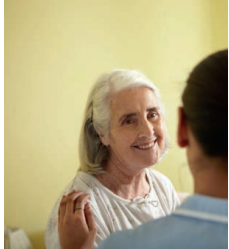


Morgendagens **Hjemmeomsorg**

Tjenestemottaker : Reise 1-3

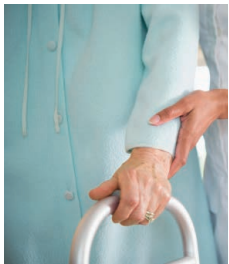


Morgendagens Hjemmeomsorg

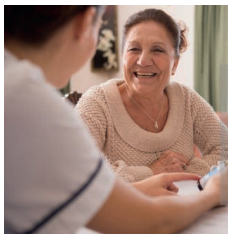


“Velferdsteknologi handler ikke om teknologi, men om mennesker.” Nis Peter Nissen, Direktør Alzheimers-forening, Danmark

Prosjektet Morgendagens hjemmeomsorg har tatt dette på alvor, og søker å dreie fokus fra teknologidrevet til brukerdrevet velferdsinnovasjon.

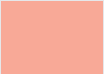


Prosjektet går ut på å kartlegge hvilke behov eldre har knyttet til å kunne bo lengst mulig hjemme. Målet med prosjektet er at brukerne blir hørt slik at man, gjennom behovskartlegging og brukerinvolvering, kan øke sjansen for gode løsninger og en smartere måte å levere tjenester på.



Leveransen tar for seg ulike reiser til typiske brukere, beskrevet gjennom utvalgte personas. Hovedsaklig består leveransen av 6 reiser hvorav 3 reiser til tjenestemottaker (Dagsenter-, Helge- og Hverdagsrehabiliteringsreisen) og 3 reiser til tjenesteapparatet (Hjemmesykepleie-, Hverdagsrehabiliterings- og Aktør-reisen).

Gudborgs reiser i løpet av ei uke

-  Tjenestemottaker : Dagsenter-reisen : **Reise 1**
-  Tjenestemottaker : Helge-reisen : **Reise 2**
-  Tjenestemottaker : Hverdagsrehabiliterings-reisen : **Reise 3**

TEGNFORKLARING

o Observasjon
i Informasjon

f Funn
“ *Sitat*
♥ Følelse

* Idé
p Prosjektforslag

A faint, stylized illustration of a woman with short, wavy hair, sitting in a chair and knitting. She is wearing a light-colored sweater and light-colored pants. The illustration is rendered in a simple, sketchy style with some color accents like orange and red. It is positioned on the left side of the slide, partially obscured by the text.

Tjenestemottaker : Dagsenter-reisen : **Reise 1**

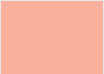
- lørdag og søndag -

Møt Gudborg



- Gudborg er 84 år
- Mannen døde for 2 år siden.
- Hun bor i deres enebolig med hage.
- Hun har en datter, Hilde, på 57 år og en sønn, Lars, på 53 år.
- Hun har 5 barnebarn og ett oldebarn.

Gudborgs reiser i løpet av ei uke

-  Tjenestemottaker : Dagsenter-reisen : **Reise 1**
-  Tjenestemottaker : Helge-reisen : Reise 2
-  Tjenestemottaker : Hverdagsrehabiliterings-reisen : Reise 3

TEGNFORKLARING

o Observasjon
i Informasjon

f Funn
“ *Sitat*
♥ Følelse

* Idé
p Prosjektforslag

steg 1



Tjenestemottaker : Dagsenter-reisen : **Reise 1**

Våkner

Beskrivelse

- Tar på seg morgenkåpen, går ut på kjøkkenet og tar seg en vitamindrikk
 - Setter seg i godstolen foran God morgen, Norge og venter på at hjemmesykepleien skal komme.
-
- ♥ Gudborg har sovet dårlig siden mannen døde fra henne for to år siden.
 - ♥ Gudborg liker egentlig ikke vitamindrikkene, men må ha noe før hjemmesykepleien kommer og gjør klar frokost.
 - ♥ Gudborg liker ikke å vente på hjemmesykepleien, men forstår at de ikke kan være flere steder på en gang.
-
- i På dager hvor bruker ikke skal på dagsenter, må hun ofte sitte og vente på at hjemmesykepleien skal komme.





steg 1

Tjenestemottaker : Dagsenter-reisen : **Reise 1**

Våkner

Observasjoner, funn og sitater

PÅ TJENESTEYTERS PREMISSE

- f Mange av tjenestemottakerne bemerker at de opplever en stressende start på dagen - noen er tidlig våkne, andre våkner tidlig for å være oppe til hjemmesykepleien kommer, mens andre blir vekket av hjemmesykepleien.

SØVNPROBLEMATIKK

- f Flere tjenestemottakere klaget over dårlig søvn.
- “ *Jeg har ikke sovet siden 02-tiden i natt. Jeg forstår ikke hvordan dette skal gå.*
- Kvinne, 90 år

VITAMINDRIKK

- o Mange av de eldre kvir seg for å drikke vitamindrikken de har stående i kjøleskapet. Konsekvens: De blir sultne og får ikke i seg de næringsstoffene de skal.
- o Noen fra hjemmesykepleien serverte vitamin-drikken i vinglass med sugerør, noe som hadde god effekt.
- o Vitamindrikken kan virke passiviserende med tanke på matlaging og gi et upersonlig forhold til måltider. Den har størst funksjon som forsikring for tjenesteyter.

Idéer

PÅ TJENESTEYTERS PREMISSE

- * Organisere seg rundt brukerne. Eksempelvis fange opp når tjenestemottakerne helst ønsker at hjemmesykepleien kommer om morgenen. Dette blir ofte utført, men systemet er ikke tilrettelagt til det - det blir manuelt og erfaringsbasert.
- * Elektronisk dagsplanlegger





Står opp og venter på hjemmesykepleien

Beskrivelse

- I og med at Gudborg våkner såpass tidlig om morgenen, blir det ofte lenge å vente på at hjemmesykepleien skal komme.
 - Tirsdag og torsdag skal hun på dagsenter, og da kommer hjemmesykepleien tidlig slik at hun er klar til henting av dagsenterbussen rundt kl. 09:30.
 - I helgene kan det være at hun må vente helt til kl. 09:30 før hun får morgenstell. Da blir hun fryktelig sulten, og må ta seg en vitamindrikk som hun ikke liker.
-
- ♥ Gudborg liker ikke å måtte vente så lenge på morgenstell og frokost, samtidig som hun skjønner at hjemmesykepleien ikke kan være to steder samtidig. Problemet er bare at hun blir fryktelig sulten, og at hun ikke liker vitamindrikkene som står i kjøleskapet.
 - ♥ Gudborg blir frustrert og hjemmesykepleien er frustrert over å være sent ute.





steg 2

Tjenestemottaker : Dagsenter-reisen : **Reise 1**

Står opp og venter på hjemmesykepleien

Observasjoner, funn og sitater

KOMMUNIKASJON

- “ De bør ringe når de kommer for sent.
- Mann, 90 år
- “ Det er ofte jeg ikke får tilbakemelding fra hjemmesykepleien, og det savner jeg.
- Mann, 80 år
- f Både tjenestemottaker og hjemmesykepleien blir frustrerte over dårlig tid. Dette er ikke et godt utgangspunkt for en god tjenesteleveranse.

FORUTSIGBARHET

- “ “Neste gang er det helt andre som kommer innom og som ikke vet noe om meg. Jeg skulle ønske det var tydeligere rutiner og bedre kommunikasjon mellom oss og hjemmesykepleien.”
- Mann, 80 år
- o Følelsen av forutsigbarhet er viktig for tjenestemottakerne. Flere savnet en oversikt og kontroll over hvem som kommer og når de kommer.

Idéer

KOMMUNIKASJON

- * Tikke inn en melding når hjemmesykepleien nærmer seg, og hvem det er. “God morgen, Gudborg. Kommer snart til deg. Hilsen Stine, hjemmesykepleien.”
- * Tikke inn automatisk sms når hjemmesykepleien er forsinket [ikke har scannet ut, evt. GPS-registrering].

FORUTSIGBARHET

- * Ha et team med 8-10stk fra hjemmesykepleien som ruller fast på tjenestemottakeren. Primærkontakt realiseres i praksis. Dette kunne digitaliseres slik at tjenestemottaker får opp en oversikt av teamet med bilder og navn.
- * Gjennom en slik teambasert tjenesteleveranse kunne det åpnet for

at tjenestemottaker ved krisetilfeller kan reservere seg fra én tjenesteyter. Vi observerte at det var ofte kun én ansatt av alle i hjemmesykepleien som tjenestemottakerne slet med og problematiserte.

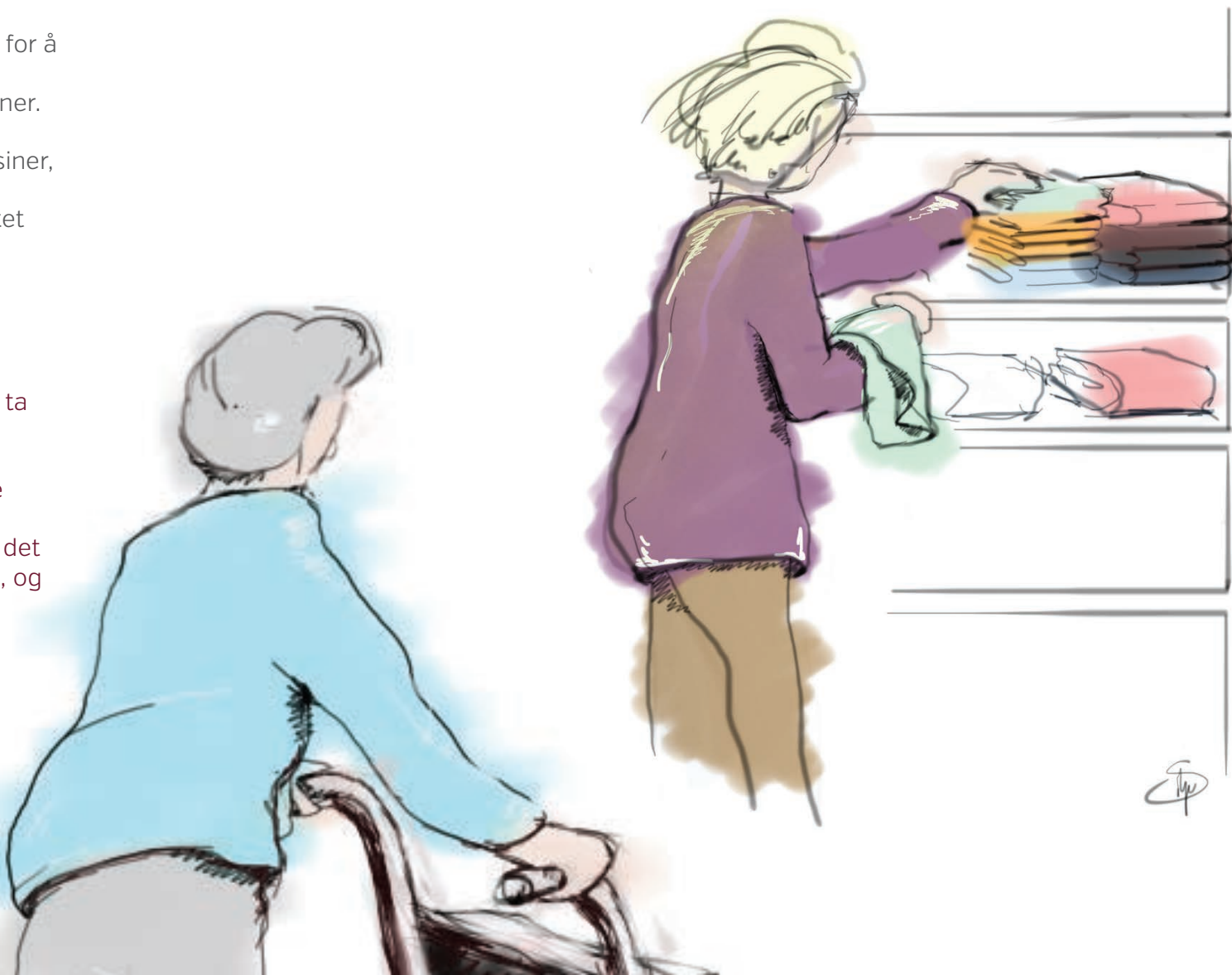




Morgenstell med hjelp fra hjemmesykepleien

Beskrivelse

- Primærkontakt Kine kommer endelig for å hjelpe med morgenstell.
 - Tim er også med for å dele ut medisiner.
 - I dag er det dusjing.
 - Hjemmesykepleien finner frem medisiner, frokost og setter på kaffen.
 - Kine legger frem avisa som hun hentet på vei inn.
 - Hun hjelper brukeren å få på støttestrøpene.
 - Kine sier farvel, og setter seg i bilen.
- i** Hjemmesykepleien skal egentlig ikke ta inn avisa.
- i** Dusjing innvilget én gang i uken.
- i** Gudborg ønsker ikke at det skal være mannlige hjemmesykepleiere som dusjer henne. Det hender av og til at det kommer vikarer i ferien som er menn, og da lar hun heller være med å dusje.





Tjenestemottaker : Dagsenter-reisen : **Reise 1**

Morgenstell med hjelp fra hjemmesykepleien

Observasjoner, funn og sitater

TIDSPRESS

- o Flere tjenestemottakere sier at morgenstellet er det viktigste hjelpen fra hjemmesykepleien, samtidig som flere problematiserer travelheten til hjemmesykepleien om morgenene.
- “ *Morgenhjelp, det har størst betydning for meg.* ”
- Dame, 78år
- “ *Jeg føler jeg er i veien.* ”
- Mann, 90år
- “ *Mor er diabetiker og trenger frokost i tide. Hun er inkontinent og har liggesår og da er det for sent å få stell kl. 10.* ”
- Pårørende
- “ *Det verste jeg vet er når folk kommer for*

sent.

- Mann, 80 år

SOSIALT

- “ *Vi sliter litt med at svigermor kan være litt frekk mot hjemmesykepleien som er inne - vi må holde henne litt i ørene.* ”
- Pårørende
- “ *Hjemmesykepleien sier til henne: “nå er du klar”, men mor føler seg ikke klar til at hjemmesykepleien skal gå. Skulle gjerne følt at det var hun som bestemte om hun var klar eller ikke. Det er en uting å si til noen at nå er du klar.* ”
- Pårørende
- “ *Noen vil bare gå raskest mulig og jeg må minne dem på hva de skal gjøre. Engang satt jeg i dusjen og måtte rope på dem så*

de ikke skulle gå.

- Dame 97 år

- o Eldre og lite tilrettelagte eneboliger gjør at mange tjenestemottakere trenger mer hjelp enn hadde trengt i mer tilrettelagte eneboliger/leiligheter. Bratte trapper og soverom i 2.etasje er gjennomgående.
- “ *Dusjen er i 2.etasje, så den må jeg ha hjelp til.* ”
- Mann, 90 år

Idéer

TIDSPRESS

- * *Forventningsavklaring.*
Grundig behovskartlegging og forventningsavklaring med pårørende og tjenestemottaker i forkant, se om tjenesten treffer bedre og at oppgavene er mer avklarte.





Frokost

Beskrivelse

- Hjemmesykepleien lager frokost, men Gudborg spiser frokost alene.
 - Leser avisen som hjemmesykepleien hentet utenfor.
 - De dagene Gudborg ikke skal på dagsenter, smører hjemmesykepleien noen skiver til lønsj som settes klar i kjøleskapet.
- ♥ Gudborg føler seg ofte ensom når hjemmesykepleien går rett før måltidet.





steg 4

Tjenestemottaker : Dagsenter-reisen : **Reise 1**

Frokost

Observasjoner, funn og sitater

MESTRING

- Hjemmesykepleien setter på kaffen, finner frem og stiller i stand maten uten å involvere brukerne i særlig grad. Mange av brukerne er i stand til å bidra mer i matlaging.
- “ *De spør om de skal smøre en brødslice av og til, da sier jeg som regel ja takk, selv om jeg fint gjør det selv.*”
- Mann, 88 år

MÅLTIDET

- Hjemmesykepleien går som regel når måltidet er stelt i stand. Mulig konsekvens: Tjenestemottakere spiser mindre eller lar være å spise.
- Mange tjenestemottakere savner noen å spise sammen med.
- “ *Jeg føler tomhet og har ikke særlig matlyst.*”
- “ *Frokost er dagens bunnpunkt, før kom kona med kaffen. Det er 15 år siden kona døde og savnet blir bare større.*”
- Mann, 90 år
- “ *Morgenen er dagens høydepunkt, da spiser vi frokost sammen.*”
- Mann, 75 år

MAT OG DRIKKE

- Mange eldre er sparsommelige med brødet. De spiser gjerne ukes gamle brød som er tørre og smakløse. En mulig konsekvens av dette er liten matlyst.
- Noen pårørende hadde smurt smørbrød som stod klare i kjøleskapet. Mulig konsekvens av dette er at hjemmesykepleien hadde mer tid til tjenestemottakeren.
- “ *Hjemmesykepleien lager frokost, vasker opp og tar ut søpla.*”
- Pårørende
- “ *Eg holdt på å svelta i hjel her.*”
- Kvinne, 70 år (kl 9:37)

Idéer

MESTRING

- * Lage mat sammen med tjenestemottaker som eget tiltak.

MÅLTIDET

- * Spise sammen med som eget tiltak.
- * *Det sosiale måltidet.* Idéen er at noen er tilstede under måltiden, enten fysisk eller digitalt. Hj.spl kan være tilstede mens de

klargjør medisiner for resten av dagen og skriver rapport mens tjenestemottaker spiser. Eller at hjemmesykepleien kobler brukerne opp mot andre som spiser samtidig - være seg venninnen eller andre på dagsenteret. Dette vil gi bedre ernæring og minke tomheten ved å spise alene. [se idéark 13]

MAT OG DRIKKE

- * Hjemmesykepleien tar med et fersk, lite brød til frokost med en månedlig kostnad. Duften av nystekt brød og den ferske smaken kan øke tjenestemottakernes appetitt.



Skyss med dagsenterbussen

Beskrivelse

- Gudborg kler seg selv, går ut og står klar utenfor huset når bussen etter planen skal komme kl. 09:30.
 - Dagsenter-bussen er 15 minutter forsinket.
 - Gudborg fryser litt i og med at hun blir stående en stund å vente.
 - Dagsentersjåfør hjelper bruker inn på bussen, legger sammen og pakker inn rullator.
 - På returen fra dagsenter kjører bussen innom mange på veien, og Gudborg er en av de siste som kommer hjem.
 - Sjåføren hjelper henne ut av bussen, og ordner med gåstolen.
- i** Gudborg kan ikke lenger kjøre selv på grunn av de sterke medisinene hun tar. Dette har gjort henne mindre mobil utover dagsenteret.
- ♥ Gudborg er av den oppfatning at dersom man har en avtale, så kommer man til riktig tid. Hun liker ikke at bussen er forsinket, men hun er veldig fornøyd med de blide og hjelpsomme sjåførene.
- ♥ Gudborg opplever det som litt nedverdiggende å sitte å vente på en dagsenterbuss. Hun synes kommunen kan spandere på de eldre og pleietrengende personlig transport.





Skyss med dagsenterbussen

Observasjoner, funn og sitater

TIDSPRESS

- f** Hjemmesykepleien må prioritere å ta morgenstellene på de tjenestemottakerne som skal på dagsenter først slik at de rekker å spise frokost før bussen kommer.
- “ *Alle vil ha hjelp i ni-tiden.* ”
- Hjemmesykepleien
- “ *Det er et uttrykk som heter “Den gyldne timen” i hjemmesykepleien. Dersom bruker skal ha hjelp kl. 9, kan du komme mellom 08:30 og 09:30.* ”
- Sykepleier
- o** Tidspresset er svært synlig også for tjenestemottakerne og pårørende

gjennom API-tidsstyring og innsparinger.

SOSIALT

- “ *Far har på mange måter valgt bort det sosiale selv.* ”
- Pårørende

MOBILITET OG TRANSPORT

- f** Flere tjenestemottakere sier fra seg tilbud om dagsenter på grunn av transporten.
- f** Flere tjenestemottakere understreker viktigheten av at sjåføren vet om behovene til tjenestemottaker.

- f** Dagsenterbussene står i kø til dagsenteret og det blir kostbare turer for kommunen.
- “ *Sjåføren fra dagsenteret følger meg helt opp i 5.etasje. Hvis noen andre kjører, blir det vanskeligere.* ”
- Kvinne, 97 år

Idéer

MOBILITET OG TRANSPORT

- * Personlig transport til dagsenter når tjenestemottaker er klar. Heller la tjenestemottakerne bli lengre på dagsenteret slik at de slipper et ettermiddagsbesøk fra hjemmesykepleien og slik at ettermiddagen oppleves kortere og mer verdifulle.



Dagsenter.

Deltar på aktivitet og spiser lønsj.

Beskrivelse

- Har strikking som aktivitet på dagsenteret
 - Ser på tv og prater litt med andre brukerne.
 - Til lønsj sitter Gudborg sammen med sin faste gjeng og spiser.
- i** Gudborg er på dagsenter to dager i uka - tirsdager og torsdager.
- i** Slik det fungerer i dag, ligger de fleste dagsentrene inn under sykehjem.
- ♥ Gudborg har noen bekjente som hun liker å snakke med, men synes for øvrig at den sosiale settingen på dagsenteret kan bli litt kunstig.
 - ♥ Hun liker godt aktivitetene som tilbys, men kunne godt tenke seg enda mer variasjon.
 - ♥ Gudborg synes maten på dagsenteret smaker bedre enn hjemme.
 - ♥ Hun er glad for å kunne spise sammen med andre, og slippe å kjenne på ensomheten ved å spise alene.
 - ♥ Det er ikke alltid hun liker det som serveres, og kunne godt tenke seg muligheten til å velge blant flere ulike retter.





Dagsenter. Deltar på aktivitet og spiser lønsj.

Observasjoner, funn og sitater

DAGSENER

- f Åpningstidene er basert på de ansatte og ikke på brukerens behov. Dette kan henge sammen med at disse ligger inn under sykehjem. Flere tjenestemottakere kommenterer at ettermiddagene blir lange etter dagsenteret, mens morgenene oppleves travle.
- f Få tjenestemottakere kommenterer opplegget på dagsenter utover at de spiser der og prater med andre. Ingen av tjenestemottakerne nevner at de trener i grupper og øver seg på hverdagsmestring på dagsenter. Flere tjenestemottakere etterlyser kurs - som

hobbykurs, språkkurs og andre seminarer på dagsenter.

- f Det er få menn som trives på dagsenter. Det virker som at de opplever det som en "syklubb" og at aktivitetene er mest rettet mot kvinner.
 - f Ved at dagsentrene ligger inn under sykehjem, sier flere tjenestemottakere at de føler seg mer skrøpelige enn de egentlig er.
 - f Flere ansatte rapporterer om at dagsenterproblematikken har vært oppe til diskusjon i mange år uten nevneverdige resultater.
- " Vi som pårørende har prøvd å få mer på

dagsenter, men hun sier at hun kjedet vettet av seg. Det ble ekstra negativt at det er så mange demente på dagsenter.

- Pårørende

Det plager meg litt med de som ikke husker på dagsenteret.

- Mann, 80 år

FORUTSIGBARHET

- f Flere av de tjenestemottakerne vi har intervjuet er på dagsenter 2-3 dager i uka; gjerne dagene midt i uka. Flere bemerket at fredagene er et tomrom i hverdagen da det er få aktiviteter, lite på tv på dagtid og lite besøk.

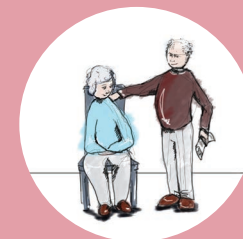
Idéer

DAGSENER

- * Dagsenter differensiert med tanke på aktiviteter, og tjenestemottaker kan velge dagsenter. Fokus på aktiviteter og et variert innhold.
- * Endre plassering og styring av dagsenter bort fra sykehjem.
- * Få hverdagsrehabilitering og mestring inn i dagsenter.
- * *Fleksible dagsenter.* Fleksible

åpningstider på dagsenter med utvidede eller endrede åpningstider. Åpent i helg og høytid. Øke sosial deltakelse, bedre ernæring og daglige rutiner. [idéark 1]

- * Alternative åpningstider på dagsenter kan være kl.11-kl.16. Da unngår man morgenrusjet og de lange ettermiddagene som både hjemmesykepleien og tjenestemottakerne påpekte.



steg 7



Tjenestemottaker : Dagsenter-reisen : **Reise 1**

Skyss med dagsenterbussen

For beskrivelse, se Dagsenter-reisen steg 5



Setter seg i godstolen foran TV'en

Beskrivelse

- Det er fortsatt mye igjen av dagen når Gudborg kommer hjem fra dagsenter.
- Det regner ute, og hun setter seg i godstolen som vanlig for å se på TV.
- ♥ Gudborgs mann så alltid på fotball eller lignende på tv. Selv om det er litt ensomt å sitte der alene foran skjermen, bringer det frem gode minner.
- ♥ Det er jo ikke så rent lite selskap i en TV også.





Setter seg i godstolen foran TV'en

Observasjoner, funn og sitater

TEKNOLOGI

- f** Flere tjenestemottakere er svært oppdaterte på alt av politikk og nyheter, og flere følger også med på en rekke tv-serier til faste tidspunkt.
- “ *Jeg følger med på alt av nyheter, spesielt politikk og samfunn. Jeg liker ikke krim.* ”
- Kvinne, 94 år
- “ *Et av dagens høydepunkt er å se på kjekke programmer på tv.* ”
- Kvinne, 90 år

- o En av tjenestemottakerne vi møter står opp og ser på tv. Han blir sittende der å se på tv hele dagen og går sjelden ut. Tør ikke gå turer på grunn av diagnosen.
- “ *De fleste av våre brukere vil ikke forstå digitale velferdsteknologiske løsninger, kanskje noen få.* ”
- Helsefagarbeider
- “ *Tjenestemottakerne er ikke klare for ny teknologi [enda] .* ”
- Sykepleier 1
- “ *Jeg har en pc. Jeg bruker den ikke, men jeg har den i alle fall.* ”
- Mann, 88 år

- “ *Jeg har en iPad, men barnebarnet på 4 år får det bedre til enn meg.* ”
- Mann, 75 år
- “ *Jeg har datamaskin og er ofte på nettet og leser meg opp.* ”
- Mann, 85 år
- “ *Jeg har prøvd data og Skype.* ”
- Kvinne 97 år

Idéer

TEKNOLOGI

- * *Pausefisker.* Minne tjenestemottakerne på å skru av tv'en. For eksempel gjennom en lokal bryter som etter en viss tid setter tv i et overstyrbart dvalemodus hvor det står “nå er det pause” med pausefisker.
- * *TV på soverommet.* “Hjemmesykepleien må legge mange tjenestemottakere før de ønsker om kvelden, da kan de i det minste få se på tv.” [Pårørende]

Forslag til prosjekter

TEKNOLOGI

- p** Hvordan få tjenestemottakerne engasjerte? Vi opplevde at de tjenestemottakerne som fulgte med på nyhetsbildet, enten det var politikk, sport eller andre nyheter, så var de generelt mer engasjerte og nysgjerrige enn de andre.





Lager en enkel middag og spiser alene

Beskrivelse

- I dag består middagen av en fiskerett som blir varmet opp.
 - Gudborg har lært av primærkontakten Kine hvordan hun enkelt kan åpne pakken og helle posene med innholdet i gryta.
 - Hun spiser middagen foran en reprise av Norge Rundt.
 - Hun orker ikke å ta oppvasken i dag. Vet at hjemmesykepleien kommer snart.
- ♥ Etter at hun fikk installert komfyrvakt har Gudborg begynt å varme litt middager selv. Komfyrvakten gir også trygghet til de pårørende.
- i Det var dattera, Hilde, som tok seg av det praktiske rundt installasjon av komfyrvakten.





Tjenestemottaker : Dagsenter-reisen : **Reise 1**

Lager en enkel middag og spiser alene

Observasjoner, funn og sitater

MÅLTIDET

- “ De kommer med medisiner, men de spør gjerne om de skal lage middag også.
- Mann, 85 år
- “ Jeg handler alt selv. Den eldste sønnen min kommer innom med middag.
- Kvinne, 79 år
- o Hjemmesykepleien varmer opp ferdigmat for mange som ikke klarer å skrelle poteter/lage middag selv. Mange eldre opplever ferdigmat som for dyrt og dårlig.
- “ Hjemme kan jeg velge selv, det gir meg matlyst.
- Mann, 90 år
- “ Måltidet er det verste på dagen.
- Mann, 90 år

“ I og med at mor egentlig ikke vil ha hjelp og være til bry, opplever jeg at hun av og til føler at hjemmesykepleien kan være litt tett på. Hun reagerer på at de blander seg inn i spisingen, men hun trenger jo å bli pushet også.

- Pårørende

TEKNOLOGI

“ Jeg kan se fordelene for fysisk syke som trenger teknologiske hjelpeapparater, men ikke når det er kognitiv svikt i bildet. Disse trenger fysisk kontakt og må være teknologisk oppdaterte før det kognitive svikter. Selv ikke da, er jeg overbevist om de klarer det. Det mest teknologiske mor har er rullestolen.

- Pårørende

“ Jeg mener at denne smarthussatsningen til kommunen bare er noe tull. De eldre er ikke teknologisk klare for noe slik. Mor klarer ikke å sende en sms engang. Komfyrvakt og andre sensorer som forebygger lokalt har jeg mer troen på.

- Pårørende

f Teknologi som ikke krever interagering kan være interessant som ulike sensorer og lokal styring, mens teknologi som krever teknologisk kompetanse ikke er aktuell enda.

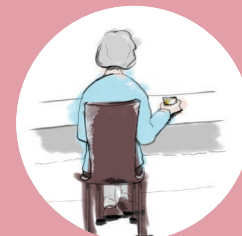
Idéer

TEKNOLOGI

- * La hjemmene bli smartere i form av teknologi tjenestemottakerne ikke interagerer med, som sensorer som reagerer lokalt.
- * Kan man ha en reminder på TV/radio/digital løsning som minner om at det er tid for å spise eller drikke? [Pårørende]

MÅLTIDET

- * Kan man lage Senior-kort på ferdigmat, som bleiekort for småbarnsforeldre.
- * Private aktører kan tilbyren tilrettelagt matkasse for seniorer.





Tilsyn fra hjemmesykepleien

Beskrivelse

- Helsefagarbeider Stine kommer innom på tilsyn.
 - Gudborg spør om hun ikke kan være så snill og ta oppvasken for henne.
 - Stine har egentlig ikke tid, men gjør det likevel.
 - På helgedager der hun ikke skal ut på middag, hjelper hjemmesykepleien henne med å varme en Fjordland e.l.
- i** Ved tilsyn er det ikke satt av tid til andre gjøremål enn å se til at tjenestemottakeren har det bra. Det viser seg dog at det ofte går tid til diverse gjøremål som tjenestemottakeren ber om Gudborg får likevel ofte hjelp til både oppvask og å sette inn matvarene i kjøleskapet.
- ♥ Gudborg er føler seg mye tryggere nå når hjemmesykepleien kommer innom på et ekstra tilsyn.
 - ♥ Gudborg føler seg trist når Stine må gå så snart. Hun føler at ettermiddagene blir så lange.





Tilsyn fra hjemmesykepleien

Observasjoner, funn og sitater

ORGANISASJON

“ Vi opplever at det er litt for mange innom
- særlig i feriene.”

- Pårørende

“ Greit om det ikke var så mange forskjellige
som kom.

- Kvinne, 94 år

“ Nye nesten hver gang og få sykepleiere.

- Kvinne, 75 år

f Det hersker enighet blant de ansatte
og tjenestemottakerne om at
hjemmesykepleien har mer tid på
kveldsvakten, med mindre stress og mer
ro.

f Det er flere ansatte som kun ønsker å
jobbe kveld nettopp på grunn av dette.

KOMMUNIKASJON

“ Kommunikasjonen fungerte ikke helt
i starten. Hjemmesykepleien kunne
holdt oss som pårørende mer løpende
oppdatert på hvordan de opplever
situasjonen, for eksempel. én gang i mnd.
Vi vet jo ikke om far ringer og plager dem
med saker og ting, for han forteller jo ikke
det til oss.

- Pårørende

Idéer

ORGANISASJON

* Fordele arbeidsoppgavene jevnt utover
hele dagen, slik at kveldsskiftet avlaster
de som tar morgenstellet.

mye tid. For eksempel med en digital
beskjedbok mellom pårørende og
hjemmesykepleien og en egen chatte-
side pr enhet.

KOMMUNIKASJON

* Digitalisere kommunikasjonen mellom
hjemmesykepleien og pårørende slik
at den blir tettest mulig uten å ta for

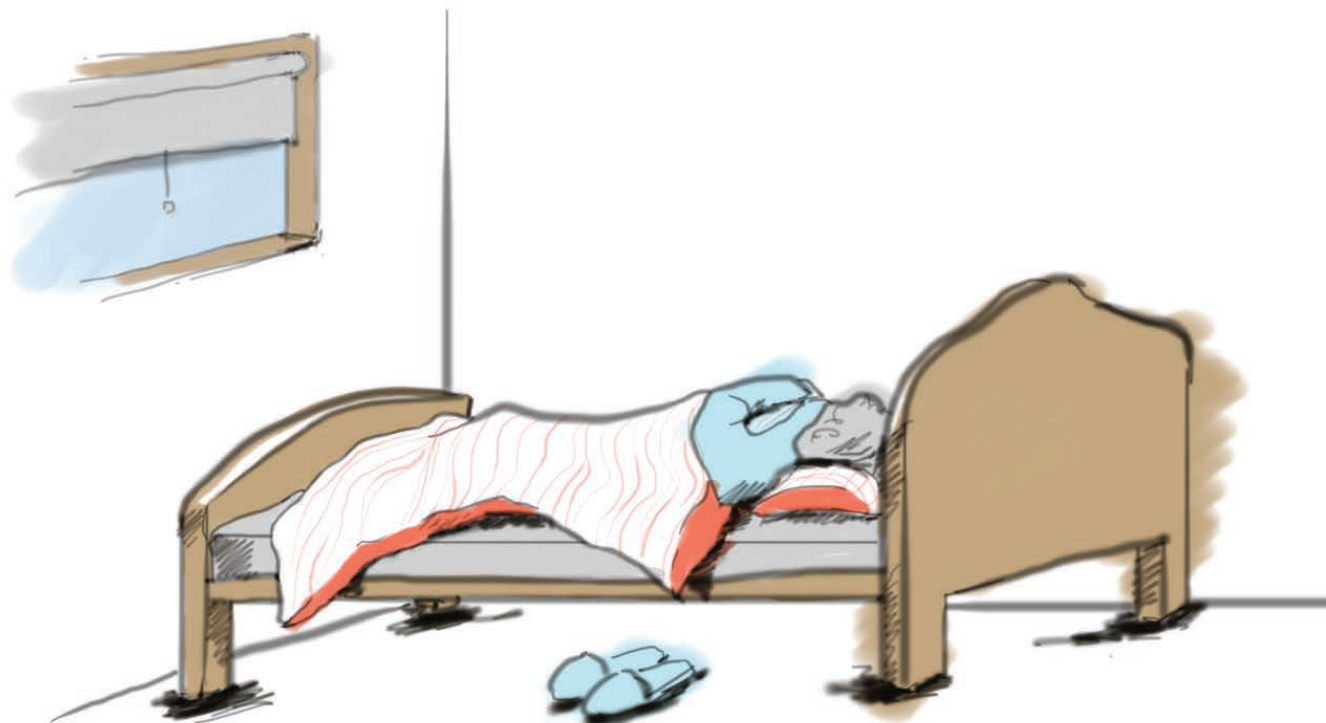




Hviler ettermiddagshvil etterfulgt av strikking foran TV'en

Beskrivelse

- Gudborg tar seg sin sedvanlige ettermiddagshvil på soverommet.
 - Noen dager er tilsynet fra hjemmesykepleien litt seine, og Gudborg litt for trøtt til å vente på dem. Da legger hun seg før de kommer, og blir vekket før hun har sovet ut.
 - Etter at hun har sovet, setter hun seg foran tv'en med strikketøyet. Gudborg har sine daglige programmer hun liker å se.
- ♥ Gudborg irriterer seg litt over at tilsynet vekker henne, selv om det ikke er deres intensjon. Hun tenker at dersom noe skulle skje, kan hun heller trykke på trygghetsalarmen hun har rundt håndledet.





Hviler ettermiddagshvil etterfulgt av strikking foran TV'en

Observasjoner, funn og sitater

HJELPEMIDLER

f Tjenestemottakerne er avhengige av pårørene når det gjelder bestilling og montering av hjelpemidler.

“ Trygghetsalarmen falt av under fall, så typisk nok hadde jeg den ikke da jeg trengte den. Det er nok litt dårlig innfestning.
- Mann, 90 år

“ Trygghetsalarmen fungerer fint. Den ligger alltid på nattbordet, så jeg er ikke flink til å bruke den.
- Kvinne, 90 år

“ En gang ringte jeg etter et fall. Jeg hadde vondt i hodet og greide ikke å reise meg. Ingen kom.
- Mann, 88 år

“ Systemet er slitsomt når ingen pårørende tilstede. Hjemmesykepleien måtte bli med meg i en drosje til fastlegen.
- Kvinne, 94 år

“ Det kunne med fordel ha vært lettere å få gjennom hjelpemidler.
- Pårørende

“ De må slutte å sette alle hjelpemidlene i stua. Se, her står både rullestol, rullator og heis i stua, selv om brukeren ikke klarer å

røre noen av delene uten hjelp.
- Sykepleier

“ Jeg skal ikke ha noen sykeseng. Jeg skal jo leve og bo her.
- Kvinne, 82 år

Idéer

HJELPEMIDLER

- * Smartere hjelpemidler som har integrerte sensorer som går tilbake til leverandør. Eksempelvis var det flere tjenestemottakere som påpekte at puta i rullestolen var ødelagt og slitt. Noen satt på et håndkle da puta var i så dårlig stand at den ikke lenger kunne rengjøres.
- * Hjelpemidler som er mer tilpasset å være i hjemme, både med hensyn til

utseende, men også plasseffektivitet og funksjonalitet. Eksempelvis rullatorer, senger, dusjstol og rullestoler.

- * Profilere tydeligere at pårørende og tjenestemottaker selv kan hente og levere hjelpemidler.
- * Trygghetsalarm som er mer naturlig å ha på seg / ta med seg enn dagens alarmer.
- * Smart trygghetsalarm. Snakke direkte til alarmen og slippe sentral, eventuelt

detektere når tjenestemottaker er våken evnt mulig fall. Viktig å møte behov og ikke gå for langt på teknologi-siden bare fordi mulighetene ligger klare.

- * Trygghetsalarm til brukere i fase null, altså de som ikke trenger hjemmetjenester enda, men trenger trygghet opp mot pårørende, og således utsette innslagspunktet til kommunen.

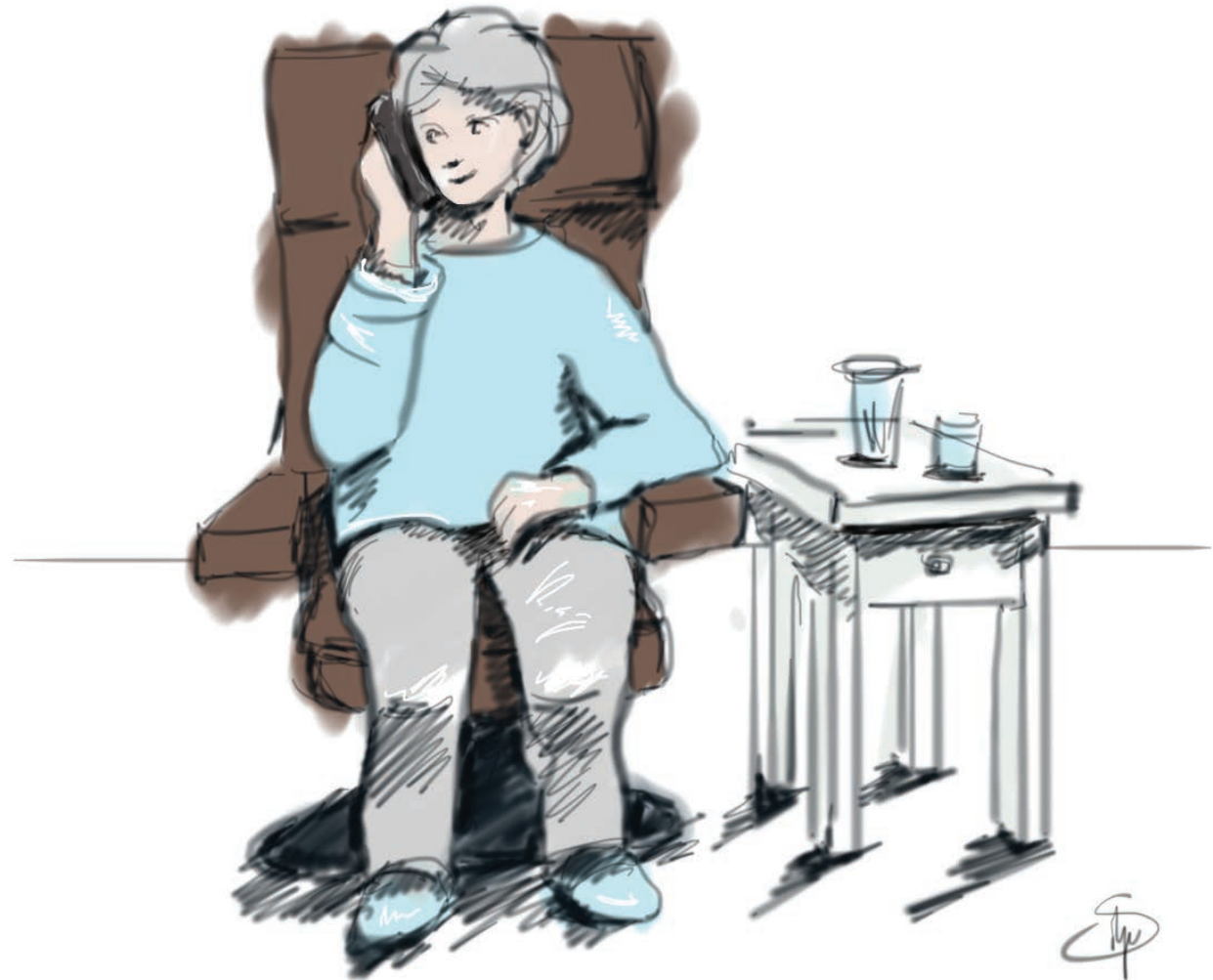




Ringer til sønnen, Lars

Beskrivelse

- De prater om løst og fast, men Gudborg merker at Lars er travel. Han må legge på for å hente barn på fritidsaktiviteter.
 - Gudborg har stort sett daglig kontakt med en av sine pårørende.
 - Gudborg har mobiltelefon som Lars har kjøpt til henne. Hun har hustelefon også, men der er det mye vanskeligere å høre hva som blir sagt.
 - Hun skjønner seg ikke på hvordan hun skal ringe ut fra mobilen. Derfor ringer hun først på fasttelefonen, og ber om å bli oppringt av den pårørende på mobilen.
- ♥ For Gudborg gir den daglige telefonrutinen trygghet. Hun vet at de pårørende ringer dersom hun ikke gjør det.
 - ♥ Gudborg skulle gjerne ønske at de pårørende hadde litt mer tid til å prate.





Ringer til sønnen, Lars

Observasjoner, funn og sitater

TEKNOLOGI

- o Det er mange ulike telefonløsninger blant tjenestemottakerne vi intervjuet og skygget. Vi så både telefoner hvor alle tastene var tapet fast utenom to taster som pårørende hadde lagret som hurtigtaster til deres nummer, spesialtelefoner med store taster, eldre mobiltelefoner med små og vanskelige taster og smarttelefoner av siste modell.
- f Flere kommenterte at de hører dårlig i fasttelefonen, mens at de på mobilen

lett kan regulere volumet slik at de hører bedre. Det var likevel kun et fåtall av de tjenestemottakerne vi intervjuet som hadde mobiltelefon.

- “ *Jeg vurderer å kjøpe mobil med internett.*
- Kvinne, 97 år
- “ *Annen hver dag eller hver dag ringer mine barn, i tillegg prater jeg med folk i heisen og i butikken og føler ikke noe mer behov for å være sosial.*
- Kvinne, 80 år
- “ *Mor har ikke så høy terskel for å ringe til*

meg og problematisere, men skal samtidig ikke ha pleie og hjelp fra andre.

- Pårørende

Idéer

TEKNOLOGI

- * Se på midlertidige semi-løsninger før tjenestemottakerne er digitale, som bruk av de teknologiene de kjenner som tv, telefon og evnt datamaskin.
- * Digitale kommunale møteplasser hvor turer, kafé, hjelp/dugnad annonseres.
- * Teknologien er tilgjengelig for flere av ønskene til tjenestemottakerne, deriblant

etterspurte de musikkavspilling, lydbøker og det å kunne kommunisere med familie i andre byer og land.

Forslag til prosjekter

TEKNOLOGI

- p Vurdere hvordan teknologi kan erstatte en tjeneste og ikke bare bli et supplement.





Kveldsstell og legging med hjelp fra hjemmesykepleien

Beskrivelse

- Helsefagarbeider Greta kommer på kveldsbesøk.
 - Hun hjelper Gudborg med kveldsstell og medisiner.
 - Greta hjelper henne av med støttestrømper og på med nattbleie.
 - De prater litt sammen ved kjøkkenbordet før hun hjelper Gudborg til sengs.
 - Hun ordner til sengen slik Gudborg vil ha den med puter som støtter opp på siden og hindrer henne i å ramle ut av senga på nattetid.
- ♥ Greta er Gudborgs favoritt. Hun har glimt i øyet og får henne alltid til å føle seg vel og i bedre humør. Greta har dessuten alltid tid til å slå av en prat.
 - ♥ Gudborg synes det er kjekt de gangene hun kan glede seg fordi hun vet hvem som kommer.
 - ♥ Gudborg kunne egentlig tenke seg å legge seg senere, men trenger hjelp til legging og vil ikke være til bry.





Kveldsstell og legging med hjelp fra hjemmesykepleien

Observasjoner, funn og sitater

TIDSPRESS

- “ *Hjemmesykepleien har god tid på kvelden.*
- Mann, 80 år
- “ *De har god tid på kvelden, de kan sette seg ned og prate.*
- Kvinne, 75 år

FORUTSIGBARHET

- “ *Jeg vil selv bestemme meg om når jeg skal legge meg og når ta medisinen.*
- Mann, 88 år
- “ *Det kom en vilt fremmed her kvart over ni i går og skulle gi meg paracet for å få sove. Jeg kunne jo ikke legge meg da. Jeg får jo nesten ikke sove på natten fra før.*
- Kvinne, 85 år

- “ *Det er så godt at når vi er hjemme hos oss selv så kan vi gjøre som vi vil.*
- Kvinne, 83 år

PERSONKJEMI

- “ *Noen har jeg bedre kjemi med enn andre.*
- Kvinne, 75 år
- “ *Jeg gleder meg til hvert besøk fra hjemmesykepleien, spesielt hvis jeg vet hvem som kommer.*
- Mann, 80 år
- “ *Mor er generelt godt fornøyd med hjemmesykepleien, men det er samtidig personavhengig. Det er spesielt ei som hun stadig referer til som hun ikke liker.*
- Pårørende

- “ *Det var ei som skulle skifte støttestrømper, som jeg følte helst ikke ville skifte strømper på meg i det hele tatt.*
- Mann, 90 år

Idéer

TIDSPRESS

- * *Klær.* Kveldsvakt legge frem klær til dagen etterpå, gjerne sammen med tjenestemottaker slik at tid spartes på morgenstellet.

FORUTSIGBARHET

- * *Jevn og god tjeneste.* Fokuserer på kompetanseheving i hjemmesykepleien

på småprat og den gode tonen, slik at tjenesten skal bli mest mulig jevn. Dette går også for de som gir for mye, og som igjen gjør det vanskelig for nestemann å komme til tjenestemottaker.

- * *Mål gir mening.* Aktivisere tjenestemottakerne til å strikke til en veldedig organisasjon eller andre oppgaver som gir mening.





Tilsyn fra nattpatruljen

Beskrivelse

- Etter at Gudborg har ramlet ut av senga et par ganger i løpet av natta, har dattera Hilde fått gjennom vedtak om nattilsyn.
 - Helsefagarbeider stikker hodet innom soverommet og sjekker at alt er ok.
 - Gudborg våkner ofte, og sover dårligere etter tilsynet.
- ♥ Gudborg synes egentlig at det holder med ei pute som forhindrer at hun ruller ut av senga. Hun liker dårlig å bli vekket på natta, men gir likevel etter for datteras behov for trygghet.





Tilsyn fra nattpatruljen

Observasjoner, funn og sitater

ORGANISASJON

“ Nattpatruljen har mor ikke et personlig forhold til.

- Pårørende

SOSIALT

“ Jeg vil ikke klage og bli oppfattet som vanskelig.

- Mann, 79 år

“ Kunne godt tenke meg hjemmesykepleien 3 ganger til dagen, altså en ekstra på kvelden. Det hadde vært kjekt å se et ansikt før jeg legger meg. Sånn i halv tiden hadde vært koselig.

- Kvinne, 90 år

“ Denne dama kan være ganske krevende. Nye i hjemmesykepleien blir kommandert

rundt for å gjøre det ene og det andre. Vi som kjenner henne, setter grenser.”

- Helsefagarbeider

KOORDINATOR

“ Grei koordinator (HSK) som handler fort.

- Pårørende

“ Vi syns det fungerer fint med hjelpemiddelsentralen så ser ikke noe problem med at hun skal kunne fortsette å bo hjemme. Hun har fått de hjelpemidlene og tjenestene hun trenger.

- Pårørende

Idéer

SØVN

- * Videotilsyn for å si god natt. [Jon Blund]
- * Online/offline når våken ift når de trenger hjelp.
- * Søvn-detektor





Tjenestemottaker : Helge-reisen : **Reise 2**

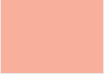
- lørdag og søndag -

Møt Gudborg



- Gudborg er 84 år
- Mannen døde for 2 år siden.
- Hun bor i deres enebolig med hage.
- Hun har en datter, Hilde, på 57 år og en sønn, Lars, på 53 år.
- Hun har 5 barnebarn og ett oldebarn.

Gudborgs reiser i løpet av ei uke

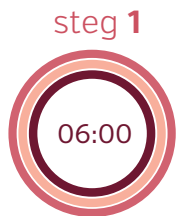
-  Tjenestemottaker : Dagsenter-reisen : Reise 1
-  Tjenestemottaker : **Helge-reisen : Reise 2**
-  Tjenestemottaker : Hverdagsrehabiliterings-reisen : Reise 3

TEGNFORKLARING

o Observasjon
i Informasjon

f Funn
“ *Sitat*
♥ Følelse

* Idé
p Prosjektforslag



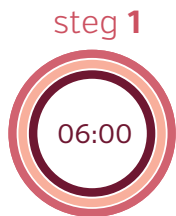
Tjenestemottaker : Helge-reisen : **Reise 2**

Våkner

Beskrivelse

- Tar på seg morgenkåpen, går ut på kjøkkenet og tar seg en vitamindrikk
 - Setter seg i godstolen foran God morgen, Norge og venter på at hjemmesykepleien skal komme.
-
- ♥ Gudborg har sovet dårlig siden mannen døde fra henne for to år siden.
 - ♥ Gudborg liker egentlig ikke vitamindrikkene, men må ha noe før hjemmesykepleien kommer og gjør klar frokost.
 - ♥ Gudborg liker ikke å vente på hjemmesykepleien, men forstår at de ikke kan være flere steder på en gang.
-
- i På dager hvor bruker ikke skal på dagsenter, må hun ofte sitte og vente på at hjemmesykepleien skal komme.





Tjenestemottaker : Helge-reisen : **Reise 2**

Våkner

Observasjoner, funn og sitater

PÅ TJENESTEYTERS PREMISSE

- f Mange av tjenestemottakerne bemerker at de opplever en stressende start på dagen - noen er tidlig våkne, andre våkner tidlig for å være oppe til hjemmesykepleien kommer, mens andre blir vekket av hjemmesykepleien.

SØVNPROBLEMATIKK

- f Flere tjenestemottakere klaget over dårlig søvn.
- “ *Jeg har ikke sovet siden 02-tiden i natt. Jeg forstår ikke hvordan dette skal gå.*
- Kvinne, 90 år

VITAMINDRIKK

- o Mange av de eldre kvir seg for å drikke vitamindrikken de har stående i kjøleskapet. Konsekvens: De blir sultne og får ikke i seg de næringsstoffene de skal.
- o Noen fra hjemmesykepleien serverte vitamin-drikken i vinglass med sugerør, noe som hadde god effekt.
- o Vitamindrikken kan virke passiviserende med tanke på matlaging og gi et upersonlig forhold til måltider. Den har størst funksjon som forsikring for tjenesteyter.

Idéer

PÅ TJENESTEYTERS PREMISSE

- * Organisere seg rundt brukerne. Eksempelvis fange opp når tjenestemottakerne helst ønsker at hjemmesykepleien kommer om morgenen. Dette blir ofte utført, men systemet er ikke tilrettelagt til det - det blir manuelt og erfaringsbasert.
- * Elektronisk dagsplanlegger





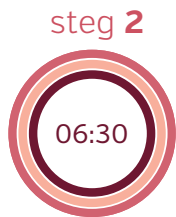
Tjenestemottaker : Helge-reisen : **Reise 2**

Står opp og venter på hjemmesykepleien

Beskrivelse

- I og med at Gudborg våkner såpass tidlig om morgenen, blir det ofte lenge å vente på at hjemmesykepleien skal komme.
 - Tirsdag og torsdag skal hun på dagsenter, og da kommer hjemmesykepleien tidlig slik at hun er klar til henting av dagsenterbussen rundt kl. 09:30.
 - I helgene kan det være at hun må vente helt til kl. 09:30 før hun får morgenstell. Da blir hun fryktelig sulten, og må ta seg en vitamindrikk som hun ikke liker.
-
- ♥ Gudborg liker ikke å måtte vente så lenge på morgenstell og frokost, samtidig som hun skjønner at hjemmesykepleien ikke kan være to steder samtidig. Problemet er bare at hun blir fryktelig sulten, og at hun ikke liker vitamindrikkene som står i kjøleskapet.
 - ♥ Gudborg blir frustrert og hjemmesykepleien er frustrert over å være sent ute.





Tjenestemottaker : Helge-reisen : **Reise 2**

Står opp og venter på hjemmesykepleien

Observasjoner, funn og sitater

KOMMUNIKASJON

- “ De bør ringe når de kommer for sent.
- Mann, 90 år
- “ Det er ofte jeg ikke får tilbakemelding fra hjemmesykepleien, og det savner jeg.
- Mann, 80 år
- f Både tjenestemottaker og hjemmesykepleien blir frustrerte over dårlig tid. Dette er ikke et godt utgangspunkt for en god tjenesteleveranse.

FORUTSIGBARHET

- “ “Neste gang er det helt andre som kommer innom og som ikke vet noe om meg. Jeg skulle ønske det var tydeligere rutiner og bedre kommunikasjon mellom oss og hjemmesykepleien.”
- Mann, 80 år
- o Følelsen av forutsigbarhet er viktig for tjenestemottakerne. Flere savnet en oversikt og kontroll over hvem som kommer og når de kommer.

Idéer

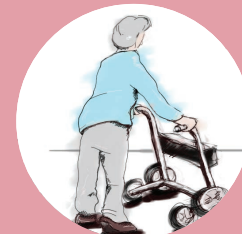
KOMMUNIKASJON

- * Tikke inn en melding når hjemmesykepleien nærmer seg, og hvem det er. “God morgen, Gudborg. Kommer snart til deg. Hilsen Stine, hjemmesykepleien.”
- * Tikke inn automatisk sms når hjemmesykepleien er forsinket [ikke har scannet ut, evt. GPS-registrering].

FORUTSIGBARHET

- * Ha et team med 8-10stk fra hjemmesykepleien som ruller fast på tjenestemottakeren. Primærkontakt realiseres i praksis. Dette kunne digitaliseres slik at tjenestemottaker får opp en oversikt av teamet med bilder og navn.
- * Gjennom en slik teambasert tjenesteleveranse kunne det åpnet for

at tjenestemottaker ved krisetilfeller kan reservere seg fra én tjenesteyter. Vi observerte at det var ofte kun én ansatt av alle i hjemmesykepleien som tjenestemottakerne slet med og problematiserte.



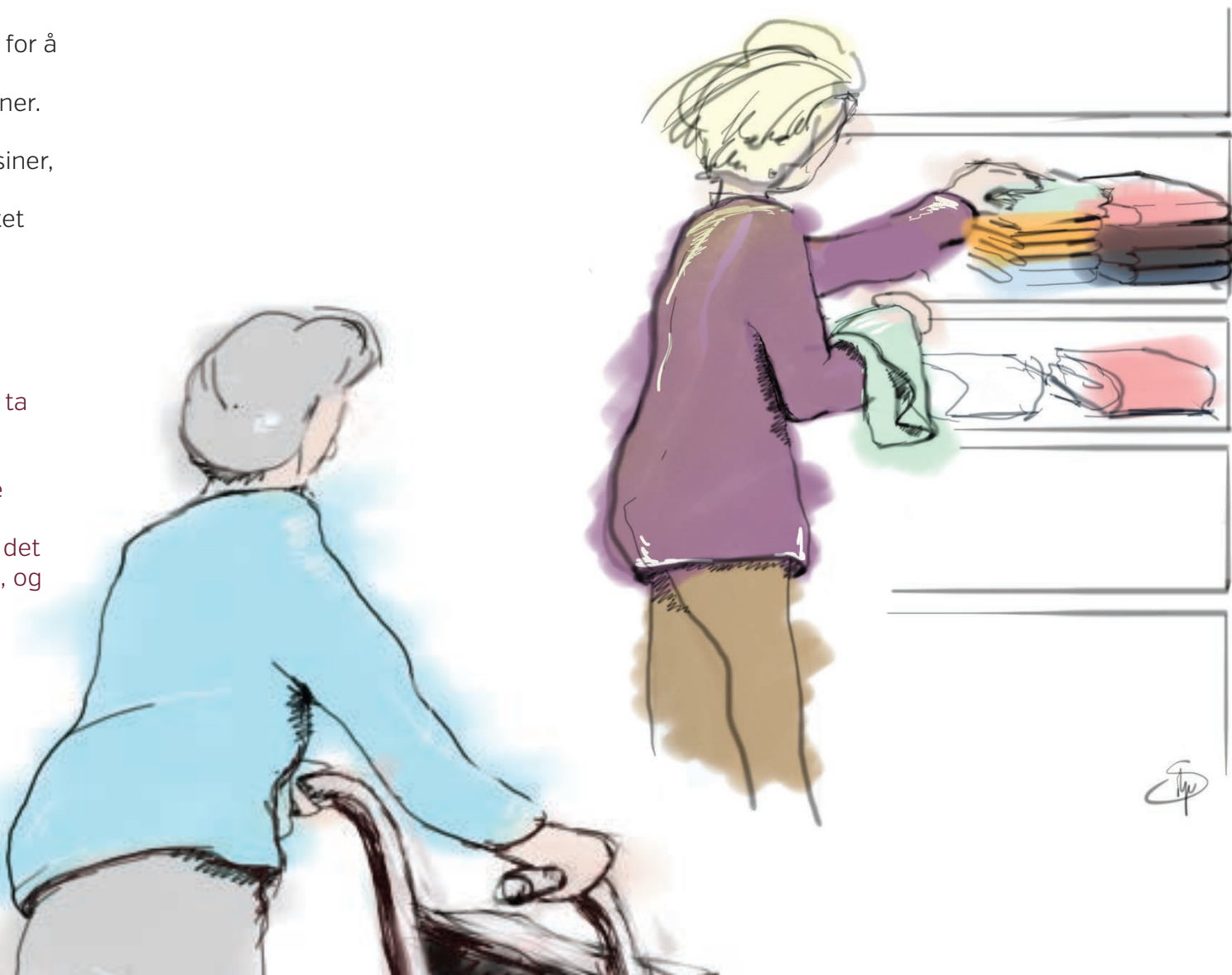


Tjenestemottaker : Helge-reisen : **Reise 2**

Morgenstell med hjelp fra hjemmesykepleien

Beskrivelse

- Primærkontakt Kine kommer endelig for å hjelpe med morgenstell.
 - Tim er også med for å dele ut medisiner.
 - I dag er det dusjing.
 - Hjemmesykepleien finner frem medisiner, frokost og setter på kaffen.
 - Kine legger frem avisa som hun hentet på vei inn.
 - Hun hjelper brukeren å få på støttestrøpene.
 - Kine sier farvel, og setter seg i bilen.
- i** Hjemmesykepleien skal egentlig ikke ta inn avisa.
- i** Dusjing innvilget én gang i uken.
- i** Gudborg ønsker ikke at det skal være mannlige hjemmesykepleiere som dusjer henne. Det hender av og til at det kommer vikarer i ferien som er menn, og da lar hun heller være med å dusje.





Tjenestemottaker : Helge-reisen : **Reise 2**

Morgenstell med hjelp fra hjemmesykepleien

Observasjoner, funn og sitater

TIDSPRESS

- o Flere tjenestemottakere sier at morgenstellet er det viktigste hjelpen fra hjemmesykepleien, samtidig som flere problematiserer travelheten til hjemmesykepleien om morgenene.
- “ *Morgenhjelp, det har størst betydning for meg.* ”
- Dame, 78år
- “ *Jeg føler jeg er i veien.* ”
- Mann, 90år
- “ *Mor er diabetiker og trenger frokost i tide. Hun er inkontinent og har liggesår og da er det for sent å få stell kl. 10.* ”
- Pårørende
- “ *Det verste jeg vet er når folk kommer for*

sent.

- Mann, 80 år

SOSIALT

- “ *Vi sliter litt med at svigermor kan være litt frekk mot hjemmesykepleien som er inne - vi må holde henne litt i ørene.* ”
- Pårørende
- “ *Hjemmesykepleien sier til henne: “nå er du klar”, men mor føler seg ikke klar til at hjemmesykepleien skal gå. Skulle gjerne følt at det var hun som bestemte om hun var klar eller ikke. Det er en uting å si til noen at nå er du klar.* ”
- Pårørende
- “ *Noen vil bare gå raskest mulig og jeg må minne dem på hva de skal gjøre. Engang satt jeg i dusjen og måtte rope på dem så*

de ikke skulle gå.

- Dame 97 år

- o Eldre og lite tilrettelagte eneboliger gjør at mange tjenestemottakere trenger mer hjelp enn hadde trengt i mer tilrettelagte eneboliger/leiligheter. Bratte trapper og soverom i 2.etasje er gjennomgående.
- “ *Dusjen er i 2.etasje, så den må jeg ha hjelp til.* ”
- Mann, 90 år

Idéer

TIDSPRESS

- * *Forventningsavklaring.*
Grundig behovskartlegging og forventningsavklaring med pårørende og tjenestemottaker i forkant, se om tjenesten treffer bedre og at oppgavene er mer avklarte.

Forslag til prosjekter



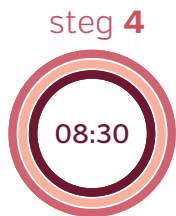


Frokost

Beskrivelse

- Hjemmesykepleien lager frokost, men Gudborg spiser frokost alene.
 - Leser avisen som hjemmesykepleien hentet utenfor.
 - De dagene Gudborg ikke skal på dagsenter, smører hjemmesykepleien noen skiver til lønsj som settes klar i kjøleskapet.
- ♥ Gudborg føler seg ofte ensom når hjemmesykepleien går rett før måltidet.





Tjenestemottaker : Helge-reisen : **Reise 2**

Frokost

Observasjoner, funn og sitater

MESTRING

- Hjemmesykepleien setter på kaffen, finner frem og stiller i stand maten uten å involvere brukerne i særlig grad. Mange av brukerne er i stand til å bidra mer i matlaging.
- “ *De spør om de skal smøre en brødslice av og til, da sier jeg som regel ja takk, selv om jeg fint gjør det selv.*”
- Mann, 88 år

MÅLTIDET

- Hjemmesykepleien går som regel når måltidet er stelt i stand. Mulig konsekvens: Tjenestemottakere spiser mindre eller lar være å spise.
- Mange tjenestemottakere savner noen å spise sammen med.
- “ *Jeg føler tomhet og har ikke særlig matlyst.*”
- “ *Frokost er dagens bunnpunkt, før kom kona med kaffen. Det er 15 år siden kona døde og savnet blir bare større.*”
- Mann, 90 år
- “ *Morgenen er dagens høydepunkt, da spiser vi frokost sammen.*”
- Mann, 75 år

MAT OG DRIKKE

- Mange eldre er sparsommelige med brødet. De spiser gjerne ukes gamle brød som er tørre og smakløse. En mulig konsekvens av dette er liten matlyst.
- Noen pårørende hadde smurt smørbrød som stod klare i kjøleskapet. Mulig konsekvens av dette er at hjemmesykepleien hadde mer tid til tjenestemottakeren.
- “ *Hjemmesykepleien lager frokost, vasker opp og tar ut søpla.*”
- Pårørende
- “ *Eg holdt på å svelta i hjel her.*”
- Kvinne, 70 år (kl 9:37)

Idéer

MESTRING

- * Lage mat sammen med tjenestemottaker som eget tiltak.

MÅLTIDET

- * Spise sammen med som eget tiltak.
- * *Det sosiale måltidet.* Idéen er at noen er tilstede under måltiden, enten fysisk eller digitalt. Hj.spl kan være tilstede mens de

klargjør medisiner for resten av dagen og skriver rapport mens tjenestemottaker spiser. Eller at hjemmesykepleien kobler brukerne opp mot andre som spiser samtidig - være seg venninnen eller andre på dagsenteret. Dette vil gi bedre ernæring og minke tomheten ved å spise alene. [se idéark 13]

Forslag til prosjekter

MAT OG DRIKKE

- p Hjemmesykepleien tar med et fersk, lite brød til frokost med en månedlig kostnad. Duften av nystekt brød og den ferske smaken kan øke tjenestemottakernes appetitt.



Dattera, Hilde, plukker henne opp for å gjøre ærender

Beskrivelse

- Hilde hjelper Gudborg med rullatoren, og de kjører av gårde til Madla Amfi.
 - De handler dagligvarer for to uker om gangen.
 - Gudborg går også innom apoteket og minibanken når hun først er på senteret.
 - Hun kjøper seg en bluse og en bukse.
 - De avslutter turen med lønsj på caféen.
- ♥ Handleturen med Hilde er høydepunktet i uka / annenhver uke.
- i Det er sønnen, Lars, som tar seg av regningsbetaling via nettbanken.
- i Gudborg mener selv at hun ikke har forutsetninger for å kunne betjene denne på egen hånd.





Dattera, Hilde, plukker henne opp for å gjøre ærender

Observasjoner, funn og sitater

HJELP FRA PÅRØRENDE

- f Flertallet av tjenestemottakerne vi intervjuet, fikk hjelp av pårørende til å handle én gang i uken.
- “ Datteren min handler en gang i uka for meg, det er flott service. - Mann, 90 år
- “ Jeg får ingen hjelp fra ungene. - Mann, 75 år
- f Økonomistyring og hvordan gjøres dette på en grei måte i hverdagen, er en utfordring, påpeker samtlige pårørende vi intervjuer. Tjenestemottakerne er avhengig av hjelp til flere administrative oppgaver som å betale regninger.

- “ Nettbank funker ikke for mor. Brevgiro funker til nøds. - Pårørende
- “ Eldste sønnen min tar seg av regninger og økonomi. - Mann, 80 år
- “ Uten pårørende hadde jeg ikke klart meg. Hvem skulle da betalt regningene mine? - Mann, 88 år

TEKNOLOGI

- o Flertallet av tjenestemottakerne vi intervjuet var ikke digitale, og de få som var det brukte gjerne iPad til å ta bilder med og lese avisen.
- “ Under 30% av våre brukere er klare for det

nå, og det er store forskjeller.

- Sykepleier 1

- “ 2% klare for teknologi - Helsefagarbeider
- “ Kun rundt 10% er klare for teknologi pr nå. - Helsefagabrieder
- “ Alder er mindre viktig, de som er 90 år kan være like oppdaterte som de på 75 år. Det er det kognitive som spiller inn. - Sykepleier

Idéer

HJELP FRA PÅRØRENDE

- * Et regnskapsbyrå som tilbyr eldre hjelp og assistanse med det økonomiske, spesielt for de som ikke har pårørende.

Forslag til prosjekter

TEKNOLOGI

- p Dagsenter kan tilby enkel opplæring av teknologi og assistanse, som å betale i nettbank.





Gudborg tar drosje hjem

Beskrivelse

- Hilde kan ikke kjøre henne hjem fordi hun har et annet ærend. De finner ut at Gudborg kan ta en drosje.
 - Drosjesjåføren hjelper Gudborg inn i bilen.
 - Han tar seg av rullatoren og varene som Gudborg har kjøpt.
 - Hun har TT-kort som hun betaler med når de kommer frem.
 - Drosjesjåføren hjelper henne inn med varene.
 - Gudborg har ikke kraft i armene til å sette varene inn hyller og kjøleskap, og må bare la alt bli stående på gulvet innenfor døren. Hun vet at hjemmesykepleien kommer snart og kan hjelpe henne.
 - Hun er sliten etter handleturen, og setter seg ned foran tv'en.
- ♥ Selv om hun har TT-kort, mener Gudborg at det er råflott å ta drosje, men når verken sønn eller datter kan kjøre henne, er det et greit alternativ.
- i Tilrettelagt transport (TT) er et tilbud om alternativ transport for personer som på grunn av nedsatt funksjonsevne eller sykdom, ikke kan bruke kollektivtransport. Det er ingen lovfestet individuell rett til TT-tjenester. TT-kontoen fylles opp kvartalsvis etter avtale. Tjenestemottakere betaler kollektivpris for turen.





Gudborg tar drosje hjem

Observasjoner, funn og sitater

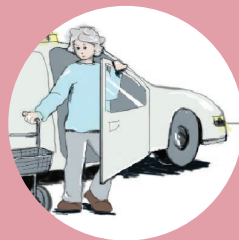
MOBILITET OG TRANSPORT

- “ *Vi må stille opp på kort varsel som pårørende når mor skal et ærend og ikke har mer penger på TT-kortet.*
- Pårørende
- “ *Transport er en generell utfordring.*
- Pårørende
- f Det kan virke som at enkelte drosjesjåfører velger bort TT-turer grunnet merarbeid.

Idéer

MOBILITET OG TRANSPORT

- * Seniorruter på busser, for eksempel mellom kl.10 og kl.14 i hverdagene tar bussene litt ekstra lange stopp og bussjåfør kan hjelpe eldre av/på ved behov.





Tilsyn fra hjemmesykepleien

Beskrivelse

- Helsefagarbeider Stine kommer innom på tilsyn.
 - Gudborg spør om hun ikke kan være så snill og ta oppvasken for henne.
 - Stine har egentlig ikke tid, men gjør det likevel.
 - På helgedager der hun ikke skal ut på middag, hjelper hjemmesykepleien henne med å varme en Fjordland e.l.
- i** Ved tilsyn er det ikke satt av tid til andre gjøremål enn å se til at tjenestemottakeren har det bra. Det viser seg dog at det ofte går tid til diverse gjøremål som tjenestemottakeren ber om Gudborg får likevel ofte hjelp til både oppvask og å sette inn matvarene i kjøleskapet.
- ♥ Gudborg er føler seg mye tryggere nå når hjemmesykepleien kommer innom på et ekstra tilsyn.
 - ♥ Gudborg føler seg trist når Stine må gå så snart. Hun føler at ettermiddagene blir så lange.





Tilsyn fra hjemmesykepleien

Observasjoner, funn og sitater

ORGANISASJON

- “ Vi opplever at det er litt for mange innom
- særlig i feriene.”
- Pårørende
- “ Greit om det ikke var så mange forskjellige
som kom.”
- Kvinne, 94 år
- “ Nye nesten hver gang og få sykepleiere.”
- Kvinne, 75 år

- f Det hersker enighet blant de ansatte og tjenestemottakerne om at hjemmesykepleien har mer tid på kveldsvakten, med mindre stress og mer ro.
- f Det er flere ansatte som kun ønsker å jobbe kveld nettopp på grunn av dette.

KOMMUNIKASJON

- “ Kommunikasjonen fungerte ikke helt i starten. Hjemmesykepleien kunne holdt oss som pårørende mer løpende oppdatert på hvordan de opplever situasjonen, for eksempel. én gang i mnd. Vi vet jo ikke om far ringer og plager dem med saker og ting, for han forteller jo ikke det til oss.

- Pårørende

Idéer

ORGANISASJON

- * Fordele arbeidsoppgavene jevnt utover hele dagen, slik at kveldsskiftet avlastes de som tar morgenstellet.

mye tid. For eksempel med en digital beskjedbok mellom pårørende og hjemmesykepleien og en egen chatte-side pr enhet.

KOMMUNIKASJON

- * Digitalisere kommunikasjonen mellom hjemmesykepleien og pårørende slik at den blir tettest mulig uten å ta for





Spiser middag hos sønnen Lars og familien

Beskrivelse

- Barnebarnet kommer og henter Gudborg hjemme.
 - De kjører til Tasta hvor Lars og familien bor.
 - De spise middag og prater sammen.
-
- ♥ Det er sjelden Gudborg får servert hjemmelaget mat, og det er derfor spesielt stas.
 - ♥ Det å være sammen med barnebarna gir henne vitalitet og livslust.





Spiser middag hos sønnen Lars og familien

Observasjoner, funn og sitater

HJELP FRA PÅRØRENDE

- “ Mine pårørende er det viktigste i livet mitt.
- Mann, 85 år
- “ Barna mine er hele livet mitt.
- “ Mor har vært veldig krevende og det er tungt å være alene datter i byen.
- Pårørende
- “ Jeg ønsker ikke å stille min mor - det er en grunn til at jeg ikke ble helsefagarbeider.
- Pårørende
- “ Jeg må innom hver dag for å sjekke om mor har spist. Jeg ser at hun ikke spist, men til hjemmesykepleien sier hun at hun har spist. Jeg vil teste ut vitamindrikken, den har jeg ikke hørt om før.
- Pårørende

KOMMUNIKASJON

- “ Kommunikasjonen fungerte ikke helt i starten. Hjemmesykepleien kan godt holde oss mer løpende oppdatert på hvordan de opplever situasjonen, feks. én gang i mnd. Vi vet jo ikke om vår tjenestemottaker ringer og plager dem med saker og ting, for hun forteller jo ikke det til oss.
- Pårørende
- “ Jeg skulle ønske meg tilbakemelding hvordan det har gått denne uka/måneden fra hjemmesykepleien. For eksempel at det er tredje dag svigermor bare går i nattekjolen.
- Pårørende

SOSIALT

- f Det virker som at de eldre har, og er, mer på besøk i helgene. Da har pårørende tid, og kan invitere på middag, eller gå til byen. Samtidig er det mindre organiserte aktiviteter som skjer da, så fallhøyden kan være stor for dem uten venner eller pårørende i helgene og oppleves lang om tom.

Idéer

HJELP FRA PÅRØRENDE

- * Egen chatte-side hvor pårørende kan “snakke med” hjemmesykepleien online.

SOSIALT

- * Egne helgeaktiviteter på dagsenter.





Kveldsstell og legging med hjelp fra hjemmesykepleien

Beskrivelse

- Helsefagarbeider Greta kommer på kveldsbesøk.
 - Hun hjelper Gudborg med kveldsstell og medisiner.
 - Greta hjelper henne av med støttestrømper og på med nattbleie.
 - De prater litt sammen ved kjøkkenbordet før hun hjelper Gudborg til sengs.
 - Hun ordner til sengen slik Gudborg vil ha den med puter som støtter opp på siden og hindrer henne i å ramle ut av senga på nattestid.
-
- ♥ Greta er Gudborgs favoritt. Hun har glimt i øyet og får henne alltid til å føle seg vel og i bedre humør. Greta har dessuten alltid tid til å slå av en prat.
 - ♥ Gudborg synes det er kjekt de gangene hun kan glede seg fordi hun vet hvem som kommer.
 - ♥ Gudborg kunne egentlig tenke seg å legge seg senere, men trenger hjelp til legging og vil ikke være til bry.





Kveldsstell og legging med hjelp fra hjemmesykepleien

Observasjoner, funn og sitater

TIDSPRESS

- “ *Hjemmesykepleien har god tid på kvelden.*
- Mann, 80 år
- “ *De har god tid på kvelden, de kan sette seg ned og prate.*
- Kvinne, 75 år

FORUTSIGBARHET

- “ *Jeg vil selv bestemme meg om når jeg skal legge meg og når ta medisinen.*
- Mann, 88 år
- “ *Det kom en vilt fremmed her kvart over ni i går og skulle gi meg paracet for å få sove. Jeg kunne jo ikke legge meg da. Jeg får jo nesten ikke sove på natten fra før.*
- Kvinne, 85 år

- “ *Det er så godt at når vi er hjemme hos oss selv så kan vi gjøre som vi vil.*
- Kvinne, 83 år

PERSONKJEMI

- “ *Noen har jeg bedre kjemi med enn andre.*
- Kvinne, 75 år
- “ *Jeg gleder meg til hvert besøk fra hjemmesykepleien, spesielt hvis jeg vet hvem som kommer.*
- Mann, 80 år
- “ *Mor er generelt godt fornøyd med hjemmesykepleien, men det er samtidig personavhengig. Det er spesielt ei som hun stadig referer til som hun ikke liker.*
- Pårørende

- “ *Det var ei som skulle skifte støttestrømper, som jeg følte helst ikke ville skifte strømper på meg i det hele tatt.*
- Mann, 90 år

Idéer

TIDSPRESS

- * *Klær.* Kveldsvakt legge frem klær til dagen etterpå, gjerne sammen med tjenestemottaker slik at tid spares på morgenstellet.

FORUTSIGBARHET

- * *Jevn og god tjeneste.* Fokuserer på kompetanseheving i hjemmesykepleien

på småprat og den gode tonen, slik at tjenesten skal bli mest mulig jevn. Dette går også for de som gir for mye, og som igjen gjør det vanskelig for nestemann å komme til tjenestemottaker.

- * *Mål gir mening.* Aktivisere tjenestemottakerne til å strikke til en veldedig organisasjon eller andre oppgaver som gir mening.





Tilsyn fra nattpatruljen

Beskrivelse

- Etter at Gudborg har ramlet ut av senga et par ganger i løpet av natta, har dattera Hilde fått gjennom vedtak om nattilsyn.
 - Helsefagarbeider stikker hodet innom soverommet og sjekker at alt er ok.
 - Gudborg våkner ofte, og sover dårligere etter tilsynet.
- ♥ Gudborg synes egentlig at det holder med ei pute som forhindrer at hun ruller ut av senga. Hun liker dårlig å bli vekket på natta, men gir likevel etter for datteras behov for trygghet.





Tilsyn fra nattpatruljen

Observasjoner, funn og sitater

ORGANISASJON

“ Nattpatruljen har mor ikke et personlig forhold til.

- Pårørende

SOSIALT

“ Jeg vil ikke klage og bli oppfattet som vanskelig.

- Mann, 79 år

“ Kunne godt tenke meg hjemmesykepleien 3 ganger til dagen, altså en ekstra på kvelden. Det hadde vært kjekt å se et ansikt før jeg legger meg. Sånn i halv tiden hadde vært koselig.

- Kvinne, 90 år

“ Denne dama kan være ganske krevende. Nye i hjemmesykepleien blir kommandert

rundt for å gjøre det ene og det andre. Vi som kjenner henne, setter grenser.”

- Helsefagarbeider

KOORDINATOR

“ Grei koordinator (HSK) som handler fort.

- Pårørende

“ Vi syns det fungerer fint med hjelpemiddelsentralen så ser ikke noe problem med at hun skal kunne fortsette å bo hjemme. Hun har fått de hjelpemidlene og tjenestene hun trenger.

- Pårørende

Idéer

SØVN

- * Videotilsyn for å si god natt. [Jon Blund]
- * Online/offline når våken ift når de trenger hjelp.
- * Søvn-detektor



A stylized illustration of a woman with short, wavy hair, sitting in a large, dark armchair. She is wearing a light blue sweater and is actively knitting a red garment with orange yarn. The background is a solid light orange color. The text is overlaid on the right side of the image.

Tjenestemottaker : Hverdagsrehabiliterings-reisen : **Reise 3**

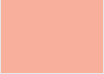
- mandag til fredag i fire uker -

Møt Gudborg



- Gudborg er 84 år
- Mannen døde for 2 år siden.
- Hun bor i deres enebolig med hage.
- Hun har en datter, Hilde, på 57 år og en sønn, Lars, på 53 år.
- Hun har 5 barnebarn og ett oldebarn.

Gudborgs reiser i løpet av ei uke

-  Tjenestemottaker : Dagsenter-reisen : Reise 1
-  Tjenestemottaker : Helge-reisen : Reise 2
-  Tjenestemottaker : Hverdagsrehabiliterings-reisen : **Reise 3**

TEGNFORKLARING

o Observasjon
i Informasjon

f Funn
“ *Sitat*
♥ Følelse

* Idé
p Prosjektforslag



Beskrivelse

- Tar på seg morgenkåpen, går ut på kjøkkenet og tar seg en vitamindrikk
 - Setter seg i godstolen foran God morgen, Norge og venter på at hjemmesykepleien skal komme.
-
- ♥ Gudborg har sovet dårlig siden mannen døde fra henne for to år siden.
 - ♥ Gudborg liker egentlig ikke vitamindrikkene, men må ha noe før hjemmesykepleien kommer og gjør klar frokost.
 - ♥ Gudborg liker ikke å vente på hjemmesykepleien, men forstår at de ikke kan være flere steder på en gang.
-
- i På dager hvor bruker ikke skal på dagsenter, må hun ofte sitte og vente på at hjemmesykepleien skal komme.





Tjenestemottaker : Dagsenter-reisen : **Reise 1**

Våkner

Observasjoner, funn og sitater

PÅ TJENESTEYTERS PREMISSE

- f Mange av tjenestemottakerne bemerker at de opplever en stressende start på dagen - noen er tidlig våkne, andre våkner tidlig for å være oppe til hjemmesykepleien kommer, mens andre blir vekket av hjemmesykepleien.

SØVNPROBLEMATIKK

- f Flere tjenestemottakere klaget over dårlig søvn.
- “ *Jeg har ikke sovet siden 02-tiden i natt. Jeg forstår ikke hvordan dette skal gå.*
- Kvinne, 90 år

VITAMINDRIKK

- o Mange av de eldre kvir seg for å drikke vitamindrikken de har stående i kjøleskapet. Konsekvens: De blir sultne og får ikke i seg de næringsstoffene de skal.
- o Noen fra hjemmesykepleien serverte vitamin-drikken i vinglass med sugerør, noe som hadde god effekt.
- o Vitamindrikken kan virke passiviserende med tanke på matlaging og gi et upersonlig forhold til måltider. Den har størst funksjon som forsikring for tjenesteyter.

Idéer

PÅ TJENESTEYTERS PREMISSE

- * Organisere seg rundt brukerne. Eksempelvis fange opp når tjenestemottakerne helst ønsker at hjemmesykepleien kommer om morgenen. Dette blir ofte utført, men systemet er ikke tilrettelagt til det - det blir manuelt og erfaringsbasert.
- * Elektronisk dagsplanlegger





Står opp og venter på hjemmesykepleien

Beskrivelse

- I og med at Gudborg våkner såpass tidlig om morgenen, blir det ofte lenge å vente på at hjemmesykepleien skal komme.
 - Tirsdag og torsdag skal hun på dagsenter, og da kommer hjemmesykepleien tidlig slik at hun er klar til henting av dagsenterbussen rundt kl. 09:30.
 - I helgene kan det være at hun må vente helt til kl. 09:30 før hun får morgenstell. Da blir hun fryktelig sulten, og må ta seg en vitamindrikk som hun ikke liker.
-
- ♥ Gudborg liker ikke å måtte vente så lenge på morgenstell og frokost, samtidig som hun skjønner at hjemmesykepleien ikke kan være to steder samtidig. Problemet er bare at hun blir fryktelig sulten, og at hun ikke liker vitamindrikkene som står i kjøleskapet.
 - ♥ Gudborg blir frustrert og hjemmesykepleien er frustrert over å være sent ute.





Tjenestemottaker : Dagsenter-reisen : **Reise 1**

Står opp og venter på hjemmesykepleien

Observasjoner, funn og sitater

KOMMUNIKASJON

- “ De bør ringe når de kommer for sent.
- Mann, 90 år
- “ Det er ofte jeg ikke får tilbakemelding fra hjemmesykepleien, og det savner jeg.
- Mann, 80 år

f Både tjenestemottaker og hjemmesykepleien blir frustrerte over dårlig tid. Dette er ikke et godt utgangspunkt for en god tjenesteleveranse.

FORUTSIGBARHET

- “ “Neste gang er det helt andre som kommer innom og som ikke vet noe om meg. Jeg skulle ønske det var tydeligere rutiner og bedre kommunikasjon mellom oss og hjemmesykepleien.”
- Mann, 80 år
- o** Følelsen av forutsigbarhet er viktig for tjenestemottakerne. Flere savnet en oversikt og kontroll over hvem som kommer og når de kommer.

Idéer

KOMMUNIKASJON

- * Tikke inn en melding når hjemmesykepleien nærmer seg, og hvem det er. “God morgen, Gudborg. Kommer snart til deg. Hilsen Stine, hjemmesykepleien.”
- * Tikke inn automatisk sms når hjemmesykepleien er forsinket [ikke har scannet ut, evt. GPS-registrering].

FORUTSIGBARHET

- * Ha et team med 8-10stk fra hjemmesykepleien som ruller fast på tjenestemottakeren. Primærkontakt realiseres i praksis. Dette kunne digitaliseres slik at tjenestemottaker får opp en oversikt av teamet med bilder og navn.
- * Gjennom en slik teambasert tjenesteleveranse kunne det åpnet for

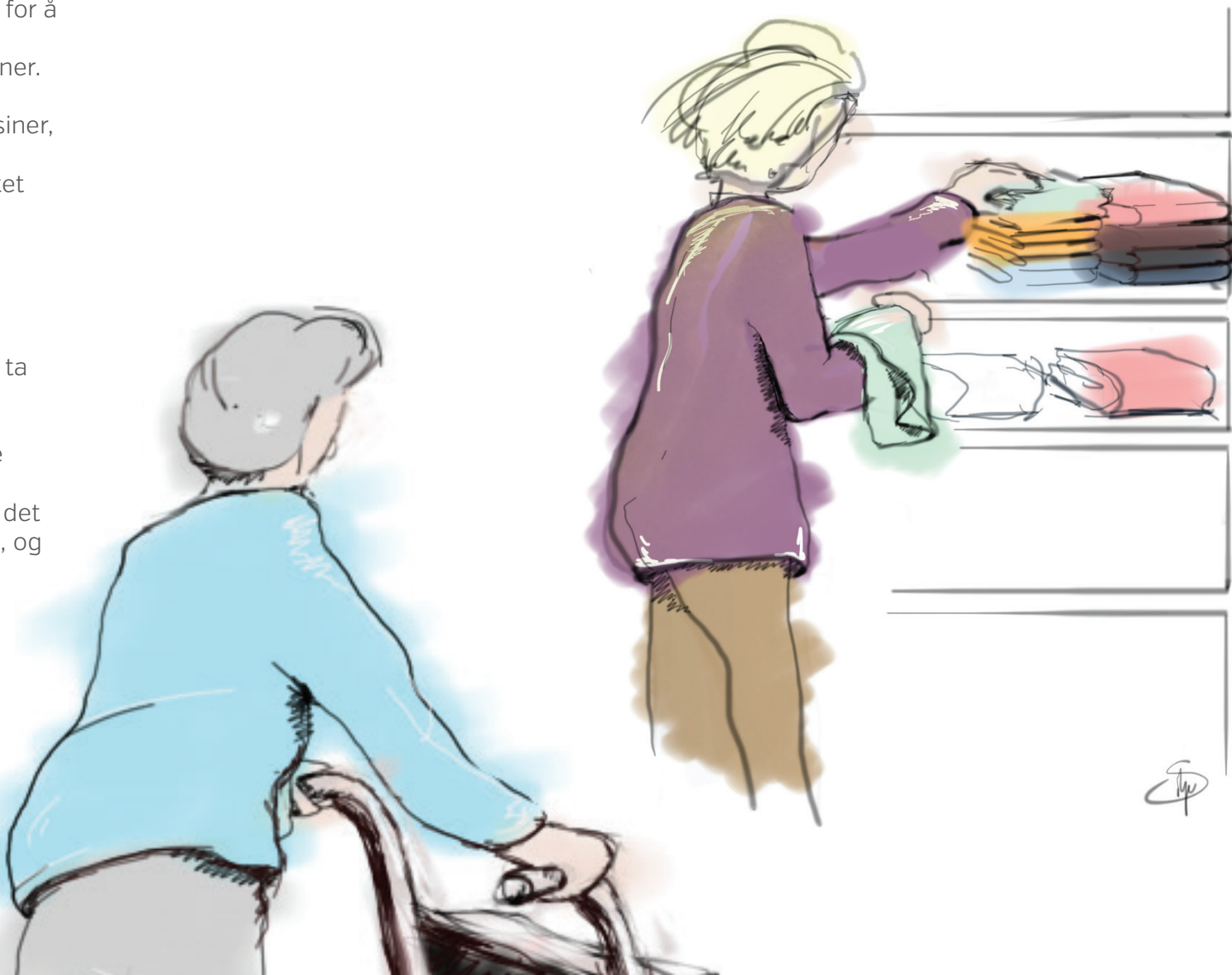
at tjenestemottaker ved krisetilfeller kan reservere seg fra én tjenesteyter. Vi observerte at det var ofte kun én ansatt av alle i hjemmesykepleien som tjenestemottakerne slet med og problematiserte.

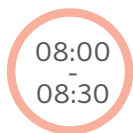


Morgenstell med hjelp fra hjemmesykepleien

Beskrivelse

- Primærkontakt Kine kommer endelig for å hjelpe med morgenstell.
 - Tim er også med for å dele ut medisiner.
 - I dag er det dusjing.
 - Hjemmesykepleien finner frem medisiner, frokost og setter på kaffen.
 - Kine legger frem avisa som hun hentet på vei inn.
 - Hun hjelper brukeren å få på støttestrøpene.
 - Kine sier farvel, og setter seg i bilen.
- i Hjemmesykepleien skal egentlig ikke ta inn avisa.
- i Dusjing innvilget én gang i uken.
- i Gudborg ønsker ikke at det skal være mannlige hjemmesykepleiere som dusjer henne. Det hender av og til at det kommer vikarer i ferien som er menn, og da lar hun heller være med å dusje.





Morgenstell med hjelp fra hjemmesykepleien

Observasjoner, funn og sitater

TIDSPRESS

- o Flere tjenestemottakere sier at morgenstellet er det viktigste hjelpen fra hjemmesykepleien, samtidig som flere problematiserer travelheten til hjemmesykepleien om morgenene.
- “ *Morgenhjelp, det har størst betydning for meg.* ”
- Dame, 78år
- “ *Jeg føler jeg er i veien.* ”
- Mann, 90år
- “ *Mor er diabetiker og trenger frokost i tide. Hun er inkontinent og har liggesår og da er det for sent å få stell kl. 10.* ”
- Pårørende
- “ *Det verste jeg vet er når folk kommer for*

sent.

- Mann, 80 år

SOSIALT

- “ *Vi sliter litt med at svigermor kan være litt frekk mot hjemmesykepleien som er inne - vi må holde henne litt i ørene.* ”
- Pårørende
- “ *Hjemmesykepleien sier til henne: “nå er du klar”, men mor føler seg ikke klar til at hjemmesykepleien skal gå. Skulle gjerne følt at det var hun som bestemte om hun var klar eller ikke. Det er en uting å si til noen at nå er du klar.* ”
- Pårørende
- “ *Noen vil bare gå raskest mulig og jeg må minne dem på hva de skal gjøre. Engang satt jeg i dusjen og måtte rope på dem så*

de ikke skulle gå.

- Dame 97 år

- o Eldre og lite tilrettelagte eneboliger gjør at mange tjenestemottakere trenger mer hjelp enn hadde trengt i mer tilrettelagte eneboliger/leiligheter. Bratte trapper og soverom i 2.etasje er gjennomgående.
- “ *Dusjen er i 2.etasje, så den må jeg ha hjelp til.* ”
- Mann, 90 år

Idéer

TIDSPRESS

- * *Forventningsavklaring.*
Grundig behovskartlegging og forventningsavklaring med pårørende og tjenestemottaker i forkant, se om tjenesten treffer bedre og at oppgavene er mer avklarte.



Frokost

Beskrivelse

- Hjemmesykepleien lager frokost, men Gudborg spiser frokost alene.
 - Leser avisen som hjemmesykepleien hentet utenfor.
 - De dagene Gudborg ikke skal på dagsenter, smører hjemmesykepleien noen skiver til lønsj som settes klar i kjøleskapet.
- ♥ Gudborg føler seg ofte ensom når hjemmesykepleien går rett før måltidet.





Frokost

Observasjoner, funn og sitater

MESTRING

- Hjemmesykepleien setter på kaffen, finner frem og stiller i stand maten uten å involvere brukerne i særlig grad. Mange av brukerne er i stand til å bidra mer i matlaging.
- “ *De spør om de skal smøre en brødslice av og til, da sier jeg som regel ja takk, selv om jeg fint gjør det selv.*”
- Mann, 88 år

MÅLTIDET

- Hjemmesykepleien går som regel når måltidet er stelt i stand. Mulig konsekvens: Tjenestemottakere spiser mindre eller lar være å spise.
- Mange tjenestemottakere savner noen å spise sammen med.
- “ *Jeg føler tomhet og har ikke særlig matlyst.*”
- “ *Frokost er dagens bunnpunkt, før kom kona med kaffen. Det er 15 år siden kona døde og savnet blir bare større.*”
- Mann, 90 år
- “ *Morgenen er dagens høydepunkt, da spiser vi frokost sammen.*”
- Mann, 75 år

MAT OG DRIKKE

- Mange eldre er sparsommelige med brødet. De spiser gjerne ukes gamle brød som er tørre og smakløse. En mulig konsekvens av dette er liten matlyst.
- Noen pårørende hadde smurt smørbrød som stod klare i kjøleskapet. Mulig konsekvens av dette er at hjemmesykepleien hadde mer tid til tjenestemottakeren.
- “ *Hjemmesykepleien lager frokost, vasker opp og tar ut søpla.*”
- Pårørende
- “ *Eg holdt på å svelta i hjel her.*”
- Kvinne, 70 år (kl 9:37)

Idéer

MESTRING

- * Lage mat sammen med tjenestemottaker som eget tiltak.

MÅLTIDET

- * Spise sammen med som eget tiltak.
- * *Det sosiale måltidet.* Idéen er at noen er tilstede under måltiden, enten fysisk eller digitalt. Hj.spl kan være tilstede mens de

klargjør medisiner for resten av dagen og skriver rapport mens tjenestemottaker spiser. Eller at hjemmesykepleien kobler brukerne opp mot andre som spiser samtidig - være seg venninnen eller andre på dagsenteret. Dette vil gi bedre ernæring og minke tomheten ved å spise alene. [se idéark 13]

MAT OG DRIKKE

- * Hjemmesykepleien tar med et fersk, lite brød til frokost med en månedlig kostnad. Duften av nystekt brød og den ferske smaken kan øke tjenestemottakernes appetitt.



Får telefon fra hjemmetrener i Hverdagsrehabilitering

Beskrivelse

- Hverdagsrehabilitering skal egentlig ikke komme før kl10:30, men hjemmetrener Ane ringer og spør om de kan fremskynde. Det er helt i orden for Gudborg.
 - Hun ser på planen som henger på kjøleskapet at treningsopplegget for dagen er en gåtur med rullator.
 - Hun skal også øve seg på å ta bussen med rullator, noe hun har fått skrekken for etter at hun falt.
- i** Hverdagsrehabilitering tilbys motiverte eldre i en opptreningsfase etter fall, innleggelse e.l. slik at de skal kunne oppnå samme funksjon som tidligere. Det er som regel HSK som finner deltakerne.
- i** I samråd med tjenestemottakerne, legges et program for en periode på normalt 1 måned. Her fokuseres det på aktiviteter som de liker og ønsker å få til.
- ♥ Gudborg føler seg ikke helt pigg etter å ha sovnet dårlig, og er urolig for at hun ikke vil klare turen. Hun er også nervøs for bussen.





Får telefon fra hjemmetrener i Hverdagsrehabilitering

Observasjoner, funn og sitater

REHABILITERING

- “ *Jeg ramlet i trappene, så det er skrekken. Det var så ukontrollert.* - Mann, 90 år
- “ *Alle kan ikke rehabiliteres og komme tilbake der de var, men alle trenger hverdagsmestring.* - HRH Hjemmetrener

STØTTESTRØMPER

- f Både hjemmesykepleien og hverdagsrehabilitering jobber for at tjenestemottakerne skal klare å ta på støttestrømpene selv. Tjenestemottakerne blir introduserte for ulike hjelpemidler til å ta på strømpene, men opplever det svært vanskelig.

- “ *Det hjelpemiddelet så skummelt ut.* - Mann, 79 år
- “ *Strømpene er altfor stramme. Hjemmesykepleien er jo her likevel, det tar dem ett minutt, så er det gjort.* - Mann, 90 år

Idéer

STØTTESTRØMPER

- * Støttestrømper som kan reguleres av tjenestemottaker. Kanskje de da selv klarer å ta dem av og på, eller at de kan sove med dem i et hvilemodus og da slipper hjelp både morgen og kveld.

Forslag til prosjekter

STØTTESTRØMPER

- p Løsningene for støttestrømper fungerer ikke optimalt. Her må nye ideer frem.

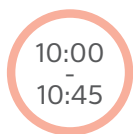


Siste trening: Gåtur og buss med hverdagsrehabilitering

Beskrivelse

- I dag er siste dag med hverdagsrehabilitering. Gudborg har gjennomført fire uker med trening, og håper å nå målet for perioden i dag: å gå helt til bussholdeplassen og ta bussen tilbake.
 - Gudborg går ned i trappen til gangen og åpner når Ane ringer på.
 - Hun triller rullatoren ut fra skapet i gangen, og de går sammen ut.
 - Den fysiske formen til Gudborg er litt opp og ned etter lårhalsbruddet, så de er begge spente på om Gudborg klarer turen.
 - De går den halvtimes lange turen til bussholdeplassen.
 - Hun klarte både å gå hele turen til bussholdeplassen, og ta bussen uten problemer, og har dermed oppnådd målet sitt, samt er ferdig med fireukers-opplegget.
-
- ♥ Mestringsfølelsen er stor og motet til å klare en slik tur på egen hånd, stiger.
 - ♥ Gudborg føler seg sliten på en god måte når hun kommer hjem.
 - ♥ Hun er litt vemodig over at HRH-opplegget er over så snart. Hun skulle gjerne ønske å kunne fortsette med de kjekke turene med Ane.





Siste trening: Gåtur og buss med hverdagsrehabilitering

Observasjoner, funn og sitater

REHABILITERING

- f** Hverdagsrehabiliteringstilbudet i kommunen er lite synlig, flere tjenestemottakere og noen i hjemmesykepleien visste ikke om tilbudet engang. Hverdagsrehabilitering må profileres på en bedre måte.
- “ *Jeg spurte hjemmesykepleien om Hverdagsrehabilitering, og hun visste ikke hva det var.*
- Kvinne, 97 år
- “ *Hverdagsrehabilitering hjalp meg i gang. Nå kan jeg gå ut til venninnen min.*
- Kvinne 79år (etter HRH trappetrening)

MOBILITET OG TRANSPORT

- f** Vi observerte at flere tjenestemottakere vegrer seg for å ta buss, og tar derfor oftere drosje eller ikke drar ut i det hele tatt.
- “ *Bussjåførene kjører som noen svin.*
- Kvinne, 74 år
- “ *Bussjåførene har mistet respekten ovenfor de eldre - de blir ikke tatt på alvor. Det skal ikke mer enn én dårlig opplevelse til, så har de eldre mistet den nødvendige tryggheten.*
- HRH Hjemmetrener

HEMMELIGE HRH-TJENSTER

- “ *Kan vi ikke sette oss og drikke kaffe? Jeg har så vondt i kneet altså!*
- Kvinne, 74 år

Idéer

HEMMELIGE HRH-TJENSTER

- * Redusere HRH-tiden pr tjenestemottaker til 30-45min, for så å kunne ta inn flere i programmet, samt unngå hemmelige tjenester og for god tid.

REHABILITERING

- * Redusere antall treninger pr uke fra 5 til 3 pr uke slik at flere holder ut og det blir ledig kapasitet til nye deltakere.
- * Profilere HRH til pårørende og til tjenestemottakere ved blant annet førstegangsbesøk fra HSK, på sykehuset og via sosiale medier for å treffe pårørende som kan være de viktigste motivatorene.

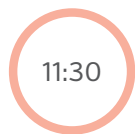


Finner frem lønsj fra kjøleskapet og spiser alene

Beskrivelse

- Hjemmesykepleien har smurt på noen skiver som står klare i kjøleskapet.
- Gudborg setter seg ved kjøkkenbordet og hører litt radio mens hun spiser.
- ♥ Matlysten har forsvunnet med årene. Samtidig syns Gudborg at maten ofte smaker det samme.
- ♥ Det er fortsatt slik at maten smaker best når man har trent og fått litt i frisk luft.





Finner frem lønsj fra kjøleskapet og spiser alene

MAT OG DRIKKE

- o Mange tjenestemottakere er ofte glemske og svimle. Hjemmesykepleien antydte at det ofte hang sammen med dehydrering.
- “ *Hjemmesykepleien sier jeg drikker for lite vann, men kroppen sier jo ifra.* ”
- Mann, 88 år
- f Mange tjenestemottakere sliter med matlyst, og noen glemmer å drikke og spise.
- “ *Jeg får bedre matlyst hvis jeg bestemmer maten selv.* ”
- Mann, 90 år

“ *Det er lettere å huske å spise når det er sosialt.* ”

- Helsefagarbeider

- o En del tjenestemottakere styrte med å få kaldt nok vann når de skulle drikke.
- o Joker Sola leverer matvarer til noen tjenestemottakere.

HEMMELIGE TJENESTER

- “ *Ville du tatt det glasset med vann til meg?* ”
- *Ja, jeg kunne jo gjort det selv.* ”
- Mann, 75 år

“ *Har dere litt tid? Jeg må ha en kopp kaffe.* ”
- Kvinne, 85 år

Tjenestemottaker ber hjemmesykepleien om å fylle på oljefyren.

“ *Vi kan ikke se på oljefyren.* ”
- Helsefagarbeider

Idéer

HEMMELIGE TJENESTER

- * Privat vaktmesterordning: månedlig medlemsavgift for å be om hverdagslige tjenester som å skifte batteri i brannvarsler, fylle på oljefyren, hente ved, luke i bedet etc.

MAT OG DRIKKE

- * Benytte alternative handlemåter som for eksempel å få mat på døra gjennom nettbutikker eller senior matkasse-ordninger.
- * *Vann i hverdagen.* Hvordan oppfordre til og sørge for at de eldre får i seg nok væske i løpet av en dag?

Forslag til prosjekter

HEMMELIGE TJENESTER

- p *De hemmelige tjenestene.* Kartlegge de hemmelige tjenestene som ikke kommer frem gjennom tallene til fagstab.

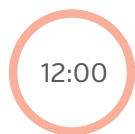


Setter seg på altanen og leser avisa

Beskrivelse

- Sola har begynt å varme, og hun benytter seg av den vestvendte altanen. Gudborg setter seg ned med avisa.
 - Det er vanskelig å få med seg rullatoren ut på grunn av terskelen, men hun klarer det etter litt baksing.
 - Gudborg liker å lese, men sliter med synet. Hun må konsentrere seg for å få med seg den lille teksten, og klarer ikke å lese mer enn et par dobbeltsider før hun må gi seg.
- ♥ Gudborg er litt sliten i kroppen, men fornøyd.





Setter seg på altanen og leser avisa

Observasjoner, funn og sitater

LESING

- f** Flere tjenestemottakere sliter med synet, samtidig som de fremhever lesing som en betydningsfull aktivitet for dem.
- “ *Det er mange som ikke ser, men som ønsker å lese.* ”
- Kvinne, 97 år
- “ *Jeg liker å lese, så det hadde vært bra hvis jeg kunne hatt noe slik at jeg så bedre.* ”
- Mann, 88 år
- “ *Det viktigste for meg er å se bedre.* ”
- Kvinne, 94 år

UTE

- f** Flere tjenestemottakere betrakter det å kunne sitte ute på en fin dag som dagens høydepunkt. Fint vær, det å stelle i hagen eller bare det å sitte ute er faktorer flere nevner som verdifulle.
- “ *Dagen har ingen høydepunkt, men jeg liker å være ute i hagen.* ”
- Mann, 88 år
- “ *Dagen har ingen høydepunkt. Eller - når solen skinner.* ”
- Kvinne, 85 år
- “ *Å kunne sitte litt i hagen er dagens høydepunkt.* ”
- Mann, 90 år

HJELPEMIDLER

- o** De fleste eldre har rullator, gjerne en inne og en ute. De er svært avhengige av dette hjelpemiddelet.
- “ *Jeg er helt avhengig av rullatoren - uten den hadde det ikke gått. Jeg har en ute og en inne.* ”
- Mann, 90 år

TILRETTELEGGING AV HJEM

- f** Tilrettelegging av hus er avhengig av initiativ og innsats fra pårørende. For dem som ikke har tilgjengelige pårørende, blir ikke hjemmet tilpasset.

Idéer

LESING

- * Avis som lydbok. Noen som kan lese avisen for tjenestemottakerne, gjerne digitalt.

TILRETTELEGGING AV HJEM

- * Egne tilretteleggere av eldre boliger.

HJELPEMIDLER

- * Danne et ekspertteam som søker på hjelpemidler, bestående av tverrfaglig kompetanse.
- * Legge til rette slik at pårørende og tjenestemottakerne selv enkelt kan søke. Forbedre brukerpass-ordningen.

Forslag til prosjekter

HJELPEMIDLER

- p** Klargjøre rollefordeling og søknadsrutiner for hjelpemiddelsøknader. Både hjemmesykepleien, fysio/ergo og teknisk etat søker nå på hjelpemidler i kommunen.



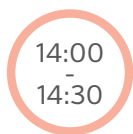


Besøk av fysioterapeut fra fysio- og ergoterapitjenesten

Beskrivelse

- Fysioterapeuten kommer en gang i uka og behandler Gudborg.
- Etter fallet på bussen som resulterte i lårhalsbrudd og sykehusinnleggelse, trenger hun å få knadd spesielt rygg og bein.
- ♥ Gudborg synes det er veldig deilig med behandling av fysioterapeuten, spesielt på de dagene da hun har vært ute og gått i forkant. Hun kjører også gjennom en runde med styrkeøvelser som hun skal prøve å gjøre to ganger daglig.
- i Fysio- og ergoterapitjenesten i Stavanger kommune tilbyr tjenester hos seg, men drar også ut til tjenestemottakere i byen.





Besøk av fysioterapeut fra fysio- og ergoterapitjenesten

Observasjoner, funn og sitater

MESTRING

- o Fysioterapeutene gjør en viktig del av mestringsarbeidet ved å trene tjenestemottakerne opp. De fleste tjenestemottakerne vi har snakket med trener individuelt og ikke i grupper, selv om det er flere gruppetilbud tilgjengelig.
- “ Mandag og torsdag går jeg på trening hos fysioterapeut. Det er givende.
 - Mann, 88 år
- “ Hver dag gjør jeg flere øvelser med stikk, strekk- og bøy-øvelser.
 - Kvinne, 97 år

MOBILITET OG TRANSPORT

- “ Av og til er jeg ute og treffer folk. Jeg har bil, men har mistet sertifikatet.
 - Mann, 88 år
- “ Før drev jeg mye med golf, har spilt i 50 år. Jeg spilte til jeg var 85 år, men da ga jeg ifra meg bilen.
 - Kvinne, 94 år
- f Å miste bilsertifikatet virker som en uoverkommelig mobilitetsbarriere for mange av tjenestemottakerne.
- “ Den verste dagen i mitt liv var ikke den dagen jeg ble skilt, men den dagen jeg mistet lappen.
 - Mann, 80 år

- “ Tidligere trimmet jeg, spiste mer ute og fartet mer, men etter et lårhalsbrudd og at jeg mistet sertifikatet, går ikke det lenger.
 - Mann, 85 år

Idéer

MESTRING

- * Ha flere gruppetreninger, enten i dagsenter eller hos fysioterapeutene. Her kan kombinere kvalitet og kvantitet kombineres. Mulig dette er et etablert tilbud, men da bør det profileres mer da ingen av de tjenestemottakerne vi snakket med gikk på gruppetrening.





Lager en enkel middag og spiser alene

Beskrivelse

- I dag består middagen av en fiskerett som blir varmet opp.
 - Gudborg har lært av primærkontakten Kine hvordan hun enkelt kan åpne pakken og helle posene med innholdet i gryta.
 - Hun spiser middagen foran en reprise av Norge Rundt.
 - Hun orker ikke å ta oppvasken i dag. Vet at hjemmesykepleien kommer snart.
- ♥ Etter at hun fikk installert komfyrvakt har Gudborg begynt å varme litt middager selv. Komfyrvakten gir også trygghet til de pårørende.
- i Det var dattera, Hilde, som tok seg av det praktiske rundt installasjon av komfyrvakten.





Lager en enkel middag og spiser alene

Observasjoner, funn og sitater

MÅLTIDET

- “ De kommer med medisiner, men de spør gjerne om de skal lage middag også.
- Mann, 85 år
- “ Jeg handler alt selv. Den eldste sønnen min kommer innom med middag.
- Kvinne, 79 år
- o Hjemmesykepleien varmer opp ferdigmat for mange som ikke klarer å skrelle poteter/lage middag selv. Mange eldre opplever ferdigmat som for dyrt og dårlig.
- “ Hjemme kan jeg velge selv, det gir meg matlyst.
- Mann, 90 år
- “ Måltidet er det verste på dagen.
- Mann, 90 år

“ I og med at mor egentlig ikke vil ha hjelp og være til bry, opplever jeg at hun av og til føler at hjemmesykepleien kan være litt tett på. Hun reagerer på at de blander seg inn i spisingen, men hun trenger jo å bli pushet også.

- Pårørende

TEKNOLOGI

“ Jeg kan se fordelene for fysisk syke som trenger teknologiske hjelpeapparater, men ikke når det er kognitiv svikt i bildet. Disse trenger fysisk kontakt og må være teknologisk oppdaterte før det kognitive svikter. Selv ikke da, er jeg overbevist om de klarer det. Det mest teknologiske mor har er rullestolen.

- Pårørende

“ Jeg mener at denne smarthussatsningen til kommunen bare er noe tull. De eldre er ikke teknologisk klare for noe slik. Mor klarer ikke å sende en sms engang. Komfyrvakt og andre sensorer som forebygger lokalt har jeg mer troen på.

- Pårørende

f Teknologi som ikke krever interagering kan være interessant som ulike sensorer og lokal styring, mens teknologi som krever teknologisk kompetanse ikke er aktuell enda.

Idéer

TEKNOLOGI

- * La hjemmene bli smartere i form av teknologi tjenestemottakerne ikke interagerer med, som sensorer som reagerer lokalt.
- * Kan man ha en reminder på TV/radio/digital løsning som minner om at det er tid for å spise eller drikke? [Pårørende]

MÅLTIDET

- * Kan man lage Senior-kort på ferdigmat, som bleiekort for småbarnsforeldre.
- * Private aktører kan tilbyren tilrettelagt matkasse for seniorer.





Tilsyn fra hjemmesykepleien

Beskrivelse

- Helsefagarbeider Stine kommer innom på tilsyn.
 - Gudborg spør om hun ikke kan være så snill og ta oppvasken for henne.
 - Stine har egentlig ikke tid, men gjør det likevel.
 - På helgedager der hun ikke skal ut på middag, hjelper hjemmesykepleien henne med å varme en Fjordland e.l.
- i** Ved tilsyn er det ikke satt av tid til andre gjøremål enn å se til at tjenestemottakeren har det bra. Det viser seg dog at det ofte går tid til diverse gjøremål som tjenestemottakeren ber om Gudborg får likevel ofte hjelp til både oppvask og å sette inn matvarene i kjøleskapet.
- ♥ Gudborg er føler seg mye tryggere nå når hjemmesykepleien kommer innom på et ekstra tilsyn.
 - ♥ Gudborg føler seg trist når Stine må gå så snart. Hun føler at ettermiddagene blir så lange.





Tilsyn fra hjemmesykepleien

Observasjoner, funn og sitater

ORGANISASJON

- “ Vi opplever at det er litt for mange innom
- særlig i feriene.”
- Pårørende
- “ Greit om det ikke var så mange forskjellige
som kom.”
- Kvinne, 94 år
- “ Nye nesten hver gang og få sykepleiere.”
- Kvinne, 75 år

- f Det hersker enighet blant de ansatte og tjenestemottakerne om at hjemmesykepleien har mer tid på kveldsvakten, med mindre stress og mer ro.
- f Det er flere ansatte som kun ønsker å jobbe kveld nettopp på grunn av dette.

KOMMUNIKASJON

- “ Kommunikasjonen fungerte ikke helt i starten. Hjemmesykepleien kunne holdt oss som pårørende mer løpende oppdatert på hvordan de opplever situasjonen, for eksempel. én gang i mnd. Vi vet jo ikke om far ringer og plager dem med saker og ting, for han forteller jo ikke det til oss.

- Pårørende

Idéer

ORGANISASJON

- * Fordele arbeidsoppgavene jevnt utover hele dagen, slik at kveldsskiftet avlastes de som tar morgenstellet.

mye tid. For eksempel med en digital beskjedbok mellom pårørende og hjemmesykepleien og en egen chatte-side pr enhet.

KOMMUNIKASJON

- * Digitalisere kommunikasjonen mellom hjemmesykepleien og pårørende slik at den blir tettest mulig uten å ta for

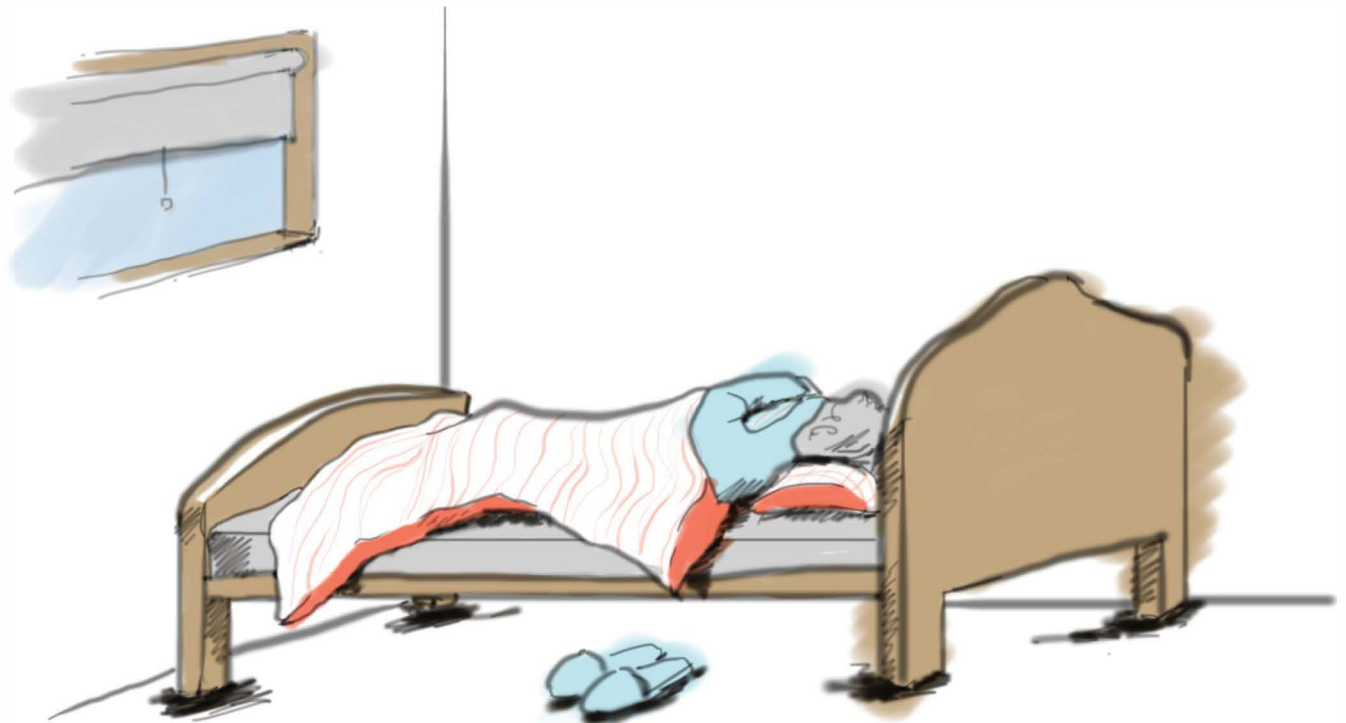




Hviler ettermiddagshvil etterfulgt av strikking foran TV'en

Beskrivelse

- Gudborg tar seg sin sedvanlige ettermiddagshvil på soverommet.
 - Noen dager er tilsynet fra hjemmesykepleien litt seine, og Gudborg litt for trøtt til å vente på dem. Da legger hun seg før de kommer, og blir vekket før hun har sovet ut.
 - Etter at hun har sovet, setter hun seg foran tv'en med strikketøyet. Gudborg har sine daglige programmer hun liker å se.
- ♥ Gudborg irriterer seg litt over at tilsynet vekker henne, selv om det ikke er deres intensjon. Hun tenker at dersom noe skulle skje, kan hun heller trykke på trygghetsalarmen hun har rundt håndledet.





Hviler ettermiddagshvil etterfulgt av strikking foran TV'en

Observasjoner, funn og sitater

HJELPEMIDLER

f Tjenestemottakerne er avhengige av pårørene når det gjelder bestilling og montering av hjelpemidler.

“ Trygghetsalarmen falt av under fall, så typisk nok hadde jeg den ikke da jeg trengte den. Det er nok litt dårlig innfestning.

- Mann, 90 år

“ Trygghetsalarmen fungerer fint. Den ligger alltid på nattbordet, så jeg er ikke flink til å bruke den.

- Kvinne, 90 år

“ En gang ringte jeg etter et fall. Jeg hadde vondt i hodet og greide ikke å reise meg. Ingen kom.

- Mann, 88 år

“ Systemet er slitsomt når ingen pårørende tilstede. Hjemmesykepleien måtte bli med meg i en drosje til fastlegen.

- Kvinne, 94 år

“ Det kunne med fordel ha vært lettere å få gjennom hjelpemidler.

- Pårørende

“ De må slutte å sette alle hjelpemidlene i stua. Se, her står både rullestol, rullator og heis i stua, selv om brukeren ikke klarer å

røre noen av delene uten hjelp.

- Sykepleier

“ Jeg skal ikke ha noen sykeseng. Jeg skal jo leve og bo her.

- Kvinne, 82 år

Idéer

HJELPEMIDLER

- * Smartere hjelpemidler som har integrerte sensorer som går tilbake til leverandør. Eksempelvis var det flere tjenestemottakere som påpekte at puta i rullestolen var ødelagt og slitt. Noen satt på et håndkle da puta var i så dårlig stand at den ikke lenger kunne rengjøres.
- * Hjelpemidler som er mer tilpasset å være i hjemme, både med hensyn til

utseende, men også plasseffektivitet og funksjonalitet. Eksempelvis rullatorer, senger, dusjstol og rullestoler.

- * Profilere tydeligere at pårørende og tjenestemottaker selv kan hente og levere hjelpemidler.
- * Trygghetsalarm som er mer naturlig å ha på seg / ta med seg enn dagens alarmer.
- * Smart trygghetsalarm. Snakke direkte til alarmen og slippe sentral, eventuelt som

Forslag til prosjekter

dekteker når tjenestemottaker er våken evnt mulig fall. Viktig å møte behov her og ikke få for lang på teknologisiden bare fordi mulighetene ligger klare.

- * Trygghetsalarm til brukere i fase null, de som ikke trenger hjemmetjene t enda, men trenger trygghet opp m t pårørende. Utsette innslagspun tet til kommunen.

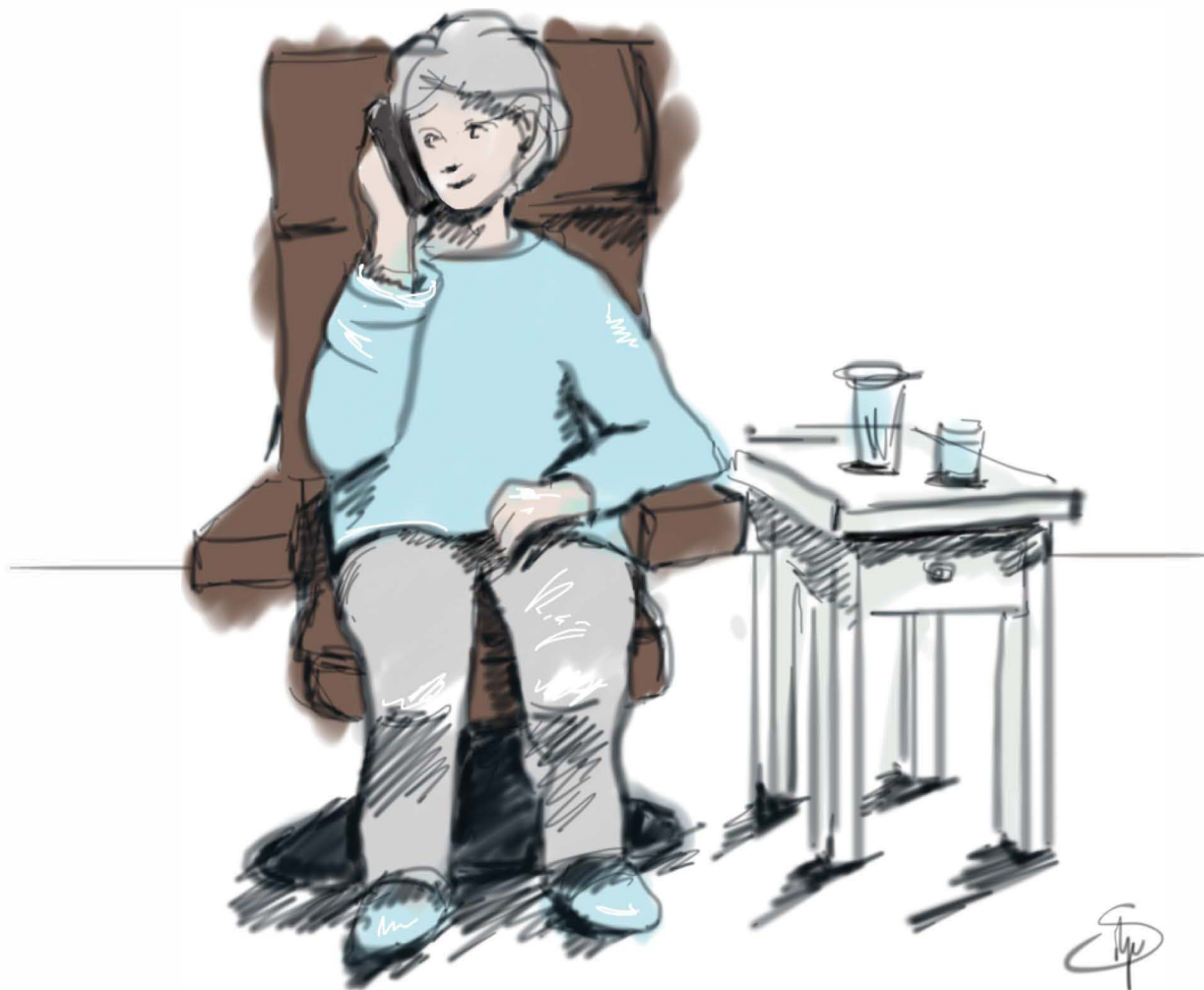




Ringer til sønnen, Lars

Beskrivelse

- De prater om løst og fast, men Gudborg merker at Lars er travel. Han må legge på for å hente barn på fritidsaktiviteter.
 - Gudborg har stort sett daglig kontakt med en av sine pårørende.
 - Gudborg har mobiltelefon som Lars har kjøpt til henne. Hun har hustelefon også, men der er det mye vanskeligere å høre hva som blir sagt.
 - Hun skjønner seg ikke på hvordan hun skal ringe ut fra mobilen. Derfor ringer hun først på fasttelefonen, og ber om å bli oppringt av den pårørende på mobilen.
- ♥ For Gudborg gir den daglige telefonrutinen trygghet. Hun vet at de pårørende ringer dersom hun ikke gjør det.
 - ♥ Gudborg skulle gjerne ønske at de pårørende hadde litt mer tid til å prate.





Ringer til sønnen, Lars

Observasjoner, funn og sitater

TEKNOLOGI

- o Det er mange ulike telefonløsninger blant tjenestemottakerne vi intervjuet og skygget. Vi så både telefoner hvor alle tastene var tapet fast utenom to taster som pårørende hadde lagret som hurtigtaster til deres nummer, spesialtelefoner med store taster, eldre mobiltelefoner med små og vanskelige taster og smarttelefoner av siste modell.
- f Flere kommenterte at de hører dårlig i fasttelefonen, mens at de på mobilen

lett kan regulere volumet slik at de hører bedre. Det var likevel kun et fåtall av de tjenestemottakerne vi intervjuet som hadde mobiltelefon.

- “ Jeg vurderer å kjøpe mobil med internett.
- Kvinne, 97 år
- “ Annen hver dag eller hver dag ringer mine barn, i tillegg prater jeg med folk i heisen og i butikken og føler ikke noe mer behov for å være sosial.
- Kvinne, 80 år
- “ Mor har ikke så høy terskel for å ringe til

meg og problematisere, men skal samtidig ikke ha pleie og hjelp fra andre.

- Pårørende

Idéer

TEKNOLOGI

- * Se på midlertidige semi-løsninger før tjenestemottakerne er digitale, som bruk av de teknologiene de kjenner som tv, telefon og evt datamaskin.
- * Digitale kommunale møteplasser hvor turer, kafé, hjelp/dugnad annonseres.
- * Teknologien er tilgjengelig for flere av ønskene til tjenestemottakerne, deriblant

etterspurte de musikkavspilling, lydbøker og det å kunne kommunisere med familie i andre byer og land.

Forslag til prosjekter

TEKNOLOGI

- p Vurdere hvordan teknologi kan erstatte en tjeneste og ikke bare bli et supplement.





Kveldsstell og legging med hjelp fra hjemmesykepleien

Beskrivelse

- Helsefagarbeider Greta kommer på kveldsbesøk.
 - Hun hjelper Gudborg med kveldsstell og medisiner.
 - Greta hjelper henne av med støttestrømper og på med nattbleie.
 - De prater litt sammen ved kjøkkenbordet før hun hjelper Gudborg til sengs.
 - Hun ordner til sengen slik Gudborg vil ha den med puter som støtter opp på siden og hindrer henne i å ramle ut av senga på nattestid.
-
- ♥ Greta er Gudborgs favoritt. Hun har glimt i øyet og får henne alltid til å føle seg vel og i bedre humør. Greta har dessuten alltid tid til å slå av en prat.
 - ♥ Gudborg synes det er kjekt de gangene hun kan glede seg fordi hun vet hvem som kommer.
 - ♥ Gudborg kunne egentlig tenke seg å legge seg senere, men trenger hjelp til legging og vil ikke være til bry.





Kveldsstell og legging med hjelp fra hjemmesykepleien

Observasjoner, funn og sitater

TIDSPRESS

- “ *Hjemmesykepleien har god tid på kvelden.*
- Mann, 80 år
- “ *De har god tid på kvelden, de kan sette seg ned og prate.*
- Kvinne, 75 år

FORUTSIGBARHET

- “ *Jeg vil selv bestemme meg om når jeg skal legge meg og når ta medisinen.*
- Mann, 88 år
- “ *Det kom en vilt fremmed her kvart over ni i går og skulle gi meg paracet for å få sove. Jeg kunne jo ikke legge meg da. Jeg får jo nesten ikke sove på natten fra før.*
- Kvinne, 85 år

- “ *Det er så godt at når vi er hjemme hos oss selv så kan vi gjøre som vi vil.*
- Kvinne, 83 år

PERSONKJEMI

- “ *Noen har jeg bedre kjemi med enn andre.*
- Kvinne, 75 år
- “ *Jeg gleder meg til hvert besøk fra hjemmesykepleien, spesielt hvis jeg vet hvem som kommer.*
- Mann, 80 år
- “ *Mor er generelt godt fornøyd med hjemmesykepleien, men det er samtidig personavhengig. Det er spesielt ei som hun stadig referer til som hun ikke liker.*
- Pårørende

- “ *Det var ei som skulle skifte støttestrømper, som jeg følte helst ikke ville skifte strømper på meg i det hele tatt.*
- Mann, 90 år

Idéer

TIDSPRESS

- * *Klær.* Kveldsvakt legge frem klær til dagen etterpå, gjerne sammen med tjenestemottaker slik at tid spartes på morgenstellet.

FORUTSIGBARHET

- * *Jevn og god tjeneste.* Fokuserer på kompetanseheving i hjemmesykepleien

på småprat og den gode tonen, slik at tjenesten skal bli mest mulig jevn. Dette går også for de som gir for mye, og som igjen gjør det vanskelig for nestemann å komme til tjenestemottaker.

- * *Mål gir mening.* Aktivisere tjenestemottakerne til å strikke til en veldedig organisasjon eller andre oppgaver som gir mening.





Tilsyn fra nattpatruljen

Beskrivelse

- Etter at Gudborg har ramlet ut av senga et par ganger i løpet av natta, har dattera Hilde fått gjennom vedtak om nattilsyn.
- Helsefagarbeider stikker hodet innom soverommet og sjekker at alt er ok.
- Gudborg våkner ofte, og sover dårligere etter tilsynet.
- ♥ Gudborg synes egentlig at det holder med ei pute som forhindrer at hun ruller ut av senga. Hun liker dårlig å bli vekket på natta, men gir likevel etter for datteras behov for trygghet.





Tilsyn fra nattpatruljen

Observasjoner, funn og sitater

ORGANISASJON

“ Nattpatruljen har mor ikke et personlig forhold til.

- Pårørende

SOSIALT

“ Jeg vil ikke klage og bli oppfattet som vanskelig.

- Mann, 79 år

“ Kunne godt tenke meg hjemmesykepleien 3 ganger til dagen, altså en ekstra på kvelden. Det hadde vært kjekt å se et ansikt før jeg legger meg. Sånn i halv tiden hadde vært koselig.

- Kvinne, 90 år

“ Denne dama kan være ganske krevende. Nye i hjemmesykepleien blir kommandert

rundt for å gjøre det ene og det andre. Vi som kjenner henne, setter grenser.”

- Helsefagarbeider

KOORDINATOR

“ Grei koordinator (HSK) som handler fort.

- Pårørende

“ Vi syns det fungerer fint med hjelpemiddelsentralen så ser ikke noe problem med at hun skal kunne fortsette å bo hjemme. Hun har fått de hjelpemidlene og tjenestene hun trenger.

- Pårørende

Idéer

SØVN

- * Videotilsyn for å si god natt. [Jon Blund]
- * Online/offline når våken ift når de trenger hjelp.
- * Søvn-detektor

