

Sammanställning 1

Lärande nätverk samtal som stöd

Bakgrund

Syftet med lärande nätverk är att samla in och sprida kunskap och ta del av aktuell forskning. Samtliga lokala lärande nätverk består av personer med olika erfarenheter och bakgrund. De som deltar är anhöriga, personal, chefer, politiker och frivilliga och gruppen består av 10-12 personer. Ledarna för de lokala nätverken träffas i det nationella nätverket via Internet och får då ta del av andras erfarenheter. Träffarna i de lokala nätverken dokumenteras och lämnas vidare till NKA som sammanställer diskussionerna.

I texten nedan används anhörig om den person som ger omsorg och stöd, närstående om den person som "tar emot" omsorg.

Deltagande kommuner är Luleå, Ånge, Rättvik, Håbo, Danderyd, Munkedal, Trollhättan och Ronneby.

Denna sammanställning bygger på redovisningar som kommit in från de 8 lokala lärande nätverken och deras första träff. Citat skrivs med kursiv text.

Varför finns behov/intresse av ett lärande nätverk om samtal?

I ett tidigare nätverk om Individualisering, utveckling och utvärdering av anhörigstöd kom det fram att just samtal i olika former är grunden i stödet till anhöriga. Men samtalet "tas för givet" och blir inte alltid synliggjort och uppmärksammat när vi pratar om stödet till anhöriga. Samtalet är kanske det mest underskattade formen av stöd vi har att erbjuda anhöriga.

Som en del i att uppmärksamma just samtalets roll så har Marianne Winqvist skrivit en kunskapsöversikt om "Samtal som stöd" – finns på www.anhoriga.se

Sammanlagt är det 6 träffar planerade, två under hösten 2012 och fyra under våren 2013.

Fråga 1

Vad kan samtal vara bra för?

Den första och inledande träffen innehöll en presentation av deltagarna i grupperna, vilket formulerades på följande sätt från en ledare;

"Mycket öppenhjärtiga presentationer som liksom lade ribban till det efterföljande samtalet".

Ledarna har presenterat Nationellt Kompetenscentrum anhöriga och syftet med ett blandat lärande nätverk, samt hur planeringen för nätverket ser ut under året.

"Samtal, samtal, kommunikation hela tiden, fram och tillbaka är viktigt i alla situationer".

"Samtalet är jätteviktigt, att få utbyta erfarenheter med andra, höra hur andra har det, älta lite med andra som har varit med om liknande saker".

Två citat som kan ses som några svar på vad samtal kan vara bra för. Den inledande frågan spänner över ett brett fält och deltagarna i grupperna har varit inne på lite olika spår i sina samtal. Mellan raderna kan man läsa att gruppernas diskussion har varit inne på att det finns

olika syften med samtalen, vilket vi återkommer till längre fram i texten. Anhörigas berättelser var oftast det som låg till grund för gruppens samtal.

Exempel på vad som diskuterats har varit enskilda samtal, samtal i grupp, samtal för att ge och få information, professionella samtal, samtal i förbifarten, samtal med sin närstående, samtal via sociala medier etc.

Vi inleder med samtal som **stöd och avlastning**.

"Samtal kan vara som terapi, ett stöd. Hela kroppen känner välbefinnande när man får ut det som man bär inom sig, det är som att tillföra kalorier, säger en anhörig".

Samtalet ger energi att orka med sin situation.

"Samtal kan vara förlösande, som anhörig har man ofta den där skulden, det dåliga samvetet hela tiden att brottas med. Någon som hjälper en att bena ut och sortera upp tankarna, att man inte är ensam".

I vissa situationer kan det vara befriande att få samtala med någon, kanske en anhörigkonsulent, för att få vrida och vända på sina tankar. Finns det olika åsikter, konflikter mellan anhöriga om vad som kan vara bäst för en ensamstående förälder så kan det kännas bra att samtala med en "objektiv" person.

Samtal är att dela bördan och mycket kan bli osagt om vi inte samtalar.

"Det är viktigt att kunna gå någonstans och utbyta tankar och det är bra att byta miljö. Man vårdar och vårdar och det är så lätt att stanna i den bubblan, och det är inte bra. Man måste träffa andra människor, säger en anhörig".

Andra uttryck som används i sammanhanget är hur viktigt det är för anhöriga att få "lätta på trycket", att "få pysa ut" sin frustration, besvikelse, ilska och sorg. Detta kan ibland ske i grupp men också i enskilda samtal. För många anhöriga finns det dåliga samvetet som en ständig följeslagare och man ska inte/får inte bli arg, det ska inte gå ut över den som är drabbad av sjukdom. Då kan "pysandet och ventilen" ha en viktig funktion.

I detta sammanhang några ord om orden samtal och att prata. Är det någon skillnad på ett samtal och att prata med någon? Är samtal mer strukturerat, planerat, formellt och med ett tydligare syfte? Anhöriga ska ges möjlighet att få prata om sin situation, är det då en annan typ av samtal? Används samtal i professionella sammanhang, samtal i tjänsten och att prata det gör man i förbifarten? Det sistnämnda kan vara nog så viktigt och som en anhörig sa; *"Om du träffar någon på gatan och du är väldigt jäktad. Säg inte att du har bråttom, säg hellre: Du får all min tid de närmaste 5 minuterna".*

Att samtala är att lyssna

Alla grupper har på olika sätt varit inne på när och hur det blir ett bra samtal. Ett återkommande ord är att det är viktigt att lyssna och att vara en aktiv lyssnare. Ett samtal innehåller inte bara orden som sägs utan hur det sägs. Samtal handlar om ett samspel som innehåller kroppsspråk, tonläge etc. En god kommunikation för att bygga en relation är också viktigt.

"Man får aldrig en andra chans att göra ett gott första intryck" säger deltagare.

Samtal handlar om att bekräfta, jag ser dig, lyssnar på vad du säger och respekterar Dig.

En grupp med erfarenheter av samtal/möten via olika sociala medier diskuterade skillnader i att mötas ansikte mot ansikte och att ses via internet. En generationsfråga kanske, där den äldre generationen helst vill sitta ansikte mot ansikte i ett samtal medan de yngre i allt större utsträckning "umgås" via nätet. Fördelar och nackdelar med de olika sätten att mötas ventilerades också och vi får säkert anledning att återkomma till samtal i ny miljö och på nytt sätt.

"Ofta lyssnar man som medmänniska och behöver nödvändigtvis inte ge några råd och det är inte alltid personen vill ha det. Utan bara någon som ger sig tid att lyssna på mig, just då när jag behöver det".

”Vi måste vara tillgängliga för samtal. Man får inte bara slänga ur sig fraser som ”hur är det” eller ”hur mår du” och inte sedan stanna upp och invänta svaret. Om vi inte stannar upp så förminskar vi personen och får den att känna sig osynlig. Då är bättre att inte säga någonting”.

Anhörigas berättelser

I samtalen i de lärande nätverken är ofta anhörigas berättelser det som blir utgångspunkten för samtalen. I nästan alla grupper har anhöriga kommit in på hur svårt det är när det inte längre går att kommunicera med sin närstående. Anhöriga ger uttryck för ilska, ledsnad och saknad över att inte kunna prata med den person som man levtt ett liv tillsammans med.

En anhörig uttrycker det på följande vis;

”När man inte kan prata med sin närstående längre måste man kunna få prata med någon annan. Det är svårt man vill ju inte lämna ut sin närstående till vem som helst”.

Ett sätt att hantera problemen i kommunikationen förmedlades av en anhörig så här;

”Det blir enklare om man alltid håller med den som är demenssjuk så skapar det inga gräl eller frustrationer i samtalet. Dock kan man ju som anhörig ibland känna sig frustrerad av att man ger samma budskap hela tiden i samtalet men det faller bort för den demenssjuke och aktualiseras på varje gång på nytt. Då kan det vara svårt att balansera känslorna och känna en irritation”.

De anhöriga som finns med i de åtta nätverken är i olika åldrar och med en mängd olika erfarenheter. Anhöriga vars närstående har en psykisk sjukdom/funktionsnedsättning ställs inte sällan inför påståendet att på grund av sekretess är det svårt att få information och någon att samtala med.

En mamma säger: *”jag vill hjälpa och stötta så mycket som möjligt även om han är över 18 år. Ena veckan vill han att jag ska veta allt och nästa vecka är det tvärstopp. Lagen gör att jag inte får tillgång till information och sonen har en sjukdom som gör att han inte har insikt om sin hälsa. Man kan aldrig få för mycket samtal, man behöver få höra från många olika håll”.*

Samtal och profession

En biståndshandläggare säger att samtal är grunden till allt. Genom samtal inventeras behov och önskemål med brukare och anhöriga. Det är viktigt att träffa de personer som ringer. Att man ser varandra när man pratar, det fysiska mötet är värdefullt.

Vid kontakt via telefon, e-post kan saker lätt missuppfattas.

”Det händer att man via samtalet behöver lotsa till något helt annat än det som samtalet inleddes med. Men ger jag mig inte tid att lyssna på vad personens behov är så kan det bli fel. Att ge styrka via samtalet. Viktigt att ge hopp till anhöriga via samtalet”. Detta sagt av en kollega i en annan grupp.

Enhetschefer upplever också ett ökat behov av samtal, både från anhöriga och från personal. Ibland är det bara att lägga ifrån sig pappersarbetet och ta samtalet med en gång. Brist på tid för samtal är något som personalen ofta återkommer till, den tiden finns sällan. De ser behovet hos anhöriga och närstående men har svårt att möta upp detta behov.

Det kan vara en laddad fråga att erbjuda samtal med kurator. Ofta säger den tillfrågade nej, men om kuratorn blir ombedd att ta en kontakt så blir svaret oftast positivt. Idag är det vanligt att vem som helst i en personalgrupp kan ta en kontakt med kuratorn för att förmedla en kontakt. Tillgång till en kurator är inte så vanligt i den kommunala omsorgen.

Den person som anhöriga inledningsvis kanske har mest kontakt med är anhörigkonsulent/samordnaren och som för många anhöriga är en nyckelperson för stöd och hjälp. Mest kanske som en samtalskontakt för att pysa, bena ut problem etc. som nämndes ovan.

En undersköterska säger: vi möter många människor i hemtjänsten och våra uppdrag är olika och vi ser många anhöriga som mår dåligt och vi ser hur svårt det kan vara för anhöriga att möta många nya människor. Vi är också styrda av sekretessen och kan inte säga vad som helst till vem som helst. Som personal har man fokus på den som har insatsen, men ibland vill/behöver man lägga fokus på den anhörige som behöver stöd.

”Visar vi vår stress så visar det också att vi inte har tid för samtal – att mötas. Det är en konst och krävs både kunskap och erfarenhet att kunna kliva ur sig själv och möta den anhörige där den är”.

Frivilliga

I många kommuner så spelar frivilliga från olika organisationer en viktig roll inom stödet till anhöriga men även på andra områden inom omsorgen. Ibland är det så att frivilliga leder ex. samtalsgrupper för anhöriga, deltar i besöksverksamhet, träffpunkter etc.

I detta sammanhang kom också upp hur positivt det kan vara att delta i anhöriggrupp men också att många är rädda att vara för att prata i grupp. Samtal i grupp är också ett ämne vi kommer att återvända till i kommande diskussioner.

”Den som har de rätta orden är den som har makten”

En intressant vinkling av vad samtal är bra för är diskussionen om ”maktbalansen” i ett samtal. Som rubriken säger så är orden viktiga men även den position man har som deltagare i ett samtal.

Några citat från anhöriga för att belysa detta.

”Samtalet kan vara som ett vapen, det kan vara så sårande”.

”Samtalet kan vara ordets makt”.

”Vilken skillnad det känns i maktbalansen i olika samtal- när man t.ex. pratar med en väninna”.

Ett uttryck för makt kan vara att hänvisa till sekretess och att detta förhindrar samtal med anhöriga. Men sekretessen hindrar sällan ett samtal med anhöriga om deras upplevelser och tankar och ev. behov av stöd.

I samband med biståndsbedömning och beslut om insatser som sker genom myndighetsbeslut enligt en formell ordning, är det en ojämlig maktbalans.

Det blev också ett samtal kring att äldre har erfarenheter av en mer patriarkalisk ordning medan yngre personer har ofta en mer frimodig och ifrågasättande inställning till makt.

I detta sammanhang kan också ordet respekt finnas med. Att inte visa respekt för den man samtalar med är också ett maktuttryck. Att visa respekt kan handla om att alltid lyssna, ha ögonkontakt och visa att man hör det som sägs trots att man inte alltid har ett svar att ge.

Anhöriga bjuds ofta in till vårdplaneringar för sin närstående ex. i samband med sjukhusvistelse och kan upptäcka att det inte är någon som ser, lyssnar på de synpunkter som framförs av den anhöriga. De professionella har makten och tolkningsföreträde med ett litet utrymme för anhöriga.

Sidospår

I en inledande träff och med en så vid fråga tar samtalen sidospår och som kort sammanfattas här. Ett tydligt sidospår (eller kanske inte?) är diskussionen kring rutiner och arbetsformer inom hemtjänst, särskilt boende, boende för personer med funktionsnedsättning. Flera anhöriga ger uttryck för att de upplever att personal är osäkra i samtalssituationer.

Kontaktpersonerna är nyckelpersoner i den vardagliga kontakten med anhöriga som kan fungera alldeles utmärkt men också vara bekymmersam. Behov av utbildning i hur man samtalar och bemöter anhöriga är det flera grupper som tar upp. Idag används olika former av genomförandeplaner, individuell plan, det förekommer även andra namn. Anhörigas

deltagande i detta har också diskuterats och den konflikt som kan finnas när den enskilde inte ger sitt tillstånd till detta, jfr. ovan tankarna om sekretess.

Ett annat sidospår som är svårt att undvika är pengar och resurser eller kanske snarare brist på detsamma. Det vanligaste temat på detta att personal säger – vi har inte tid, det finns inte tid för samtal. Man ser behoven men har svårt att möta dem. Att hänvisa anhöriga till anhörigcentrum eller anhörigkonsulent kan vara en väg att möta behoven av kontakt. Men ofta vill anhöriga prata med dem som ger omsorgen och hur vardagen ser ut för den närstående.

En grupp ägnade en del av samtalet kring frivilligarbetet och på vad och hur frivilligas insatser kan bidra dels i stödet till anhöriga men också till omsorgen i stort.

Sammanfattning och reflektion

En reflektion från gruppledarna efter träffen var att verksamhetsansvariga och politiker hade ett mer lösningsfokuserat perspektiv medan anhöriga pratade mer utifrån samtalets betydelse och känsla. Delvis fanns det olika behov av samtal och bemötande i samtal beroende på om man var anhörig inom Socialtjänstlagen (SOL) eller inom Lagen om särskilt stöd (LSS). De anhöriga inom SOL talade mer om betydelsen av det egna stödet och inom LSS hade anhöriga mer fokus på delaktighet kring den närstående. Detta kan kanske vara ett intressant spår att diskutera vidare kring kanske, hur kommer det sig att det är så? Personer med funktionsnedsättning kan ha insatser både via SoL och LSS

Det är svårt att välja bland alla intressanta tankespår vad som ska vara med i sammanställningen. Jag har försökt sammanfatta och dra ihop utifrån min tolkning av det material vi fått in. Med anhöriga i centrum för samtalen så vill jag avsluta med några citat från anhöriga.

”Det är samtalet som är själva livselixiret”

”Samtalet är ett sätt att bearbeta, annars blir man helt mosad”.

”Samtal kan vara som att öppna en kran – det bara rinner- och det är någon som lyssnar”

Tips till personal från en grupp; hoppa in i rollen som ”Barbapappa” och anpassa dig så att inte ditt eget bagage präglar samtalen.

Sammanställt av
Jan-Olof Svensson