



Haugesund
kommune

• 2017

- **Arbeidsseminar i pasient- og brukerrettighetslovens kapittel 4 A**

Samtykkekompetanse

Tillitsskapende tiltak

Grunnelementer i kommunikasjon

Eli Myklebust, fag og kvalitetsrådgiver Tiltaks – og boligenheten



- ✓ **Bortfaller når en person åpenbart ikke er i stand til forstå hva samtykket omfatter**
- ✓ **Kan huske informasjon, resonnere rundt og trekke det allmenheten tenker er fornuftige slutninger**
- ✓ **Vurderes utfra konkret situasjon**
- ✓ **Helt eller delvis**
- ✓ **God kartlegging**
- ✓ **Pårørende**

Selv om en person mangler samtykkekompetanse på et område så kan den være tilstede på mange andre områder



Arbeidsmiljø og kultur

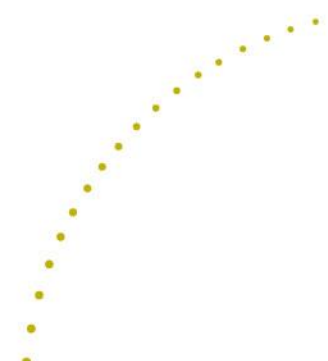
- ✓ **Bevissthet om egne holdninger**
- ✓ **«vil jo pasient/ bruker vel»**
- ✓ **Etikk - refleksjon**
- ✓ **Åpenhet – transparent**
- ✓ **Kollegaveiledning**
- ✓ **Overføring av følelser**
- ✓ **Kontrollspørsmål – leders ansvar**

Skape åpenhet om det som er vanskelig i samhandling med pasienten/ brukeren

Skape kultur for å reflektere over hva en tenker og hvorfor en reagerer som en gjør – egeninnsikt



- **Årsaker til motstand**

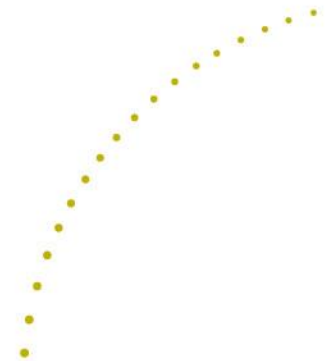
- **Opplevelse av å bli nedverdiget (eks. blir pratet om, ikke til)**
 - **Opplever skam over ikke å mestre**
 - **Frustrasjon over å ikke finn ord eller mestre ADL**
 - **Dårlige opplevelser i hygiene/ stell eller andre ADL situasjoner**
 - **Engstelse når en ikke forstår**
 - **Nytt sted**
 - **Ulike typer demenssykdom – temporal/ frontalskader**
 - **Personlighet**
 - **Kunnskap om tilnærming og kommunikasjon hos ansatte og pårørende**
 - **m.m**
- 

Tillit

Utgangspunktet for å bygge en god relasjon er vårt ansvar

- ✓ **Starter den dagen en møte tjenestemottaker**
- ✓ **Integritet – det vi sier og gjør samsvarer**
- ✓ **Interesse for personen**
- ✓ **Respekt**
- ✓ **Tid**

Mål: Skape en relasjon



Tillitsskapende tiltak

- ✓ Skal alltid prøves først (med unntak der det er vurdert som uhensiktsmessig)
- ✓ Konkret beskrive det som skal og kan utføres
- ✓ Lojalitet til tiltak
- ✓ Nøyaktig og objektiv dokumentasjon
- ✓ Grunnlaget for å kunne evaluere tiltak

Målet er å fange opp det som fungerer i samhandling med pasient/ bruker og å sette det i system
«ikke hva, men hvordan»



Livshistorie

- ✓ **Gir viktig informasjon som hjelper oss til å utøve en helhetlig omsorg**
- ✓ **Skaper liv når den gjenfortelles, skaper identitet og verdighet**
- ✓ **Gir oss nøkler til låste dører**
- ✓ **Familiehistoriene - våre livshistorier er sammenvevde**



Validering/ gyldiggjøring

- ✓ Kan brukes ved ulike former for atferd og reaksjoner
- ✓ Anerkjennelse reaksjoner/ følelser
- ✓ Ikke motsi eller forklar, lytt
- ✓ Hjelpe til å sette ord på følelsene
- ✓ Ikke still spørsmål om "hvorfors"
- ✓ Speile- gjenta og bekrefte opplevelsen fører ofte til at personen vil kunne dele mer
- ✓ Avledning når det er naturlig

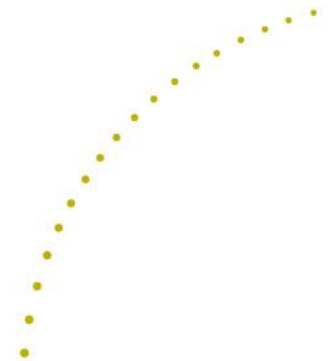
Være tilstede når pasienten/ brukeren har det som verst – stå i det sammen



Grunnleggende prinsipper i kommunikasjon

- ✓ **Personen i fokus**
- ✓ **9 prinsipper**
- ✓ **Kartlegging av personens evne til å kommunisere**
- ✓ **Mimikk – kroppsuttrykk – lyder – språk**
- ✓ **Vekt på det som går bra og gjøre mer av det**

- ✓ **Mål: Utvikle personalets/ nærpersons evne til å forstå den enkeltes måte å kommunisere på**



1. Personen blir møtt med trygghet

- ✓ Engasjert kroppsspråk
- ✓ Blikk kontakt (hvis personen tåler det)
- ✓ Mange spørsmål kan føre til forvirring
- ✓ Bevisst bruk av stemmen
- ✓ Berøring hvis pasienten tåler det
- ✓ Bruk tid på å komme i kontakt

Mål: Skape trygghet og forventninger om å lykkes med det som skal skje





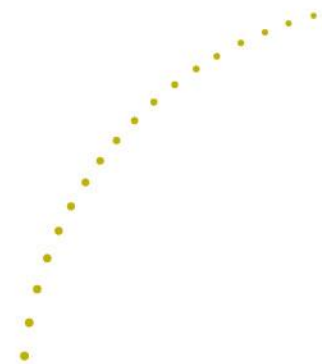
Det nonverbale språket og stemmeleiet



2. Følge personens oppmerksomhetsfokus

- ✓ Sette ord på det personen er opptatt av
- ✓ Benevne det med ord, lyder og mimikk
- ✓ Bekreftelse på at en ser det samme

Mål: Lede personens oppmerksomhet tilbake til det dere holdt på med



3. Hjelp til å være i rytme

- ✓ **Personen må få tid til å reagere på pleiers handling**
- ✓ → **hjelper sier noe**
- ✓ → **personen får tid til å reagere**
- ✓ → **forstå det som blir sagt**
- ✓ → **utføre oppgave**
- ✓ → **hjelper gir respons på gjennomført oppgave**
- ✓ →

Mål: opplever støtte ved at vi tar hensyn til personens reaksjonstid og evne til forstå.

Hjelper tilpasser alle handlinger ut ifra det.



4. Personen må få vite hva som skjer og skal skje

- ✓ Sett ord på handling før den skal skje
- ✓ Sett ord på opplevelser som forstyrrer personen, så kan hjelper hente oppmerksomheten tilbake på det som en holdt på med.
- ✓ Vis objekter (eks. vaskeklut) som skal brukes i en handling og forklar enkelt bruken av dem
- ✓ Doble instruksjoner = vise vaske bevegelser med vaskekluten

Mål: Forutsigbarhet og kontroll over hva som skal skje

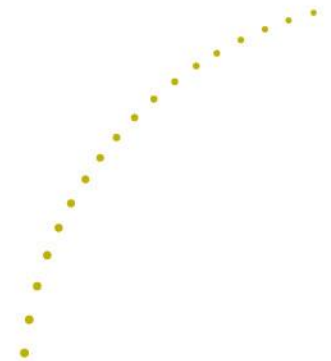




5. Anerkjennelse steg for steg i et handlingsforløp

- ✓ I form av ord som passer for pasienten
- ✓ Sånn, fint, bra, takk eller lignende
- ✓ I form av nikk, smil eller andre nonverbale signaler
- ✓ Dette kan gi energi til å fortsette

Mål: Personen opplever å bli bekreftet og klarer å gjennomføre flere oppgaver



6. Personen får hjelp til starte og avslutte handling

- ✓ **Markere en start**
- ✓ **Gjennomføre handling – utveksling**
- ✓ **Markere slutt på handling**

Mål: For at personen ikke skal bli forvirret må en situasjon avsluttes før en ny startes



7. Fysisk berøring

- ✓ **Vurderes og avpasses individuelt**
- ✓ **(NB! kan være vare på fysisk berøring)**
- ✓ **Håndledning for å klare å gjennomføre handling**

Mål: Fysisk nærhet til en person bruker kjenner gir trygghet



8. Hjelp til å tåle eller mestre ubehag

- ✓ Flere trenger hjelp til å få satt ord på det å "være sint eller lei seg
- ✓ Trenger at vi er tilstede og gir hjelp til holde ut i vanskelige situasjoner

Mål: Hjelper kan bruke følelsesstemme (intonasjon) for å hjelpe personen til å holde ut vanskelige og ubehagelige, men nødvendige handlinger (obs ! grenser for makt og tvang)



9. Hjelp til å være sosial med andre

Triangulering: Personen klarer ikke å komme i kontakt med andre/ sosialisere uten hjelp av en tredjeperson

- ✓ **Hjelper presenterer personene for hverandre og konkrete forhold i omgivelsene**
- ✓ **Gir støtte i samtaler**
- ✓ **Hjelper benevner personens og andres reaksjoner i en sosial setting**

Mål: Hjelp personene til å få et sosialt samvær med andre.





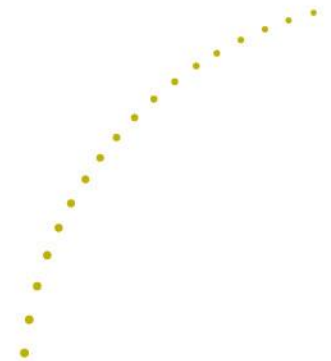
Haugesund
kommune

Journalføring av tvang og tillitsskapende tiltak

Helsetilsynet 2017

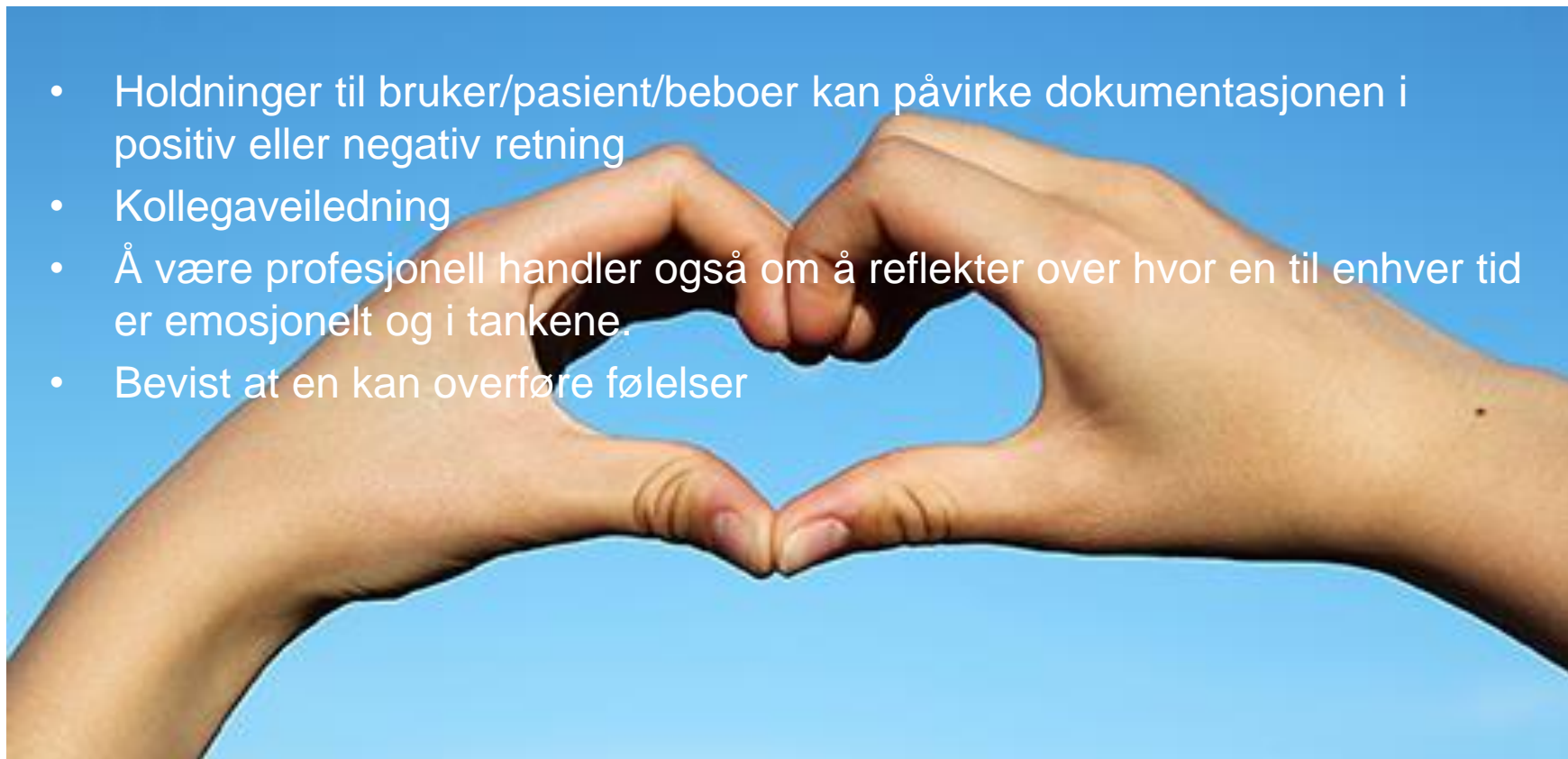
«Det er beskrevet mangelfulle journaler , og eksempler på at det ikke ble nedtegnet vurderinger , heller ikke etter særlige hendelser, til hjelp for de ansatte i likende situasjoner. Det fremgår at de ansatte kunne være usikre på hva de skulle dokumentere»

Sitat fra rapport «Det gjelder livet»



Holdninger og verdier

- Holdninger til bruker/pasient/beboer kan påvirke dokumentasjonen i positiv eller negativ retning
- Kollegaveiledning
- Å være profesjonell handler også om å reflekter over hvor en til enhver tid er emosjonelt og i tankene.
- Bevist at en kan overføre følelser



Ikke hva en skal utføre, men hvordan

- Det er alle ansatte sin oppgave å se etter løsninger og tilnærming som bidrar til redusere eller endre behov for bruk av helsehjelp med tvang
- Dokumentasjon av tilnærming som endrer eller reduserer behov for bruk av tvang må beskrives i dokumentasjon – kontinuerlig kartlegging
- Sårstell er en konkret oppgave tiltakene er ganske enkle å beskrive

Hvordan en skal få gjennomført sårstellet kan for mange være vel så viktige å ha en plan for



Følgende opplysninger må anses som relevante og nødvendige

- ✓ Tid og sted for tiltaket
- ✓ Hvem som har deltatt i gjennomføringen
- ✓ Beskriv situasjon – foranledning
- ✓ Beskriv andre løsninger som ble forsøkt før tvang ble benyttet
- ✓ Beskriv tiltak som ble iverksatt
- ✓ Varighet av tiltaket
- ✓ Situasjonen da tiltaket ble avsluttet
- ✓ Samsvarer tvang med vedtaket og planlagt gjennomføring ?
- ✓ Ble det minst inngripende tiltaket ble benyttet ?
- ✓ Hvis ikke beskriv tiltak som ble valgt og begrunn hvorfor
- ✓ Beskriv tiltakets effekt, og om den var ønsket
- ✓ Beskriv hvis det er andre virkninger av tiltaket, herunder uforutsette negative virkninger

Dokumentasjonen blir grunnlag for evaluering av tillitsskapende tiltak og bruk av makt og tvang

