

Presentasjon av evalueringstudie 21.04.2010

Pårørendes opplevelse av medvirkning og informasjon i forbindelse med tildeling av sykehjems plass

Bakgrunn for undersøkelsen

- ▶ Prosjekt pårørende 2006 og 2008.
Begge ved Rokilde sykehjem

Funn:

- ▶ *Samtlige pårørende vi snakket med var opptatt av å formidle at den fasen de var inne i før deres familiemedlem fikk plass, var veldig frustrerende og slitsom. De bebreider systemet som helhet, og dette påvirket informasjonsflyten mellom de ansatte og gruppen som pårørende. De ansatte ble selv usikre i forhold til hva de kunne love, noe som igjen bidro til økt frustrasjon. De pårørende fikk mangelfull informasjon i denne fasen. (Eines, Wirum & Aass, 2006).*

Med pasientens øyne 2008–2009

- ▶ Nasjonalt kvalitetsprosjekt på oppdrag av NSF, gjennomført av Kunnskapscenteret
- ▶ Hvordan styrke brukermedvirkning?
- ▶ Krav om brukermedvirkning i prosjektperioden

Erfaringer fra vårt teams brukerrepresentant

- ▶ Utfordringer: hvordan påvirke til endring på systemnivå?
- ▶ Svar: Systemet – det er oss
- ▶ Brukerrepresentant gjennomførte samtaler med 2 pårørende
- ▶ HiMolde ved Trude F Eines forespurt om å foreta undersøkelse i samarbeid med Rok USH

Evalueringsstudie

- ▶ Dybdeintervju med 5 pårørende til pasienter som er tildelt institusjonsplass i perioden 01.01.2008 – august 2009

Når helsen svikter..første kontakt med hjemmesykepleien

- ▶ *Hvordan kan byråkratiske regler om vedtak gå foran pasientenes behov for mat?*
- ▶ *Vi måtte selv ordne ut og kontakte fjerne slektninger og bekjente i byen for å få de til å handle inn og ordne med mat til mor.*

..mens andre opplevde støtte hele veien fra de først ba om hjelp..

”De i hjemmesykepleien var fantastiske, altså. De støtte oss hele veien og var veldig enige i våre bekymringer når mor ble mer og mer dement.”

Medvirkning

”Hjemmesykepleien var jo ofte hjemme hos oss og prøvde så godt de kunne å snakke med X (pasienten). Det var spesielt en sykepleier som var så flink til å snakke med x. Det betydde veldig mye for oss at de klarte å samarbeide med han, for da var jo alt greit.”

Pasientmedvirkning?

” Det sier seg jo selv at du får et nei hvis du spør demente pasienter om de vil flytte hjemmefra. Herregud, de må jo snakke med oss pårørende i stedet!”

Medvirkning

”Jeg måtte jo ta inn posten for henne og forsøke forklare alt dette. Det kom jo avslag på avslag. Hun skjønnte det jo ikke, men hun syntes det var trasig.”

Den lange prosessen



” Vet ikke hvor mange brev som har kommet fra tildelingstjenesten som er kommet om at sånn og sånn, det er ikke plass”

Prosesen..

”Hjemmesykepleiens ledelse ordnet med alt dette, med søknadene.”

Men herregud det har vært mange runder gjennom inntakskontor og tildelingstjenesten eller hva det heter. Men alltid med avslag. Rett og slett fordi det var noen som hadde det verre.”

Vurdering av søknader opp mot hverandre

- ▶ *Det er jo en lege som vurderer at et menneske egentlig burde vært på et sykehjem..... Så sitter det andre da, og da snakker jeg om tildelingstjenesten, og de skal vurdere dette ut fra sine kriterier??*
- ▶ *Ut i fra penger, og ut i fra at de ikke har nok plasser og at de som har det verre heller ikke har fått plass. Snakk om system og byråkrati!*

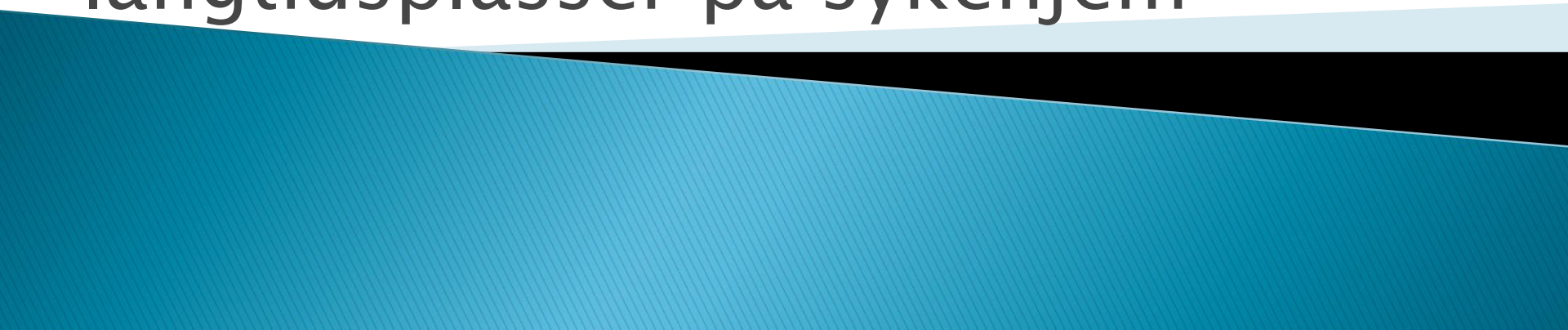
Om å bli hørt

- ▶ *Det som har vært mest slitsomt, er å ikke bli hørt.*
- ▶ *Det var som å bli beskyldt for å komme med en historie full av livlig fantasi for å bli kvitt et problem. Sånn var det jo ikke; vi var fortvilte!*

Andre opplevde god støtte fra ansatte i hjemmesykepleie og på sykehjem – samt fra primærlegene

Forslag til forbedring

- ▶ Bedre informasjonen og dialog
- ▶ Hvem tar ansvar for hva?
- ▶ Ta de pårørende på alvor

- Styrke hjemmesykepleien
 - Flere institusjonsplasser, flere ansatte og bedre lønn til de ansatte i eldreomsorgen
 - Økt fokus på hvordan eldre pasienter med psykiatriske lidelser skal ivaretas når de har behov for langtidsplasser på sykehjem
- 

Forslag til forbedring

- ▶ Mer fokus på **dokumentasjonsplikten** for ansatte i kommunen; pårørende fortalte om mangelfull dokumentasjon da de forsøkte å innhente informasjon om sine slektninger. Dette gjelder spesielt tjenestene som er underlagt hjemmesykepleien

- ▶ Det er viktig å ta brukernes evalueringer på alvor, slik at deres tilfredshet kan økes. Hagen & Sørensen (2006) peker på viktigheten av å påvirke brukernes forventninger slik at deres faktiske brukererfaring blir like god eller bedre enn det forventede tilbudet. Dette er viktig å merke seg da kravene og forventningene til offentlig tjenester trolig er økende. Det er likevel viktig å fokusere på at tjenestene ikke automatisk blir bedre – og skaper høyere tilfredshet hos brukerne ved å tilføre økte ressurser.