcist, med udgangspunkt i netop de problemstillinger som den aktuelle afdeling oplever. Et generaliseret undervisningsforløb med almene temaer vil kun have begrænset, om nogen, effekt.

Min erfaring er, at de bedste resultater opnås ved at tilrettelægge den pædagogiske indsats så tæt på den enkelte medarbejder og hendes relation til den ældre, som muligt. Målet er at personliggøre omsorgen, så den fremstår som en personlig relation, ikke som en ydelse eller en varelevering. Udgangspunktet er præcis den sociale sammenhæng som medarbejderen indgår i, sammen med den ældre.

*) Se omtale af *Mette Borresen* og kontaktoplysninger side 110.

Mette Borresen er medforfatter til en række bøger, se litteraturlisten side 112-113.

Livsorienteret samtale

– samtale i forandringssituationer

Underviser, cand. scient. soc. Joan L. Andersen,
Social- og Sundhedsskolen, Randers *)

Livgivende samtaler er samtaler, som får os til at føle os levende, have blik for hinanden og være optaget af et emne, der opleves meningsfuldt af begge parter. Et af de emner, som social- og sundhedspersonale oplever det meningsfuldt at samtale om, er hvordan pleje- og omsorgsmottagere evner at indrette hverdagen, så deres liv får kvalitet.

Imidlertid er forandringer i livet undertiden så store, at de er svært forenelige med vore forestillinger om det gode liv. De kan både skabe kaos og være vanskelige at håndtere. Netop i sådanne situationer kan en *livsorienteret samtale* være af stor betydning.

Inspirationskilden til denne artikel tager afsæt i et studie af visitationssamtaler, som er gennemført i et samarbejde mellem Social- og Sundhedsskolen i Randers og praktikere fra hjemmeplejen i to kommuner. Undersøgelsen byggede på konkrete samtalsituationer mellem borger og visitator, og resulterede i udvikling af ViCo-samtalen, hvor Vi står for *vitalogi*, dvs.

læren om det levede liv, og *Co for Coherence*, der er det engelske udtryk for sammenhæng (på dansk kohærens).

Jeg har valgt at fokusere på nogle af de resultater, som kan virke inspirerende for andre samtalsituationer. Desuden har jeg ladet mig inspirere af debatter i *Vega-netværket*, der er et videnskabeligt netværk på ældreområdet, samt af ideer og tilbagemeldinger fra de social- og sundhedsassistenter, som jeg dagligt er i kontakt med (se omtale af Vega-netværket side 112). Artiklen bygger således både på egne og andres erfaringer. Den teoretiske inspiration stammer fra hverdagslivsteori, Antonowskys mestringsteori samt teorier om samtaler og relationer.

Et livsorienteret perspektiv på samtalen

Perspektiv er at kaste lys på noget og lade andet forblive uden for vor betragtning. Det, vi betragter, forstås med udgangspunkt i vores personlige

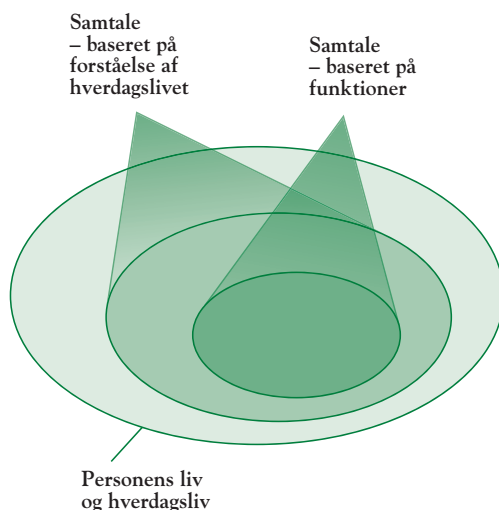
og faglige forforståelse, der fungerer som et filter for vores måde at begribe, beskrive og handle i forhold til det sete. Dette filter påvirkes også af vore faglige omgivelser, således at faggruppens eller arbejdspladsens forventninger til, hvad der skal tillægges særlig opmærksomhed, får indflydelse på vores måde at betragte på.

I faglige sammenhænge er fokus ofte rettet mod fysiske eller psykiske funktionsfejl og -ændringer og mulighederne for at forbedre eller kompensere for disse. Opmærksomheden er således ofte rettet mod kropsfærdigheder, og kan have en tendens til at skygge for nogle af de sammenhænge, som borgeren selv retter opmærksomheden imod, og som kan være af vital betydning for, at borgeren oplever sit liv meningsfyldt. Et fagligt perspektiv, der fokuserer på livet i hverdagen, har

således til hensigt at udvide den faglige synsmåde, så man også har øje for, kan tale om, og tilrettelægge sit arbejde med respekt for borgernes måde at leve på, Fig. 1.

Samtalen og samspillet fokuserer således på det, der sker i hverdagen, eller er sket i livet, og som borgeren oplever livsbekræftende. Når hverdagen forandres, vil samtalen dreje sig om, hvordan borgeren finder handlekræfter til at håndtere hverdagen, så den stadig opleves meningsfuld. Erfaringer fra visitationssamtaler viser, at nogle ældre har små fortællinger eller leveregler, der er med til at fastholde energi og engagement til at magte forandringer. Fx "... min far sagde, at når man skulle gøre noget, skulle man gøre det godt" eller "... min mand sagde, det kan ikke betale sig at ærgre sig, det bliver man grim af ...".

Fig. 1 Livsorienteret perspektiv på samtalen



Eksempel på ændring af perspektiv

Følgende eksempel fra hverdagen illustrerer, hvor store konsekvenser ændring af de faglige perspektiver kan have, bl.a. i form af frigørelse af hand- lekræfter hos både borger og personale, idet et plejekrævende ældre men- neske fik et helt nyt liv, samtidig med at personalets opgaver ændredes fra at skulle tage vare på en tung pleje- og opmærksomhedskrævende person til i stedet at få en positiv og aktiv medspiller. Dette skete vel at mærke ved, at kun indholdet af hjælpen blev ændret, bl.a. ved at sætte ind med en konstruktiv pædagogisk indsats, mens den afsatte tid forblev uændret.

Visitators overvejelser om Anna, der for 4½ år siden fik en blodprop i hjernen og blev lammet i den ene side af kroppen, var følgende:

Annas forudsætninger for at klare sig blev drastisk ændret for 4½ år siden, og i begyndelsen arbejdede vi ikke tilstrækkeligt målrettet. Da vi blev klar over, at hun – bortset fra kontakten med familien – var passiv, begyndte vi at arbejde mere målrettet med Annas sociale og personlige mestring. Anna fik i den forbindelse tilknyttet en kontaktperson. Anna var passiv, fordi hun ikke troede, det kunne være anderledes. Men kontaktpersonen har været med til at åbne Annas øjne for de muligheder, hun har.

Kontaktpersonen har måttet sætte grænser for Anna i forhold til, hvad der var realistisk.

Der er ligeledes arbejdet med den fysiske pleje, fx anvendte Anna det meste af formiddagen på toiletbesøg.

Personalet mente, det var blevet en mani og måske også et kontaktmid- del.

I forbindelse med at sygdommen opstod, havde Anna således tilsynela- dende sin opmærksomhed rettet imod kroppens fysiologiske funktioner, bl.a. toiletbesøg, og havde svært ved at have øje for andre udfoldelsesmu- ligheder.

Lammelsen indebar et brud i mulighederne for at leve en kendt hverdag. Den gav Anna en følelse af at være kropsligt fastlåst, og samtidig en ople- velse af at tiden var gået i stå.

Hun var overladt til sine egne tanker – et indre nærvær. Og hendes livsrum var alene kroppen og sengen, hvor kroppens fysiologiske rytme i forbindelse med toiletbesøg fyldte meget i hendes liv.

Da der i plejesektoren ligeledes var stor opmærksomhed på kroppens funktioner, var den reaktion, Anna i begyndelsen fik fra omgivelserne, med til at fastholde hendes optagethed af kroppens funktion. Men i dette tilfælde valgte personalet som nævnt at ændre den faglige indsats fra omsorgen for Annas fysiologiske funktioner til omsorg for Annas livsudfoldelse. Annas biologiske funktioner skulle derfor beslaglægge mindre tid for at give plads til de aktiviteter, der var på Skovcenteret, hvor hun boede. Og det krævede, at hun flyttede sin opmærksomhed fra kroppens funktioner til andre livsudfoldelser – med andre ord, at hun blev så optaget af andre gøremål, at hun glemte de langvarige toiletbesøg, og kroppen dermed fik en anden biologisk rytme. Det kan lyde meget enkelt, men det var det ikke, hvis det skulle ske på en måde, der hverken stressede eller ydmygede Anna. Der blev således bevidst arbejdet med:

- Annas forståelse af hendes nye livssituation og de nye muligheder
- At ændre den tidsmæssige struktur i forhold til Annas morgentoilette
- At forbedre Annas forudsætninger for at deltage i meningsfulde aktiviteter
- At bedre netværkets muligheder for at håndtere samvær med Anna
- At forbedre Annas betingelser for at færdes uden for Skovcenteret.

Ændringerne lykkedes. I dag fortæller Anna, hvordan hun tager på ferie med familien, om oplevelser i svømmehallen med børnebørn og olderbørn, ture i byen hver onsdag sammen med en studerende, hun har ansat som privat hjælper, om hvordan hun besøger venner, og om forskellige aktiviteter som hun deltager i på centeret.

Eksemplet inspirerede en af mine elever, der blev kontaktperson for en ældre kvinde, som personalet følte, de stod i stampe med. Bl.a. oplevede personalet, at deres kontakt med kvinden var meget negativ. Eleven erfarede selv, hvordan det at ændre fokus til hverdagslivet, kombineret med konstruktiv pædagogik også ændrede borgerens lyst til at samarbejde og være aktiv.

Personligt og fagligt møde

I plejesektoren har vi mange års traditioner og faglige begreber, der gør det forholdsvis let at beskrive, begrunde og dokumentere handlinger, der er forbundet med kropslige funktioner. Det er derimod forbundet med større udfordringer at beskrive og dokumentere de handlinger, der i daglig tale kaldes "de bløde områder". Måske fordi vi oplever, at disse områder hænger sammen med personlig vilje og væremåde, og dermed er private. Derfor er det vigtigt at være bevidst om, at man som medarbejdere ikke kan eller skal forsøge at ændre borgernes måde at håndtere hverdagen på, men derimod søge at bidrage og inspirere til, at de formår at strukturere og leve en hverdag, som opleves rigtig for dem.

Mødet mellem borger og medarbejder finder sted i grænselandet mellem medarbejderens systemverden og borgerens livsverden. Og det skal medarbejderen være bevidst om ved at undgå at bringe systemsproget ind i samtaler med borgeren, idet systemsproget ofte etablerer et "jeg-det"-forhold mellem medarbejder og borger. Et rendyrket systemmøde kendes bl.a. fra nogle visitationssamtaler, der nærmer sig forhør.

Systemmødets modsætning er det personlige møde, hvor medarbejder og borger opfatter hinanden som mennesker og dermed åbner for gensidig respekt og tillid. Det personlige møde bliver således et "jeg-du"-forhold.

Bemærkningen "Nu taler I vel dansk?" faldt i en telefonsamtale med en mand, som vi som led i det omtalte projekt skulle besøge. En dejlig, ligefrem og rammende bemærkning, der siger noget om, hvor let det er at tale forbi hinanden, selv om vi taler dansk. Bemærkningen kan også minde os om at fjerne fagsprog fra samtalen, men nogle gange kan det være svært at finde et fælles sprog, så et godt samspil etableres.

I samtalen indgår tre deltagere og bestanddele: borgeren, medarbejderen og den fælles "sag", som samtalen parter er rettet imod. Der udveksles forståelse for og betydning af forskellige sider af "sagens" indhold, og samtalen påvirker desuden måden, de to parter forholder sig til hinanden på.

Indholdet, dvs. "sagen", har betydning for samtalen forløb. Samtalen er således en cirkulær proces, hvor de involverede personer hele tiden reagerer på det, de ser og hører – gennem både tonefald, sprog og kropsholdning. Det siges således, at kroppen er en sladrebank, fordi kropssproget ofte afslører vore følelser.

Den gensidige påvirkning næres indefra af vores personlige historie, der danner grundlag for vores forståelse og måde at tolke og tillægge forskellige sider af en sag betydning, og udefra af den reaktion vi får fra vores omgivelser, der sammen med samfundets indretning og historie indgår som fundament for samtalen.

Vi *tænker* ved at tale (lydløst) med

os selv og *føler* ved at være i kontakt med de indre rørelser, som foregår parallelt med den ydre dialog. Samtalen præges således også af indre processer hos de to parter. Derfor er det vigtigt at give plads til dette indre nærvær ved, at samtalen føres i et tempo, der giver mulighed for, at indre refleksioner, ordvalg og følelser kan indgå i samtalen.

Til hver af parterne i samtalen er knyttet forskellige roller og afsæt, som giver forskellige tilgange til emnet. En gensidig forståelse kræver, at parterne søger at sætte sig i den andens sted ved at leve sig ind i den andens situation. En del af det professionelle nærvær er både forbundet med empati (indføling) og distance, idet distancen er nødvendig for at sikre respekten for hinandens forskellighed, og hindre at den professionelles holdninger og værdier kommer til at dominere samtalen.

Samtalen indeholder således mange lag: selve "sagen" eller emnet, den ydre dialog, den indre dialog, omgivelsernes forventninger og parternes samspil. Selv om man oplever at være god til at tale med andre, bliver samtale således aldrig rutine. Hver samtale er ny og kræver stort nærvær og lydhørhed over for både samtalepartnern og en selv.

Samtale om livet i hverdagen

Når jeg vælger at rette samtalens indhold mod hverdagslivet, skyldes det,

at vore handlinger er rettet imod det liv, der leves hver dag, og som skabes i samspil med vore medmennesker.

Hverdagen er præget af gentagelser og rutiner, der bidrager til at gøre den tryk og forudsigelig. Hverdagen er også præget af planlagte eller ønskede hændelser, og endelig er den præget af uforudsete og uønskede forandringer. Forandringer kan således både være kærkomne og besværlige, men stiller under alle omstændigheder krav til aktiv håndtering af nye livsvilkår.

I menneskers hverdag udtrykkes normer og værdier i handlinger, rutiner og i måder at gøre sig umage eller være ligegyldig på. Og i hverdagens handlinger konkretiseres dermed de forskelle, der optager den enkelte, og som giver livet mening.

Når borgerens livsbetingelser er ændret i et sådant omfang, at der er brug for hjælp fra hjemmeplejen, er det også vigtigt at sætte fokus på evnen til forandring.

Forandringer skal håndteres i hverdagen

Livet igennem forandres vore livsbetingelser og skaber dermed nye udfordringer, som stiller krav om løbende udvikling og læring. Forandringer er således en del af en sund udvikling, der skaber nye ressourcer og forudsætninger for at mestre nye belastningssituationer.

Ifølge den israelske professor i me-

dicinsk sociologi Aaron Antonowsky er det ikke væsentligt, hvordan de enkelte ressourcer virker, men hvordan de samlet muliggør at takle belastningssituationer. Antonowsky taler om betydningen af, at vi som mennesker oplever sammenhæng i vor tilværelse og omverden, og at vi oplever begge som begribelige, håndterbare og meningsfulde. Forudsigelige belastningssituationer giver bedre forståelse for, hvad der sker. Borgeren undgår dermed følelsen af usikkerhed og kaos. Og den aktive deltagelse gør samtidig, at situationen opleves meningsfuld. Belastningsbalancen er udtryk for, at kravene er tilpasset borgerens handleevne.

Jo større forandringer – jo mere kaos i hverdagens sum af sammenhæng, orden og selvfølghed. Forandringernes omfang og pludselighed har betydning for borgerens evne til at mestre forandringerne. Mange af de ældre, som hjemmeplejen har kontakt med, må håndtere en hverdag, præget af skred eller brud, hvor borgerens måde at forstå, handle og finde mening i den nye livssituation bliver stærkt udfordret.

De mennesker, der indgår i borgerens netværk, kan bidrage mere eller mindre til at håndtere denne forandringsproces.

Det er min antagelse, at borgerens evne til at genfinde en sund balance opstår, når det er muligt at integrere forandringerne i hverdagens rytme, og når borgeren har handlekraft til at

ændre områder, der er vigtige for at leve et meningsfuldt liv, i samspil med de nærmeste og de øvrige omgivelser.

Hvordan kan den livsorienterede samtale struktureres

En samtale med en borger vil naturligt være præget af borgerens aktuelle livssituation og bestræbelser for at skabe sammenhæng i hverdagen. Den aktuelle situation vil derfor være afgørende for, hvilke livsbetingelser der mest hensigtsmæssigt inddrages, og hvad borgeren finder meningsfuldt at gøre.

Det er derfor vigtigt at undersøge, høre og anerkende borgerens forståelse og bestræbelser på at håndtere de forandrede livsbetingelser, fx ved at undersøge:

- ◆ Hvordan oplever borgeren forandringerne?
- ◆ Hvad betyder forandringerne for hverdagen?
- ◆ Hvilke handlestrategier anvender borgeren for at skabe sammenhæng?
- ◆ Hvordan oplever borgeren de nuværende udfoldelser og handlemuligheder?

Det er også vigtigt at udforske og udfordre den ældres forestillinger om fremtiden og dens handlemuligheder og samtidig inspirere til nytænkning, fx ved at undersøge:

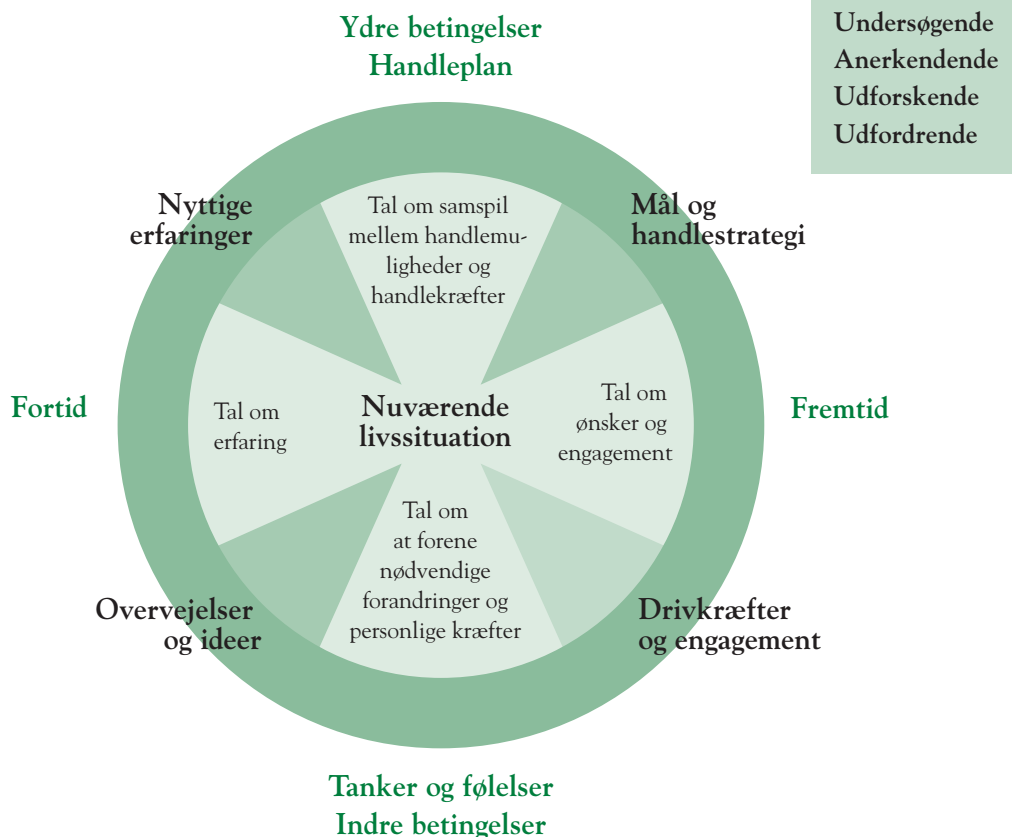


Fig. 2: Livsorienteret samtalehjul, udviklet af Joan Andersen.

Samtalens centrum er den nuværende situation, der hele tiden vendes tilbage til. Egerne er de veje, samtalen kan bevæge sig ad. Og hjuldækket signalerer de emner, som samtalen bevæger sig omkring.

- ◆ Hvilke forestillinger har borgeren om fremtiden?
- ◆ Hvad kunne være ønskværdigt?
- ◆ Hvilke forandringer er meningsfulde at kæmpe for?
- ◆ Hvilke områder finder borgeren det meningsfuldt at investere kræfter i?

- ◆ Hvad oplever borgeren som realistiske handlemuligheder og hvilke handlekræfter har borgeren?
- ◆ Hvilke hjælpemuligheder kan forbedre borgerens handleevne?

Livets råstof er tid, og samtale om livet i forandring kan hente inspiration i fænomenet tid, der danner baggrund for ovenstående samtalehjul. Figuren

er et forsøg på at indfange, at vore oplevelser og forståelse af situationen er cirkulære processer, der dels skabes via vore erfaringer og forestillinger om fremtiden, dels i nuet, hvor personlige overvejelser og drivkræfter må forenes med handlekræfter og de aktuelle handlemuligheder.

Forståelse skabes i krydsfeltet mellem vore erfaringer og forestillinger om fremtiden, og nuet, hvor personlige overvejelser og motivation til forandringer må forenes med handlekræfter og aktuelle handlemuligheder.

Samtalens centrum er den nuværende situation, der hele tiden vendes tilbage til. Egerne er de veje, samtalen kan bevæge sig ad. Og hjuldækket signalerer de emner, som samtalen bevæger sig omkring.

Samtaleguiden kan inddrages som en helhed, eller som enkelte elementer i de små ordvekslinger der sker undervejs i et samarbejdsforløb.

Erfaringer fra dynamiske visitationssamtaler

Erfaringer og læring fra visitations-samtaler viser, at de mest dynamiske samtaler fremkommer, når visitator er: undersøgende, anerkendende, udforskende og udfordrende. Disse begreber rummer ligeledes en faglig bestemt måde at henvende sig til og reagere over for andre.

At være undersøgende: vil sige at fremme den ældres fortællelyst, lytte og afdække de betydninger, borgeren til lægger forskellige hændelser, således at borgeren bliver hørt og forstået, fx ved at spørge:

- ◆ Vil du fortælle om, hvad der sker?
- ◆ Hvordan klarer du det?
- ◆ Hvad betyder det for dig?
- ◆ Har du været i lignende situationer?
- ◆ Kan du bruge de erfaringer i din nuværende situation?
- ◆ Hvad kan hjælpe dig til at klare situationen?

At være anerkendende: vil sige at give personlige, positive tilbagemeldinger på den ældres oplevelser, tanker, erfaringer og bestræbelser på at håndtere sine livsbetingelser, således at borgeren får anerkendelse for sin personlige måde at leve og forme sit liv, fx ved at sige:

- ◆ Det må have krævet mange kræfter!
- ◆ Det lyder som nogle gode overvejelser!
- ◆ Jeg beundrer din måde at klare situationen på!
- ◆ Ja, det lyder som en god idé for dig!
- ◆ For dig, der i den grad har elsket din frihed, må det være svært at blive afhængig af andre!

At være *udforskende*: vil sige at foreslå eller spørge om andre måder at opfatte situationen på, således at borgeren ser den fra andre vinkler, fx ved at spørge:

- ◆ Hvad siger din kone/ datter/ søn om din situation?
- ◆ Hvad gør andre i lignende situationer?
- ◆ Hvis du havde frit valg på alle hyl-der, hvad ville du så ønske?

At være *udfordrende*: vil sige at foreslå andre måder at handle på, således at borgeren ser nye muligheder, fx ved at spørge:

- ◆ Hvad skal der til for at ændre din situation?
- ◆ Hvad er det værste der kan ske?
- ◆ Hvad er det bedste der kan ske?
- ◆ Har du energi og lyst til at gøre for-søget?

Ved at være undersøgende, anerken-dende, udforskende og udfordrende opnås en samtale, der på den ene side bidrager til pleje- og omsorgspersona-lets forståelse af de forandringer, som præger borgerens liv, og på den anden side giver borgeren inspiration til eftertanke om eventuelle nødvendige forandringer.

Artiklen giver forhåbentlig lyst til, i samtale og samarbejde med borger-ne, at fokusere på livet i hverdagen. Især når alderen svækker forudsæt-ningerne for at klare hverdagens gøre-mål, er der risiko for at tømme hver-dagen for indhold. Vor fysiske verden kan indskrænke sig til hjemmet, sto-len, sengen, og vor sociale livline bli-ver måske medarbejdere fra hjemme-plejen samt telefonen og fjernsynet. Sådanne livsbetingelser kræver, at ældre har styrke, og der kan i denne livssituation være god støtte i aner-kendende og stimulerende medmen-nesker, som fokuserer på at give nuet liv og indhold.

*) Se omtale af Joan L. Andersen og kontaktoplysninger side 110.

Kommunikation er meget mere end ord ...

*Lektor Birgitte Ravn Olesen, Roskilde Universitetscenter *)*

Min venindes mor bor på et plejehjem. Et rart sted med venlige medarbejdere og fantastisk natur lige uden for vinduet.

Men moderen er ikke glad. Hun siger til sin datter: "De behandler mig som om, at jeg er en idiot". Min veninde spørger, hvad personalet gør, og moderen fortæller, at "De råber mig ind i hovedet". Hun fortæller moderen, at personalet måske er i tvivl om, hvorvidt hun hører det, de siger til hende, fordi moderen ofte ikke svarer eller er længe om at gøre det.

Moderen resignerer, selv om hun føler sig behandlet som en idiot, og at det er rædselsfuldt at være blevet gammel, at være afhængig af andre døgnet rundt, og at skulle leve (og dø) med, at hun ikke kommer til at skrive den roman, som hun altid har drømt om.

Det er en stor udfordring at være en af de personer, som nævnes i denne lille fortælling.

Det er svært at være den datter, som oplever, at hun selv og personalet gør, hvad de kan, men alligevel kan se, at hendes mor ikke har det godt.

Det er svært at være personalet, som ikke har erfaring eller ressourcer til at ændre situationen, og som selv bliver trætte og triste af at møde beboerens massive afvisning og smerte.

Og endelig er det svært at være denne ældre dame, som skal forlige sig med, at alt fysisk og psykisk i hende er i forfald.

Jeg vil derfor komme med nogle bud på, hvilke ydre barrierer, der er for, at den ældre dame kan få et bedre liv på det plejehjem, hvor hun bor.

Dernæst vil jeg vise, hvordan den måde, vi beskriver og møder personer og situationer på, får betydning for, hvordan vi handler i forhold til dem, og jeg vil vende tilbage til min venindes mor og det personale, som plejer hende.

Beslutninger på forskellige niveauer

Det letteste i verden er at sige, at personalet skal blive bedre til at kommunikere med beboerne. De skal være empatiske, engagerede og motiverende! Det er imidlertid sådan, at man

ikke blot kan stille krav til personalet uden at se på, hvilke rammer, samme personale har at agere indenfor.

Det er vigtigt at gøre sig klart, at der på forskellige niveauer tages beslutninger, som har betydning for, hvilke muligheder personalet har.

Det politiske niveau

På det politiske niveau foretages de overordnede prioriteringer. Har pengene det bedst i borgernes lommer, eller skal vi betale for, at nogen drager omsorg for vore ældre medborgere?

Lone Nørgaard, som er en kendt samfundsdebattør, har udtrykt det således:

” Bag kravet om at plejepersonalet skal yde mere menneskelig omsorg ligger den mandlige drøm om de milde og opofrende kvinder i blåternede forklæder fra før verden gik af lave. Hvis I insisterer på ikke-teknisk pleje til de gamle, kommer I til at betale prisen for menneskelig kommunikationstid i helt andre dimensioner eller endnu bedre: yde en del af indsatsen selv”. (citater i ”Ældrebilledet i medierne”, ÆldreForum, 2003, s. 9)

Det er en politisk beslutning, om der skal prioriteres ressourcer i form af tid, løn og uddannelse til at yde omsorg på et højt kvalificeret niveau.

Det administrative niveau

Når de overordnede rammer er lagt fast, og vi ved, hvilke ressourcer der er at gøre godt med, skal der prioriteres. Her træder det administrative niveau til.

Tendensen er, så vidt jeg kan se, gået i retning af at fokusere på handlinger, som kan måles; hvor ofte skiftes sengetøj, klippes negle, tilbydes aktivitet i huset osv. Det er nemlig noget, man kan forholde sig til på det administrative niveau, mens det er meget sværere at vurdere kvaliteten af de nævnte aktiviteter.

Skal der ske noget i forhold til kommunikationen imellem personalet indbyrdes og imellem personale og plejehjemsbeboere m.fl., skal ledelsen prioritere området og anerkende, at der også her ligger en faglig udfordring, som kun kan løftes, hvis der er opmærksomhed på og opbakning til den.

Hvis ledelsen ikke gør det, vil personalet gøre deres bedste ud fra de erfaringer, de hver især har. Det gør, at deres kommunikationsfaglige grundlag primært bliver, hvordan de plejer at tale med andre (ældre) mennesker. Det går ofte godt, men plejepersonalet har brug for også at kunne kommunikere, når plejehjemsbeboeren ikke kommunikerer, som man kan forvente fra almen erfaring med kontakt til andre mennesker. Når vi i tv ser klip optaget med skjult kamera, hvor der



skældes ud på plejehjemsbeboere som uartige børn, ser jeg det som udtryk for personalets afmagt. De forstår ikke den ældres kommunikation og kan derfor ikke handle professionelt.

Alternativet er at gøre kommunikation til en væsentlig, synlig og altid aktuel udfordring for plejepersonalet. For eksempel ved at sætte fokus på, hvordan menneskelige relationer udvikles og tager form eller visner, afhængigt af hvordan mennesker kommunikerer med hinanden. Kommunikation er et fundament for vores kontakt med omverdenen, og man kan ikke lade være med at kommunikere. At ignorere andre eller forholde sig tavs er også en måde at fortælle andre noget.

Det sidste niveau er i denne sammenhæng det mest interessante, nemlig det individuelle niveau. Der, hvor det er muligt for den enkelte selv at handle.

Oftest gør vi noget, fordi det føles rigtigt, fordi vi plejer at gøre det, eller har set andre gøre det. Hvis det ikke virker, prøver vi blot endnu mere for at se, om det alligevel ikke hjælper. Som personalet, der råber til den ældre kvinde, når hun ikke reagerer, fordi de tænker, at så hører hun vel og vil svare. Det er min provokerende påstand, at det altid er muligt at gøre noget andet, end det man plejer, og at man som professionel er forpligtet til at ændre handlinger, hvis det man gør, ikke har den effekt, man ønsker.

Om det bliver bedre, når vi gør noget helt andet, det ved vi først bagefter, men rammerne lægger aldrig flere bindinger, end at det er muligt at gøre noget. Fantasien må således ikke sætte grænsen.

Muligheder for at forandre kommunikationen

Et bud på, hvordan kommunikation kan forandres er ikke muligt i en kort artikel. Alligevel vil jeg vove at præsentere tre måder at kommunikere på, som jeg har erfaring for kan give nye muligheder, både for den der kommunikerer, og den der kommunikeres til.

Anerkendelse som grundlag

For at kunne trives og udvikle os, har vi brug for at vide, at vi er værdsat, og at der er nogen, som respekterer os, som dem vi er. Det lyder indlysende, men jeg tror, at mange inden for ple-

jesektoren ofte føler sig misforstået og mistænkeliggjort. Det gælder både personale, som skal gøre alting på kort tid og beboere, som ikke må være til besvær.

Hvis plejepersonalet gennem deres arbejde har erfaring for at blive hørt og taget alvorligt, vil denne anerkendelse få betydning for, hvordan de møder beboerne. At blive hørt er ikke det samme som at få ret, og man behøver ikke rose medarbejdere eller beboere for at vise, at man anerkender dem.

Anerkendelse har at gøre med at være åben over for, at andre mennesker kan tænke, føle, mene og opleve anderledes, og at de har ret til det. Jeg bør ikke gøre mig til dommer. Jeg kan fortælle, hvad jeg mener, men udgangspunktet er, at jeg respekterer *den anden*. Det viser jeg ved, at jeg giver mig tid til at lytte og tvinger mig selv til at være åben over for, hvordan man *kan* være, opleve og forstå tingene anderledes end jeg gør.

Måske kunne det gøre en forskel for den ældre kvinde i den indledende historie, hvis der blandt personale eller beboere var én, som var dybt interesseret i, hvorfor det var så vigtigt at få skrevet den roman. Det vil sikkert ikke kunne fjerne sorgen over ikke at have gjort det, men det kan lindre at tale om det, at føle sig forstået og mærke, at man ikke opfattes som selvoptaget eller en “wanna-bee”, fordi man sidder med denne uforløsthed.

Et nyt perspektiv, en ny historie ...

Tænk igen på den ældre kvinde, som indledte denne artikel. Hun bliver mødt af et plejepersonale, som ser en træt og trist ældre dame og personalet synes, at hun er “tung”. Det er ikke hos hende, de henter deres energi. Når personalet taler om hende, bekræfter de hinanden i, at hun er trist, besværlig, sur osv.

Hvad ville der ske, hvis de begyndte at fortælle andre historier?

En medarbejder kunne fortælle, at “Det virkede som om hun prøvede at hjælpe til, da hun skulle løftes over i seng”, eller en anden kunne fortælle, at “I dag sagde hun, at hun havde lyst til at komme en tur ud”, og en tredje kunne fortælle, at “Hun havde læst lidt i den bog, hendes datter kom med.”

Små historier (som selvfølgelig skal være sande og forudsætte, at personalet har øje for situationerne) kan gøre store forskelle. Jeg har selv eksperimenteret med det på min arbejdsplads, hvor jeg begyndte at fortælle positive historier om en, som alle (også jeg) tidligere blot fortalte negative historier om. Det smittede. Andre bekræftede mine historier ved at fortælle, at de havde oplevet noget lignende. Og tro det eller ej, over et par måneder, havde den medarbejder, historierne angik, mindre sygefravær og hun var mere imødekommende, end vi tidligere havde oplevet.

Det perspektiv vi har, får betydning for det, vi ser og hører og dermed for måden, vi agerer på. Når vi ændrer valget af fortællinger, kan vi bidrage til at skabe en anden virkelighed.

Meta-kommunikation

Den ældre kvinde sidder i sin stol, som er vendt mod vinduet. Personalet har erfaring for, at hun ikke svarer og i øvrigt er uvillig til at gøre, hvad de foreslår. Den ældre dame kommunikerer noget med sin afvisning, men hvad?

Personalet aner det ikke og må ty til forklaringer, som de selv finder på. Det bliver nemt til historier om, hvordan “hun er”, nemlig afvisende, sur, aggressiv osv.

Spørgsmålet er, om der ville ske noget, hvis de spurgte hende, hvordan de skal tolke det, der sker, eller måske fortalte hende, hvordan det påvirker dem.

Hvis en social- og sundhedsassistent siger, “Det gør mig trist, at du slet ikke svarer, og jeg spekulerer på, om jeg skal gøre noget anderledes, så det bliver bedre for dig”, så inviterer hun til en samtale om kommunikationen.

At *meta-kommunikere* vil sige at tale om kommunikationen, såvel den

verbale, fx “Når du svarer mig sådan, lyder det som om ...” som den non-verbale, fx “Du ser nu ikke så glad ud”.

Det kan skabe nye muligheder at tale om dét, som ligger under og mellem ordene.

Det er ikke nemt

Jeg indledte med en historie fra det virkelige liv, som det næsten virkede håbløst at ændre på. Jeg har peget på en række politiske og administrative beslutninger, som har betydning for, hvilket rum plejepersonalet får til at udvikle bedre kommunikation imellem hinanden og med beboerne. Og så har jeg endelig peget på tre konkrete måder at udfordre sig selv og hinanden på i hverdagens arbejde. Jeg ved af erfaring, at det ikke er let at gøre noget andet, end man plejer. Men små skridt har også ret, og der er ikke noget så opløftende og inspirerende, som når det lykkes at skabe forandring, også selv om den er lille. Min venindes mor bliver behandlet godt. Alligevel kan det at blive mødt anderledes blive gnisten, der tænder bålet i hende. For bål kan altid tændes, også når vi bliver 100 år.

*) Se omtale af Birgitte Ravn Olesen og kontaktoplysninger side 110.

Mødet mellem yder og modtager kræver både hjerte og hjerne – etikken bag den konkrete omsorgs- & plejesituation

Povl Riis, formand for ÆldreForum

Vi har opnået meget, men kan nå endnu mere

Når behovet for omsorg og pleje erkendes hos ældre i Danmark, bør mødet imellem modtager og yder være præget af menneskelig lighed, selv om behovet for omsorg og hjælp i sig selv skaber en ulighed. Og det gælder uanset, om yderen er professionel, frivillig, eller en person i modtagerens ven- eller familiekræds.

Men uligheden strækker sig ikke så vidt, at pligter og rettigheder kan fordeles så kategorisk, at rettigheder alene findes på modtagersiden, dvs. hos den ældre, og pligter alene på ydersiden. Også ydersiden har principielle rettigheder, især den professionelle yder, hvis også modtagerens pårørende udgør en del af omsorgs- og plejesituationen. Situationens menneskelige møde inddrager også yderens grundlæggende menneskesyn og hensynet til andre modtagers behov, dvs. den fordelingsetik i et velfærdssam-

fund som det danske, der senere skal omtales. Og modtagersiden har også pligter, når de mest ekstreme invaliditetssituationer undtages (og uden at de pårørende her kan undtages helt). Disse pligter består i at bidrage med eksisterende egen-ressourcer, samt i mødet med hjælperen medmenneskeligt at respektere dennes ligeværd, langt fra et afpersonificeret teknisk servicebegreb, for ikke at tale om tidligere tiders tyenderoller.

De professionelle ydere er i det danske social- og sundhedsvæsen mange: social- & sundhedsassistenter og -hjælpere, hjemmehjælpere, forebyggende hjemmebesøgere, sundhedsplejersker, hjemmesygeplejersker, praktiserende læger, sygeplejersker, hospitalslæger, jordemødre, bioanalytikere, socialrådgivere, administrativer i begge væsener og m.fl.

Fælles for disse grupper er i vækslende grad følgende krav til den faglige indsats:

-
- ◆ Faglig ajourført indsigt, såkaldt evidensbaseret, hvis en sådan indsigt overhovedet findes.
 - ◆ Viden om modtagerens, dvs. patientens, klientens, borgerens, selvudtrykte behov og ønsker til ydelsen¹.
 - ◆ Kobling imellem modtager og yders forventninger og muligheder vha. forståelig og sandfærdig sprogbrug fra begge sider².
 - ◆ Retfærdighed i fordelingsetisk forstand, dvs. at modtagere får andel i ydelserne med samme dækningsgrad inden for samfundets tilbudte muligheder.
 - ◆ Vi har opnået at skabe udbredt bevidsthed om etikken og empatiens nødvendighed i både social- og sundhedsuddannelserne, samt i kvalitetskontrollen i social- og sundhedsvæsenet.
 - ◆ Vi har i Danmark påbegyndt et længerevarende arbejde med at styrke den daglige professionelle sprogkontakt med modtagerne i social- og sundhedssektoren; denne indsats finder især sted i uddannelsessystemerne; og et led i dette arbejde afspejles i denne publikation fra ÆldreForum.

På modtagernes side er kravene, når fx demens eller afasi ikke skaber fysiske eller mentale forhindringer:

- ◆ Sandfærdige beskrivelser af behovene, dvs. uden bevidste udeladelser eller benægtelser af afgørende præmisser for nødvendigheden af støtte og hjælp.
- ◆ Loyalitet over for én yder ved kontakt med andre professionelle ydere.

Hvad har vi, som opfyldelse af behov og ønsker, opnået de sidste 50 år i Danmark?

- ◆ Vi har opnået at anerkende evidensskabende metoder som krav til vore indsatser i social- og sundhedssektoren, også i udveksling med den omgivende verdens indsigt.

Vi mangler desværre endnu en betydelig sproglig indsats over for særlige diagnosegrupper, som fx patienter med afasi (dvs. sprog-invaliditet pga. hjerneskader), demens og autisme, samt over for svært syge psykiatriske patienter. Her skal indsatsen både ske over for holdninger til disse patienter og klienter, og over for viden om modtagerens sproglige invaliditet og vore muligheder for at lette invaliditetens byrde.

Men også mennesker, som ved mødet med professionerne endnu ikke kan placeres i en diagnostisk gruppe, eller som *med en diagnose* pludselig står i en livstruende og derved meget alvorlig eksistentiel situation, samt mennesker som pga. alder eller etnicitet har et stort socialt støttebehov og et sprog der ligger langt fra ydernes, har brug for en forstærket indsats.

Etikken bag den konkrete omsorgs- & plejesituation

De nævnte rollefordelinger imellem modtagere og ydere i omsorgs- & plejesituationen afspejler dybere emner og kulturbestanddele end teknik og økonomi – fra mødets psykologi, handlingspligten når et alvorligt behov erkendes, selve handlingens hensigtsmæssighed og kvalitet, samt menneskesynet. Det sidste hører direkte til etikken som det overordnede begreb for vore holdninger og handlingers ikke-materielle grundlag, som omtales senere.

Opmærksomhed

I både professionelle og private omsorgs- og hjælpesituationer er de rigtige meninger og holdninger utilstrækkelige, hvis de alene motiveres ved selvgodheden, og ikke omsættes i konkrete handlinger, når behovet erkendes i dagligdagens arbejdsituationer, eller i det offentlige rum. Det sidste kræver medmenneskelig opmærksomhed, og denne overvågenhed er grundbestanddel i den anonyme og gamle definition af dannelse, “at dens grundlag er evnen til at være opmærksom”. Det bringer dannelsesbegrebet fra selskabslivets adfærdsnormer over i dagliglivets og arbejdsituationens regler for god medmenneskelig adfærd. Jeg har tidligere³ kaldt denne opmærksomhed for menne-

skets eneste etiske acceptable “skjult kamera”, hvis dette “kamera” er understyret med en selvudløser, der iværksætter en medmenneskelig handling.

Opmærksomheden er også nødvendig i den sociale pleje- og omsorgssituation, hvor den er hjemmehjælperens og institutionsmedarbejderens graduering af de daglige rutineindsatser. Pleje- & omsorgsmodtagerens modtagelighed er som bekendt ikke altid den samme. Så opmærksomheden ved dagens møde bør kun-



ne registrere “en trist dag” for modtageren og dermed udsætte den tekniske del af rutinearbejdet en kort stund for at spørge til humøret. Alene det, at tristheden er bemærket og er taget alvorligt, betyder at yderens “dannelse” har bidraget til medmenneskelighed og ligeværd. Men opmærksomheden kan også bidrage til fx den hygiejniske standard, som tjener brugerens interesser. Hvis “Andersen” ved dette trin i den personlige hygiejne erklærer: “Nej, det gider jeg sgu ikke i dag”, bør yderens opmærksomhed også kunne melde tilbage til yderen, at der ikke er alvorlige begrundelser for fravalget og kan derfor motivere reaktionen: “Den går ikke Andersen, dertil kender jeg dig for godt”, hvorefter mundhygiejnen får sin betjening til “Andersens” fordel.

Denne kombination af opmærksomhed og handlingsberedskab samt det tilstrækkelige mod, sammenfattes ofte i begrebet *empati*, som for opmærksomhedens vedkommende sommetider fordanskes i begrebet *indfølelighed*.

Den sociale ydelses faglige kvalitet

Selv om etikken omfatter tilværelsens ikke-materielle værdier, er kvaliteten i faglige ydelser en del af forudsætningen for god etisk standard i pleje- & omsorgssituationen. Det kræver en nødvendig viden om de sociale følger og problemer, som er knyttet til

plejeklientellets store forskellighed, fra det fysiske handicap med bevaret forstand, og til demensen og afasiens blokeringer af samværet med andre. Og herimellem forekommer de fysiske skadesfølger, nyresvigt, blindheden, døvheden, hjertesygdommene, den ubehandlelige cancersygdom og mange andre. Socialmedarbejderen skal naturligvis ikke kunne gå til eksamen i dette vidensstof, men bør besidde en overordnet viden om disse invaliditetsformers berøringspunkter med pleje- & omsorgssituationen.

Lige så vigtig som den overordnede viden, er etikken knyttet til omsorgsmedarbejderens kendskab til den etiske del af kravene til de håndgreb og færdigheder, som er vigtige dele af især plejearbejdet. Det gælder informationen til modtageren, første gang et håndgreb, fx et lavement, skal udføres, det gælder nænsomheden ved potentielle smertefulde teknikker, fx lejeskift af et nyopereret ben, og det gælder socialmedarbejderen, som beboerens ledsager ved sygeplejefaglige eller lægelige indgreb som fx kateterindlæggelse i urinblæren eller indsprøjtninger.

Særlig vigtig er social- og sundhedsmedarbejderens holdninger og mod til at styrke de kronisk invaliderede modtageres egen-ressourcer. Denne styrkelse omtales i dansk socialt og sundhedsfagligt fagsprog ofte som “empowerment”. Dette engelsksprogede begreb begyndte ganske vist som udtryk for en styrkelse af under-

privilegerede menneskers egen-resourcer, men er siden bredt ud til også at betyde større præstationer af erhvervslivets ansatte. Tvetydigheden gør, at det kan være en fordel alene at tale om “styrkelse af egen-ressourcer”. Denne styrkelse kræver ikke kun opmærksomhed, men også mod til nu og da at mobilisere den nødvendige kommandotone for at komme forbi ængstelige brugeres tilbøjelighed til at undgå uundgåelige smertepunkter, som optræder tidligt i alle genoptræningsforløb. Er tillidsforholdet mellem modtager og yder derimod allerede etableret før styrkelsen af egen-indsatsen, får modtageren i træningssituationer passeret disse svære punkter på “feltbanen” langt lettere.

Opmærksomhedens, empatiens og handlingspligtens forankring i etikken

I denne fremstilling er udgangspunktet for en omtale af etikken valgt med afsæt i omsorgs- & plejesituationens hverdag, hvor etikkens bestanddele dukker op i konkret form. Derefter har det været strategien at sammenfatte enkelt-komponenterne i en overordnet definition og omtale af etikken. Begrundelsen har været, at etikkens behov og krav allerede er derude i dagligdagen, og at definition og begrebsapparat skal bringes ud i virkeligheden, ikke være en akademisk transplantation til et ikke-eksisterende tomrum.

Etik var indtil for få årtier siden et fagudtryk i dansk sprog, knyttet til teologi og filosofi, men har nu fået generel indfødsret i dansk, helt ud i dagligsproget, “Det var uetisk af hende”, og i erhvervslivets sprog i form af “etiske regnskaber”. Udviklingen fra fagsprog til dagligsprog kendes også fra andre vestlige sprog og kulturer, uden at en fælles betydning er tilsvarende globaliseret. Fortsat hører og læser man en pseudo-definition, som tager udgangspunkt i etymologien, dvs. læren om ords oprindelse, og henviser til oprindelsen fra græsk ethos, med tilføjelsen, at det betyder “det gode liv”. Når begrebet skal anvendes i nutidens samfundsliv, nytter henvisningen til oldtidens græske samfund ikke som definition af den nutidige betydning. Her må læren om ords betydning ind, dvs. semantikken. Med dette afsæt er min definition følgende:

“Etik er overbegrebet for de ikke-materielle værdier, normer og holdninger, som er gængse i et land eller en kultur; som ligger bag landets eller kulturens menneskesyn, de afledte gældende love og andre regelsæt; og som på denne baggrund er bestemmende for borgernes personlige liv, deres liv i fællesskabet, og med samfundets offentlige og private institutioner.

I et globalt perspektiv omfatter etikken også et ansvar for Jordens økologiske balance, og for dens jord, vand og luft, samt dens mangfoldighed af dyr og planter”.

I det danske samfund – og dermed i dansk social- og sundhedsarbejde – er de vigtigste ikke-materielle værdier:

Medmenneskelighed

Lighed (Ligeværd)

Sandhed

Retfærdighed

Ansvarlighed

Frihed

Faglighed

Sproglig klarhed, og

Humor

I et socialt omsorgs- & plejeperspektiv vejer de alle tungt, som det fremgår af indledningen til etikbegrebet, og kræver for de flestes vedkommende ikke nærmere definition. Dog skal her fremhæves, at frihed i denne sammenhæng betyder “summen af daglige valgmuligheder” (som heldigvis også i de seneste par årtier er blevet langt større for danske sociale klienter), og at retfærdighed ikke betyder “samme mængde social- og sundhedsressourcer” til alle, men at “alle får dækket samme grad af deres behov”. Denne definition af retfærdighed betyder, at *enkeltpersons-etikken* kan suppleres med *fordelingsetikken*, som betyder, at velfærden i samfundet ikke fordeles efter først-til-mølle-princippet, eller efter hvem der kan betale mest selv, men fordeles, så fællesskabsretfærdigheden sker fyldest.

En nødvendig færdigheds-kunnen

er evnen til sprogligt at bygge bro imellem yder og modtager (og det gælder begge veje). Dette stiller store krav til alle social- og sundhedsmedarbejdere, da modtagergruppen repræsenterer en stor variation i sprogets sociale og aldersmæssige spændvidde. Her rummer omsorgsydernes anciennitet i ældrearbejdet en stor hjælp, da erfaringer fra mange møder med ældre modtagere og deres pårørende via opmærksomhed og eftertanke udgør en personlig dannelsesbalast, som også omfatter sproget.

Humoren som sprogligt eller mimisk udtryk er nævnt under de ikke-materielle værdier, idet humoren – uden for underholdningsperspektivet – er en af de vigtigste ligestillere mellem mennesker, fordi humoren understreger, at det menneskelige fællesskab også er skrøbelighedens fællesskab, hvor ligheden også omfatter vore fejl og skrøbeligheder. I forhold til ældre falder det ofte meget let at benytte humoren uden for de mange ikke-skæbnesvangre situationer mellem ydere og modtagere af pleje og støtte. Humor er nemlig en livsytring, der baseres på ukuelighed og ikke på materielt overskud, og her har mange ældre danske gået i en god livets skole.

Etikkens plads i omsorgsuddannelserne

I de grunduddannelser, som danner baggrund for social- & sundhedsassistenter, sygeplejerskers, ergo- & fysioterapeuters, og lægers arbejde med ældre i pleje- & omsorgssituationer har etikken fået plads, men må gerne markeres stærkere. Dette skal ikke primært ske ved at styrke den overordnede undervisning i etikkens filosofiske grundlag, men ved at inddrage etikkens synlighed i de faglige situationer, hvor de ikke-materielle beslutningsbestanddele som håb, sorg, fortvivelse og m.fl. spiller en stor rolle. Men også i det daglige arbejde i hjemmeplejen, ved de forebyggende hjemmebesøg, i institutioner og hospitalsafdelinger bør etikken indgå i de daglige beslutninger. Og endelig bør efteruddannelsen og videreuddannelsen fortsat udbygges i arbejdsstedets og samfundets regi.

Som del af den åndelige bagage er to citater fra danske filosoffer meget egnede som kurssættere i dagligdagens sammensatte beslutninger og reaktioner i omsorgs- & plejearbejdet:

At man, naar det i Sandhed skal lykkes en at føre et menneske hen til et bestemt Sted, først og fremmest maa passe på at finde ham der hvor han er og begynde der.

Søren Kierkegaard (1813-1855)

Den enkelte har aldrig med et andet menneske at gøre uden at han holder noget af dets liv i sin hånd.

Det kan være lidt, en forbigående stemning, en oplagthed man får til at visne, eller som man vækker, en lede, man uddyber eller hæver.

Men det kan også være forfærdende meget, så det simpelthen står til den enkelte, om den andens liv lykkes eller ej.

K.E. Løgstrup (1905-1981)

Problemernes globale perspektiv

Efter selvoplevede møder her i landet med problemer, knyttet til social- og sundhedssektorens kontakter med modtagerne, er det endnu engang stimulerende at få bekræftet sådanne problemers eksistens langt fra Fædrelandet. Det sker således i den internationale faglige litteratur, når den skaber oplevelsen, som Kobbersmedemesteren udtrykker i J.C. Hostrups "Genboerne": at "se vores egne Vindver". Et konkret eksempel er Harvey Chochinov's artikel "Værdighed og medicinens væsen: A,B,C,D'en og værdighedsbevarende omsorg" ².

Artiklen, der har stor relevans for også danske forhold, er skrevet som en oversigt i essayistisk stil. Den indledes med at citere Anatole Broyard, tidligere redaktør af New York Times Book Review, som under sidste sta-

dium af uheldbredelig blærehalskirtelkræft i 1992 skrev:

“For den typiske læge er min sygdom en rutine-hændelse under hans stuegang, men for mig er det mit livs krise. Jeg ville befinde mig bedre ved at have en læge, som i det mindste erkendte denne ulighed... Jeg ønsker kun, at han ville skænke mig sin fulde opmærksomhed blot én gang, forpligte sig over for mig en kort stund, undersøge min sjæl foruden min krop, fordi ethvert menneske har sin sygdom på sin måde”.*

Den røde tråd i essayet består i bevarelsen af patientens eller klientens værdighed, ikke forstået som en højtidelig rolletildeling, men som mødet med “respekt” og dermed undgå “at føle sig som en byrde for andre” – uanset om de andre er professionelle ydere eller familie og venner.

Alle fag har rangordninger af deres arbejdsprocessers vigtighed. Læger bruger således ofte en A,B,C som disposition for deres undersøgelse af en ny, dårlig patient, hvor A stor for *airway* (luftveje), B for *breathing* (åndedræt), og C for *circulation* (kredsløb). Som en parallel til denne ABC for de mest livsnødvendige organfunktioner beskriver Chochinov en A,B,C,D som bestanddelene af en *værdighedsbevarende omsorg*, der bør være en del af alle professionelle yderes indsats.

A står for *attitude*, defineret som “en bestående indlært disposition for

konsistent adfærd over for en given gruppe mennesker, eller en oplagthed for at reagere over for en gruppe af mennesker, ikke i deres nuværende tilstand, men i den tilstand de stadig ønsker at være opfattet i.”

B står for *behaviour*, præget af venlighed og respekt, ofte formidlet via små træk af ligeværdigt og opmærksomhedsbaseret samvær. Og måske især ved fysiske indgreb, så personen ikke opfatter sig som “et prøveeksemplar, der bliver stukket i eller pirket til”.

C repræsenterer *compassion*, dvs. barmhjertighed, empati eller medfølelse. Nogle har et naturtalent for denne følelse, andre kan lære det gennem klient- og patientsituationer, eller gennem egen aldrings sårbarhed og livets almene uforudsigelighed. Yderligere kan elementer af *humaniora*, kunst, etik, historie, og religion bidrage til de kommende professionelles sociale og sproglige spektrum i det senere arbejde.

Sidste bogstav i dispositionen er D for *dialog*, dvs. samtale. I alle professionelle hjælpe- og støttesituationer er sproget og samtalen kritiske elementer, og dermed især for den værdighedsbaserede omsorg.

Oversigtsartiklen rummer mange gode eksempler på de emner, som kan inddrage alle de fire A,B,C,D-punkter, og som afsluttende sammenfatning

*) Denne generalisering kan afspejle den konkrete læges egenskaber eller det amerikanske sundhedsvæsens natur, men bør alligevel anses at rumme en vis almen og global gyldighed, i selvransagelsens lys.

citeres Francis Peabody, som i 1927 skrev: "Hemmeligheden *bag* omsorg for patienten, er at *drage* omsorg for patienten".

At et af verdens mest betydningsfulde og indflydelsesrige, almene lægetidsskrifter (som afviser over 90 pct. af de modtagne bidrag) afsætter rigelig spalteplads til emnet "Værdighedsbaseret omsorg" sættes yderligere i relief ved placering af en redaktionel kommentar, en såkaldt leder, til emnet⁵.

Heri nævnes det, at Den Universelle Menneskerettighedserklæring, og EU's tilsvarende deklaration placerer værdighed som en menneskeret. Storbritannien har yderligere i 2007 gennem sit sundhedsministerium publiceret en politik, som "skaber en nul-

tolerance for mangel på værdighed ved omsorg for ældre i alle omsorgssituationer".

Som vigtige midler til at fremme værdighedsbaseret omsorg nævner lederens forfattere introduktion af kunsten som en bestanddel af de omsorgsydende uddannelser. Og som eksempel på en tankevækkende tradition i kulturer langt fra Vesten nævnes en af forfatternes egne erfaringer fra en Buddhistisk lægeskole, hvor der ved hver person, som havde doneret sit afdøde legeme til studenternes dissektionskursus i anatomi, var placeret et portræt af vedkommende i levende live. Som udtryk for de studerendes taknemlighed indledtes undervisningen desuden med et øjeblikks stilhed.

Litteratur

- 1., 2., 3. Riis P. Plejesituationens etik. *Gerontologi* 2007;23:16-7.
4. Chochinov H. Dignity and the essence of medicine: the A,B,C, and D of dignity conserving care. *BMJ* 2007;335:184-7.
5. Higginson IJ, Hall S. Rediscovering dignity at the bedside. *BMJ* 2007; 335:167-8.

Kone med stok, bronzefigur, 1971,
udført af billedhugger Hanne Varming.
Foto: Henrik Bjerregrav.



Samtaler med ledere, medarbejdere og svækkede ældre mennesker om roller og samspil i ældreplejen

Dette kapitel bygger på interview med ledere og medarbejdere i ældreplejen samt interview med ældre mennesker med behov for hjælp. Hensigten er at belyse personalets syn på holdninger og adfærd i ældreplejen, og samtidig at få indblik i nogle ældres syn på den hjælp og omsorg, de modtager.

Interviewene er gennemført med tre ledere, to gruppeledere og to medarbejdere fordelt på fire institutioner for ældre på Sjælland, Fyn og i Jylland. Både institutioner og interviewpersoner blev tilfældigt udvalgt, om end der blev søgt opnået en vis spredning i forhold til geografi, institutionstype (plejehjem, leve-bo miljø, plejebolig) og organisatorisk placering i institutionerne.

Tilsvarende blev ældre modtagere af hjælp i større eller mindre omfang interviewet – i alt seks kvinder og to mænd i alderen 62 til 90 år. Også disse blev tilfældigt udvalgt, ligesom der her blev tilstræbt en spredning både med hensyn til geografi og behov for

hjælp og pleje. Fem af de interviewede var således plejhjemsbeboere, mens tre boede i eget hjem, hvor de modtog praktisk hjælp og personlig pleje. Interviewene, der skete i grupper på 2-3 personer, fandt ligeledes sted på Sjælland, Fyn og i Jylland.

Samtalerne med de ældre blev alle indledt med forevisning af videoklip af et par plejesituationer, som de ældre efterfølgende kommenterede. Herefter drejede samtalerne sig om de interviewede personers egne erfaringer med den hjælp, de modtager i det daglige.

Interviewene blev optaget på bånd, transskriberet og efterfølgende samlet i de temaer, som særligt optog interviewpersonerne. Det samlede interviewmateriale, der udgør knap 100 A-4 sider, er herefter forkortet og sammenskrevet.

Det var en klar opfattelse under samtalerne med både plejepersonale og ældre, at der i begge grupper var stor lyst til at deltage i drøftelserne om plejesektorens forhold. For perso-

nalets vedkommende virkede det således som en kærtkommen lejlighed til yderligere eftertanke og inspiration til det daglige arbejde. De ældre virkede mindre fortrolige med så indgående samtaler om deres egen dagligdag, men – selv om der for nogles vedkommende var tale om alvorlige handicap – samtidig opsatte på at forsøge at sætte ord på, hvordan de på deres egen krop oplever ældresektorens styrker og mindre stærke sider.

De interviewede fagpersoner har haft lejlighed til at læse og kommentere deres udsagn og har efterfølgende givet tilladelse til, at deres navn, stilling og ansættelsessted må oplyses i forbindelse med de enkelte citater. Dog har det efterfølgende ikke har været muligt at få kontakt med den ene af interviewpersonerne, som derfor er anonymiseret.

De interviewede ældre har ligeledes haft lejlighed til at læse og kommentere deres udsagn, og de blev samtidig bedt om at tage stilling til, om de ønskede anonymitet. Ingen af de interviewede ældre har tilkendegivet ønske herom. Dog er en af de interviewede ældre afgået ved døden, Da den pågældende derfor ikke har kunnet give tilsagn om at optræde med navns nævnelse, er denne person ligeledes anonymiseret.

Samtaler med fagpersoner i ældreplejen

De udvalgte udsagn repræsenterer synspunkterne fra de interviewede fagpersoner, som de fremkom i samtalerne, men kan på ingen måde tages som udtryk for generelle holdninger blandt plejepersonale. Det er imidlertid opfattelsen, at de afspejler mange væsentlige aspekter ved ældreområdets omsorgsarbejde, som både er belyst i undersøgelser og jævnligt debatteres i omsorgssektoren og i offentligheden.

I interviewene er det bl.a. søgt belyst, hvordan der arbejdes med at skabe gode rammer for pleje- og omsorgsarbejdet i hverdagen, hvilke værdigrundlag arbejdet bygger på, værdigrundlagets betydning for relationerne mellem personale og svækkede ældre mennesker, samt værdiernes konkrete afspejling i hverdagens adfærd og omgangstone. Desuden har intentionen været at få viden om, hvordan ledelse og medarbejdere konkret arbejder med at sikre god adfærd og omgangstone, hvilke krav dette stiller til rammerne for omsorgsarbejdet og til medarbejdere samt at få eksempler på, hvordan der gribes ind, hvis de vedtagne normer overskrides.

Indtrykket fra interviewene er, at det, der primært motiverer både ledere og medarbejdere i det daglige arbejde, er ambitionen om at yde en kvalitetsbevidst, fleksibel og individuel omsorg og pleje. Interviewene giver

samtidig indtrykket af et yderst engageret personale, for hvem respekt, ligeværdighed, omsorg, empati og nærvær er centrale. Men også viljen til faglig selvkritik og erkendelsen af et fysisk og psykisk belastende arbejde fylder sideløbende med stigende frustration over ældreplejens skrantende image og lave status.

Det fremgår også af interviewene, at ledelse i plejesektoren er et emne, der i meget høj grad optager både ledere og medarbejdere. Det er således indtrykket, at medarbejderne sætter stor pris på deres ledere, og bl.a. værdsætter deres vilje og evne til at udstikke og synliggøre de værdier, holdninger og målsætninger, der skal præge den enkelte institution, herunder omgangstonen mellem personale og beboere. Det er samtidig indtrykket, at der er tale om yderst engagerede og ambitiøse ledere, som på hver deres måde påtager sig lederrollen og -ansvaret i forhold til både personale, ældre omsorgsmodtagere og pårørende – og dermed ledere, der er optaget af at skabe de bedste rammer for pleje- og omsorgsarbejdet til gavn for ældre, pårørende og personale.

Samtaler med ældre plejekrævende mennesker

De udvalgte udsagn fra de interviewede ældre repræsenterer ligeledes de synspunkter, der kom til udtryk i samtalerne, og heller ikke disse kan tages som udtryk for generelle holdninger



hos den del af ældrepopulationen, der har behov for hjælp i hverdagen. Dog er det på samme måde indtrykket, at udsagnene fra denne begrænsede kreds af ældre, er på linie med mange almene opfattelser af pleje- og omsorgsarbejdet, som gennem årene er kommet til udtryk i brugerundersøgelser og andre belysninger af ældres egen opfattelse af de tilbud, som samfundet stiller til rådighed.

Ved samtalerne er det søgt at belyse mere overordnede emner som, hvordan det opleves at være afhængig af hjælp, hvordan de ældre ser på den hjælp, de modtager, og om hjælpen dækker deres behov. Desuden har intentionen særlig været at få indblik i de ældres opfattelse af og ønsker til personalets opførsel, omgangstone og evne til at fornemme den enkeltes behov og ønsker.

I samtalerne udtrykte de ældre umiddelbart stor tilfredshed med forholdene, men indtrykket var samtidig, at der blev udvist stor tilbageholdenhed med at fremsætte evt. kritik. Ved

nærmere eftertanke var der således forhold, som de kunne ønske anderledes. Forklaringerne på denne tilsyneladende lidt dobbeltbundede tilfredshed kan være flere, fx at de ældre ikke anser det for muligt at ændre de givne forhold, eller at ulemperne ikke anses for større end, at man ubesværet affinder sig med dem. Endnu en mulighed er, at ældre, der på grund af svækkelse er bragt i afhængighedsforhold, mere eller mindre bevidst vælger at indordne og affinde sig med de forhold, der nu engang tilbydes. Udsagnet fra en af de interviewede: *“Hvis vi går og brokker os og er sure, så gider de ikke gøre noget for os. Og det kan jeg godt forstå”*, dækker således måske fleres holdning?

Det falder også i øjnene, at når og

hvis de ældre fremsætter ønsker, er der tale om yderst beskedne ønsker, der primært drejer sig om lidt mere tid og nærvær, så personalets besøg ville føles mindre pressede – og de ældre selv ville føle sig til mindre besvær.

De gennemgående indtryk er således, at de ældre anser personalet for at yde deres bedste inden for de givne rammer, men at rammerne ofte medfører et noget fortravlet arbejdsklima, der efterlader de ældre med en instinktiv følelse af, at de bør være til mindst muligt besvær. Samtidig fornemmer de ældre en tydelig forskel i personalets adfærd, engagement og indlevelsesevne, og derfor er der besøg, man ser frem til med større glæde end andre.

Holdninger og omgangstone i ældreplejen

– samtaler med ledere og medarbejdere

Interviewpersonerne

Centerleder Tana Bredesen, Plejecenter Lillevang, Farum

Plejhjemsleder Thyra Frank, Plejehjemmet Lotte, Frederiksberg

Forstander Else Magnussen, Provstegaardshjemmet, Odense

Centerleder Vibeke Sand, Bakkehusene, Vejle

Social- og sundhedsassistent Lone Liebe, Plejehjemmet Lotte, Frederiksberg

Gruppeleder Vibeke Wernebo, Plejecenter Lillevang, Farum

Sygeplejerske Marianne Wulff, Provstegaardshjemmet, Odense

Konstitueret gruppeleder, Sjælland. Som nævnt har det efter interviewet ikke været muligt at få kontakt med denne person. Den pågældende har derfor ikke kunnet give tilsagn om at blive citeret med navns nævnelse, og er derfor anonymiseret.

God pleje bygger på respekt og ligeværdighed

Både ledere og medarbejdere peger på respekt og ligeværdighed som helt afgørende forudsætninger for at kunne yde god pleje og omsorg. Men hvordan viser det sig i praksis, og hvordan afspejler disse holdninger sig i hverdagens rutiner og samvær med ældre mennesker? :

ikke ind uden at banke på. Vi må banke pænt på og tørre fødderne af, også rent psykisk, inden vi går ind. Jeg kommer for at hjælpe dem, og det er mig, der er på besøg, så det er den ældre, der sætter dagsordenen. Så kan man som fagperson nogle gange tage styringen, når det er nødvendigt, men det skal være på en værdig måde. De, der bor her, betaler faktisk for at få den optimale omsorg og pleje, og det har de krav på. Vi skal være professionelle og levere hjælpen på en ligeværdig måde.

(Sygeplejerske Marianne Wulff, Provstegaardshjemmet, Odense.)

- Beboerne har deres egne lejligheder, det er jo deres hjem og der går man altså

- Jeg har også oplevet medarbejdere blive meget forargede, hvis nogle besøgende bare åbner døren ind til en bolig, glør ind og går ind. De er kommet til mig og siger: "Han spurgte ikke engang, om han måtte have lov til at gå ind i deres hjem!" Det bliver jeg glad for, at personalet reagerer over for. Det viser jo, at det ikke er den stil, der er normal her.

(Centerleder Tana Bredesen, Lillevang)

- Jeg vil jo ikke, selv om jeg er lidt presset en dag, sige "Sæt dig nu på stolen!" eller "Se nu at komme her hen!". Man forklarer beboeren, hvorfor man bliver forsinket, fx hvis en af de andre beboere er dårlige, og hvorfor de må vente. Så siger de: Det kan jeg godt forstå. Du kommer bare, når du kommer. Der er ikke noget med at vi siger: "Jeg har ikke tid til dig lige nu", eller "Du har lige kaldt, du må vente" – det hører man jo nogle steder. Det tonefald kender vi slet ikke her.

(Social- og sundhedsass. Lone Liebe, Plejehjemmet Lotte)

- Selvfølgelig er der respekt. Det er jo et andet menneske, du har foran dig. At den person så har nogle problemer eller nogle svage områder, vi skal hjælpe med – det flytter jo ikke på det, mennesket. Det er jo en personlighed med et langt liv og en lang erfaring bag sig, som du er nødt til at respektere. Det handler om ligeværdighed.

(Gruppenleder Vibeke Wernebo, Lillevang)

- Grunden til jeg bruger så utrolig mange kræfter på tankerne om at få de her ting ud, er, at jeg gerne vil have, at den dag jeg bliver gammel, så er der et sted hvor man kan blive behandlet ordentligt. Og det handler ikke om mursten.

Når jeg bliver gammel, vil jeg gerne mødes af en, der vil hjælpe mig med det, jeg ikke selv kan mere, som vil behandle mig med respekt, så jeg kan bevare min værdighed hele livet, uanset hvordan jeg har det. Jeg vil gerne mødes af et menneske, der har empati – altså det med at tage sine egne sko af og den andens på for at mærke, hvor det trykker. Og så vil jeg gerne mødes af et menneske, der både vil holde af mig og om mig, for det er det, der betyder noget. Og alle de andre ting kan være ligegyldige. De kan lave regler og love, de kan give de ældre fem rum hver, men det er ikke det, det handler om. Hvad hjælper det at få sit eget toilet, hvis man ikke ved, hvad det skal bruges til, eller er lammet, så man ikke kan gå derud? Så handler det om, at de mennesker, der er ansat, vil hjælpe dig derud.

(Plejehjemsleder Thyra Frank, Plejehjemmet Lotte)

At se mennesket bag skrøbelighederne

Respekt og ligeværd handler bl.a. om at forstå og acceptere, at ældre er forskellige og derfor har forskellige ønsker, behov og normer – der tilmed kan være meget anderledes end ens egne. Samtidig skal personalet være i stand til at se ud over de fysiske og psykiske skavanker og vanskeligheder, der som regel er årsagen til den ældres behov for kontakt til ældreplejen.

Gangbesværet, talevanskelighederne eller den begyndende demens må således ikke skygge for mennesket. Også derfor bør kendskabet til og interessen for det ældre menneskes livshistorie og -erfaring prioriteres højt, er der stor enighed om hos både ledere og medarbejdere:

- Menneskesynet er vigtigt. At gå ind og se på mennesker som mennesker med ressourcer frem for at se på dem som mennesker, der ikke kan noget. Jeg ville nødig mødes af andre mennesker, lige meget hvor handicappet jeg var, som en der ikke kunne noget. Man hører meget plejepersonalet sige, "De kan ingenting", man hører også pårørende sige "De kan ingenting". Tænk at blive set på med sådanne briller. Man er lig med et nul.

(Centerleder Vibeke Sand,
Bakkehusene)

- Vi har en meget aggressiv dame i den ene gruppe, som har frontallapsdemens. Jeg har fundet ud af, at hun er gammel syerske, og jeg er i gang med at sy en korsagetop, så hun har givet mig mange fif. Nu har jeg så lovet, at når den bliver færdig, så tager jeg den med ind, så hun kan se den. Hver gang jeg kommer ind i gruppen, smiler hun og spørger, hvordan det går med min korsagetop. Det er vigtigt, at vi som personale samler det op og har den respekt; De er gamle mennesker, de har haft et langt liv, de har en masse viden.

(Gruppeleder Vibeke Wernebo, Lillevang)

- Man giver meget, men man får utrolig meget igen. Sådant aften hvor vi kan sidde til klokken to, vi har fået rødvin og vi har fået en til kaffen og så er vi ude og danse med kørestole... Vi har bla. en, der har været en rigtig dygtig danser, der har lært mig nogle dansetrin, som jeg ikke kunne. Det er ikke noget med, at "Det er Petersen som jeg passer, der sidder derovre". Nej, "Det er min gode ven, Petersen, der sidder derovre".

(Social- og sundhedsass. Lone Liebe,
Plejhjemmet Lotte)

- Hver gang vi får en ny beboer, taler vi først med familien eller beboeren selv, og så får vi en livshistorie. Det er meget væsentligt, at man ved, hvilket liv denne beboer har levet. Så kan vi også langt bedre give en god pleje. For det første har vi noget at tale om, som vi ved er

relevant for beboeren, for det andet ved vi også, hvilken type beboer det er, hvordan man skal behandle dem. Alle bliver behandlet med respekt, men derfor er der jo alligevel stor forskel på den sociale baggrund.

(Social- og sundhedsass. Lone Liebe, Plejehjemmet Lotte)

Selv om kendskabet prioriteres højt, kan det være svært at sikre sig, at alle, også vikarerne, har tilstrækkelig viden om den enkelte ældre – og her må det faste personale tage hånd om situationen. Som en medarbejder fortæller:

- Vi har indflytningsmøder, som foregår 24 timer efter en beboer er flyttet ind, og der skal kontaktpersonen til den nye beboer deltage. Det ser jeg som en meget vigtig del. Man får indblik i den her person. Hvad er deres baggrund, identitet, familieforhold osv. Hvis man ved det, så når man rigtig langt.

(Konstitueret gruppeleder, Sjælland)

Kendskabet til et ældre menneske og dets livshistorie kan i nogle tilfælde være afgørende for at forstå personen og den pågældende persons reaktioner, fx når en person er ramt af demens. Som en af medarbejderne fortæller:

- Jeg sad forleden og snakkede med en af beboerneovre hos mig. Vi sad og snakkede om personalemangel, fordi der er tre aftenvagterovre hos mig, der har sagt op. Jeg syntes, at det skulle der være noget opmærksomhed på, så jeg gik ned og satte mig til frokost og fik en god sludder ved bordene. Der sagde en af beboerne så: "Det, der er det værste er, at de mennesker der kommer her er rigtig søde og dygtige, men de kender mig jo ikke. Og ved du hvad, jeg har mistet min søn og de spørger mig altid, når de kommer: Får du tit besøg af dine børn? Og jeg kan ikke klare den sætning", siger hun så. "Og det er faktisk det værste, når vikarerne kommer: at de ikke kender mig".

(Konstitueret gruppeleder, Sjælland)

- Når hun nogle gange opfører sig ubehøvet rent ud sagt, så ved jeg godt, hvad der ligger bag, så det reagerer jeg ikke voldsomt på. Men nogle, der ikke har den viden, tænker, hvad er hun for en madamme, og så kan hun blive fejlbehandlet og fejltolket.

(Konstitueret gruppeleder, Sjælland.)

Værdierne skal forankres

Nogle af redskaberne til at sikre, at værdier som respekt og ligeværdighed præger omsorgsarbejdet og relationerne på institutionerne, er et velkendt og forankret værdigrundlag, synlig ledelse, faglig sparring, åbenhed og tillid, samt et godt kollegialt fællesskab. Og der kan være forskellige måder at gribe det an på:

- Man skal som leder være engageret og synlig. Og synlig er ikke med øjnene alene, det er også, at de ved, hvad man står for. Det skal være sådan, at når mine medarbejdere står i en eller anden situation, så ved de, om det er rigtigt eller forkert, det de vælger at handle ud fra. Noget, jeg står meget for, er åbenhed og loyalitet. Det er noget af det, jeg kan” tænde mest af på”, hvis det ikke er der, fordi det er vigtigt i arbejdet med mennesker.

(Centerleder Vibeke Sand,
Bakkehusene)

- Det betyder rigtig meget, at man har et stærkt værdigrundlag og det har vi. Jeg tager altid fat i værdigrundlaget, når en ny medarbejder starter. Vores værdigrundlag tager udgangspunkt i respekt for beboerens liv i beboerens hjem, og nøglen til at beboerne har det godt er personalet.

De kan aldrig få det for godt. Det vigtigste i værdigrundlaget er, at det er medarbejdernes ord, det er medarbejderne, der har lavet det her. Det er deres fortolkning af det grundlag, vi arbejder ud fra. Det er deres ord for, hvordan det skal være. Og det synes jeg jo nok er det allervigtigste, for det her er jo vores grundlov, det er det vi gerne vil kendes på, det er vores identitet.

(Forstander Else Magnussen,
Provstegaardshjemmet)

- Det [skriftlige værdigrundlag, red.] er jo meget overordnet og meget fint og kan virke fjernt på medarbejderne ude på gulvet. For mig handler det om at få det omsat til vores hus, og det er igen den daglige snak, der skal til, og det er noget med at tage det op på nogle personalemøder. Vi har nogle konferencer, hvor man sidder med medarbejderne og det er jo der, man skal diskutere holdningerne i lige præcis dette hus.

(Gruppenleder Vibeke Wernebo, Lillevang)

- Jeg ved godt, at der findes steder, hvor tingene ikke er i orden, men det er ledelsesproblemer. Personalet er jo guld og jeg behandler dem sådan. Jeg holder af dem og interesserer mig for dem og deres familie. Til gengæld får jeg aldrig et nej. Men jeg er jo heller ikke den, der sparer mig selv. Jeg tager også selv fat. Og jeg skal være synlig, gå foran og vise vejen.

(Plejhjemsleder Thyra Frank,
Plejhjemmet Lotte)

- Jeg mener, det er vigtigt, at ledelsen er på i dagligdagen. Det er vigtigt for personalet, at hvis de [ledelsen, red.] siger noget, så skal de også vide, hvad de snakker om. Og det kan de altså ikke vide, hvis de sidder bag en computer. De skal med ud i det. Vi skal også som ledere være med til at sørge for, at de har nogle gode kolleger, som de er rigtig glade for at arbejde sammen med. At der er tillid og et godt samarbejde og god kommunikation.

(Konstitueret gruppeleder, Sjælland)

- Jeg siger også til dem, at min dør altid er åben, uanset om det er noget fagligt eller rent socialt eller noget derhjemme med familien. Og hvis man har kæreste, mand eller børn, så skal de da med ud og se, hvor du arbejder. Jeg vil gerne have dem til at sige, at det er min arbejdsplads, mit plejehjem.

(Forstander Else Magnussen,
Provstegaardshjemmet).

Respekt og ligeværdighed gælder ikke alene i samværet med ældre men også blandt personalet, og der er stor opmærksomhed på den betydning, personalets trivsel har for omgangstonen og samværet med de ældre:

- Det kan jo ikke hjælpe noget, at vi bare tænker på, hvor gode vi er, hviler på laurbærrene og pudser glorien. Det er hårdt arbejde, men det er jo også sjovt,



når det giver resultater. At folk er glade for at komme på arbejde, det smitter jo af på vores beboere, at vi er glade for at være her.

(Sygeplejerske Marianne Wulff,
Provstegaardshjemmet)

- Her er vi alle sammen lige gode. Der er ikke noget med, at man er rengøringsdame eller sygeplejerske, alle er lige dygtige. Vi kan ikke undvære hinanden, vi har stor respekt for hinanden og det giver et godt arbejdsmiljø. For eksempel har jeg en meget tung klient i øjeblikket og jeg kunne ikke selv løfte ham højere op i sengen. Så gik jeg ned til vores vaskemand, han var ledig og han kom selvfølgelig og hjalp mig. Alle kender hinanden, beboerne kender også vores vaskemand og rengøringshjælp, så det er ikke en fremmed mand, der kommer ind og hjælper dem. Så de er trygge. Og så kan det være, at jeg kan hjælpe ham en dag, hvor han har travlt. Sådan får vi det

til at køre ved at hjælpe hinanden, og så ved vi også, hvad hinanden laver – og det er meget vigtigt – for så har vi respekt for det. Man hører tit [andre steder, red]: “Det er også de dagvagter” eller “Det er også de aftenvagter, de laver ikke noget”, “Det er os, der laver det hele”. Og det man hører om, hvordan der bliver talt til ældre mennesker, det kender vi ikke her, vi taler pænt til hinanden. Det gør vi også i personalegruppen.

(Social- og sundhedsassistent Lone Liebe,
Plejehjemmet Lotte)

- Jeg forventer, at de behandler hinanden ordentligt. At de taler pænt til og om hinanden. For hvordan skal jeg kunne tro på, at de behandler de gamle ordentligt, hvis de ikke kan behandle hinanden ordentligt?

(Plejhjemsleder Thyra Frank,
Plejehjemmet Lotte)

Uddannelse er nødvendigt – men ikke altid tilstrækkeligt

Arbejdet med at forankre værdigrundlaget på arbejdspladsen og hos den enkelte medarbejder anskues af både ledere og medarbejdere som en kontinuerlig opgave og en løbende proces i det daglige arbejde. Et fagligt uddannet personale ses som et vigtigt element i at sikre en god omgangstone og pleje, men ikke alt kan læres af alle på skolebænken, og personalets uddannelsesmæssige ballast er desuden ofte let.

Viden om og forståelse for ældre svækkede mennesker kræver menneskelig indsigt, empati, tolerance og omstillingsevne foruden evne til og interesse for at søge nye handlemuligheder og strategier, når plejen og omsorgen fx rettes mod særligt krævende eller svækkede ældre. Det kræver både faglig viden og personlige kompetencer, som skal udvikles på arbejdspladsen i samarbejde med kolleger, i efteruddannelsesforløb og i nogle tilfælde ved en direkte personlig og pædagogisk indsats over for den enkelte medarbejder:

- Det er et lavstatus-fag og det kan du også se på nogle af medarbejderne, som dårlig har overskud til at varetage deres eget liv, og så kan man jo godt blive for-



skrækket over, at de skal ind og være med til at varetage andres liv. Da er det i hvert fald vigtigt at have fokus på – både som leder men også som kollega – at få taget hånd om og få lært rigtigt.

(Centerleder Vibeke Sand, Bakkehusene)

- Det plejefaglige er på plads og i orden, antager jeg, når medarbejderen er blevet ansat, for ellers var personen ikke blevet ansat i stillingen. Men jeg har fokus på de ting, man ikke ser så meget i stillingsopslag og ansøgninger. Det er de bløde værdier. Og det er jo egentlig de bløde værdier, jeg kan bruge. Hvad er det, du kan tilbyde stedet her, for det er de bløde værdier, dine kolleger, beboerne og jeg har brug for.

(Forstander Else Magnussen,
Provstegaardshjemmet)

- Jeg ser det som en løbende proces hele tiden – lige her til morgen fx havde jeg en dement dame, som ikke ville have ren ble på, hun ville ikke i bad og sådan noget og hvad gjorde personalet nu, fordi hun lugtede og hvad med de andre beboere ... ? Så fik vi en snak om, at der er ingen, der dør af at gå rundt med en våd ble, så det er ikke her, vi griber ind med magtanvendelser, og sådan opstår der jo situationer hele tiden. Så selv om de har været til den her undervisning, så er det jo ikke færdigafsluttet. Vi ta'r den hele tiden og det tror jeg, vi kommer til at blive ved med. Der vil hele tiden opstå en ny situation.

(Gruppenleder Vibeke Wernebo, Lillevang)

- Nu går jeg jo også rundt og ser nogle ting. Så man kan gøre det overordnet på møderne, hvor vi snakker om det alle sammen og altså har det som et punkt på dagsordenen. Men jeg tror også, at jeg er nødt til at tage den i hverdagen i den enkelte gruppe eller med den enkelte medarbejder, når jeg ser nogle ting. Jeg tror, at det er nødt til at køre sideløbende og at vi bliver nødt til at gøre det til stadihed.

(Gruppenleder Vibeke Wernebo, Lillevang)

- Det hjælper ikke bare at sende folk på kursus. Det lærer de det ikke af. Der er nogle ting, man ikke kan læse i en bog. Vi kan jo ikke gå ud og læse i en bog, hvordan man takler denne demente mand, uden at han bliver vred og slår.

(Centerleder Vibeke Sand, Bakkehusene)

- Det er en stor kunst at kunne tilpasse sproget. Som vi snakkede om før, kommer folk jo ikke her i en ond mening og selvfølgelig kommer de med forskellige baggrunde men det er jo ikke særligt højt prioriteret på uddannelsen: Den kunst det er at ramme så mange forskellige mennesker, der er i så mange forskellige kriser og i livsforløb, der nærmer sig en afslutning. Det er en vanvittig svær opgave vi har. Og så sætter vi det dårligste og korteste uddannede personale til at klare det.

(Centerleder Tana Bredesen, Lillevang)

Når respekten og omgangstonen kommer under pres

Eksempler på respektløs tiltale og uværdig behandling af ældre mennesker dukker indimellem op i medierne. Det optager og påvirker både ledere og medarbejdere. Og det erkendes, at der indimellem sker svigt, og at nogle medarbejdere ikke altid magter opgaven. Men hvorfor går det galt, hvordan forsøger man at forebygge, og hvordan gribes der ind over for ansatte og kolleger, der går over grænsen? :

- Det handler om frustrationer og magtesløshed. Det kan være kolleger, der er syge, eller det kan være noget på hjemmefronten. For jeg tror ikke på, at man – hvis man har et forkert menneskesyn – søger ind et sted for at arbejde med mennesker. Jeg tror heller ikke på, at der er nogle medarbejdere, der kommer herind om morgenen og tænker: "Hvor mange kan jeg gøre ondt i dag?" Jeg tror de kommer her med deres bedste hjerte og så er der nogle faktorer som fx stress, der giver sig udslag i nogle frustrationer og så er det, det kommer. Det er jeg overbevist om.

(Gruppenleder Vibeke Wernebo, Lillevang)

- Det er folk, der går hjem for tit med en følelse af, at de ikke udfører det arbejde, de bør. De kommer i konflikt med sig selv og deres egen etik om, hvordan man behandler andre mennesker. Og enten melder de sig syge, og så kommer det høje sygefravær, eller også beskytter de sig selv ved at tage skyklapper på. De ser kun lige det foran sig. Alle nuancerne, som gør livet til noget smukt, forsvinder og så bliver de kynikere. Og det her system udvikler kynikere. Det kan sagtens være en af dem, der engang stod og skreg, at hun brændte for det her og ville gøre en forskel. Men hun har bare ikke magtet de her ting. Og der skal man være inde meget tidligt og hjælpe dem ud. Når nogen er i krise eller gør sådan, så er det, vi andre skal gå ind og sige: "Du har det ikke godt. Kom med mig ud".

(Plejhjemsleder Thyra Frank,
Plejhjemmet Lotte)

- Jeg køber ikke den der med tidspres. Der kan selvfølgelig være tidspres, men det kan også være, at man ikke er så god en arbejdsgruppe, at man lærer at sige fra i jobbet. For i vores job handler det også om at sige fra over for ledelsen, fx sige, at nu har vi prøvekørt det her i 14 dage og det fungerer ikke. Vil du prøve at sætte dig ind i det og gå med ud? Det handler om at se på, om vi i arbejdsgruppen er gode nok til at finde ud af, hvor vi skal lægge vores arbejdskraft og hvor vi mangler noget. Og er vi gode nok til at tale med hinanden om, hvordan det går derhjemme? Det er vi her. Vi observerer

altid hinanden lige så meget som beboerne. Og hvis man har det dårligt på hjemmefronten, så kan man hurtigt komme til at vrisse.

(Social- og sundhedsassistent Lone Liebe,
Plejhjemmet Lotte)

- Der er så mange, der bliver desillusionerede og mister gejsten og troen på at kunne gøre en forskel. De vil det så godt og så tager systemet livet af dem. Hvis de kommer ind til hr. Hansen og de kun må bruge 3 minutter på at barbere ham, hvilket kan være nok, hvis de kun skal barbere ham. Men hvis han er ked af det, eller han trænger til at snakke, og de ved at det tager 10 minutter, hvis de sætter sig med ham, så kommer de bagud ... Og hvis de så også bliver nødt til at sætte sig ned det næste sted.

(Plejhjemsleder Thyra Frank,
Plejhjemmet Lotte)

Andre årsager til uhensigtsmæssig adfærd fra personalet kan være manglende viden, uheldige rutiner og vaner samt ubetænksomhed. Det kan også være et forsøg på alligevel at finde løsning på en vanskelig situation – hvor medarbejderen fx ikke kender andre handlemuligheder.

- Jeg havde en medarbejder der kom op til mig på kontoret og sagde: "Nu har jeg smidt hende i seng, for de var ved

at komme op og slås." Jeg sagde så til hende: "Du kommer ikke herop på mit kontor og fortæller mig, at du har smidt hende i seng?" Jo, det har jeg. Så havde jeg en snak med hende om det og at jeg ikke vil acceptere, at hun gør sådan.

"Skal hun så også have stuearrest eller hvad?" Nej, sagde hun så – det var ikke sådan ment. Og så begyndte hun [kollegaen, red.] at forklare: "Når hun [beboeren, red.] gik deroppe og begyndte at slå på de andre, så havde hun bedst af at komme ind og ligge i sin seng og hvad skulle jeg ellers have gjort?". Så fik vi en snak om, hvad man ellers kunne have gjort – have afledt fx. Hun følte, at hun stod alene med det og at der ikke var nogen, hun kunne bede om hjælp. Der mener jeg så, at vi er seks medarbejdere på i huset, så jeg sagde til hende, at du er ikke alene. Vi skal åbne den bevidsthed – også i pressede situationer – at vi skal bruge hinanden.

(Gruppeleder Vibeke Wernebo, Lillevang)

- Hun gør et stort stykke arbejde og er egentlig utrolig dygtig og engageret, men hendes sprogbrug var ikke i orden. Det oplevede jeg en dag. Vi havde siddet og talt om to af beboerne i forhold til nogle aktiviteter og hvordan vi fik motiveret dem, hvad vi kunne gøre for at gøre den her dame mere aktiv osv. Det var kollegaen også med på. Men hun var meget kommanderende over for beboeren: Hun åbnede døren ind til beboeren og sagde, at hun skulle lette rumpetten og komme ud med det der [service. red.]. Jeg måtte

så sige til hende, at der var noget, hun helt havde misforstået og jeg spurgte hende, om hun egentlig var klar over, hvad hun havde sagt. Så stod hun lidt og reflekterede. Jeg forklarede hende, at her kommanderer vi ikke med nogen, og jeg gjorde hende opmærksom på, at hun ikke kunne tillade sig at tale sådan til en dame, der sidder i sit eget hjem."Det kan godt være, at hun ikke gør det, du synes hun skal gøre, men det er ikke ensbetydende med, at det er det, hun skal gøre. Det kan godt være, at du synes det er forkert og hun hverken er til at hugge eller stikke i, men det er ikke den måde, vi arbejder på her. Vi arbejder motiverende. Og støtter og hjælper." Som jeg sagde til hende: "Det kan være en støtte for beboeren, at man går ind og siger: Ved du hvad, jeg står og skal i gang med at rydde op ude i køkkenet. Vil du ikke hjælpe mig ved at bære dit service ud, så jeg kan få det sat i opvaskemaskinen? Skal jeg evt. hjælpe dig ud til køkkenet med det?" Kollegaen kunne så godt se, at det var en anden måde at gøre det på. Og jeg gjorde det klart, at den tone fører vi ikke her og at det gjorde mig ked af at høre, at hun talte sådan til beboerne. Jeg har så ikke hørt hende tale sådan siden.

(Konstitueret gruppeleder, Sjælland)

- Alle "går over" engang imellem, hvor man ikke skal. Jeg har også arbejdet sammen med kolleger, der er blevet slået og som refleksmæssigt giver igen. Det er jo ikke i orden. Det er man nødt til at gå ind og handle på og sige: "Fingrene ned i

lommen, om på ryggen eller hold dig selv i hånden. Du er nødt til at styre dit temperament. Den beboer, der slår, slår jo ikke for at slå dig." Det er jo yderst sjældent, at beboere slår, fordi de ikke kan lide én. Det er jo i afmagt, når de gør det, fordi de føler sig presset eller truet, eller fordi de ikke forstår, hvad der foregår omkring dem. Der skulle vi jo med vores faglighed prøve at flytte tingene fra hjertet op i hjernen, træde et skridt tilbage og så handle derefter, så man har tanken med og ikke kun følelsen. (...) Det kan så være, at jeg vælger at inddrage sikkerhedsrepræsentanten eller en af de medarbejdere, der har den gode kontakt, så de kan vise, hvad der skal til her. Sådan at man lærer af hinanden.

(Centerleder Vibeke Sand, Bakkehusene)

Og det handler ofte om hurtig indgriben, så kursen rettes op – og om at gå foran med et godt eksempel:

- Jeg oplevede det for nogle år siden her: Man hørte dem råbe sådan, fx "Tager du ikke lige Gurli med herop når du kommer? Gider du tage hende?", og så blev der bare råbt gennem hele afdelingen. Det er jo ikke ondt ment, og når man spørger personalet, så har de slet ikke tænkt over det. Men hvis vi ikke havde fået det stoppet dengang, så kunne det jo godt have udviklet sig. Der kunne godt været kommet en udefra og sagt: "Der råber de til beboerne og taler til

dem i tredje-person". Jeg hører det ikke mere her, men jeg har hørt det tidligere, det må jeg sige.

(Forstander Else Magnussen,
Provstegaardshjemmet)

- Vi snakker meget om, at man skal prøve at mærke på sig selv: hvordan vil du selv have det, hvis det var dig, som sad og var svag og fik den behandling, eller der blev sagt nogle ting til dig, som du ikke synes om, hvordan vil du så opleve det? Hvordan gør det inde i din mave lige nu?

(Centerleder Vibeke Sand,
Bakkehusene)

- Det er også meget vigtigt, at man selv går foran med et godt eksempel. For det smitter jo af, når de ser, at man taler pænt og behandler folk med respekt. Så får andre øje på, at det jo er pænt. Det smitter.

(Sygeplejerske Marianne Wulff,
Provstegaardshjemmet)

Både ledere og medarbejdere peger på, at vejen til et godt omsorgs- og plejemiljø går via synlig og klar ledelse, der både skal understikke de overordnede rammer og samtidig have fingeren på pulsen i forhold til både personale og beboere. Åbenhed og tillid samt faglig kunnen spiller også en væsentlig rolle, ligesom der hos både ledere og medarbejdere er en klar forventning om, at der udøves selvjustits:

- Det er meget vigtigt, at vi som ledere er i vores huse og vi er med i grupperne. Selvfølgelig kan vi ikke høre alt og vi er der jo ikke hele tiden. Der sætter jeg da min lid til, at medarbejderne har selvjustits. Det forventer jeg helt klart. Og det ville komme bag på mig, hvis der ikke var selvjustits.

(Gruppelider Vibeke Wernebo,
Lillevang)

- Vi oplever jo også her, at vi nogle gange skal være hurtige på aftrækkeren, når vi får nye medarbejdere, for selv om de har ren straffeattest og gode papirer, så er det jo også vigtigt med de bløde værdier, og det kan jo godt være, at de ikke altid agerer fornuftigt men bare er gode til at sælge sig selv. Men så har vi nogle medarbejdere, der ikke vil finde sig i den slags, og de går videre til ledelsen: "Vi vil ikke finde os i den måde, hun gør tingene

på og hvordan hun er over for beboerne”.

(Forstander Else Magnussen,
Provstegaardshjemmet)

Det handler imidlertid også om at kende egne ressourcer og begrænsninger – samt om at turde stå frem og bede om hjælp. Som en medarbejder fortæller:

- Jeg har selv gjort det. Jeg har selv oplevet at stå i en sådan situation og jeg mener også, at det var mit ansvar at sige fra over for det – for jeg var godt klar over, at dér trådte jeg over grænsen. Det blev bare for meget. Jeg mener, at det er en personaleopgave at gå videre med det og sige til sin gruppeleder, at det her er en rigtig tung og svær opgave. Sige fra over for det og få hjælp. Derfor søgte jeg hjælp og sagde, ”Jeg kan simpelt hen ikke holde hende ud. Jeg har det virkelig dårligt med det. Jeg har trådt over grænsen og sagt noget, jeg aldrig skulle have sagt, og det ligger ikke til min natur at reagere sådan her, men det har jeg altså gjort – det har bare været en for stor mundfuld.” Det handler om at mærke sig selv og sige fra: Et det her noget, jeg vil være en del af?

(Konstitueret gruppeleder, Sjælland)

Kunsten at tilpasse sproget og anvende god sprogbrug

At arbejde med omsorg for andre mennesker kræver konstant indlevelse, omstilling og koncentration. Det gælder ikke mindst i den daglige kontakt og kommunikation, hvor sproget skal tilpasses den enkelte ældre samt dennes særlige baggrund og eventuelle vanskeligheder. Og netop forskelligheden gør, at der ikke findes én rigtig måde at gøre eller sige tingene på:

- Vi må gerne være moderne i sproget og især til de borgere, der selv er det og har taget det sprog til sig. Men hos de borgere, der ikke er det, skal vi kunne omstille os og måske meget gerne oven i købet bruge nogle af de ord, de kender – nogle gammeldags vendinger. Så kommer man tit langt. Nogle af de unge medarbejdere, som er i stand til det og kender nogle af de lidt ældre ord, de får en utrolig god kontakt med de borgere. Det er en måde at vise respekt på.

(Centerleder Tana Bredesen,
Lillevang)

- Det handler også om viden. Har man fx en beboer, der er ”klar” og meget humoristisk, ja så kan man stå derinde og lave en masse sjov og ballade og tale højt eller i forskelligt toneleje. Og når man så derefter går ind til en svært dement, så

skal du også være opmærksom på, hvordan du begår dig der og hvordan dit toneleje er. Så det handler også om faglighed.

(Konstitueret gruppeleder, Sjælland)

- Man skal ikke tale ned og have medlidenhed i stemmen. Det skal være ligeværdigt. Og det er vigtigt at huske, at selv om beboerne har en hjerneskade, der gør, at de nogle gange agerer meget særpræget, så er det altså voksne mennesker og det er der, kommunikationen skal være.

(Centerleder Vibeke Sand,
Bakkehusene)

- Vi har også en dame hos os, der er meget dement, men har bevaret sproget og sætter spørgsmålstegn ved alting hele tiden: Hvorfor gør du sådan? Hvorfor sidder du sådan? Hun kommenterer alt og i starten kom jeg med lange, fine forklaringer. Så stillede hun bare endnu flere spørgsmål. Der handler det om at tilpasse sproget men ikke ved at barnliggøre det.

(Gruppeleder Vibeke Wernebo,
Lillevang)

- Jeg er også meget opmærksom på sprogbrugen i forhold til at sige "vi". Jeg kan også selv en gang imellem komme til at sige "vi", når jeg snakker med en ældre, "Skal vi gå i bad?". Det er da morsomt, men det med at omklamre, som var man en del af det menneske, det mener jeg ikke er rigtigt. Og det udtrykker man,

når man bruger "vi" i stedet for at sige: "Nu skal jeg hjælpe dig ud i bad."

(Sygeplejerske Marianne Wulff,
Provstegaardshjemmet)

- Et godt eksempel er hjemmeplejen, der skulle hjælpe min far med at barbere sig, og hun spurgte ham "Skal vi barberes?" og han svarede "Har du fået skæg?". (latter). Det er jo ikke af ond vilje. Men man er jo nødt til at sige det på en ordentlig måde til dem: "Det her er nok ikke så godt, for hvordan vil du selv have det med, at nogen sagde sådan til dig?". Vi er nødt til at sige, at det der vil vi ikke have, vi vil have det sådan her i stedet for.

(Forstander Else Magnussen,
Provstegaardshjemmet)



Omsorg er ikke kun hjælp men også nærvær og tid til snak

Flere interviewede pointerer, at omsorg er mere end blot at yde hjælp med praktiske, huslige og personlige gøremål. Det er også samværet og nærværet, tiden til at snakke, muligheden for at skabe gode og sjove oplevelser og stunder og i det hele taget at være til rådighed:

- Når man i dag snakker om, hvad man laver som sosu-hjælper, så er det jo ikke kun at vaske dem, give dem mad og tøj på og gøre rent. Det er lidt instrumentelt. Så er der alt det andet: samvær og etikken, altså kontakten med dem. Det er jo egentlig den største del af deres arbejde og det er den, der er med til at give beboerne livskvalitet. Det er jo det, de skal kendetegnes på i deres arbejde og ikke det andet ... I starten kommer de og siger, at de aldrig har tid til samvær og jeg siger, at det passer ikke, for beboeren skal have gjort rent en gang om ugen. Det tager en halv time. Det er 100 pct. samvær. "I skal ikke gå derfra, imens I er inde i lejligheden sammen med beboeren." Det er da samvær og alle snakkede jo, fx sikke en flot vase, hvornår har du fået den, hvilke minder bringer den frem. Billeder og alt muligt, når man går og tørrer af. Der er jo ikke større anledning til samvær. Det er meget nemmere at være sammen med andre mennesker, når man gør noget

praktisk sammen end bare at sidde og være sammen.

(Centerleder Vibeke Sand,
Bakkehusene)

- Man må jo prioritere tingene, for det kan være meget mere vigtigt at sætte sig og lytte, end at Fru Hansen skal i bad, fordi det er onsdag, det kan vente ... Det er jo ikke altid hendes behov for et bad, der vægter højest. At hun er ked af det kan ikke vente til på onsdag, det kan badet godt.

(Sygeplejerske Marianne Wulff,
Provstegaardshjemmet)

Flere steder er der klar forventning om, at personalet holder pauser sammen med beboerne – frem for at opholde sig i et personalerum. Og det skal anerkendes af både ledere, medarbejdere og pårørende, at personalet sætter sig ned og prioriterer samværet:

- Jeg kan jo komme på alle tider af døgnet. I starten da jeg kom rundt, så fik de jo også pludselig meget travlt med at komme igang med at lave nogle ting. Jeg kan huske, at der var en medarbejder, der spurgte, om jeg ikke kunne tage forstanderskoene på, så de kunne høre, når jeg kom. Men det er jo slet ikke det, det handler om, for jeg bliver så glad, når jeg ser, at de sidder og drikker kaffe og hygger sig med en beboer. De sidder der

og griner og har det sjovt. Det er dejligt at se, at de hygger sig, det er jo det jeg kommer for. Jeg kommer ikke for at se om de laver noget, jeg kommer for at se, hvordan de har det. Det er ikke kontrol, det er omsorg, både for personale og beboere. Og nu er der ikke nogen, der tager anstød af, at jeg kommer rundt. Jeg får mig en kop kaffe med dem i deres formiddagspause, når der er tid. Og det er jo netop noget med, hvordan kulturen bygges op.

(Forstander Else Magnussen,
Provstegaardshjemmet)

- Her er det sådan, at personalet spiser sammen med beboerne. Det har vi gjort siden januar '89, og der smed vi også vores uniformer. Mit personale har også tid til at ryge og snakke, men de gør det sammen med beboerne.

(Plejhjemsleder Thyra Frank,
Plejhjemmet Lotte)

- Mine medarbejdere er sammen med beboerne fra de møder på arbejde til de går hjem. Vi har et kontor, som bliver brugt til at lave dokumentation, ringe til læge o.l. og afholde elevsamtaler. Der bliver ikke drukket kaffe på kontoret men sammen med de ældre i fællesrummet. Det er jo tanken med leve-bomiljø, at man er sammen med beboerne fra man kommer til man går, og så det med at man kan være gæst samtidig med, at man sørger for, at der er hjemligt og rart. Det er jo også en balance. For hvis man selv som

personale føler, at man bor der, så tager man for meget over og kan derved miste respekten.

(Centerleder Vibeke Sand,
Bakkehusene)

Ofte får personalet tæt kontakt til en ældre og kender personen godt – til tider så godt at det kan blive svært at finde nye samtaleemner:

- Noget af det, vi skal øve os i, er at blive ved med at være nysgerrige over for de samme mennesker, som vi kender og møder dag ud og dag ind. Blive ved med at spørge, hvad de har lyst til og ikke bare, at vi nu gør det næsten som ægtepar. Det kan være vældig svært at bevare den nysgerrighed. Jeg har lige nævnt på vores ledermøde vigtigheden af, at vi også sidder der som ledere, når vi fx holder fester, og er nogle eksempler på det her med at konversere, når man er til middag. Jeg kan sagtens se, at der kunne vi blive meget dygtigere. Der kan vi personaler godt falde hen og nu sidder vi her, og uh, det er lang tid at holde en samtale i gang, når man sidder i flere timer. Det må vi arbejde med ved at være eksempler. Meget af alt det her med at bruge sproget er noget, vi skal gøre gennem eksemplets magt, tror jeg. Vi kan helt klart lave undervisning i det og det er også mit ønske, at vi kan gøre det, når vi sådan er kommet over de helt basale ting. Det er nogle gode emner og det er nogle emner, der vil optage personalet, fordi

det giver rigtig god mening. Det er jo helt ude konkret.

(Centerleder Tana Bredesen,
Lillevang)

Samtidig kan den nødvendige professionelle distance indimellem komme under pres, som nogle ledere og medarbejder fortæller. Relationen kan blive tæt og det kan være svært at bevare rollerne, ikke mindst fordi omsorgsudøvere forventes at bruge egne følelser i arbejdet. Det er en problemstilling, som mange af lederne er særlig opmærksomme på:

- Det er jo der, vi som ledere skal gå ud og være rollemodeller for medarbejderne ved at vise, hvordan man kan snakke meget personligt med folk uden at blive for privat. Jeg tror, at lige præcis her har nogle af vores bedste medarbejdere det meget svært, fordi de bliver meget private. De har nogle langvarige relationer og ofte meget tætte relationer – meget tættere end de pårørende. Og det er svært ikke at blive privat.

(Centerleder Tana Bredesen,
Lillevang)

- Man skal jo passe på sig selv hele tiden. Vi snakker jo også om det bagefter. Hvordan var det nu i forhold til det her, og igen, hvad gjorde vi godt og hvad kunne vi have gjort bedre?

(Centerleder Vibeke Sand,
Bakkehusene)

- Man må gerne have empati, men det skal være på en værdig måde. Det kan ikke nytte, at man synes, det er synd for de her gamle mennesker, for det er det jo ikke. Det er den skæbne, de har, og så må vi bare gå ind og hjælpe dem, så det bliver så tåleligt som muligt. For ellers bliver det jo synd og pussenusse, og så kvæler man de her gamle mennesker. De får ikke lov til at leve. Det er vigtigt at have et stort hjerte og have hjertet med i det her fag, men hovedet skal være større, for ellers har du ikke fagligheden med.

(Centerleder Vibeke Sand,
Bakkehusene)

- Jeg kan huske at vi lærte [på skolen, red.], at der var meget stor forskel på sympati og empati. Dem skulle man virkelig kunne skille. Hvis det var sympati, så var det sådan. Og hvis det var empati, så var det sådan. Og det var vigtigt, at det var empati og ikke sympati. Og så sagde jeg: Det kan sgu' da ikke lade sig gøre – kun at stå med empati. Det er umuligt, hvis du har med mennesker at gøre. At man går på arbejde og når så man går hjem, så cutter man og glemmer alt om det. Det kan ikke lade sig gøre.

De ting, man oplever herude til daglig,
kan man ikke undgå at skænke en tanke
også der hjemme. Fx hvis der er en
beboer, man har været rigtig glad for og
har været omkring i lang tid, pludselig
går bort. Det er umuligt ikke at tænke
over.

(Konstitueret gruppeleder, Sjælland)

- Jeg mener ikke, at det bestemt ikke må
blive privat, men jeg har da set nogle
enkelte situationer, hvor det er gået helt
galt. Hvor det er blevet så privat, at
medarbejderen faktisk er kommet op
og skændes med borgeren om, hvilken
smerte, der var størst: Borgerens eller
medarbejderens fordi hun selv var i en
krise. Det er det med at føle, at det bliver
så tæt på, at "det er lige før du er min
mor". Det kan vi da godt komme ud for,
men vi er opmærksomme på det og forsø-
ger at hjælpe medarbejdere ud af det – ud
af den nære relation.

(Centerleder Tana Bredesen,
Lillevang)

Indblik i en hverdag som kræver hjælp fra andre – samtaler med ældre

Interviewpersoner

- Bjørn:** 71 år, plejehjemsbeboer
Ella: 90 år, plejehjemsbeboer
Erna: 90 år, plejehjemsbeboer
Gerda: 76 år, bor i eget hjem og modtager praktisk hjælp
Gudrun: 86 år, bor i eget hjem og modtager praktisk og personlig hjælp
Jette: 62 år, plejehjemsbeboer
Orla: 86 år, plejehjemsbeboer
Kvinde: 77 år, bor i eget hjem og modtager praktisk og personlig hjælp.
(Denne kvinde er afdød ved døden efter deltagelse i interviewet. Den pågældende har således ikke kunnet give tilsagn om at optræde med navns nævnelse og er derfor anonymiseret).

At have behov for hjælp

Det er vanskeligt for de interviewede ældre at sætte ord på, hvordan det opleves at skulle have hjælp til alt: til at komme ud af sengen, til personlig hygiejne, toiletbesøg, til at få tøj på, til at spise og drikke, og til at holde styr på, hvad man har af tøj og andre ting i sine skabe. Men hjælperne er flinke til at spørge og lytte til, hvordan man gerne vil have tingene gjort.

Orla: At være så handicappet, at være så afhængig af dem, når man ikke kan noget. Det er slemt. Nu er det jo det, at jeg er nogenlunde klar i hovedet, så går det jo nogenlunde. Ja, det er jo lidt kedeligt man ikke kan gøre det selv. Men ellers gør de gerne det, vi siger. De gamle [hjelperne, red.] ved hvordan det hele foregår. Jeg skal have hjælp til det hele. Jeg kan jo ikke putte noget ind i skabene og sådan noget. Det skal de også gøre. Ja, jeg prøver at huske det selv men ... Min kone er dårligere end jeg er, så jeg skal huske for hende også.

At skulle have hjælp, kan man tilsyneladende indstille sig på. Ventetiden og uvisheden om, hvor længe man skal vente på hjælpen, griber nok så meget ind i den enkeltes liv og hverdag. For dem, der modtager hjælp til personlige fornødenheder i egen bolig flere gange dagligt, er der tale om meget korte visitter, som tidsmæssigt er nogenlunde forudsigelige. Det er i hvert tilfælde blevet lidt bedre. Og man har forståelse for, at der kan være ventetid.

Hvis de daglige rutiner derimod skal brydes for fx at besøge venner, kræver det nøje planlægning. Personalet har deres faste ruter, og man kan derfor være uheldig at komme til at vente længe, meget længe, fx hvis hjælpen skal falde på et tidspunkt, hvor aftenvagten ikke kan nå at hjælpe, og man derfor må vente på nattevagten. Men det affinder man sig også med:

seng – hvis det varierer for meget. Men altså ... når man har den faste, så ved man nogenlunde om morgenen ... Der kan selvfølgelig godt være sket et eller andet, så det tager længere tid. Men det er jo rimeligt. Man kan ikke helt fastlægge ... Det kan jeg godt finde ud af ... Altså, man skal jo være hjemme på de tidspunkter. Og lige sådan hvis jeg skal i byen som nu en sommeraften, så kan man jo heller ikke sige, at man gerne vil hjem klokken 9 for at være hjemme inden kl.10 ... og så skal det så køre over til sygeplejerske og altså nattevagterne. De kommer sådan som det passer ind i deres rute, så kan man jo sidde eller ligge i sin seng måske til klokken et halv to ... Jamen det er det, der er sådan lidt kedeligt jo ikk'. Men altså ... det er jo kun nogen enkelte gange ... og så når jeg siger det, så er de søde til at tage mig i den sidste ende, så bare jeg er hjemme inden halv elleve-tiden. Så jeg kan ikke sige, det er noget, der præger mig så meget ... Man skal tænke lidt over det, ja.

Kvinde 77 år: Jeg skal have hjælp til både at komme op og komme i seng. Og jeg kan ikke sidde på toilettet, så de kommer lige og tømmer min toiletstol tre gange hver dag, foruden morgen og til nat ... Så ser jeg dem jo lige, ind og ud. Man kan ikke sige, at det er fast ... Det kan jo være inden for en time ... Men det er blevet lidt bedre. Det er jo mest, synes jeg, kedeligt, når man skal op og i

Hjælpen afhænger af personaleressourcer – og af den enkelte hjælper

Sygefravær blandt personale betyder længere ventetider, og der er vistnok flere forklaringer på fraværet:

Orla: *Arh, det gør nu ikke så meget. Jeg tager hensyn til det når nogle er syge. Det kniber for andre. De ringer hele tiden.*

Gudrun: *Jeg synes også der er meget sygdom imellem dem.*

Kvinde 77 år: *Jamen dét er der. Det ved vi jo godt. Det kan vi læse os til [ler, red.]. Det er fordi, de har for meget at lave. Mange af dem. Og nogle steder tror jeg så også det er fordi klimaet ikke er så godt, måske ... Nej, jeg kan ikke fornemme det her, hvor jeg bor. Jeg tror, de som regel kan tale om tingene.*

Der er samtidig forståelse for, at man hver især må nøjes med den hjælp, man nu engang er tildelt, fordi personaleressourcerne ikke rækker til mere, og at hjælperen således er nødt til at haste videre til den næste – eller at man springes over, fordi en anden har akut behov for hjælp. Man er med andre ord indstillet på, at der kan ske noget uforudset, når man har med mennesker at gøre:

Gerda: *Jeg så godt at hun [hjemmehjælperen, red.] kom ... men så pludselig for hun af sted i bilen. Så da hun kom tilbage, sagde hun: "Det må du undskylde, men jeg blev kaldt". Så sagde jeg, at det kan du jo ikke gøre ved. "Du skælder mig ikke engang ud?" ... Hun havde ligesom ... paraderne oppe hvis nu hun skulle skældes ud.*

Hvis man har brug for hjælp til noget presserende eller særligt en dag, og der er lang tid til, at hjælperen dukker op igen, søges problemet så vidt muligt løst på en anden måde:

Kvinde 77 år: *Der er det jo igen: der står også skrevet lidt om ... hvad det er, de må lave hos én. Så man beder jo ikke om andet end lige ... Hvis der er en enkelt ting, som jeg helst synes der skal*

ordnes den dag, så spørger jeg om de har tid eller vil gøre det. Den nærmeste familie er i Århus ... men jeg har mange gode venner og de kigger jo ind og så kan man jo sige, hvis der sådan er lidt, man ikke selv kan – så hjælper de ... Ja.

Men det sker, at nogle gør lidt mere, end det aftalte:

Gudrun: ... Det er sjældent ... Det kommer an på hvem der kommer [ler, red.].

At en vis form for samlebands-hjælp er nødvendig for, at tidsplanerne kan hænge sammen og hjælpesystemet kan fungere, syntes de ældre således at være indforstået med. Og der er forståelse for, at "snak" foregår mens hjælperen udfører praktiske opgaver. Et af de nævnte videoklip, som blev vist for interviewpersonerne, viste en situation, hvor en hjemmehjælper placerer sig med ryggen til borge- ren, som hun taler med samtidig med, at hun laver havregrød.

Denne scene fremkaldte meget negative reaktioner hos nogle fagpersoner, som optagelserne tidligere er vist for, hvorimod de interviewede ældres reaktion på dette videoklip var meget accepterende og forstående:

Orla: Men det er hun vel nødt til ... Ja. Hvis de har 37 minutter, så skal de jo arbejde hele tiden faktisk. De kan jo ikke sætte sig ned en halv time og snakke.

Bjørn: Jeg tror ikke... I det store hele er jeg meget godt tilfreds. Og **Jette** supplerer: Jeg er stort set også tilfreds. Jeg har ikke rigtigt noget at udsætte på det.

- En enkelt indvending er der dog, idet **Erna** bemærker: Det er ikke så godt, for så kan vi altså ikke høre ...

Personlige egenskaber hos hjælperne

Det er svært at sætte ord på hvilke personlige egenskaber, der efterspørges hos hjælperne. Men venlighed og imødekommenhed er egenskaber, der sættes pris på. God tid, humor, og en hjælper der spørger, hvordan man ønsker tingene gjort, fremhæves også:

Jette: Det er god tid og humor.

Bjørn: Jeg synes, det lyder rigtigt. Give sig tid til at høre efter hvad jeg ønsker også. Det betyder meget ...

Og hjælperne er gode til at skyde sig ind på, hvem der sætter pris på et venskabeligt drilleri:

Orla: Vi har noget godt personale. De snakker ... Ah, nogle driller. Men det er vi indstillet på. Vi driller dem igen, jo. Så det er ligesom uhøjtideligt. Det afhænger vel også lidt af de forskellige beboere. Hvordan de har det ... Selvfølgelig kun dem der kan tåle det. Det kan der være forskel på. Men de fleste er friske. Så omgangstonen er for mit vedkommende fin nok.

Kvinde 77 år: Jo, jeg synes det er rart. Jeg kan godt selv sige lidt sådan ... men det er jo så igen til dem man kender. Som man ved synes om det. Og det er så gensidigt, for der er så også nogen, der siger noget til mig, som jeg tænker, at de nok ikke siger til alle og enhver. De forstår godt hvor meget de ... hvor grænserne går.

At være på bølgelængde tæller også. Man taler sammen om løst og fast, fx om hvad man har set i fjernsynet, hvad der er sket i nærområdet eller om familien. Men det er ikke lange samtaler, man kaster sig ud i, når tiden er knap eller støvsugeren går. Og nogle viser bevidst hensyn ved at være opmærksomme på ikke at lægge beslag på tiden for de næste på ruten:

Gudrun: Jo, at de er sådan til at snakke med og vi kan finde ud af det sammen. Det betyder meget jo. Og for mit vedkommende har jeg tre hjemmehjælpere, som er holdt op, jamen de kommer stadigvæk og besøger mig. Det er jo dejligt ... At man er lidt på bølgelængde ... Så kan vi snakke om deres børn og mine oldebørn og sådan noget, ikke? Men jeg synes, det er flot, at de stadigvæk vil komme hos mig, gamle kone.

Kvinde 77 år: ... De er der, men det er jo 10 minutter. Så det er ikke sådan en lang samtale, vi begynder, vel? ... Om aftenen er det snarere kortere tid ... Men så kunne man sige, at hver 14. dag ... der kan vi jo også ... men så går støvsugeren og så taler man jo heller ikke. Og jeg sidder gerne i det modsatte rum af hvor de skal gøre rent. Men jeg vil ikke sige, at jeg ikke fører en samtale med dem men det er jo ikke sådan meget ... Og stadig, de skal jo videre. Og jeg



ved jo ... Vi skal jo op alle sammen. Og det er jo ikke morsomt for den, der først kommer op klokken ti-halv elleve ... jeg vil ikke selv begynde en samtale om morgenen, for jeg ved, at der er noget, der venter dem ... som sagt så er det bedre på slutningen af dagen, hvis man kan regne ud, at de har lidt tid.

Selv om tilfredsheden med personalet er stor, er der dog hjælpere, man gerne ville være foruden – og som burde have valgt et andet fag:

Gudrun: ... Det har man gennem årene oplevet, ja, der er en enkelt. Ja som man ikke lige er i ... Det er ikke sådan lige at sige ... de gør jo da det de ... skal og kan ... nej, det synes jeg ikke at man sådan lige kan sige hvorfor ... Det er ikke noget, der har bidt sig fast. Så det kan ikke have været så slemt.

Kvinde 77 år: ... Men altså stadigvæk, jeg synes de er udmærkede som de er. Men der er jo da godt nok et par stykker gennem årene, hvor jeg tænker: Hvordan er de kommet igennem som hjemmehjælp? Det må jeg indrømme. ... Jamen altså, vi er jo alle sammen forskellige ... Men altså fx ... der er to weekendhold og der kan jeg godt sige, at den ene der kommer, det kan man glæde sig til. Den anden, hun kommer bare. Sådan er det jo så. Men altså, vi bliver jo hjulpet. Der er jo ikke nogen, der hverken bander eller svovler over os ... De

kan jo også være dygtige på andre måder, de er måske ikke så gode menneskeken-dere eller sådan. Det betyder jo lidt, synes jeg, når man er inden for sådan et fag, om man kan vurdere lidt hvem man kommer ud til.

Men ingen har sagt fra, og det er ikke helt let at finde eksempler på situationer, hvor man måske ville gøre det:

Gudrun: Nej. Nej. Det gør man ikke.

Kvinde 77 år: Nej det har jeg ikke, slet ikke. Nej, det er nok det her med, at det gør man ikke. Men altså hvis bare det ikke er en lang periode, så skal vi jo da også ... jamen det ved jeg ikke, men hvis nu for eksempel man skulle have lavet sin mad, så kunne der måske netop være noget ... Det betyder jo lidt, hvad man får at spise. Og så kan man jo godt sige, at hvis man har sagt et par gange, at jeg vil gerne have at du gør sådan og sådan eller du kommer det og det i – og hvis vedkommende så ikke hverken vil fatte det eller kan fatte det, så kunne det jo godt blive noget, man var lidt ked af. For det er jo så dagligdagen, ikk'.

Gudrun: Ja men altså selvfølgelig da, hvis det er sådan noget, som man ikke lige synes om... Så skal de også ... det behøver jo ikke være noget særlig morgenmad. Bare sidde og nyde det lidt. Og hvis det så var sådan, at enten kaffen var

for stærk eller for svag hver morgen, det ville man nok være lidt ked af. Tror jeg. Også hvis det var maden....

Den enkeltes særlige behov og ønsker

Det er forskelligt, hvad der betyder noget for den enkelte. Bestemmer man fx selv, hvad tøj man vil have på? :

Bjørn: Ja, helt bestemt.

Jette: Nogle gange lægger de noget frem, men hvis det ikke passer sammen siger jeg: Det der vil jeg ikke have på.... Han [ægtefællen, red.] havde lagt den her frem [peger på sit tøj, red.] og så en stor t-shirt, som jeg bruger om natten. Det går jeg ikke i, sagde jeg så – men nu kommer Janne snart og hun finder noget, der passer sammen. Hun fandt med det samme noget, der passede. Hun ved hvad jeg har i skabet og det sætter jeg pris på ... Ja det skal passe sammen ... Nu fandt jeg den her halskæde til.

Bjørn: Man kan ikke forlange at man skal have samme smag ... Normalt tager jeg noget frem.

Og er det fx vigtigt, at man selv kan bestemme, hvad man vil have at spise? :

Jette: Nej, det synes jeg ikke ... der er den faste menu, det står henne på tavlen. Så ser jeg: nå, det er det. Det er lige noget jeg kan lide. Det er det som regel her. Jeg kan lide det hele.

Fysisk kontakt mellem personale og det ældre menneske, der skal have hjælp, er der delte meninger om. Hvad er fx reaktionen på at få et knus? Er det rart, eller er det at komme for tæt på? Er et skulderklap bedre? Nogle er forbeholdne over for den mere personlige kontakt med hjælperne. For som **Bjørn** siger: "Det kommer virkelig an på, hvilken person det er".

Og kan personalet skyde sig ind på, hvem der sætter pris på fysisk kontakt, og hvem der finder det påtrængende? :

Orla: Jamen det bruges også her jo. Jeg kan da godt lide det. Det kan de fleste – hvis de lige ah'er os lidt ... ja, det giver sådan ... ligesom det er nogle vi har med at gøre ikk'? Så det ikke er så træls. Det er vores kontaktpersoner næsten alle sammen. Det er derfor det er rart, det er de samme der kommer.

Gudrun: Det ved jeg såmænd ikke. Jeg har selv hjemmehjælpere der kommer mange gange og giver mig et knus ... Det er da rart ...

Erna: Jo, det har jeg ikke noget imod ... Men med måde ... Det er så tit én kommer og tager om mig og sådan. Det har jeg ikke noget imod. Men altså med kys og knus – det hører til familien. Sådan ser jeg på det. Det er jo ikke vores børn. Det er lidt andet når det er vores børn, børnebørn og oldebørn.

Kvinde 77 år: Hvis de er lidt menneskekendere, så opdager de jo, om man kan lide det. Hvis man kender lidt ... har øjnene med sig. Men altså vedkommende som jeg nu har haft noget hver dag, det ville hun ikke gøre. Men vi har det jo godt ... Nej, hun har aldrig gjort det. Og jeg kan slet ikke tænke mig det. Men så kan det godt være en der netop afløser i en ferie, der godt kunne gøre det og jeg også ... bare kunne give sådan et lille skulderklap. Den ene jeg har hver anden weekend, vi er hinanden lidt nærmere, på den måde altså. Vi kan lige give et klap, sige lidt mere til hinanden. Og jeg ser hende kun hver 14. dag.

Tiden styrer hjælpen

Personalets knappe tid er et tilbagevendende tema. Men hvor stammer den opfattelse fra? Personalet giver normalt ikke verbalt udtryk for, at de har travlt, men det fornemmes meget tydeligt af de ældre. Selv om det således ikke siges direkte, ligger det i luften, bl.a. ser og hører de ældre i medierne, at personalet har travlt “Jamen, det ved vi jo”, som en af dem udtrykte det. Og hvad ville man så ønske, at der var mere tid til? :

Jette: At de lige satte sig ned og fik en kop kaffe og snakkede ... Der var en dag, hvor hjemmehjælperen havde tid til at sætte sig ned og tage en kop kaffe sammen med mig ... Jeg synes bare det var så hyggeligt at han sad der, røg en cigaret og fik en kop kaffe ...

Kvinde 77 år: ... Og mine hjælpere er jo søde men vi har ikke tid til at tale sammen. En enkelt gang måske. ... Nej, for hvis der er et eller andet særligt, så får jeg det også sagt eller sådan ... men altså de har jo travlt. Det ved vi alle sammen ikk? ... Det er noget jeg ved selv eller det kan man jo fornemme. Nej, de er ikke slemme til at fortælle, at “Vi har ikke tid” ... det gør de slet ikke hos mig.



Hvis man er den sidste på ruten, er der måske tid til en snak? :

Kvinde 77 år: ... så er det sommetider de har fem minutter og lige står og hænger. Og det er jo rart sådan. Netop dem man har haft næsten siden man begyndte at få hjælp – dem har man jo ligesom lidt mere med ... Ja, Somme tider spørger jeg: Er jeg den sidste?

Personalets adfærd og særlige kvaliteter

Generelt synes de ældre således at være tilfredse med hjælperne og den måde, de optræder på. Men man har alligevel sine favoritter. Nogle lægger fx vægt på, at personalet træder ind ad døren på en hensynsfuld måde, ved at banke på eller på anden måde signalere, at de kommer:

Jette: De er søde og rare alle sammen. Man har selvfølgelig sine favoritter. Nogle har en måde at gøre det på og den måde passer mig godt. Der kommer fx en hos mig om morgenen, som kommer lige så stille ind ad døren og tager det stille og roligt ... Jeg bliver ikke stresset af hende ... Når jeg skal ud ad døren sørger hun for, at jeg får fodstøtter på, får min me-

dicin i tasken og får det med jeg skal have med ... også at jeg får mine cigaretter og nøgler med.

Man kender sine hjælpere på lydene, bl.a. på stemmerne, og er lidt spændt på, hvem der kommer, for det ved man ikke altid på forhånd:

Jette: De sætter nøglen i døren, ringer på ... Jeg kan høre det på stemmen. Min kat sidder inde i gangen og så siger de altid: Godmorgen missen ... Så kan jeg høre, om det er Karin eller Annelise. Nogle gange ligger jeg og gætter på det og jeg gætter som regel rigtigt. Sommetider ved jeg det er Janne der kommer, fordi hun har sagt, at hun kommer i morgen tidlig.

Bjørn: De kan jo ikke garantere, at der ikke er nogen, der bliver syge næste dag. Det er problemet. Man aftaler et eller andet, og så ... I mit tilfælde har der været meget sygdom, men generelt set ved jeg ikke hvor meget det er.

Nogle lægger vægt på, at personalet præsenterer sig, mens det for andre er mindre vigtigt:

Bjørn: ... Jeg tager det som noget naturligt. Det gør de sikkert ... Oprigtigt talt: Jeg aner det sgu ikke.

Andre finder det vigtigt, at hjemmehjælperne legitimerer sig. Så har man også en chance for at huske, hvad hjælperen hedder. For selv om de lige har sagt deres navn, er det ikke sikkert, man kan huske det:

Gerda: Der kunne jeg godt nogle gange have brug for, at de havde skiltet på ... dem der kommer i hjemmeplejen, de siger bare de kommer fra hjemmeplejen og hvem kan se det på dem? Man ved de kommer på det og det tidspunkt ... Netop som udviklingen er i dagens Danmark, med de der trick-tyverier hvor de bare siger, at de kommer fra hjemmeplejen og maser ind hos folk.

Jette: Det er meget rart, så ved man hvad de hedder. Det er irriterende, når man ikke ved hvad de hedder. Jeg blander hele tiden Maria og Susanne sammen, det er godt de har navneskilte på.

Mandlige hjælpere er velsete. Der kan være tunge løft ind imellem, og i hvert tilfælde kan man håbe på, at der kommer en "lang" hjælper den dag, ledningen til tørretumbleren og vaskemaskinen skal byttes om. Og måske kan man som kvinde også vænne sig til en mandlig hjælper til den mere intime hjælp?

Gerda: Det er meget dejligt at der er mænd, der er gået ind i det også ... jamen jeg synes der er mange tunge løft også ... Jeg tror nok ikke jeg ville bryde mig om, at det var en mand, der kom og skulle vaske mig fx ... Men det er nok fordi det skal man lige vænne sig til ...

Jette: Ja. Første gang jeg fik besøg var det også af en mandlig. Jeg tænkte: nå, er der også mænd her? Men jeg vænnede mig til ham ret hurtigt. For det er en af dem jeg ret godt kan lide kommer ... Jesper kommer også når jeg skal i brusebad. Det går også udmærket ... En morgen skulle jeg have byttet om på ledningen til tørretumbler og vaskemaskine, det kunne jeg ikke klare selv. Så tænkte jeg: Jeg håber det er Jesper der kommer, for han.. er sådan en lang en. Og så kom Jesper sgu' lige ind ad døren. Så sagde jeg: Ih, det er godt, det er dig der kommer ... Han er noget så rar og sød.

Man kan ligefrem nyde at blive plejet. Hvis det er en person af modsat køn, går det lettere, hvis man driller hinanden, fx spørger lidt med "sexchikane". Og man har også forståelse for at være prøveklud for de unge og for eleverne, som skal læres op:

Kvinde 77 år: Men det er dejligt ... jeg får også vasket hår på den måde og de sætter det lidt for mig ... Det er da dejligt og man skønner på at blive hjulpet. Det

gør man ... Jamen altså ... vi starter med at vaske hår og vaske mig på ryggen, og så gør jeg det jeg kan foran. Og jeg kan da godt sige noget: "Du har også det letteste, jeg har jo mere her ved formerne og skal være færdig med både at skylle efter osv. ... Altså man er nødt til at sige lidt. Det er også det, at man i forvejen ved, at det er en man kan tale med ... Jae ... Det er nok dem omkring de 40 år. Det er nok nemmere at tale ... Men det er ikke, fordi de unge er jo lige så ... De skal jo også lære det.

... Ja. Der må man så sige, at jeg blev spurgt ... om jeg godt kunne tænke mig det, for det er jo det, at de skal også lære. Og det gik meget fint, synes jeg. Og sjovt nok så fik jeg en til lige efter igen ... og de var vidt forskellige. Men jeg blev spurgt igen og det gik også meget fint.

Kan man bede sig fritaget for fx mandlige hjælpere, eller indstiller man sig hellere på at vænne sig til det? :

Gerda: Det ved jeg så ikke. Man er nok meget afhængig af at det er systemet, der har bestemt hvem der kommer. Men herregud, læger er da også mænd ... Jeg var på sygehus engang og der kom der en mand ind og det var den første mandlige sygeplejerske ... Det kan man godt vænne sig til.

Hjælpere med fremmed etnisk baggrund volder ingen særlige problemer – de kan måske være svære at genkende? Med lidt vejledning kan tingene blive gjort, som man er vant til:

Kvinde 77 år: Og der er et par unge mænd, som jeg havde en periode.. og de lignede jo meget hinanden, og jeg kiggede lidt: Jamen det er ikke mig, sagde han så, det var min bror der var her sidst. De to brødre er meget søde. Jeg har haft dem et par gange begge to. Og netop til natbesøg. Men altså det generede mig ikke ... Der kan også komme en ung pige derindefra. Så siger de: "Nu må du jo sige, hvad jeg skal, for det ved jeg jo ikke." Og det er jo udmærket. Så det bliver gjort sådan nogenlunde som vi plejer at få det gjort. De har jo en seddel med. Bl.a. med hvor de skal ind, selvfølgelig, men også ... hvad man skal hjælpe vedkommende med ... når der er en afløser fra bureauet. Men det er jo igen, at jeg kan jo forklare det ... så får vi jo lidt samtale, netop lidt snak. Jeg synes det fungerer udmærket, når man tænker, hvor mange forskellige der er jo. Af hjælpere.

Kontinuitet i hjælpen

Generationsforskelle samt forskellige baggrunde og forudsætninger hos hjælperen og den ældre, der skal hjælpes, ser ikke ud til at volde problemer. De interviewede ældre hæftede sig i et af de viste videoklip ved en samtale mellem hjælperen og hjemmehjælpsmodtageren, der tydeligvis viste, at de to personer ikke havde samme kulturelle baggrund og forudsætninger, ligesom aldersforskellen formentlig også spillede en rolle for den fælles forståelse. De interviewede ældre gav udtryk for, at de ikke forventede en sådan overensstemmelse, og at det sagtens kunne tænkes, at de kunne lære de yngre noget. Forholdet mellem hjælper og modtager påvirkes med andre ord ikke af forskellige sociale baggrunde og forskel i alder og dermed livserfaring:

Kvinde 77 år: Men det er jo igen også ... måske den lidt ældre hjælper snarere forstår hvis man siger lidt sådan, enten et ordsprog eller noget, end den yngre ... Og det kan man så finde ud af eller også må man sige hvad det betyder. For det kan man jo fornemme, ikke?

Udskiftningen er stor, men det er bedst, at der kommer en, man kender. Nogle er så heldige ikke at have mange forskellige hjælpere, bortset fra ferieperioder, hvor man oven i købet kan være heldig at få en hjælper, der er lige så sød som den faste.

Og måske skeles der ved tildeling af personale til, hvem hjælperen og modtageren er? En vikar er det måske bedst at sende til en person, som selv kan forklare, hvad der skal ydes hjælp til? :

Jette: Der kommer sommetider nogle vikarer, der ikke rigtig ved, hvad de skal, så skal jeg forklare, at de skal gøre sådan og sådan ... Der kommer en om aftenen; først gør han tandbørsten klar ... Det foregår sådan her ... [banker i bordet, red.] ... Det er rarest at det foregår på samme måde hver gang. Jeg er nok et vanedyr.

Orla: Når hun har ferie eller fri så får vi nogle andre. Og da vi jo gennemgår mange ting i plejen, så er det jo besværligt ... Ja, det kan godt være 10-15 stykker på en dag. Men det går udmærket.

Erna: Men nu har hun [hjemmehjælperen, red.] ferie i tre uger. Der har jeg

en anden. Hende kan jeg også godt lide. Hun er lige så sød.

Kvinde 77 år: Det er jo sjældent der kommer en, som slet ikke ved, hvad der skal gøres. Men det sker ... Jeg vil ikke sige, de benytter sig af det, men de ved jo at jeg kan fortælle, hvad jeg skal have gjort. Ja, det er såmænd ingen hemmelighed. Når de kommer, kan de også godt finde på at sige: Du ved jo, hvad du skal have gjort. Det kan jo bedre gå hos mig end hos en der er lidt dement ... Det er jo ikke hverdagskost, så det kan jeg sagtens affinde mig med. Og eleverne ... de skal jo også lære ... de skal jo ikke kun gå i hælene på de andre. For mit vedkommende synes jeg den fungerer ret godt – den pleje.

Orla: Der er så megen udskiftning i øjeblikket, så... med personalet ... De siger: Du ved jo selv hvordan det foregår, så ... Jeg får jo gerne nogle nye fordi jeg kan forklare dem hvad de skal lave.

Hvis man kun skal have gjort rent, er udskiftningen måske endnu større? Det er samtidig et velkendt problem, at det kniber med at gøre ordentligt rent på den afsatte tid. Og indimellem går det meget hurtigt – måske for hurtigt? :

Gerda: Et år skrev jeg dem op, og det er altså nye hver gang. "Og nu kommer jeg næste gang" og så tænker man – Åh

gudskelov, så er det en, jeg har set før. Men så er det en ny igen ... Ja, men det er også fordi jeg kun skal have gjort rent. Så kan jeg bedre puttes ind i puslespillet. Man skal sige hver gang hvor støvsugeren står og hvor tingene er... ja, men altså ... Det har jeg også vænnet mig til. Og nogle af dem er ude ingen næsten inden en halv time ... ja, det er hurtigt – at få støvsuget, vasket gulv, og ordnet badeværelse ... [lang pause og latter, red.].

Gudrun: Jamen altså ... Det er jo for lidt tid, de har ... Ved du hvad, den halve time der, det er jo begrænset hvad der kan nås ... De skal nå at støvsuge, vaske soveværelse- og køkkengulv og gøre badeværelse rent. Så en halv time – tre kvarter, det er jo lige i underkanten ... Det er jo også det; at man synes: De må jo ikke flytte en smule ... Ja. ja. Engang imellem trænger møblerne til at blive støvsuget, ikke? ... Det er der ikke tid til.

Kvinde 77 år: Selv om det er et lille hus, man har, så er en time ikke længe at gøre rent – med badeværelse og køkken. Bare at tørre af og gøre lidt ved bordet og gulvene. Så er det ikke længe. Hos mig står der også at de lige skal – jeg har sådan et par skabe jeg slet ikke kan nå. Og min sofa hvor de lige skal tage ryggen. Og det gør de jo ... Men heldigvis har jeg da ikke mange klager eller store plager. ... Sidste sommer havde jeg en, der var inde som afløser og hun skulle også gøre rent ... hun var fantastisk hurtig, men hun gjorde det, som hun skulle. Hun var hos mig 27 minutter. Og de andre, det

kniber jo med den her times tid ... men det er jo så, hvordan er det gjort ... inde i soveværelset på gulvet ... for der var jo vand derinde. Men det så jeg jo ikke før, hun var gået, for så havde jeg nok sagt noget. Så ... et gammelt håndklæde i mit skab og så tog jeg simpelthen og tørrede, hvor jeg skulle køre [i kørestolen, red] ... Det er en af de få gange, hvor jeg har tænkt, at det var alligevel for hurtigt.

Nok er det rart med en fast hjælper, man kender. Men man kan også køre træt eller gå skævt af hinanden, hvis hjælperens og modtagerens "kemi" ikke stemmer overens:

Gerda: ... Jeg synes de er søde og flinke. Ja, man hører jo lidt rundt omkring. Man taler jo trods alt om hvem man har. Jeg har også hørt om hjemmehjælpere, der har en fast, som de til sidst er ved at gå totalt ned på, fordi vedkommende er kværulerende ... Og til sidst måtte de bede om at få en anden. Det må også være svært for hjemmehjælperen. Hvis man er tvunget til at have en bestemt person hele tiden, som man bare næsten ikke kan klare til sidst. Det hører jo heller ingen steder hjemme.

Behov for hjælp eller kontaktbehov?

Nogle får muligvis mere hjælp, end de har behov for. Sådan ser det i det mindste ud for nogle af de andre beboere. Måske ringer man på personalet af kedsomhed eller af mangel på kontakt? Et godt socialt netværk gør måske "ringebehovet" mindre? :

Erna: Der er også nogle, der får mere hjælp, selv om det ikke er nødvendigt ... Ja, det tror jeg nok.

Ella: Det har jeg også tænkt på [begge ler, red.] ... de behøver ikke hjælp dem der ... Jeg har gennemskuet dem.

Orla: Jeg tror også, at nogle ringer fordi de keder sig ... Ja. Jeg gør det ikke selv. Der er nogen, der gør det ... På den anden side set skulle det jo også være muligt at man har tid til at snakke lidt med dem.

Erna: Det har også meget at sige, om vi har andre, der somme tider kan hjælpe os lidt med forskellige ting. Og der har jeg en søn og svigerdatter. De kommer hver torsdag. Er der noget jeg mangler, så sørger de altid for det.

Gudrun: Nu er jeg så heldig, at jeg har en søn og datter, der bor i nærheden. Min søn kommer lige sådan 10 minutter til et kvarter hver aften, fordi jeg også har

hund. Så kommer han lige og lufter den. Og min datter kommer 2-3 gange om ugen. Og jeg har en veninde der kommer hver mandag.

Når respekten og omgangstonen er under pres

Hvad tænker ældre plejekrævende mennesker om medieomtale af ældre, der behandles uværdigt og uacceptabelt? De synes naturligvis, at det er chokerende og foruroligende at høre om.

Selv har de interviewede kun gode erfaringer. **Erna** fortæller fx, at hun aldrig har været ude for noget: "Vi har jo vores bestemte kontaktperson ... Hende kan vi sådan fortælle alting og hvis der er et eller andet."

Omgangstonen er også rigtig god, er alle enige om.

Men ved nærmere eftertanke kan der alligevel dukke eksempler op af erindringen, hvor fx tonen og formen var uacceptabel.

– en enkelt gang for nogle år siden:

Ella: Det er da blevet meget bedre. For det er nogle år siden, jeg kom herop. Så bad jeg om et eller andet: "Det kan du

sgu' gøre selv", sagde hun ... Det er den eneste gang ... men jeg har også hørt at hun blev fyret ... Dengang svarede jeg ikke. Men i dag ser det helt anderledes ud. De har sørme fået besked. Men dengang – jeg kunne ikke forstå ... Jeg tænkte, at du egner dig da ikke til at have sådan et arbejde. Men jeg sagde ikke noget. Men det har jeg altså lært efterhånden; at svare så jeg kan slå fra mig når der er noget.

– og måske forekommer sådanne situationer stadig? :

Ella: ... Der er ikke nogen, der generer mig. Det synes jeg ikke. Ja, vi har det så godt her ... Men det er da somme tider jeg sidder og tænker: Det skulle du ikke finde dig i – hvis andre sidder og fortæller.

– ved den sidste sygehusindlæggelse, hvor sygeplejerskernes tone undertiden var særdeles kontant, afvisende og uværdig:

Jette: Nogle gange virker sygeplejerskerne på sygehuset også stressede. De kan være meget hårde i tonen, synes jeg. Hvis jeg skulle på toilettet, så var det nærmest en forbrydelse, følte jeg nogle gange. "Du har lige været det for en time siden", fik jeg at vide. Som om det var unaturligt, at man skulle igen. Så blev

jeg sur og sagde: "Det kan jeg ikke gøre noget ved. Jeg skal altså nu." En af dem blev sur og sagde: "Jeg var midt i min morgenkaffe. "Det kunne jeg altså ikke se, da jeg trak i snoren", sagde jeg så. "Nej det er rigtigt nok", sagde hun så. Så kom jeg på toilettet. Hun kunne have drukket sin morgenkaffe hjemmefra, var jeg lige ved at sige.

– "Vi"-formen lever stadig og er ikke en velset tiltaleform:

Gerda: "Vi skal have gjort", "Vi skal"... sådan lidt nedladende engang imellem ... Jeg ved ikke, hvad **vi** skal have gjort, men jeg skal have gjort sådan og sådan ... Ja, men det var så lige et par enkelte tilfælde.

Og hvordan gribes det så an, hvis personalet træder ved siden af? :

– nogle bryder sig ikke om at påtale det direkte:

Ella: ... jeg fortalte det ude og så ... Jeg kan ikke lide at gå og sige sådan noget. Så er der nogle andre, der har sagt det. De siger altså, at hun er blevet fyret.

– andre forsøger at sætte deres vilje igennem, og lykkes med det:

Jette: ... Men man skal ikke lade sig løbe over ende ved første forsøg. Man skal lige holde på, at sådan kan det også gøres ... Jeg tror, vi skal være mindre autoritetstro end vi er ... Nogle gange tænker jeg på, hvad min mor ville gøre eller sige. Hun er 94 nu.. Jeg kan huske dengang hun kom i beskyttet bolig: Du kan kun få bad én gang om ugen, brusebad. Det ville hun ikke affinde sig med, så fik hun gennemført, at nattevagterne tog hende op og vaskede hende og gav hende morgenmad inden de gik. Og så blev hun sat på toiletstolen, skubbet ind under bruseren og så vaskede hun sig selv. Så hedder det sig, at hun får ikke bad, hun tager selv bad. Sådan kom hun om ved det. De ville også have flyttet skabene ud af hendes soveværelse, så kunne soveværelset flytte ind i stuen og omvendt. Det var Arbejdstilsynet, der krævede det. Det var noget med pladsen osv. Jeg må prøve at være lige så lidt autoritetstro som hun er ... Det tror jeg er klogt ... At holde på det man selv vil.

– mens andre igen siger ret kontant fra:

Bjørn: Men normalt plejer jeg at sige noget til dem, rent ud sagt. Helt sikkert ... Ja, jeg siger noget til dem for at

markere, at det vil jeg ikke finde mig i ... men jeg husker det ikke bagefter ... Ellers kan man gå og ærgre sig over det. Det gemmer jeg ikke på.

Hvad er forklaringen efter de ældres opfattelse, når personalet handler uprofessionelt? :

Gerda: Stress og at de ikke selv har skiftet afdeling i tide. ... For man kan da godt køre træet i det, hvis man skal sige det samme hver dag til bestemte personer...Det er udviklingen, desværre. De har ikke tid til den omsorg mere og der bliver råbt og kaldt på dem alle vegne fra.

Beslutningen om at flytte i plejebolig

Beslutningen om at flytte på plejehjem eller i plejebolig kan være vanskelig, men ofte forekommer det at være den eneste udvej – og samtidig en lettelse. Familien medvirker hyppigt aktivt i beslutningen:

Ella: ... Jeg var indstillet på det. Vi havde jo snakket om det længe. Jeg fik ikke ... Han [hendes søn, red] sagde, det kan ikke hjælpe noget, for du går og sulter dig selv. For jeg gad ikke lave mad til en

person. Jo, jeg lavede det nok, men når jeg så satte mig hen for at spise, så kunne jeg ikke spise noget. "Det går altså ikke", sagde min søn. Så søgte han herop.

Ella: ... Min søn søgte for mig. Han sagde, at det varer en måned. Det kan være, jeg skulle vente på at en døde [småler, red.]. Så i løbet af nogle få dage fik jeg at vide, at jeg kunne flytte ind om en uge. Du kan tro, jeg fik gang i det ...

Orla: Min kone fik en hjerneblødning for 6 år siden. Så boede vi først i en ældrebolig i tre år og så kunne jeg ikke blive ved med at klare det ... lave mad og sådan noget ... Så flyttede jeg med hende, da var jeg ikke så ringe, dengang. Men det var så godt nok at jeg gjorde det, eftersom ... Så det gik helt automatisk ... Det var en lettelse at komme på plejehjem.

Når beslutningen er ført ud i livet, er fortrydelsen tilsyneladende ikke stor. Tryghed og nogle at tale med synes at veje tungt til fordel for plejeboligen:

Erna: Jeg er glad for at jeg er kommet herover ... Jeg siger, det er rart at være hjemme hos os selv. Men der får vi jo ikke den hjælp, som vi får her. Og da jeg boede hjemme fik jeg hjælp en gang om ugen til rengøring og så til sidst kunne jeg ikke selv så godt købe ind. Så fik jeg mad udefra men det var jo kun middagsmad

Om aftenen havde min søn sørget for at jeg havde pålæg og så havde jeg selv rugbrød ... Men jeg er da meget mere glad for at være her. Dengang var jeg jo alene hele dagen. Min søn og svigerdatter kunne jo ikke være der. De var flinke til at besøge mig men de har jo også deres eget, børn osv. ... Det var da også en trist tilværelse.

... Jeg siger; her har vi nogle at snakke med. Ældre mennesker har altså også behov for at snakke med nogen ... Da jeg blev ældre og alene var jeg sommetider også bange, sådan om aftenen ... Og jeg turde ikke være alene.

Tilfredsheden synes alt i alt at være stor i plejeboliger og plejehjem. Trygheden fremhæves igen. At man forholdsvis hurtigt kan få fat i hjælp, vejer således tungt. På spørgsmålet om der slet ikke er noget, man kunne ønske sig bedre, svares meget hurtigt og benægtende.

Et par men'er dukker alligevel op: bl.a. behovet for lidt mere personale i plejeboligerne, for det skæres der ned på hele tiden, og evt. nogle mindre boenheder. For nogle er pladsen i selve plejeboligen desuden lidt trang, sammenlignet med den tidligere bolig, især når der er brug for mange hjælpemidler. Andre er tilfredse med de fysiske forhold. Det afhænger bl.a. af, hvad man har været vant til:

Ella: Jeg er ikke utilfreds med noget, i hvert fald. Det er jeg ikke. Jeg synes det er godt. Personalet er flinke og vi kan snakke med dem alle sammen. Have det lidt sjovt.

Orla: Så er der fx én syg, så kommer der nogle andre ... Sommetider er de kun to, og de skal være fire eller tre ... Jeg vil gerne have lidt mere personale. Men ellers synes jeg ... Nu er det her jo så også udvalgt som et af de bedste plejehjem. Vi har tryghed. Vi kan få fat i nogen, når vi har brug for det ... der går sommetider et kvarter. Hvis de står midt i en der skal skiftes og sådan noget, så kan de jo ikke lige løbe. Vi får jo noget god mad ... og så trygheden. Det betyder meget. Den har vi jo meget på plejehjem i forhold til private lejligheder.

Erna: Ja. Men det er jo ikke sådan lige at ... [etablere mindre enheder, red.]. Vi har det godt her. Det er slet ikke for at beklage mig ... Jeg har ikke noget at beklage mig over. Slet ikke. Nej ... Jeg er glad for at være her, men jeg glæder mig til vi får lidt mere plads. Vi får en stue og soveværelse, men det bliver ikke før til foråret. Jeg har aldrig nogensinde skullet sove i ét værelse – og også være der hele døgnet.

Ella: Det gjorde jeg heller ikke derhjemme, men jeg har da vænnet mig til det og jeg synes det går udmærket.

Orla: Nu har vi jo to kørestole, bækkenstole, lifte og sådan noget. Så vi har

næsten ingen møbler tilbage, for der skal være plads til at vi kan komme omkring.

Hverdagslivets behov og glæder

For nogle, der stadig bor i eget hjem, har det betydning at have egen husholdning, og det opgiver man ikke så gerne. På den anden side er det udmærket, at muligheden for at få bragt mad ud eksisterer. At have hjælp i køkkenet til at lave mad, er ikke sagen – i det mindste ikke endnu:

Kvinde 77 år: Jeg vil gerne spise min egen mad ... Det betyder nok noget fordi man har gjort det før.

Gudrun: Man skal holde sig i gang. Det er da nemt at få maden ind ad døren og serveret, men altså, nej ... Ja, det er da godt nok at man kan få det ... ellers kunne det godt være at man tænkte, at det kunne være rart at det kunne laves i hjemmet. Det er jo så som forholdene er til det.

Samvær plejeboligbeboerne imellem på hverdage, og især til fest, kan være lyspunkter.

Man må selv gøre en indsats for underholdningen, men nogle hører ikke så godt, mens andre har svært ved at huske og udtrykke sig, så der er bud efter humørspredere.

Selv om der foregår noget næsten hver dag, bortset fra ferier og weekender, opleves interviewene alligevel som en kærdkommen afbrydelse i hverdagen "Så sker da der noget", som en af plejeboligbeboerne udtrykte det.

En udbredt opfattelse er, at kvinder er bedre end mænd til at skabe sociale kontakter. Men tilsyneladende findes der undtagelser. Eller skyldes det mon, at formanden for mandeklubben er en kvinde? :

Orla: Arh, vi kan jo snakke, når vi spiser ... Vi har en mandeklub ... så får vi en snaps, men den betaler vi nu selv ... Vi snakker bare. Så får vi vores aftensmad og så får vi en øl og en-tre snaps, så det kan gerne blive til en flaske ... Vi er en 15-16 stykker. Vores formand er en dame.

Damerne har en onsdagsklub ... Vi har fire store fester om året, men der sker noget næsten hver dag. Undtagen lige i ferien og i weekenden.



Ella: Gode fester, ja ... Jeg er altid med når der sker noget [latter, red].

Erna: ... Og så må vi jo tage familien med. Og vi har musik og dans og har det så dejligt. De siger jo, at det her er et af de bedste plejehjem.

Ella: ... Hvis vi går og brokker os og er sure, så gider de ikke gøre noget for os. Og det kan jeg godt forstå. Ja, man skal selv gøre noget ... Du ved, når vi sidder oppe om aftenen – i spisestuen. De kommer tit og henter mig: Kan du ikke lige komme med op og snakke lidt med os, siger de så [Ella ler, red.]. For de sidder og er stille. Siger ikke et ord.

Erna: Ja vi kan da altid fortælle noget sjovt. Men der er nu mange, der ikke siger et ord deroppe ... Der er flere, som dårligt ved hvad de selv hedder, hvor de bor og hvor de har boet. Jeg har tit spurgt og sat en samtale i gang: Hvor boede I før I kom her? Det kan de ikke huske ... Jeg kan huske tilbage fra jeg var 4-5 år ... Men det ved jeg ikke – om der er nogen der gider høre på.

Orla: Der er forskel på beboerne. For der er nogle, der kun kan snakke om gamle dage og så er der nogle der snakker mere om hvad der sker i dag.

Tilfredshed med tilværelsen, hjælpen og forholdene i øvrigt udtrykkes bl.a. sådan:

Ella: Jeg føler mig ikke gammel ... og jeg kan klæde mig på og vaske mig og det hele selv. Og vi får det hele serveret. Vi har det som blommen i et æg. Ja, vi har det jo godt helt igennem, synes jeg ... Og nogle flinke personer ... Vi skal også selv gøre noget. Sige noget ... der kommer én ind til mig: Jeg vil gerne have noget snak og noget grin. Han sætter sig ved siden af mig og så vrøvler vi. [ler, red.].

Erna: Vi har det jo godt ... ja, det har vi. Alt for godt ... [tilføjer Erna leende, red]. Vi står selv op om morgenen ... går ud og spiser og alt det der. Og jeg går meget ture i haven, det gør jeg hver dag. Og jeg er også glad for at bo her. Og vi får noget dejlig mad ... Ja vi kunne ikke komme et sted hen, der var bedre, når vi ikke kan klare os hjemme.

Orla: ... Ja ... Jeg får hjælp til det hele jo ... Jeg bor sammen med min kone, jo. Hun sidder i kørestol og er lam i den ene side ... Vi har jo forbindelse til personalet næsten hele tiden ... Ja, eller vi kan få fat på dem ...

Fru Agger, lerfigur, 1970,
udført af billedhugger Hanne Varming.
Foto: Henrik Bjerregrav



Værd at vide – forskning, råd, vejledning og inspiration m.m.

Forskning

Arbejdsmiljø i ældreplejen

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø har gennemført den hidtil største undersøgelse af arbejdsmiljøet i ældreplejen og resultaterne fremgår af tolv rapporter samt en oversigtsrapport. I undersøgelsen har ca. 10.000 medarbejdere i ældreplejen og 5.700 nyuddannede social- og sundhedsassistenter (SOSU'er) besvaret en række spørgsmål om emnerne: ressourcer og kvalitet i arbejdet, ledelseskvalitet, det fysiske arbejdsmiljø, sygefravær, fastholdelse, rekruttering, de nyuddannede, indvandrere samt vold og trusler.

Undersøgelsen viser, at sektoren står over for store og krævende udfordringer, men også at der findes gode eksempler og gode arbejdspladser. Resultaterne bekræfter samtidig, at et godt arbejdsmiljø spiller en afgørende rolle for mulighederne for at rekruttere og fastholde kvalificerede medarbejdere i ældreplejen.

Det fremgår bl.a., at *kvaliteten af den pleje*, som plejepersonalet tilbyder, stiger, når det psykiske arbejdsmiljø er godt. Der ses en tydelig positiv sammenhæng mellem, hvordan de enkelte medarbejdere oplever kvaliteten af plejen i forhold til antallet af ansatte plejemedarbejdere i kommunen. Der er dog undtagelser, hvilket antyder, at selv om mængden af personale og omfanget af ressourcer synes at være en forudsætning for at yde pleje af høj kvalitet, er det ikke altid tilstrækkeligt.

Resultaterne viser også, at i enheder, hvor der ydes god plejekvalitet, ønsker medarbejdere i højere grad at *fortsætte deres arbejde* i ældreplejen end i de øvrige enheder. Medarbejderne trives og ønsker om at forblive på arbejdspladsen hænger tæt sammen med, hvordan *kvaliteten af den daglige ledelse* opleves. Andre faktorer som udviklingsmuligheder og oplevelsen af meningsfuldhed i arbejdet er også vigtige.

Det fysiske arbejdsmiljø har væsentlig betydning for medarbejderne og afspejler sig bl.a. i sygefraværet, der

er markant højere i SOSU-gruppen end hos de fleste andre lønmodtagere. Undersøgelsen viser fx en markant overhyppighed af besvær i bevægeapparatet i forhold til ældreplejens administrativt ansatte, og at det særligt er ansatte på plejehjemmene, der oplever de største fysiske belastninger.

Samlet fremstår *ledelseskvalitet samt fysisk og psykisk arbejdsmiljø* således som nøgleelementer, der vil kunne bidrage til at forbedre arbejdsmiljøet i ældreplejen samt fremme rekruttering og fastholdelse af medarbejdere inden for SOSU-området.

◆ Seks nye interventionsprojekter

Den omfattende viden fra undersøgelsen anvendes nu i seks interventionsprojekter, som undersøger virkningen af konkrete løsninger og handlemuligheder på arbejdspladserne. I projekterne arbejdes med: god ledelse, nedsættelse af sygefravær, fastholdelse af seniormedarbejdere, øget medarbejderindflydelse på arbejdstider, forbedrede arbejdspladsvurderingsforløb (APV) samt ledelsesstil og teamorganisering.

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø gennemfører projekterne i samarbejde med en række kommuner, og de første resultater og anbefalinger forventes at foreligge i slutningen af 2008.

Oversigtsrapporten *Arbejdsmiljø i ældreplejen. Resultater og konklusioner*

samt de tolv SOSU-rapporter om arbejdsmiljø i ældreplejen kan downloades på: www.arbejdsmiljoforskning.dk/sosu-udgivelser – eller købes på www.arbejdsmiljobutikken.dk

Yderligere information om undersøgelsen og interventionsprojekterne kan fås på: www.arbejdsmiljoforskning.dk

Mobning af personale i ældreplejen

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø har også undersøgt forekomsten af mobning blandt alle grupper af medarbejdere i ældreplejen. Undersøgelsen viste, at 11,9 procent af personalet i ældreplejen følte sig udsat for mobning i et eller andet omfang i løbet af et år mod 8,2 procent i den danske arbejdsstyrke generelt. Mobningen blev især udøvet af kolleger, dernæst af ledere og brugere. Undersøgelsen viste desuden, at mænd så ud til at have lidt større risiko for at blive udsat for mobning, at mobning hyppigst forekom blandt ansatte med et til fem års anciennitet samt at risikoen for mobning var størst for ansatte på plejehjem.

Rapporten *Mobning af personale i ældreplejen*, SOSU-rapport nr. 17, kan rekvireres – og downloades på www.arbejdsmiljoforskning.dk

Kvalitet i ældreplejen

Ønsket om at styrke kvaliteten er

baggrunden for det 3-årige projekt *Kvalitet i ældreplejen*, der er sat i gang af Velfærdsministeriet i samarbejde med Servicestyrelsen og SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd. Projektet, der løber frem til foråret 2008, ser nærmere på kvaliteten og indholdet af den pleje, der ydes som personlig og praktisk hjælp i hjemmet og i plejeboliger. *Kvalitet i ældreplejen* består af både forskning, metodeudvikling og formidlingsinitiativer og skal munde ud i metoder og redskaber, som kommunerne kan benytte i arbejdet med at styrke kvaliteten i ældreplejen.

Der er undervejs afholdt konferencer og regionale høringer, og der er i 2007 udkommet følgende to forskningsrapporter fra SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, som begge kan bestilles hos SFI eller downloades fra hjemmesiden: www.sfi.dk:

◆ Begreber om kvalitet i ældreplejen.

Temaer, roller og relationer

Den første rapport viser, at der i praksis er fem forskellige begreber eller forestillinger om kvalitet i ældreplejen: 1) den ældre behandles individuelt; 2) alle ældre behandles ens; 3) den ældres liv forbliver normalt – i forhold til det hidtidige liv og i forhold til andre ældre; 4) den ældre bliver ved med at udvikle sig og så vidt muligt hjælpe sig selv; 5) den

ældre forbliver et autonomt individ, der kan vælge frit.

De fem begreber anvendes af praktikerne i ældreplejen og af de ældre selv, gerne på samme tid og på kryds og tværs – uanset at de af og til modarbejder hinanden og skaber nogle grundlæggende paradokser i ældreplejen

◆ God kvalitet i ældreplejen.

Sådan vægter ældre, plejepersonale og visitatorer

Den anden rapport bygger på en spørgeskemaundersøgelse blandt ældre over 65 år, der modtager pleje, samt visitatorer og plejepersonale fra hjemmepleje og plejeboliger i 16 kommuner. Ifølge undersøgelsen er de ældre, plejepersonalet og visitatorerne enige om, at det vigtigste er, at plejepersonalet udviser respekt over for de ældre. For de ældre og plejepersonalet i hjemmeplejen spiller det desuden en stor rolle, at det samme personale hjælper den ældre. De ældre fremhæver også rengøring og plejepersonalets erfaring. Men på flere punkter prioriterer visitatorerne anderledes end de ældre og plejepersonalet, fx vægter de uddannelse af personale langt højere end erfaring.

◆ Metodeudviklingsprojektet

Formålet med metodeudviklingsprojektet har været at udvikle og afprøve metoder, der kan styrke og sikre kva-

liteten af den leverede pleje i plejeboliger og i hjemmeplejen. Med afsæt i SFI's første forskningsrapport om kvalitetsbegreber i ældreplejen, en besøgsrunde hos projektdeltagerne og andre udviklingsprojekter udvalgte Servicestyrelsen tre indsatsområder for projektet: *værdier, kommunikation og fleksibilitet*. På baggrund af disse temaer blev der udviklet metoder og redskaber, som blev afprøvet hos de i alt syv private og kommunale leverandører samt kommunale myndigheder, der deltog i projektet.

SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd har evalueret projektet og konkluderer bl.a., at arbejdet med værdier har gjort det lettere for lederne at begrunde beslutninger om fx at sætte ældres valg højere end personalets rutiner, og at det øgede hensyn til de ældres individuelle ønsker har givet personalet større arbejdsglæde.

Servicestyrelsen har udgivet pjecer og rapporter m.m. om metodeudviklingsprojektet, som kan downloades eller bestilles via www.servicestyrelsen.dk/kvalitet:

- ◆ *Rapport: Metodeudviklingsprojektet. Kvalitet i ældreplejen.*
- ◆ *Folder: Kvalitet i ældreplejen – Erfaringer fra metodeudviklingsprojektet, Servicestyrelsen, 2008*
- ◆ *Katalog over redskaber og metoder: Metodeudviklingsprojektet – Kvalitet i ældreplejen.*

- ◆ *Metoder til kvalitet i ældreplejen. Evaluering af et metodeudviklingsprojekt. Udgivet af SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd. Rapporten kan bestilles på www.sfi.dk*

EQUIP – europæisk projekt om undersøgelse af kvalifikationer i ældreomsorgen samt udvikling af redskab til beskrivelse og dokumentation af omsorgs- kompetencer

Et EU-projekt inden for EU's Leonardo-program skal i en to-årig periode, fra december 2007 til oktober 2009, undersøge og sammenligne formelle og uformelle kompetencer hos ansatte inden for ældreomsorgen i seks EU-lande: England, Finland, Holland, Spanien, Letland og Danmark.

Projektets navn, EQUIP, står for *European framework for qualifications in home care services for older people*.

Projektet skal udvikle et system, som omsorgspersoner, arbejdsgivere, uddannelsesinstitutioner og politikere kan anvende i forbindelse med beslutninger, der vedrører vurderinger af kompetencer hos omsorgspersoner, som ønsker at arbejde eller at videreføre en uddannelse i et andet EU-land. Der skal desuden indbygges et redskab, som den enkelte omsorgsperson kan anvende til at dokumentere sine kompetencer. Samtidig skal der udarbejdes materiale, som kan inspirere til udvikling af nye former for

ældreomsorg og uddannelsesstilbud i de forskellige lande.

I den danske del af undersøgelsen vil projektet sætte fokus på kompetencer hos social- og sundhedshjælpere samt -assistenter.

Yderligere oplysninger om projektet kan fås ved henvendelse til udviklingsdivisionen i VIA University College, der er navnet på den nye professionshøjskole, som den 1. januar 2008 samlede alle mellemlange videregående uddannelser i Midtjylland. Se mere på www.viauc.dk

Forståelser i ældreomsorg

Forskningsprojektet undersøger tænkning, grundlæggende antagelser, værdier og holdninger hos grupper af omsorgspersoner, som udgør en relativ lille andel af ansatte i ældreomsorgen: mandlige omsorgspersoner, omsorgspersoner med anden etnisk baggrund end dansk samt pædagoger. Projektet skal bl.a. frembringe viden om forståelser, potentialer og motiver hos disse grupper og på den baggrund påpege rekrutterings- og uddannelsesmæssige muligheder og problemer. Derudover kan projektet vise nye veje og muligheder i læreprocesser hos både nye og eksisterende grupper af omsorgspersoner. Projektet er støttet af VELUX Fonden og udføres af Center for Aldringsrelateret Pædagogik og Etik, VIA University College.

Yderligere oplysninger kan fås på

www.carpe.dk eller ved henvendelse til Helle Krogh Hansen på e-mail: hkh@viauc.dk

Svage ældre på plejehjem – et ph.d. projekt

Et ph.d. projekt med titlen *Autonomi, selvvrderet velbefindende og fysisk formåen hos fysisk svage ældre på plejehjem*, der indgår i et større nordisk forskningsprojekt, er designet og igangsat af Karolinska Institutet i Stockholm. I den danske del af undersøgelsen er formålet at undersøge fysisk svækkede ældre plejehjemsboeres autonomi, selvvrderede velbefindende og objektive fysiske formåen. Samtidig måles effekten af at tilbyde individuelt tilrettelagte programmer, baseret på netop de daglige aktiviteter, som den enkelte ældre enten ønsker at bevare, blive bedre til at klare eller genoptage.

Undersøgelsens resultater forventes at indgå i arbejdet med at evidensbasere indsatsen over for fysisk svage ældre på plejehjem og at bidrage med anbefalinger til sundhedsfremmende og forebyggende metoder i arbejdet med de svageste ældre.

Undersøgelsen forventes afsluttet i 2008. Yderligere oplysninger kan fås hos ph.d. studerende Mette Andresen, e-mail: mette.andresen@cvsusyd.dk

Hjælp, råd og vejledning

VISO

VISO, der står for den Nationale Videns- og Specialrådgivningsorganisation, skal på det sociale område bl.a. bistå kommuner, borgere samt kommunale, regionale og private tilbud med gratis, vejledende specialrådgivning i de mest specialiserede og komplicerede enkeltsager, hvor den fornødne ekspertise ikke kan forventes at være til stede i den enkelte kommune eller i regionens tilbud. VISO blev oprettet i forbindelse med, at kommunalreformen trådte i kraft den 1. januar 2007.

En udredning fra VISO består i en koordineret undersøgelse og vurdering af en borgers situation med fokus på de forhold, der har eller kan få betydning for den fremtidige livssituation – fx funktionsevnen og eller en funktionsnedsættelse.

VISO-sager visiteres til et netværk, der består af over hundrede kommunale, regionale, selvejende og private leverandører med specielle kompetencer inden for en række felter på det sociale område og på specialundervisningsområdet. Leverandørerne har kompetencer, herunder metoder og redskaber, på områder som fx voksne med udviklingshæmning, psykiske sygdomme og senhjerneskader.

I sit første leveår har VISO bl.a. fået et stort antal henvendelser om

rådgivnings- og udredningsopgaver til kommunale institutioner, hvor beboerne er udadreagerende demente, som skaber store problemer. Rådgivninger er her primært givet fra VISO's leverandørnetværk til det stedlige personale, som i visse tilfælde har været "udmattede" p.g.a. de ofte meget krævende beboere. Indsatsen har bestået i at tilføre ressourcer i form af viden, så plejeopgaven har kunnet løses på en hensigtsmæssig og respektfuld måde.

Udredning og eventuelle anbefalinger fra VISO er alene vejledende, idet det altid er borgerens kommune, som beslutter, hvilke initiativer der skal iværksættes.

Henvendelse til VISO kan ske fra både borgere, pårørende og kommuner samt fra kommunale, regionale og private tilbud.

På www.servicestyrelsen.dk findes information om VISO, bl.a. oplysninger om netværket af leverandører.

Oplæg, undervisning m.m. af publikationens fagpersoner

Flere af fagpersonerne, der har bidraget til denne publikation, vil kunne bidrage yderligere med inspiration, oplæg til personale-temamøder og arbejde med personalegrupper m.m.

Helle Krogh Hansen er cand. pæd.pæd. og ph.d., lektor i pædagogik og faglig leder af Center for Aldringsrelateret Pædagogik og Etik (www.carpe.dk),

der er et forsknings- og udviklingsprogram i Udviklingsdivisionen, VIA University College, Århus.

Helle Krogh Hansen kan kontaktes på telefon 8742 7500 eller på e-mail hkh@viauc.dk

Mette Borresen er sygeplejerske, master i humanistisk sundhedsvidenskab og praksisudvikling, konsulent i Aalborg kommunes Ældre- og Handicapforvaltning, og har desuden været over-sygeplejerske i gerontopsykiatri.

Hun arbejder aktuelt med forebyggelse af omsorgssvigt og magtanvendelse i ældreomsorg og er medlem af Det Mobile Instruktør Team, forankret i botilbuddet Kær-Huset i Lemvig Kommune. Teamet er leverandør for VISO og har særlig kompetence i samarbejde med medarbejdere og ledere på botilbud, plejehjem m.fl. om vanskelige plejesituationer med svært udadreagerende demensramte, hvor magtanvendelse og vold er en potentiel risiko.

Mette Borresen kan kontaktes på telefon 9931 3804 eller på e-mail: mb-æh@aalborg.dk

Joan L. Andersen er cand.scient.soc og underviser på Social- og Sundhedsskolen i Randers. Hun beskæftiger sig fagligt med samtaler, der via anerkendelse og inspiration kan bidrage til ændringer, som for den enkelte ældre medfører større tilfredshed i hverdagen.

Joan L. Andersen kan kontaktes på e-mail: Joan.Andersen@sosuranders.dk

Birgitte Ravn Olesen er lektor i kommunikation ved Roskilde Universitetscenter og har i en årrække arbejdet med kommunikation inden for sundhedssektoren.

Hun har erfaring med at arbejde med hele personalegrupper, som i fællesskab gennem oplæg, øvelser og samtale afklarer, hvordan de enkelte grupper ønsker at kommunikere med hinanden samt med arbejdspladsens beboere, patienter og pårørende – og samtidig blive klogere på udfordringer, muligheder og nye veje, der kan afprøves.

Birgitte Ravn Olesen kan kontaktes på telefon 2498 7126 eller på e-mail: bro@ruc.dk

Uddannelsestilbud, redskaber, litteratur m.m.

Diplomuddannelse i tværfagligt ældrearbejde (ældrediplomuddannelsen)

En tværfaglig diplomuddannelse med fokus på ældre menneskers ressourcer udbydes ved professionshøjskoler flere steder i Danmark. Uddannelsen er en kompetencegivende videregående ud-

dannelse, der består af seks moduler, som sammenlagt svarer til et års studier (60 ECTS).

Formålet med ældrediplomuddannelsen er at:

- ◆ Udvikle erhvervskompetencer inden for ældreområdet med henblik på at bevare og styrke ældres livskvalitet og sundhed
- ◆ Skabe fokus på ældres ressourcer
- ◆ Overskride traditionelle faglige horisonter med henblik på at understøtte praksisudvikling
- ◆ Implementere ny viden med henblik på udvikling af en tværfaglig praksis
- ◆ Kvalificere til yderligere videregående kompetencegivende uddannelse.

Studerende, der ikke ønsker at tage en hel diplomuddannelse, kan tilmelde sig enkelte moduler og evt. kombinere med moduler fra andre diplomuddannelser.

Der kan vælges mellem følgende moduler:

- ◆ Implementering af teori og metode i arbejdet med ældre
- ◆ Det aktive ældreliv
- ◆ Mødet med ældre indvandrere og flygtninge
- ◆ Livshistorie og overgange i ældres liv
- ◆ Ældres liv i forskellige boformer.

Hvert modul afsluttes med en individuel mundtlig eller skriftlig prøve eller med en kombination heraf.

Optagelse forudsætter:

- ◆ En mellemlang videregående uddannelse til socialrådgiver, lærer, pædagog, sygeplejerske, ergo- og fysioterapeut, ernærings- og husholdningsøkonom, eller en anden

relevant uddannelse mindst på niveau med en kort videregående uddannelse eller en videregående voksenuddannelse gennemført som et reguleret forløb

- ◆ Mindst to års relevant erhvervs-erfaring efter gennemført adgangsgivende uddannelse.

Herudover kan ansøgere optages, hvis de har andre tilsvarende forudsætninger, der vurderes individuelt på grundlag af ansøgerens forudgående uddannelse og erhvervs-erfaringer.

Uddannelsen udbydes under lov om åben uddannelse. Oplysning om studieafgift m.m. fås hos de enkelte udbydere af uddannelsen. Statens Voksenuddannelsesstøtte (SVU) kan søges, hvis uddannelsen foregår som fuldtidsstudie.

Ansøgningsskema rekvireres fra det uddannelsessted, hvor man ønsker optagelse.

Etik i ældreplejen – en manual

Projektet *Sundhedsfremme i kommunerne – etik i ældreplejen* satte i 2004 og 2005 fokus på dagligdagens etiske dilemmaer og spørgsmål i en række kommuner. Erfaringerne fra kommunerne er samlet i en manual, der giver anvisninger på, hvordan personalet i små grupper kan arbejde med etiske spørgsmål ved hjælp af et sæt dialogkort med påtrykte historier fra dagligdagens arbejde. Indfaldsvinklen er de

etiske problemstillinger, der kan læses ud af historierne. Hvad er rigtigt og forkert – og hvilke valg skal træffes i det daglige arbejde? Dialogkortene giver også mulighed for at diskutere oplevede dilemmaer.

Manualen og dialogkortene *Etik i ældreplejen – en manual* kan downloades fra hjemmesiden www.dsr.dk/aeldrepleje, eller rekvireres hos Dansk Sygeplejeråd ved mail til Anni Christensen på: ach@dsr.dk

VEGA-netværket

VEGA-netværket er et videnskaben- de netværk om ældres hverdagsliv. Netværkets formål er at fremme praksisrelevant gerontologisk viden ved at styrke videnskaben- de aktiviteter tæt på praksis og i samarbejde med de uddannelsesinstitutioner, som uddanner de faggrupper, der specielt arbejder på ældreområdet.

Hjemmesiden www.ceps.suite.dk indeholder information om netværket samt om en række projekter og initiativer om ældre menneskers hverdags- liv.

Øvrig litteratur

Emmas Hvide Verden & Emmas Rummelige Verden

Hensigten med de to bøger er at skabe debat om holdninger og værdier på arbejdspladserne på sundheds- og socialområdet.

Emma's Hvide verden handler om

kommunikation, adfærd og værdier i sundhedsteamet og er et debatoplæg i dialogen mellem sundhedsvæsenets ledere og medarbejdere på tværs af faggrupper. Bogen fortæller om krops- sprog, aktiv lytning, fremtoning og adfærd samt spilleregler i dialogen. Der er også gode råd til det første mø- de eller den første samtale med et an- det menneske.

Emma's Rummelige Verden lægger op til debat om rummelighed og til, at alle ansatte får talt om, hvordan man i dagligdagen håndterer samspillet mellem danskere med forskellige kul- turelle baggrunde, sprog og udseende.

Bøgerne koster 98 kr. pr. stk. (48 sider) og fås ved henvendelse til Indkøbskontoret på Aalborg Sygehus, www.aalborgsygehus.rm.dk

Patientens møde med sundheds- væsenet. De mellemmenneskelige relationer – anbefalinger for kommunikation, medinddragelse og kontinuitet

Århus Amt, Juni 2003. Publikation- en kan læses og downloades på: www.patient-relationer.dk eller rekvire- res hos Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland, www.rm.dk

Færdighedsvurdering – et redskab til brug i plejen af den demenslidende

Mette Borresen og Jette Poulsen.
Frederikshavn: Dafolo Forlag,
2001.

**Socialpædagogik og demens
– det vanskelige omsorgsarbejde**

Mette Borresen og Helle Krogh Hansen er blandt forfatterne.

København: Socialministeriet 2004.

**Indblik i biografien – et pædagogisk perspektiv på magtanvendelse i demensomsorg. Artikel af Mette Borresen i: Reminiscens og livshistorie
– Lad livets fortællinger blomstre**

København: Munksgaard, 2006.

Samtale i øjenhøjde – rådgivning og vejledning i social- og sundhedsarbejde.

Joan L. Andersen, København: Munksgaard, 1999.

Ældreomsorg i et pædagogisk perspektiv.

Ph.d. afhandling af Helle Krogh Hansen, Roskilde: Roskilde Universitetsforlag, 2006.

ViCo-metoden – casestudie af Hverdagslivsorienteret visitationssamtale

Joan L. Andersen, Institut for sociale forhold og Organisation, AUC, 2004

Organisationsudvikling gennem dialog

Helle Alrø (red), Aalborg Universitetsforlag, 1996.

Helbredes mysterium. At tåle stress og forblive rask.

Aaron Antonovski, København: Hans Reitzels Forlag, 2000.

Personlig kommunikation og formidling

Helle Alrø & Marianne Kristiansen (red.), Aalborg Universitetsforlag 1994.

I følgende publikationer fra ÆldreForum findes viden og inspiration om ældreomsorg, holdninger og etik. Publikationerne kan alle læses på eller downloades fra ÆldreForums hjemmeside, www.aeldreforum.dk:

- Livet er et kunstværk

Ældrepædagogik er en forholdsvis ny disciplin, der bygger på den tankegang, at menneskelig udvikling og læring er muligt hele livet. Ældrepædagogisk støtte kan for nogle være en hjælp til større afklaring og til at bearbejde sorger og kriser, blandt andet fordi ældrepædagogikken har forslag til, hvordan samtale om livets vanskelige, og måske tabubelagte, emner kan hjælpes på vej.

- Ældreomsorg og -pleje. Inspiration for kommuner, omsorgs- og plejepersonale m.fl.

Publikationen giver indblik i nogle af de problemstillinger, beslutningsprocesser, holdninger og initiativer, der præger pleje- og omsorgssektoren, samt konkrete eksempler fra institu-

tioner og kommuner, som på helt forskellige måder arbejder målrettet med at udvikle ældreplejen.

ÆldreForum har i samarbejde med Velfærdsministeriet og Servicestyrelsen igangsat forskningsprojektet *Velfærd for ældre – holdning og handling*. Formålet er at skabe et velfunderet grundlag for både lokal- og landspolitiske overvejelser og beslutninger om den fremtidige udformning af ældrepolitikken og samtidig at bidrage til kvalificering af den ældrepolitiske debat. Forskningsprojektet, der gennemføres ved Center for Velfærdsstatsforskning på Syddansk Universitet, afsluttes i 2008. I 2005-2007 udkom tre forskningsrapporter:

- Mediestormens magt – om mediestorme på ældreområdet og deres indflydelse på ældrepolitikken

Forskningsrapporten afdækker mediestormes eventuelle indflydelse på politiske beslutninger på ældreområdet. Rapporten ser også nærmere på mediestorme som journalistisk fænomen og på det billede, de viser af ældresektoren. Rapporten udkom i 2007.

- Et godt liv som gammel

Rapporten beskriver forestillinger og ønsker om livet som gammel hos 33 danskere i alderen 19 til 99 år, og indeholder derudover interviews med lands- og kommunalpolitikere samt fremtrædende aldringsforskere.

Undersøgelsen viser, at det gode liv som gammel forbindes med et ønske om aktivitet, uafhængighed, frihed, værdighed, respekt og tætte familiebånd. Undersøgelsen viser endvidere, at ældretilværelsen ikke opfattes som løsrevet fra den øvrige del af tilværelsen, og at hovedparten af de adspurgte i videst muligt omfang ønsker at fortsætte det hidtidige liv. Derfor er det at bevare livsgnisten og den fysiske formåen også vigtigt for det gode liv som gammel. Rapporten udkom i 2006.

- Ældrebilledet i medierne gennem 50 år. En undersøgelse af ældrestereotyper i dagbladene fra 1953-2003

I forskningsrapporten undersøges det billede, udvalgte dagblade har tegnet af samfundets ældre gennem de sidste 50 år. Undersøgelsen viser bl.a., at beskrivelsen af ældre ofte er stereotyp – typisk som svage og plejekrævende, der kræver stor opmærksomhed og flere ressourcer – og at bl.a. politikere, pårørende og aktører på pleje- og omsorgsområdet synes at have en vis interesse i at fastholde dette billede.

Undersøgelsen viser imidlertid også, at mediebilledet kan påvirkes. I de perioder, hvor ældre selv har taget til orde og deltaget i den offentlige debat, er der således en klar tendens til, at mediebilledet nuanceres, og at ældrebefolkningen derfor selv kan bidrage til et mere dækkende mediebillede. Rapporten udkom i 2006.



ÆldreForums udgivelser

Alle publikationer kan læses på hjemmesiden www.aeldreforum.dk.

Publikationerne kan rekvireres vederlagsfrit.

Udgåede titler kan i begrænset omfang rekvireres som fotokopi.



Ny viden & gamle
fordomme om ældre
Marts 1997.
13 sider

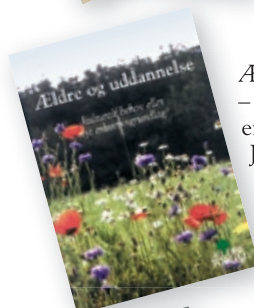


Årsberetning
1996/97
Marts 1998. 36 sider

Age Forum
Annual Report
1996/97
Juli 1998. 37 sider



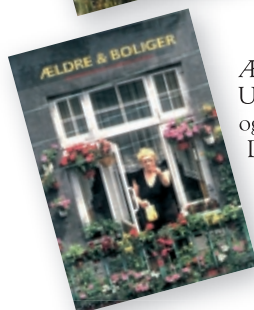
Idékatalog
Fra Ældreråd til
Ældreråd
August 1997.
36 sider



Ældre og uddannelse
– kulturelt behov eller nyt
erhvervsgrundlag?
Juni 1998.
31 sider



At bygge bro mellem
generationer
September 1997.
23 sider



Ældre & Boliger
Udarbejdet af ÆldreForum
og Ældreboligrådet.
December 1998.
35 sider



Ældreidræt
– vedligeholdelse af
kroppen, leg, munterhed
og socialt samvær.
December 1997.
20 sider



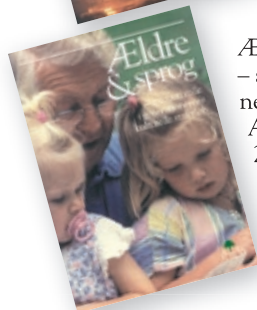
Boligen til den 3. alder
Udarbejdet af ÆldreForum
og Ældreboligrådet.
April 1999.
9 sider



Om sorg & omsorg
Inspiration til samarbejde
om hjælp til ældre efter-
ladte.
Februar 1999.
20 sider



Ældre & stofskifte-
sygdomme, apopleksi,
afasi & knogleskørhed
December 1999.
52 sider



Ældre & sprog
– sprogets rolle i generatio-
nernes kulturelle stafetløb.
April 1999.
20 sider



Globalt tema om
ældre & aldring
Videnskabelig forskning:
Artikelloversigt.
Februar 2000.
71 sider



ÆldreForum 1998
Årsberetning
Maj 1999. 48 sider

AgeForum 1998
Annual Report
August 1999. 48 sider



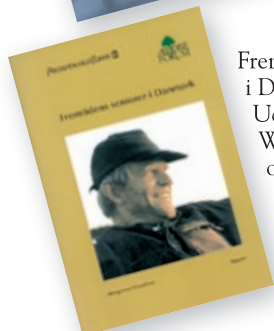
Ældre efter år 2000
Fra forskning til senior-
politik. Rapport fra sym-
posium den 5. november
1999.
April 2000.
48 sider



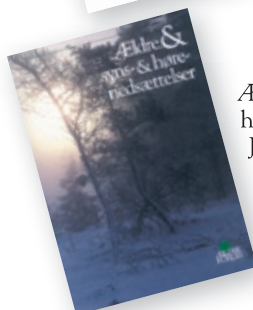
Ældre & demens,
depression & selvmord
August 1999.
64 sider



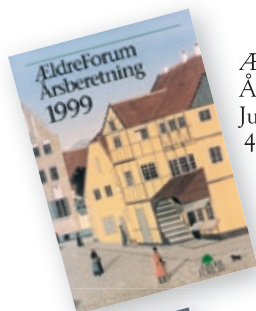
Ældre & yngres sprog –
bro eller barriere?
Maj 2000.
41 sider



Fremtidens seniorer
i Danmark
Udgivet af Price-
WaterhouseCoopers
og ÆldreForum.
Oktober 1999.
40 sider.



Ældre & syns- &
hørenedsættelser
Juni 2000.
64 sider



ÆldreForum
Årsberetning 1999
Juli 2000.
44 sider



Ældreomsorg & -pleje
Inspiration for kommuner,
omsorgs- og plejepersonale
m.fl. December 2001.
72 sider



Ældre & søvn
December 2000.
20 sider



Fald – en trussel mod
ældres liv og førlighed
Rapport fra konference
den 6. november 2001,
arrangeret af Lægefor-
eningens Gerontologi-
udvalg og ÆldreForum.
Marts 2002.
52 sider

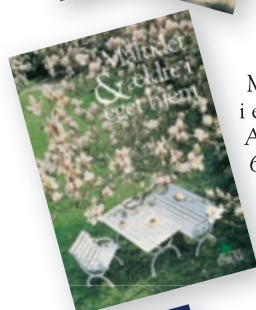


ÆldreForum
2000 Årsberet-
ning
Juni 2001.
48 sider

AgeForum 1999-2000
Annual Report
Juli 2001.
80 sider



Styrk kroppen og let
hverdagen – det er
aldrig for sent !
Video eller DVD
samt instruktions-
hæfte med trænings-
program.
Juni 2002.
Længde: 30 min.



Måltidet & ældre
i eget hjem
August 2001.
64 sider



ÆldreForum
Årsberetning 2001
Juli 2002.
40 sider



Ældre & tandsundhed
November 2001.
40 sider



Livet er et kunstværk
– om ældrepædagogisk
teori og praksis
September 2002.
64 sider



Ældre billedet i medierne
Februar 2003.
48 sider



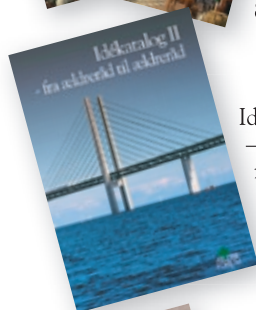
ÆldreForum
Årsberetning 2003
Juli 2004.
54 sider.



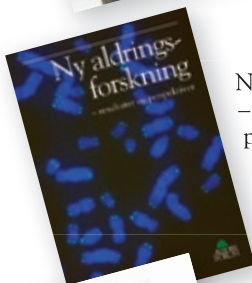
ÆldreForum
Årsberetning 2002
Juni 2003.
52 sider.



Ældre, pårørende &
plejepersonale – inspiration
til samarbejde.
September 2004.
72 sider.



Idékatalog II
– fra ældreråd til ældre-
råd.
Juli 2003.
180 sider.



Ny aldringsforskning
– resultater og
perspektiver.
December 2004.
46 sider.



Ældre & fodsundhed
Oktober 2003.
48 sider.



Motionskort.
Træn sammen med glæde!
Marts 2005
4 sider.



Flexibelt byggeri
til ældre
Fra fortid til nutid
– fra nutid til fremtid.
April 2004.
56 sider.

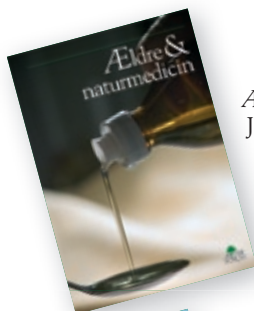


Ældre som bedsteforældre
– bedsteforældres rolle i
børns udvikling og sociale
indskoling.
April 2005.
80 sider.



ÆldreForum
Årsberetning 2004.
Juni 2005.
76 sider.

AgeForum
Annual Report
2003-2004
(netpublikation).
Oktober 2005. 83 sider



Ældre & naturmedicin.
Januar 2007.
40 sider



Ældre & forebyggende
hjemmebesøg.
December 2005.
56 sider.



ÆldreForum
Årsberetning 2006.
Juni 2007.
76 sider.



Older people and
preventive home visits.
September 2006.
48 sider.



Flere ældre på
arbejdsmarkedet
– inspiration til ledelse
& medarbejdere.
September 2007.
52 sider.



ÆldreForum
Årsberetning 2005.
Juni 2006.
80 sider.



Naturmedicin
Februar 2008.
16 sider

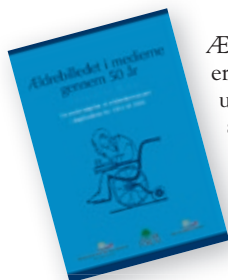


Ældre & den frie
frivillighed – inspiration til
indsats af og for ældre.
August 2006.
60 sider.



Ældreomsorg
– holdninger, omgangstone
& etik
April 2008.
121 sider

Forskningsprojekt: Velfærd for ældre – holdning og handling



Ældre billedet i medierne gennem 50 år – En undersøgelse af ældre-stereotyper i dagbladene fra 1953 til 2003.
Oktober 2005,
256 sider.



Et godt liv som gammel.
April 2006,
210 sider.



Mediestormens magt – om mediestorme på ældreområdet og deres indflydelse på ældre-politikken.
April 2007,
202 sider.

ÆldreForum har i samarbejde med Velfærdsmi-nisteriet og Servicestyrelsen iværksat forsknings-projektet ved Syddansk Universitet.

” Jeg oplevede det for nogle år siden her. Man hørte dem råbe sådan, fx ”Tager du ikke lige Gurli med herop, når du kommer? Gider du tage hende?”, og så blev der bare råbt gennem hele afdelingen. Det er jo ikke ondt ment. Og når man spørger personalet, så har de slet ikke tænkt over det. Men hvis vi ikke havde fået det stoppet dengang, så kunne det jo godt have udviklet sig. Jeg hører det ikke mere her, men jeg har hørt det tidligere, det må jeg sige.

Forstander Else Magnussen, Provstegaardshjemmet, Odense

” De sætter nøglen i døren, ringer på ... Jeg kan høre det på stemmen. Min kat sidder inde i gangen og så siger de altid: Godmorgen missen ... Så kan jeg høre, om det er Karin eller Anne-lise. Nogle gange ligger jeg og gætter på det og jeg gætter som regel rigtigt ... Sommetider ved jeg det er Janne der kommer, fordi hun har sagt, at hun kommer i morgen tidlig.

Jette, 62 år

” Jeg har selv gjort det, og jeg mener også, at det var mit ansvar at sige fra over for det – for jeg var godt klar over, at dér trådte jeg over grænsen. Det blev bare for meget. Derfor søgte jeg hjælp og sagde: ”Jeg kan simpelt hen ikke holde hende ud. Jeg har det virkelig dårligt med det. Jeg har trådt over grænsen og sagt noget, jeg aldrig skulle have sagt”. Det handler om at mærke sig selv og sige fra: Er det her noget, jeg vil være en del af?

Konstitueret gruppeleder, Sjælland