

FORVENTNINGSAFSTEMMENDE SAMTALER



MED PÅRØRENDE TIL INTENSIVPATIENTER
CAND. CUR. CHARLOTTE DAUGBJERG
NOTIA, AALBORG UNIVERSITETSHOSPITAL



AALBORG UNIVERSITETSHOSPITAL
– i gode hænder



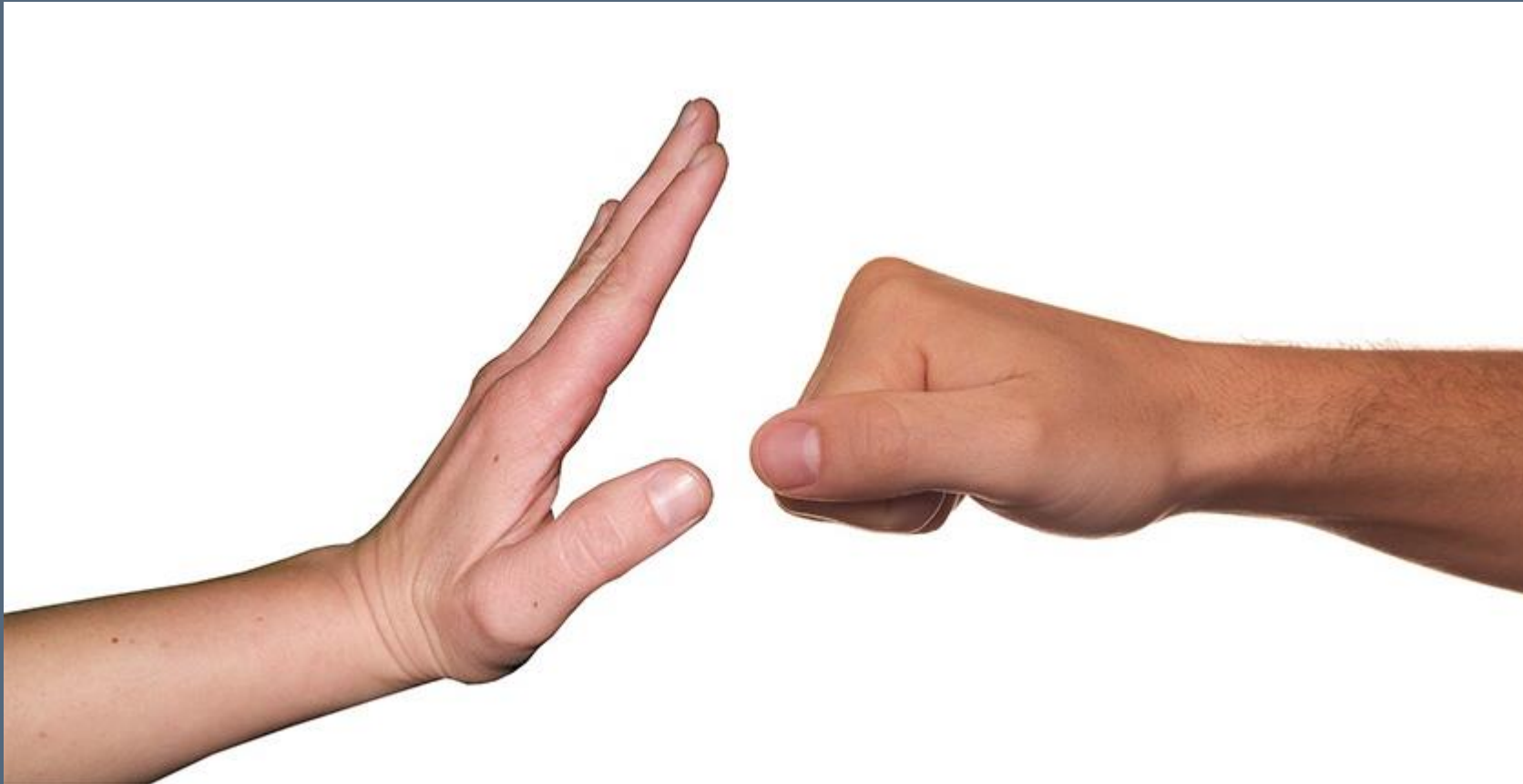
KVALITETSUDVIKLINGSPROJEKT I NOTIA (NEURO-TRAUME-INTENSIV)

- Sygeplejerske med særlig klinisk funktion Charlotte Daugbjerg
- Sygeplejerske med særlig klinisk funktion Karin Kaasby
- Afsnitsledende sygeplejerske Tina Seidelin Rasmussen
- Post doc. Charlotte Brun Thorup





FORVENTNINGSAFSTEMNING





OBSERVATIONSSTUDIE – PÅRØRENDEINDDRAGELSE -SEKS UDLEDTE TEMAER:

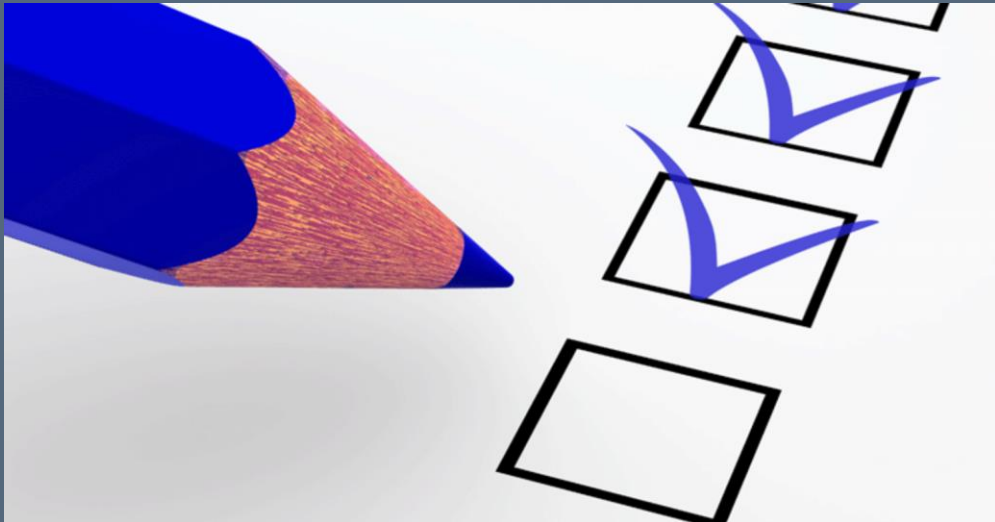
- **Sygeplejerskens perspektiv:**
 - Pårørende er gæster i intensivafdelingen.
 - Implicitte forventninger til pårørendes adfærd.
 - Ambivalens i forhold til pårørendes adgang til patienten.
 - Faglig viden og skøn er grundlaget for vurdering af pårørende.
- **Pårørendeperspektivet:**
 - Ærlig og tydelig kommunikation skaber tryghed.
 - Intensivsygeplejersken, som omsorgsfuld autoritet, virker anerkendende.





SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE

- Professor ved Syddansk Universitet
Hanne Irene Jensen m.fl.
- The euroQ2 projekt 2015



Artikler:

- Kvantitative data:
- Satisfaction with quality of ICU care for patients and families: the euroQ2 projekt. *Jensen et al. Critical Care online (2017)*
- Kvalitative data:
- Identifying improvement opportunities for patient- and family-centered care in the ICU: Using qualitative methods to understand family perspectives
- *Anne Sophie Ågård et al. Journal of Critical care 49 (2019)*



FUND I EGEN KVALITATIVE DATA

Pårørende påskønnede:

- At personalet var venlige og imødekommende
- Når pårørende ikke følte, at de var i vejen
- Når de blev mødt med empati





3 "PILOTSAMTALER"

- Giver det mening?
- Monofaglige
- Fokus på samarbejdet mellem pårørende og sygeplejersken





EVIDENS DER TALER FOR EN FORVENTNINGSADFSTEMMENDE SAMTALE

De fleste beskrevne samtaler var tværfaglige familiesamtaler/møder

Fordele:

- Mulighed for gensidig information
- God relation til sygeplejersken får pårørende til at føle sig beroliget og støttet
- Når pårørende får mulighed for at definere deres relation til patienten og give information om patienten, som sygeplejersken anvender i sin sygepleje, giver det mere symmetri i relationen og skaber et godt grundlag for at samarbejde om patienten



EVIDENS

- Planlagte møder giver mulighed for at pårørende får :
 - luftet eventuelle frustrationer
 - får stillet spørgsmål
 - deler frygt og tanker
- Dialogen flyttes fra lejlighedsvis konversation til en dybere mere hensigtsmæssig og meningsfuld dialog





FORMÅL MED PROJEKTET

- At afvikle og undersøge om en forventningsafstemmende samtale bidrager til de pårørendes tilfredshed og fremmer et godt samarbejde mellem intensivsygeplejersken og pårørende til den intensive patient





UNDERSØGELSENS RAMMER

- Prospektiv kvalitativ undersøgelse
- Semistrukturede telefoninterviews
- 10-20 informanter
- Inklusionskriterier:
 - Tale og forstå dansk
 - Være over 18 år
 - Patienten indlagt mere end 72 timer





INDBYDELSE TIL EN FORVENTNINGSADFSTEMMENDE SAMTALE

- Samtalerne i projektperioden blev afviklet af enten afdsnitsledende sygeplejerske Tina Seidelin Rasmussen eller sygeplejerske med særlig klinisk funktion Charlotte Daugbjerg
- Patientansvarlig sygeplejerske deltog
- Tid - afsat ½ til 1 time
- Erfaring:
- Invitér, spørg ikke først!

Invitation til samtale med forventningsafstemning

Når et menneske bliver alvorligt syg og indlagt på intensivafdelingen, påvirker det ofte ikke kun den syge, men også den nærmeste familie.

Der kan være meget, I som familie pludselig skal forholde jer til: et fremmed sted, mange mennesker, og forventninger til jer som pårørende – ligesom I kan have forventninger til os som sygeplejersker.

For at vi sammen kan afstemme vores forventninger til hinanden, vil vi gerne indbyde jer til en samtale:

Tidspunkt for samtale

_____ dag den ____ / ____ kl. _____

Samtalens omdrejningspunkt vil være jer, og hvordan I har det. Der deltager derfor ikke en læge i samtalen.

De spørgsmål, vi gerne vil snakke med jer ud fra, er:

- Hvordan har I det?
- Hvad er det sværeste lige nu?
- Hvad kan vi gøre for at hjælpe jer?
- Andet I synes, det er vigtigt, at vi taler om?



KONTAKT OG MERE VIDEN

Har I spørgsmål, er I velkomne til at kontakte os.



Kontakt
Sygeplejerskerne i NOTIA
Tlf. 97 66 18 12



DIALOGGUIDE TIL SAMTALEN

- Opbygget efter Calgary Cambridge modellen
- Fokus på de pårørende og deres forståelse af situationen
- Kort resume af samtalen skrives i EPJ

Præsentation	Hvordan er jeres relation til patienten?
Formål med samtalen	Formålet med samtalen er sikre, at vi har et fælles udgangspunkt og forståelse af (Patientens navn)'s sygdom og situation, så vi har det bedst udgangspunkt for et godt samarbejde
Indledning	Prøv at beskriv hvordan du/I oplever (navn)'s situation
Pårørendes situation	Hvordan har I det? Hvad er det sværeste lige nu? Kan vi gøre noget for at hjælpe jer? Andet I synes det er vigtigt at vi taler om?
Aftaler	Er der brug for en ny samtale? Hvornår skal vi aftale?
Afrunding af samtalen	Jeg vil lige opsummere hvad vi har talt om....



FORVENTNINGSADFSTEMMENDE SAMTALER SOM PROJEKT

Der er i projektet afholdt 10 forventningsafstemmende samtale, der er fuldt op med interview med pårørende.

Interviewene blev gennemført af Karin Kaasby





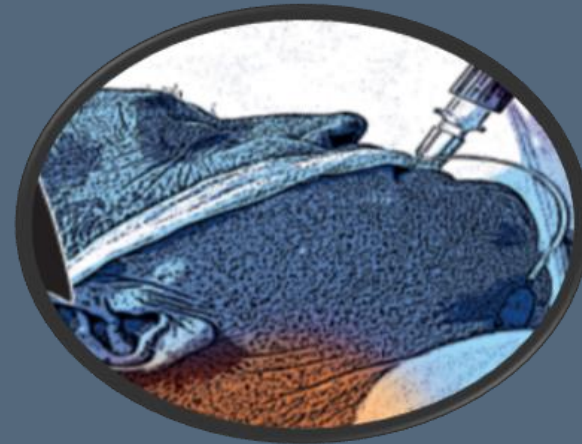
HVEM BLEV INKLUDERET

- **Pårørende:**
- 4 ægtefæller/samlevere/ex ægtefælle -
(2 mænd og 2 kvinder)
- 3 mødre
- 2 døtre
- 1 veninde



Hvad fejlede patienterne:

- 2 kvinder med en subaraknoidalblødning
- 4 yngre mænd efter traume
- 2 ældre mænd efter traume
- 2 ældre med henholdsvis KOL og influenza





DET OPFØLGENDE INTERVIEW



Hvad var din oplevelse af samtalen?

Hvad talte I om?

Hvad var det vigtigste emne I berørte?

Fik du stillet de spørgsmål, du ville, og fik du svar?

Hvilken følelse gik du fra samtalen med?

Gjorde samtalen at du fik en anden forståelse for patientens situation?

Hvad oplevede du, at du kunne bidrage med i forhold til patienten?

Gjorde samtalen en forskel for jeres samarbejde med personalet?

Var der behov for opfølgning på samtalen?

Hvornår vil du synes at det er mest optimalt af afholde en sådan samtale?

Hvem synes du der bør deltage i samtalen?



SAMTALERNES FOKUS UDLEDT AF INTERVIEWENE



- Pårørendes følelser
- Perspektiver på patientens forløb
- Konflikthåndtering i familien

HVAD VAR DE PÅRØRENDES OPLEVELSE AF SAMTALEN?

Stille og rolig
Forløsende
God oplevelse

Citat:



"Det er jo meget sådan en invitation til samarbejde og en tilkendegivelse af, at nu har vi taletid. Vi føler ikke at vi forstyrrer noget, fordi samtalen er sat af til os" (datter)

- *"Her kunne vi jo samlet få sat ord på, hvordan det var for os at være der-jeg synes egentlig at det var med til at samle os som søskende"* (datter)
- *"Samtalen gav et perspektiv på hele forløbet og hjalp utrolig meget"* (ægtefælle)



HVAD VAR DE PÅRØRENDES OPLEVELSE AF SAMTALEN?

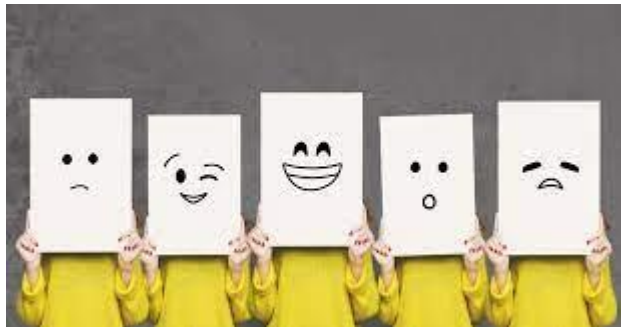
- *"Invitationen, eller hvad man kan kalde det til pårørende, så de på en eller anden måde oplever, at vi er en del af noget. Vi er ikke bare statister til det her. Vi er faktisk også en del af det. Så på den måde synes jeg faktisk at det giver god mening"*
(datter)





HVILKEN FØLELSE GIK DE PÅRØRENDE FRA SAMTALEN MED?

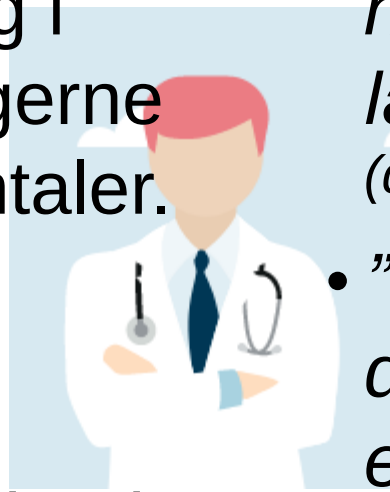
- Bedre end før samtalen
- God fornemmelse
- Afklaret
- Positiv
- Lettet



- Citater:
- *"Efter samtalen var det ligesom noget koldt over noget brændende"* (Veninde til familie)
- *"Jeg ved ikke..mig gav det i hvertfald...noget empatisk omfavnelse.....gudfader bevar mig vel hvor var jeg glad for den samtale"* (mor til ung mand)

HVEM SYNES DU BØR DELTAGE I SAMTALEN?

- Ingen af de 10 pårørende savnede at lægen deltog i samtalen, men de ville gerne have separate lægesamtaler.
- Citat:
"Nej, det manglede jeg ikke der. Det var slet ikke det emne. Det var jo sådan set vores reaktion..psykiske reaktion"
- *"Jeg ved ikke om vi havde fået noget ud af om der var en læge, der havde deltaget"* (datter)
- *"Nej, jeg synes ikke..netop de der intensivsygeplejersker..det er jo i høj grad dem...som hænger så meget på de pårørende...de er absolut kompetente til at udføre den..og der var to"* (mor)



BEHOV FOR TID OG DIALOG

- *"Nu har jeg behov for at tale, så det var godt, at der kom én og opsøgte mig og inviterede mig til en samtale, for det havde jeg behov for"* (ægtefælle)
- *"Der er én der giver sig tid til at snakke med os om det her"* (mor til ung mand)
- *"Jeg synes at det var en rigtig god oplevelse, fordi vi fik lov til at fortælle, hvordan vi havde det, og der var tid til det"* (ex. ægtefælle)





KONKLUSION

- På baggrund af analysen af de 10 interviews konkluderes det, at den forventningsafstemmende samtale giver de pårørende og intensivsygeplejersken mulighed for gensidig information og dialog.
- Den formelle invitation og afsættelse af tid understreger at de pårørende har taletid og giver dem mulighed for at opfylde deres behov for at fortælle om, hvordan de har det.
- De pårørende, der havde samtalen på 4-5 dagen, fandt tidspunktet for samtalen mest passende.
- Den forventningsafstemmende samtale kan medvirke til at fremme et godt samarbejde og dermed bidrage til at øge de pårørendes tilfredshed med patientens forløb.





FREMTIDSUDSIGT FOR DEN FORVENTNINGSADFØLGENDE SAMTALE

- Den er kommet for at blive!
- Gruppe af sygeplejersker nedsat i afsnittet med særlig interesse for samtalen





RENT PRAKTISK OG ORGANISATORISK

- Undervisning og information af personale
- Mappe i afdelingen med invitationen til pårørende
- Samtalerne afholdes ca 1. gang om ugen
- Patienten skal være indlagt mere end 72 timer
- Sygeplejerskerne, der varetager samtalerne, har på skift fået afsat ca 3 timer enten i én dagvagt eller aftenvagt
- Samtalen bookes i mappe
- Der skrives resume i Nord-EPJ og krydses af på observationsskemaet





SPØRGSMÅL





TAK FOR JERES OPMÆRKSOMHED

Kontakt gerne charlotte.daugbjerg@rn.dk

*for yderligere information,
litteraturhenvisninger og materiale om den
forventningsafstemmende samtale*

