

# Starfsfólk og íbúar á hjúkrunarheimilum

**Ingibjörg Hjaltadóttir**  
sviðsstjóri hjúkrunar-  
öldrunarsviðs



**Sigrún Gunnarsdóttir**  
sviðsstjóri hjúkrunar-  
öldrunarsviðs



## Velliðan, samskipti og tengsl

Samskipti hafa mikil áhrif á líðan okkar óháð því að hvaða aldursskeiði við erum og hvaða hlutverkum við gegnum. Samskipti eru álitin einn af áhrifaþáttum heilbrigðis. Löngum hefur verið sagt að maður sé manns gaman, en tækni og hraði nútímans breyta samskipta-háttum og breikka bilið á milli þeirra sem þurfa að hefta straum of mikilla samskipta og þeirra sem sitja hjá, einmana mitt í hringiðu annríkis og offramboðs. Í grein þessari verður fjallað um mikilvægi góðra samskipta við umönnun aldraðra og byggt á niðurstöðum tveggja nýrra rannsókna sem voru lokaverkefni til meistaraþráðu við Hjúkrunarfræðideild Háskóla Íslands. Annars vegar er um að ræða rannsókn Ingibjargar Hjaltadóttur (2001) um lífsgæði á hjúkrunar-

heimilum og hins vegar rannsókn Sigrúnar Gunnarsdóttur (2000) um líðan starfsmanna á sjúkrahúsum. Rannsóknirnar voru báðar eigindlegar og byggðu á viðtölum við þátttakendur auk þátttökuathugana.

Líf á hjúkrunarheimilum einkennist af því að það er bæði heimili og vinnustaður. Við hugleiðum oft hvernig öldruðu heimilisfólki líður á hjúkrunarheimilinu en hugsum ekki eins til þess hvernig starfsfólkinu líður. Líðan starfsfólksins hefur áhrif á samskipti þess við skjólstæðingana og þá umönnun sem það veitir. Þannig hefur líðan starfsfólks á hjúkrunarheimilum bein áhrif á líðan aldraðra sem dvelja þar. Áður en vikið verður að rannsókn Ingibjargar um lífsgæði á hjúkrunarheimilum verður fjallað stuttlega um niðurstöður rannsóknarinnar um líðan starfsmanna á sjúkrahúsum.

## Samskipti á vinnustað og velliðan skjólstæðinga

Samskipti á vinnustað eru hugðarefni fræðimanna og rannsóknir eru margar á þessu sviði. Árið 2000 gerði Sigrún Gunnarsdóttir rannsókn á líðan starfsmanna á Landspítalanum. Rannsóknin náði til almennra starfsmanna í eldhúsi og þvottahúsi og upplýsingum var aflað með þátttökuathugunum og viðtölum. Niðurstöður rannsóknarinnar eru í takt við þekktar kenningar um starfsumhverfi þar sem samskipti og stjórnunarmáti gegna lykilhlutverkum. Ýmsar rannsóknir hafa sýnt að þeir starfsmenn sem njóta styrkingar á vinnustað þ.e. hafa umboð til athafna eru færari um að styrkja og hvetja skjólstæðinga sína og auka þannig velliðan þeirra (Guldvog, 1997, Latter, 1998). Umboð til athafna eða styrking eru dæmi um þýðingu á enska hugtakinu „empowerment“. Þetta hugtak hefur verið notað til að skýra það sem fram fer þegar skjólstæðingar njóta styrkingar og nýta sér umboð til athafna til að hafa áhrif á eigin líðan. Í þessu sambandi er t.d. bent á mun þess annars vegar að deila styrk eða umboði til athafna með skjólstæðingum sínum og hins vegar því að beita styrknum eða hafa yfirhöndina í samskiptum við skjólstæðingana (Nutbeam, 1998). Munurinn getur t.d. falist í umburðar-

lyndi gagnvart viðhorfum skjólstæðinganna, hvort við miðum við eigin veruleika þegar við komum þekkingu okkar á framfæri eða hvort við nálgumst skjólstæðingana þar sem þeir eru (Kierkegaard, 1848). Hvort tveggja eru mikilvægir þættir í samskiptum starfsfólks við aldraða er dvelja á hjúkrunarheimilum.

Flestir þátttakendur í rannsókn Sigrúnar töluðu um hversu mikilvægt væri að eiga góð samskipti á vinnustað og vildu efla þau þótt misjafnlega gengi að ná því markmiði eins og einn viðmælenda lýsti: „... *mannleg samskipti, ég hefði viljað gera þau edlilegri meðal fólksins*“. Lítil eða neikvæð samskipti sköpuðu vanlíðan hjá starfsmönnum en góð samskipti höfðu upplifgandi og heilsueflandi áhrif. Einn þátttakenda rannsóknarinnar talaði um bættu líðan í vinnunni eftir langt tímabil sem einkenndist af vanlíðan og svefnerfiðleikum. Þessi bættu líðan kom í kjölfar hvetjandi og hlýlegra samskipta við nýjan yfirmann: „*Svona lyftist maður upp af því að maður fer að finna að maður á heima hérna, ... og ég fór að ná því að sofna og líða betur*“. Fleiri þátttakendur rannsóknarinnar höfðu svipaða sögu að segja. Nálægð, traust og virðing í samskiptum var það sem þátttakendur rannsóknarinnar mátu mest og er það í takt við kenningu Kanter (1979) um styrkjandi stjórnun á vinnustað (*organisational empowerment*).

## Samskipti starfsfólks og aldraða á hjúkrunarheimilum

Uppörvandi samskipti, traust og virðing í samskiptum eru lykilþættir í niðurstöðum rannsóknar Ingibjargar Hjaltadóttur (2001) um lífsgæði á hjúkrunarheimilum. Þar kemur fram að samskipti hinna öldruðu íbúa við starfsfólk var einn af þeim þáttum sem gamla fólk taldi að hefði áhrif á lífsgæði sín. Jafnframt töldu íbúarnir að viðurkenning starfsfólksins á því að þeir væru enn einstaklingar væri mikilvæg. Rannsókn Ingibjargar var eins og áður sagði gæðabundin og byggði á viðtölum við átta aldraða einstaklinga sem dvöldu á tveimur hjúkrunarheimilum. Aldraðir sem dvelja á hjúkrunarheimilum eru í flestum tilfellum mjög farnir að líkamlegri sem andlegri heilsu. Þeir þurfa því mikla og stöðuga aðstoð en það setur gamla fólk í mjög viðkvæma og erfiða stöðu gagnvart starfsfólkinu. Viðhorf starfsfólks og samskipti þess við aldraða skjólstæðinga hefur því mikil áhrif á líðan og lífsgæði þeirra.

## Hlýleg samskipti og virðing fyrir einstaklingnum

Í niðurstöðum rannsóknar Ingibjargar kemur fram að viðmælendur hennar höfðu í flestum tilfellum góða sögu að segja af samskiptum sínum við starfsfólk. Þegar eitthvað hefði mátt betur fara í framkomu starfsfólksins bar gamla fólk blak af því og benti á að starfið væri erfitt og að auðvitað væru menn misjafnir. Áhersla var lögð á að starfsfólkið væri hlýlegt eins og

ein gömul kona sagði: „*Mér þykir mikilvægast framkoma starfsfólksins... að það komi hlýlega fram og reyni að skilja mann, það geri það nú margt*“. Annar viðmælandi lagði einnig áherslu á að starfsfólkið væri það sem skipti mestu máli á hjúkrunarheimilinu, ekki hús-næðið og var jafnframt þakklátur fyrir það hvernig starfsfólkið reyndi að verða við sérstökum óskum hans um umönnun. Fleiri aldraðir viðmælendur sögðu frá tilteknum viðvikum sem starfsfólkið gerði fyrir það sem ekki samræmdist „rútinu“ hjúkrunarheimilisins. Það að starfsfólkið braut venjur hjúkrunarheimilisins eða lagði sig í líma við að koma til móts við þarfir þess var sem viðurkenning fyrir gamla fólk á að það væri enn einstaklingar í augum annarra. Þess konar viðurkenning af hálfu starfsfólksins var mjög mikilvæg þar sem sumum fannst sem þeir ættu á hættu að hverfa inn í fjöldann á hjúkrunarheimilinu.

## Fáir til að tala við

Þegar aldraður einstaklingur flytur inn á hjúkrunarheimili eða er orðinn mjög heilsuveill skerðast ýmis tengsl sem hann hefur haft við aðra í þjóðfélaginu. Dýrmætustu samskiptin eru þá við fjölskylduna og starfsfólk hjúkrunarheimilisins. Í okkar nútíma þjóðfélagi þar sem allir hafa mikið að gera er lítil tími til að sinna öldruðum ættingjum þó að fólk sé allt af vilja gert. Það er því óhjákvæmilegt að mestu samskiptin verði við þá sem eru innan veggja hjúkrunarheimilisins. Þátttakendur í rannsókn Ingibjargar höfðu lítið eða ekkert samband við aðra íbúa á hjúkrunarheimilinu. Það var vegna þess að íbúarnir voru oft illa á sig komnir andlega, áttu ekkert sameiginlegt eða áttu erfitt með tjáskipti eða eins og einn viðmælandi sagði: „*Ég hef nú lítið kynnst. Því það [íbúarnir] er svona illa á sig komið margt, það heyrir illa...*“. Mestu samskiptin voru því við starfsfólk hjúkrunarheimilisins og því afar brýnt að þau samskipti væru vinsamleg.

## Sérstakt samband skjólstæðinga og starfsfólks

Gamla fólk kynnist starfsfólkinu og suma kunnir það betur við en aðra og sömuleiðis gerði það mismunandi miklar kröfur til starfsfólksins eftir menntun þess. Í rannsókninni kemur fram að þátttakendur höfðu sérstakar væntingar til hjúkrunarfræðinganna þegar þeir voru veikir, leið illa andlega eða þegar þeir töldu dauðann nálgast. Ein gömul kona var þess fullviss að hjúkrunarfræðingarnir hennar myndu styðja hana þegar dauðann bæri að garði, en hún segir svo frá: „*Ég held að það sé voðalega gott ef hjúkrunarfræðingur... sem er menntaður og skilur eitthvað gamalt fólk geti tekið af manni óttann eða svoleiðis ... ég segi fyrir mitt leyti að ég vil gjarnan fara að deyja ... ég held undir eins og ég finn það að ég væri að deyja ... þá myndi koma yfir mig angst... en það er ábyggilegt að það þarf að styrkja gamalt fólk engu síður heldur en annað fólk*“. Hún þekkti



starfsfólkið sem mest annaðist hana og fannst best ef sama fólkíð sinnti henni og að það væri viðhaft þetta sama „tempó“ í umönnuninni og hún þekkti hjá sínu starfsfólki. Einstakt samband gat því myndast á milli gamla fólksins og þess starfsfólks sem annaðist það.

### Uppspretta lífsgæða – list hins mögulega

Samskipti geta verið uppspretta lífsgæða hjá starfsmönnum og skjólstaðingum hjúkrunarheimila sem og annarra heilbrigðisstofnana. Í rannsókn Sigrúnar leitar hún í smíðju tilvistarspekinnar (Vilhjálmur Árnason, 1997) til að varpa fram líkani um hvernig samskipti geta verið uppspretta lífsgæða á vinnustað. Líkanið getur snúið að hvers konar samskiptum hvort sem þau eru á milli starfsfólks innbyrðis eða á milli starfsfólks og skjólstaðinga þess. Meðfylgjandi mynd skýrir líkanið þar sem teiknaðar eru þrjár mismunandi verur eða staðir einstaklingsins í skilningi tilvistarspekinnar. Til vinstri eru aðstæður okkar (staðvera) en til hægri raungerðir möguleikar (handanvera), í þessu tilviki aukin lífsgæði. Á milli þessara tveggja staða eru svo samveran, samskipti okkar við annað fólk.

Samkvæmt líkaninu má líta á veruleika okkar sem aðstæður okkar hverju sinni t.d. aldraður einstaklingur á hjúkrunarheimili. Aukin lífsgæði felast síðan í því að nýta okkur þá möguleika sem við höfum á hjúkrunarheimilinu t.d. til jákvæðra og gefandi samskipta við annað heimilisfólk eða starfsmenn, þ.e. við ferðumst á milli þessara tveggja áfangastaða, aðstæðna og lífsgæða, í gegnum styrkjandi og hvetjandi samskipti. Með styrkjandi og hvetjandi samskiptum sjáum við betur það sem okkur er mögulegt og auk þess geta samskiptin gefið okkur aukinn kraft og kjark. Kraft til að gefa af okkur í því krefjandi starfi sem umönnun aldraðra er og kjark til að takast á við hrakandi heilsu og endalok lífsins.

Samtöl og skoðanaskipti auðvelda okkur að skilja veruleika okkar og að koma auga á möguleikana til að njóta þeirra lífsgæða sem aðstæður okkar leyfa.

Jákvæð og uppbyggileg samskipti eru næring fyrir list hins mögulega sem felst í því að njóta þess sem við höfum og koma auga á tækifærin í aðstæðum okkar hvort sem við erum starfsmenn eða heimilismenn. Rannsókn Sigrúnar sýndi að þeir starfsmenn sem nutu jákvæðra samskipta við stjórnendur og samstarfsmenn leið vel í vinnunni og kunnu jafnframt að meta samskipti við viðskiptavinum sína. Rannsókn Ingibjargar varpar ljósi á hversu mikil áhrif viðhorf og samskipti starfsfólksins við hina öldruðu hafa á líðan og lífsgæði aldraðra sem dvelja á hjúkrunarheimilum. Með starfsmannastefnu og stjórnunaraðferðum sem byggja á virðingu og trausti í samskiptum má styrkja stoðir góðra samskipta starfsmanna við skjólstaðingana sem eru uppspretta lífsgæða fyrir alla sem hlut eiga að máli.

### Heimildir

- Guldvog, B. (1997). Hvordan paavirker sykehuspersonalets arbeidsmiljø resultatene for pasientene? *Nordisk Medicin*, 112, 246 - 251
- Ingibjörg Hjaltadóttir (2001). *Physically frail elderly residents' perception of quality of life in nursing homes*. (meistaraprófsritgerð). Reykjavík: Háskóli Íslands, Hjúkrunarfræðideild.
- Kanter, R.M. (1979). Power failure in management circuits. *Harvard Business Review*, 57 (4), 65 — 75.
- Kierkegaard, S. (1848). *Synspunktet for min Forfatter Virksomhed*. København.
- Latter, S. (1998). Health promotion in the acute setting: the case for empowering nurses. Í Kendall, S. *Health and Empowerment. Research and Practice*. London: Arnold.
- Nutbeam, D. (1998). *Health promotion glossary. Health Promotion International*, 13 (4), 349 — 364.
- Sigrún Gunnarsdóttir (2000). *Líðan starfsfólks á sjúkrahúsi*. (meistaraprófsritgerð). Reykjavík: Háskóli Íslands, Hjúkrunarfræðideild
- Vilhjálmur Árnason (1997). *Broddflugur*. Reykjavík: Háskólaútgáfan. Rannsóknarstofnun í síðfræði.



**Fræðasetrið í Sandgerði**  
**The Nature Centre**  
Gardvegi 1 • 245 Sandgerði  
Sími 423 7551 og 897 8007

**Safn sem tengir saman mann og náttúru**

fsetur@ismennt.is • www.sandgerdi.is