



Borger og medarbejder i *(hverdags)* rehabiliteringen



Ulla Christensen og Gritt Marie Malling, Institut for Folkesundhedsvidenskab, Københavns Universitet
Berit Christensen, Center for Kvalitet og Sammenhæng, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Københavns Kommune

National Gerontologisk konference, oktober 2014

Dias 1

Københavns Kommune

Hverdagsrehabiliteringen omfatter:

*Vejledning i praktiske opgaver ; Vejledning i personlige opgaver;
Træning i praktiske opgaver; Træning i personlige opgaver*

Hverdagsrehabiliteringen indeholder:

Vejledning i praktiske og personlige opgaver: borgere med lette begrænsninger. 3 møder inden for 15 uger. Fysio- og ergoterapeuter i borgers hjem.

Træning i praktiske og personlige opgaver: borgere med lette til moderate begrænsninger. Op til 3 møder inden for 12 uger mellem borger, terapeut og hjælper i borgers hjem. Imellem møderne træner hjælper og borger i forbindelse med den tildelte hjælp.

Hverdagsrehabiliteringen som tilbud:

Borgere, der vurderes med potentiale til at blive helt eller delvist selvhjulpne i praktiske opgaver tilbydes alene hverdagsrehabilitering med henblik på en endelig vurdering af, om borger evt. skal have praktisk støtte. Hvis borger ikke ønsker at deltage i den tildelte hverdagsrehabilitering, modtager borger ikke hjælp til praktiske opgaver.

Borgere, der vurderes med potentiale til at blive helt eller delvist selvhjulpne vedrørende personlige opgaver tilbydes hverdagsrehabilitering, hvis de er motiverede. Hvis borger ikke er motiveret, tildeles hjælp til de personlige opgaver.



Formål

'... at skabe viden om trænings- og vejledningsforløbene som de foregår i samarbejde mellem borger, terapeut og hjælper. Hvordan borgerens motivation forstås og forhandles i det team, der udgøres ikke blot af de professionelle, men hvor borgeren betragtes som aktiv medspiller.'



Dataindsamling



Fem cases, 4 med praktiske opgaver og 1 med personlig pleje i to lokalområder i København.

- 2 dages observationer af telefonsamtaler mellem visitatorer og borger
- Interview med 5 visitatorer i de to lokalområder
- 6 gennemførte visitationsbesøg i de to lokalområder
- 9 besøg med observation af mødet mellem, borger, terapeut og hjælper
- 8 individuelle strukturerede borgerinterview
- 1 fokusgruppe diskussion med et konkret team (visitator, terapeut og hjælper)
- 1 individuelt interview med terapeut om 2 cases
- 3 fokusgruppe diskussioner med repræsentanter for henholdsvis hjælpere, visitatorer og terapeuter

Udgangspunkt (1):

Motivation: som en tilstand, der løbende påvirkes af de sociale forhold og relationer, som individet lever i og med. I disse relationer indgår også interaktionen med de professionelle og kvaliteten af mødet mellem de to parter (professionel og borger).

Relationel koordinering (Gittel, 2008) : en organisatorisk begrebsramme, der kan forklare – og medvirke til at forbedre – tværfagligt samarbejde i komplekse organisationer. Defineres som: *'koordinering af arbejdsrelationer gennem fælles mål, fælles viden og gensidig respekt'*. Fokus på karakteren af den kommunikation, der foregår i teamet.

I forskningsprojektet har vi som udgangspunkt betragtet borger og de professionelle aktører som ét team.



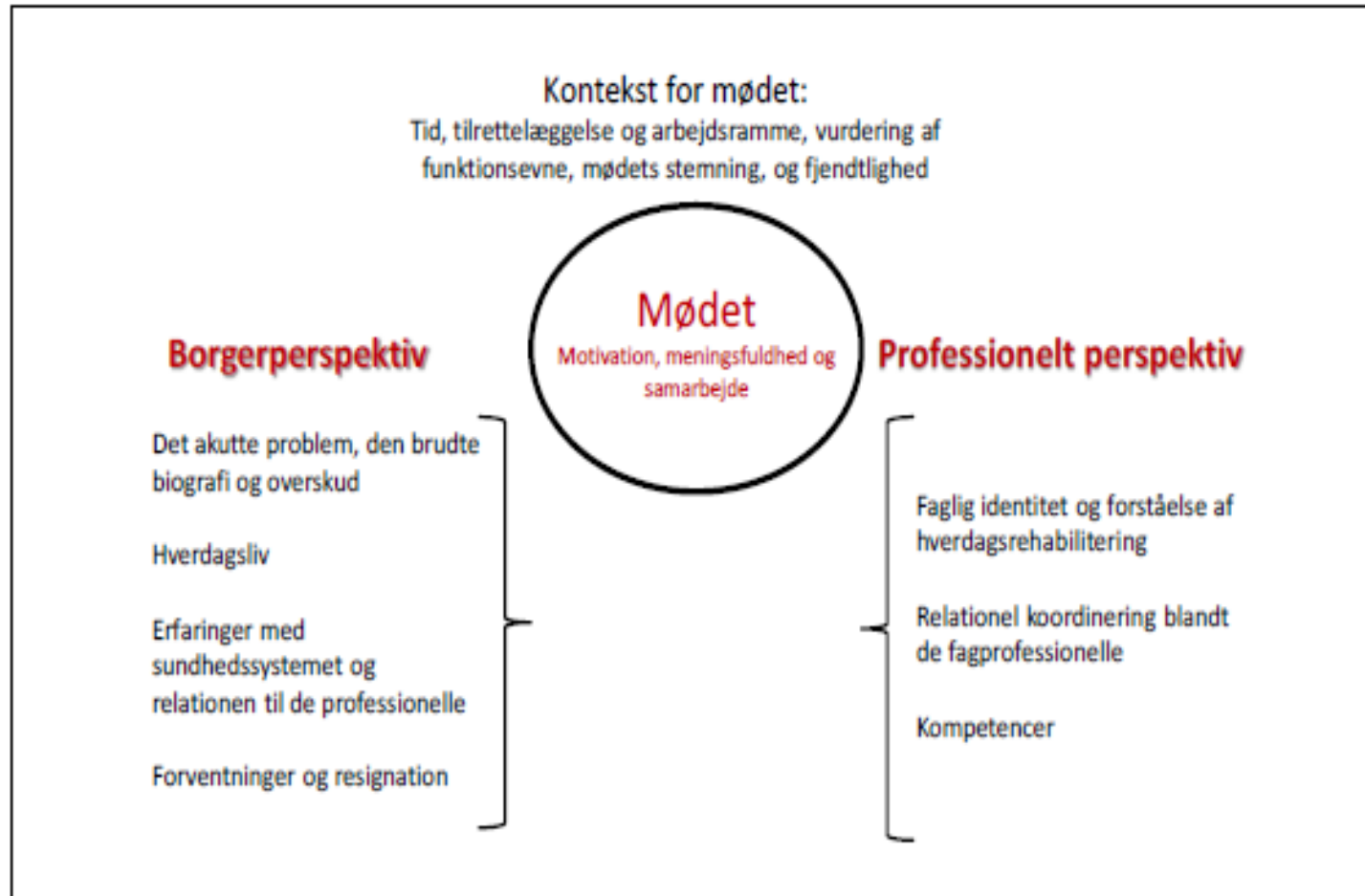
Udgangspunkt (2):

Social interaktion:

- hovedvægt på konteksten for den interaktion, der foregår.
- Deltagernes identitet, den mening de giver situationen og den rolle, de indtager.
- formelle og uformelle møder; hjemmebesøg som et uformelt møde, underlagt normer, forventninger og den strukturerende ramme, som situationen forudsætter.



Mødet mellem borger og fagprofessionel



En anden forventning

90-årig kvinde: *'Jeg var lidt skuffet, da hun var gået, og tænkte 'det var sørens', kan man virkelig ikke, man er 90 år, er man så ikke fortjent og få én til at hjælpe sig med at støvsuge... når man beder om at få noget hjælp til støvsugning, fordi man ikke kan bukke sig, og jeg ikke kan få luft, og man ikke kan stå på benene. OG så skal jeg til selv at lære det... altså, det er sørgeligt, at det er sådan i dag, ikke?'*

79-årig mand: *det er for ringe... at man vil lære os på over 80 at gøre rent. Det er for dårligt'.*

80-årig kvinde:

'vi vil jo helst gøre det selv, sådan set. Hvis jeg kan gøre det selv, så kan jeg da gøre det, når jeg vil i hvert fald. Og så oftere og så videre'



Det konfliktfyldte mødet mellem borger og professionel

Den vrede borger:

'Nej, - vi vil ikke vise dig det. Hvorfor skal jeg have det ad helvede til, fordi I skal se det? Hvor mange måder er der? Det er meget du forlanger, bare fordi vi beder om en smule hjælp. Det er katastrofalt at byde folk sådan en behandling'; 'at kommunen overhovedet kan tilbyde folk..det er så dårligt. De skal ikke komme her mere...'

De professionelles reaktion:

Visitor: *'Vi bliver i høj grad mødt af fjendtlighed. Borgeren ser det som en menneskeret og kan blive aggressive og enormt fjendtlige'*

Terapeuten: *'det er ligesom et andet par, jeg har. De har så mange smerter. Hun er gammel oldfrue, og vil ikke vise mig, hvordan hun gør rent. Det er en hård kamp. Det er mennesker, der altid har ønsket at udføre tingene selv...det er tough at gå igennem hele tiden og møde dem her...man gør sit arbejde så godt man kan.'*

Hjælper: *'Det er jo det der med, at vi vil gerne, faktisk, gøre noget godt for borgerne...men de ser det som en straf'*



Det manglende overskud og andre erfaringer med systemet

85-årig mand: '*... så der bruger vi meget tid... Den ene dag er blodprøver og den anden dag er det en sekretær med medicinen, og den tredje dag, da er det en læge ... ellers så venter vi jo på, at de skal komme og hente os og (køre) os til sygehuset, eller hvor vi nu skal hen'*

79-årig mand: '*Jeg skal selv til lungeundersøgelse om et par dage, og normalt så kommer du ud i lungeafdelingerne, og så skal du puste i deres apparater, og så skal du suge i den også. Og så vinker de til dig, du ved, farvel og tak. Og det får du ikke noget ud af. Sidst der sagde jeg, at det medicin jeg får, det hjælper jo ikke spor. Nej, men det regnede hun da heller ikke med!'*

Terapeut: '*Lone siger også på et tidspunkt, at hun har oplevet det som ydmygende, da hun skulle vise, at hun kunne gøre rent...'*



Resignation – og samarbejde

90-årig kvinde: 'det er det, de skal prøve, om man kan få... sine øh... kræfter, og hvad det hedder tilbage, så man kan være selvhjulpen. Og det er det, de skal prøve at undersøge. Og det er helt i orden. Det kan jeg godt se, når nu det er, at de skal spare. For det må jo være et led i øh, i spareplanerne... formodentlig.'

75-årig mand: 'Jeg havde håb om lidt mere hjælpfået fornemmelsen af, at det ligesom skruen strammes...men det klarer vi alligevel. De fleste ting (bortset fra støvsugning og gulvvask) dem kan jeg godt ved egen hjælp. Herreste Gud, jeg er heller ikke 20 år mere'

'Hun kommer, hun har et job hun skal udføre, og hun gør det godt... hun skal ikke tage stilling til hverken det ene eller andet. Hun skal (skrive) en rapport, som andre tager stilling til. Og det job synes jeg, at hun gør godt'.

Afsluttende interview med terapeut: '.....har forstået det, ikke helt indforstået men meget imødekommende. Samarbejdsvillige i forhold til at gøre et forsøg'

Borgeren i den relationelle koordinering

(ingen) Fælles mål

90-årig kvinde: 'men jeg tvivler på, at jeg får en fast (hjælp), og så ved jeg ikke, hvad jeg så skal. Enden på legen bliver, at jeg vil søge noget privat'

79-årig mand: 'men altså. Jeg synes, at det hele har været en stor parodi... jeg synes, at det har været for vanskeligt, at få den hjælp. Det vil sige, så kommer de, og så skal de se os støvsuge. Det skal de så se én gang til. Altså, jeg synes, at det er for omstændeligt. Så vi opgiver det sådan set. Og så har de jo sådan set opnået det, de vil. At så får vi ikke noget'

(ingen) Fælles viden

85-årig mand: 'Jeg kan ikke finde ud af det der. Når de sidder og tegner og fortæller, - jeg kan sgu ikke sidde og følge med i alt det ...bagefter tænkte jeg, hvad fanden er det, jeg har siddet og svaret på. Det går for stærkt... og man skal også passe på, at man ikke svarer forkert... det duer sgu heller ikke, nej. Det er med at være foran, med nogle spørgsmål.'

Konklusion

Borger og professionel har ikke den samme dagsorden for mødet om hverdagsrehabiliteringen. Borgeren har en anden forventning og er ikke med i teamet omkring målfastsættelse for – og viden om hverdagsrehabilitering.

Borgerens accept af hverdagsrehabiliteringens krav afhænger af situation, tidligere erfaringer og overskud.

For både borger og professionel er det mere meningsfuldt at tale om forhandling og samarbejde end om motivation.

Projektet siger mest om de praktiske opgaver.

