

ETIK I ÆLDREPLEJEN

DORTHE BRIX



AARHUS
UNIVERSITET
DPU

Dorthe Brix

Etik i ældreplejen

DPU, Aarhus Universitet 2019

Titel:

Etik i ældreplejen

Forfatter:

Dorthe Brix

Udgivet af:

DPU, Aarhus Universitet, 2019

© 2019, forfatteren

1. udgave

Kopiering tilladt med tydelig kildeangivelse

Omslag og grafisk tilrettelæggelse:

Knud Holt Nielsen

Forsidefoto:

Colourbox.com

ISBN: 87-7684-564-8

DOI: 10.7146/aul.318.216

Indhold

FORORD	5
"HVIS BARE DE VAR SØDE VED MIG, SÅ VILLE MIN DAG BLIVE GOD!"	7
BAGGRUND	7
FORMÅL	10
OPBYGNING	12
KAPITEL 1 HOVEDPERSONERNE: MARIE, SOFIE OG INGER	15
KAPITEL 2 LIVSKVALITET	19
LIVET SKAL VÆRE VÆRD AT LEVE	20
KAPITEL 3 ETIK OG MORAL	23
"JA DET ER SGU IKKE SÅ RART AT SIDDE HER MED BAR RØV!"	25
"DET ER FØRSTE GANG, JEG HAR GRÆDT OVER ALT DET HER!"	26
ETIK GÅR HÅND I HÅND MED REFLEKSION	27
DEN ETISKE PLEJEPRAKSIS FORUDSÆTTER EN REFLEKSION OVER, HVAD DER SKABER LIVSKVALITET FOR DEN PLEJEKRÆVENDE..	29
ET STYKKE RUGBRØD UDEN REFLEKSION	29
KRITISK REFLEKSION	29
ET STYKKE RUGBRØD MED REFLEKSION	30
KAPITEL 4 OMSORG	33
EN OMSORG DER GÅR BEGGE VEJE	34
OMSORGEN VAR FRAVÆRENDE	35
NÆRHEDSETIK	36
KAPITEL 5 DEN VIGTIGE TILLID	38
TILLID TIL EKSPERTSYSTEMER	41
DU ER REPRÆSENTANT FOR ET EKSPERTSYSTEM	41
KAPITEL 6 ANSIGT-TIL-ANSIGT-RELATIONER	44
JAKOB SER SIGNE – DORTHE SER ETIKKEN!	45
"NÅR DE ER SØDE VED MIG, SÅ ER DET BARE SÅ DEJLIGT!"	47
DET HANDLER OM ANERKENDELSE	49
KAPITEL 7 SOM AT VÆRE I FÆNGSEL!	51

KAPITEL 8 DE ÆLDRE HAR OGSÅ KOMPETENCER OG RESSOURCER	55
9. MARTS 2010	57
EMPATI.....	60
KAPITEL 9 VI SPILLER ROLLER OG HAR BRUG FOR PASSENDE REKVISITTER	62
KAPITEL 10 CHRIS MACDONALD – EN NY GUD?	65
EDEN-ALTERNATIVES, ROBUSTHED OG PYTKNAP	65
MACDONALD OG PYTKNAPPEN.....	68
ETIK OG MORAL I PARADISETS HAVE	69
BEHØVER VI NYE METODER OG SMARTE MODEORD, NÅR VI BLOT KAN LYTTE TIL MARIE, INGER OG SOFIE?	71
DET GODE HVERDAGSLIV – DET HÆNGER PÅ VÆGGEN!	73
KONKLUSION	75
PERSPEKTIVERING	78
BEHOVET FOR ÆLDREPOLITISK OG LEDELSESMÆSSIGT ETISK FOKUS	78
DER MANGLER BACKSTAGE – RUM TIL REFLEKSION.....	79
IKKE ALTID ET SPØRGSMÅL OM MANGLENDE TID!.....	80
AF HJERTET TAK!	82
LITTERATURLISTE	83

Forord

Forfatteren af denne interessante fremstilling af etik i ældreplejen er kandidat i pædagogisk sociologi fra DPU på baggrund af uddannelsen til pædagog. Hun har efter sin uddannelse arbejdet som videnskabelig assistent i flere projekter og opsamlet viden og kunnen samt vigtige færdigheder som forsker.

I de seneste år har Dorthe arbejdet i ældreplejen. Hun har undret sig over omgangstonen eller kulturen i forhold til de plejekrævende medborgere og har derfor anvendt sine færdigheder til at indsamle materiale til denne udgivelse.

Der er altid en vis risiko ved at forske i egen andedam eller praksis. Mikrofonholderi for en gruppe svage medborgere med værdigheden i behold bliver der undertiden vrænget. Men det forholder sig modsat: At agere talerør for en gruppe mennesker, der ellers ville være overset eller glemt, er en vigtig opgave. Dermed kan man nemlig få belyst en sag fra flere sider – i dette tilfælde de mennesker, der ikke selv magter at tale deres egen sag. Eller som har prøvet, men efterhånden givet op, fordi de ikke tages alvorligt. Deres ønsker imødekommes ikke, selv om de nogle gange er ret beskedne.

Dorthe foreslår så langt fra, at det bare drejer sig om at finde den rigtige metode. Tværtimod drejer det sig om faglig etik og moral. Hjemmehjælpen er i mange dilemmaer, som skal håndteres retfærdigt og rimeligt. Pædagoger bakser med meget komplekse og samtidig flydende situationer, som ikke kan standardiseres. Det medfører, at praksis er i et krydspres mellem flere hensyn, bl.a.

1. det dobbelte mandat mellem hjælp til og kontrol af brugerne (her de ældre), som kun kan imødekommes gennem komplekse refleksioner og beslutninger, som så vidt muligt medtænker alle relevante faktorer, værdimæssige perspektiver og mulige resultater i en given situation;
2. en målgruppe af ældre mennesker, som har behov for hjælp, og som derfor så at sige på ny skal finde deres selvstændighed og plads i deres nye situation(er) ved bl.a. at videreudvikle deres identitet, værdier og handlemuligheder. Denne gordiske knude skal samtidig tilpasses de løbende og også skiftende forestillinger om passende måder at leve på, passende livsbetingelser og principielt demokratiske forhandlinger med andre (ikke mindst deres hjælper) om 'hvad det gode liv for mig er';
3. et teknolog-underskud, som understreger, at pædagogisk praksis ikke kan designes som simple årsags-virkningskæder. Pædagogiske handlinger er temmelig komplekse størrelser, der ofte fører til uventede resultater og en lang række side- og bivirkninger, som i sidste ende afhænger af konteksten og de mennesker, der involverer sig i den;

4. en særlig form for indsats, der kan kaldes samproduktion af støtte, som er kendetegnet ved de omstændigheder, hvor hjælpen eller støtten ikke ydes af socialpædagogen, men snarere skabes i fællesskab af brugeren som 'producent', socialpædagogen som understøttende 'facilitator' og tillige afhænger af kvaliteten af de relationer, som de to parter forhandler og enes om.

For at gøre en lang udredning kort handler det ikke om at anvende metoder, men om at handle metodisk.

Dorthe Brix peger i sin interessante og tankevækkende redegørelse på et tredje element, som faktisk udvider det dobbelte mandat, nemlig det hensyn, der er givet i og med, at medarbejderen er en del af et professionelt fællesskab. Mens fagpersonen støtter og hjælper den enkelte medborger på den ene side, skal hun samtidig vise sin ansvarlighed over for fællesskabet (her kommunen) ved at kontrollere. Det tredje element kan benævnes forholdet til ens egen profession. Sagt på en anden måde har enhver socialarbejder, hjemmehjælper eller socialpædagog en særlig forpligtelse over for sin profession. Det indebærer en forpligtelse i forhold til at anvende holdbare metoder, at kende praksisteori og håndhæve et etisk kodeks. Det er akkurat i det etiske kodeks, at vi finder grundlaget for menneskers rettigheder. Den pædagogiske praksis, der beskrives i Dorthes fremstilling, vedrører både menneskerettigheder og social retfærdighed. Derfor skal praksis ikke kun være lovmedholdelig eller legal; den skal også være legitim.

Set i dette perspektiv handler denne bog ikke alene om nogle medarbejdere i ældreplejen, men har derimod bud til en bredere pædagogisk offentlighed.

Med disse ord skal jeg anbefale denne udgivelse.

Niels Rosendal Jensen

Lektor, DPU, Aarhus Universitet

København, 1. marts 2019

”Hvis bare de var søde ved mig, så ville min dag blive god!”

Om etik og moral i ældreplejen.

Baggrund

Marie er 98. Hun er kørestolsbruger og modtager blandt andet daglig hjælp til toiletbesøg.

Social- og sundhedshjælperen har rullet Marie på toilettet, og da det bliver tid til at få hjulpet hende tilbage til kørestolen, kan jeg høre Marie bede om et lille puf i ryggen (Hun fortæller efterfølgende, at hun ikke føler, at hun har balancen til selv at komme rundt og derfor har brug for dette lille puf. Metoden har fungeret og været anvendt i flere år) Hjælperen svarer: *”Nej Marie, det kan jeg ikke og faktisk så må jeg heller ikke. Jeg har lige været til personalemøde, og vi fik besked på, at det skal I altså selv klare. Det kan være, du i stedet skal have installeret en lift. Det må vi se på. Fordi Marie, du skal lære at passe på min ryg. Og så kan jeg også lige så godt fortælle dig, at min kæreste er skredet i weekenden. Så Marie, jeg har bare ikke lyst til at diskutere med dig i dag!”*

Det kan jo nok være, at mine ører vibrerede voldsomt. Jeg havde opholdt mig i stuen og kunne ikke undgå at høre ”optrinnet”. Det virkede naturligvis ekstra voldsomt; idet jeg jo hovedsageligt kun hørte hjælperens højlydte replikker. Det var dog for skrapt. Sådan taler en social- og sundhedshjælper da ikke til et gammelt, hjælpeløst menneske. Det næste jeg hører, er en voldsom larm og skramlen fra køkkenet. Hjælperen får sat middagsmaden frem til Marie. Der høres ingen talen, og det sidste jeg hører, inden hun forlader scenen, er denne fuldstændigt malplacerede afskedsreplik: *”Sådan Marie, kan du have en fortsat god dag!”* Døren smækker i.

Jeg åbnede forsigtigt døren ind til Marie. Jeg måtte bare vide, hvordan hun tager at blive behandlet på en så nedværdigende facon. Det står hurtigt klart, at det *kan* ikke klares. Marie får øje på mig og hun siger grædende: *”Kan du da ikke forstå, at man ikke har lyst til at leve og være så gammel som mig?”* Jeg: *”Jo, Marie, det kan jeg godt forstå!”*

Hændelsen fik mig til i endnu højere grad at interessere mig for, hvordan plejepersonalet spiller en meget stor og afgørende rolle i forhold til de ældres livskvalitet. Det kan stå og falde med, hvorvidt den ældre rent faktisk har lyst til at leve. Det har rørt mig dybt, såvel som det har gjort mig overordentligt vred, at vores ældre plejekrævende medmennesker har oplevelsen af, at hjælperne ikke er søde ved dem. Følgende bemærkning har jeg hørt utallige

gange fra Maries mund: *"Hvis bare de var søde ved mig. Hvis bare de ville lytte til mig, så ville min dag blive god!"*

Efterhånden blev Maries fortællinger fulgt op af flere og lignende observationer af hjælpernes tilgang til det at "hjælpe". Jeg kom hos Marie en gang om ugen, og imens jeg svingede støvsuger og mikrofiberklude, havde jeg således rig mulighed for at få syn for sagn. Marie er blot én af de aktive bidragsydere til indholdet i denne bog. Også Sofie og Inger (som jeg ligeledes mødte under min ansættelse som vikar i hjemmeplejen) har været vigtige informanter. Alle tre har fortalt om dels de meget uheldige plejeforhold, og dels er de hver især kommet med konstruktive forslag til, hvordan det kan lade sig gøre for den professionelle plejeperson at ændre praksis. En ændring der gør det muligt for den plejekrævende at føle sig værdsat, respekteret og ikke mindst opnå indflydelse på eget liv. Inger, Marie og Sofie har leveret nogle meget følelseladede interviews. Det har bestemt ikke altid været lige let for dem. Alle tre kvinder tilhører en generation, hvor det ikke har været almindeligt at skulle vise følelser eller levere beklagelser.

Ideen til bogen her er således opstået lidt efter lidt under mine ansættelser inden for plejesektoren og bygger på observationer, interviews og refleksioner fra det virkelige liv. Materialet er indsamlet og bearbejdet over en længere periode. I starten var jeg således fra 2009 til 2011 vikar i hjemmeplejen, dernæst som pædagog i et bofællesskab for ældre, plejekrævende udviklingshæmmede og sidst som ufaglært sundhedsperson på et demensafsnit på et plejecenter. I alle tre sammenhænge har jeg oplevet mange eksempler på social- og sundhedspersoners til tider ret hårdhændede behandling af vores plejekrævende medmennesker. Jeg har derfor følt et voksende behov for dels at gøre opmærksom på de mange hverdagsksempler på uheldig praksis og dels et ønske om at medvirke til at sætte fokus på en anderledes tilgang til den hjemlige plejepsikis. Det anderledes består i en introduktion til at indføre en etisk dimension i den sundhedsfaglige plejepsikis. Jeg vil blandt andet ved hjælp af en række interviewsekvenser lade borgerne selv fortælle, hvilken tilgang der forringer deres livskvalitet, men heldigvis også hvordan kvaliteten kan forbedres. Nogen vil måske allerede nu opleve mine skriverier som provokerende og bedrevidende. Der kan naturligvis altid være uenigheder om rigtigt og forkert, for lidt og for meget osv. Der kan således let være læsere, der synes, at jeg ikke ved, hvad jeg udtaler mig om. Og hvad gør mig i stand til at kritisere og belære andre? Svaret er, at jeg HAR været der. Jeg har som sagt SET de kritisable forhold i form af svigt og fortræd fra hjælpernes side. Alle emnerne i bogen er taget ud af virkelige hændelser.

Der kunne sikkert siges meget om de mange nedskæringer i det offentlige velfærdssystem. Nedskæringer der i mange tilfælde har betydet en lavere kvalitet i ydelserne. Fra min side skal der derfor ikke herske nogen som helst tvivl om, at serviceforringelser ikke altid er til at

komme uden om. Jeg vil dog påstå, at det langt hen ad vejen er muligt at bevare en vis kvalitet og dermed også anstændighed i omsorgsarbejdet, hvis vi husker den etiske dimension i udførelsen af arbejdet. Det er således også min påstand, at det ikke tager længere tid at opføre sig ordentligt end det gør med hensyn til det modsatte. I denne forbindelse siges det jo, at det er langt mindre anstrengende at smile og være positiv, end det er at være sur og negativ. Der ses under alle omstændigheder et voksende behov for at holde den etiske dimension i fokus, også når det handler om den hjemlige ældrepolitiske dagsorden.

Emnet etik i ældre- og sundhedsplejen generelt er ikke et nyt og epokegørende interessefelt. Således er der blandt andet udgivet flere bøger til brug på uddannelserne. Her kan blot nævnes et par af Jørgen Husteds bidrag: "Etik og værdier i socialt arbejde", "Etik og værdier i sygeplejen" og "Ethiske teorier". Senest har filosof Jakob Birkler udgivet "Etik i ældreplejen". Birkler leverer et interessant bidrag til det at møde de ældre på en værdig måde og kortlægger en lang række etiske spørgsmål og dilemmaer. Bogen her er et forsøg på at gøre etik som begreb til en hverdagsting – en metode til anstændighed. Etik kan jo netop opfattes som noget meget filosofisk og abstrakt. Etik skal ikke flagre rundt som en abstrakt og u håndterlig størrelse. Etik skal sidde lige i skabet – eller rettere den skal ud af skabet og direkte ned i lommen, såvel som handsker og håndsprit er en naturlig del af "ingredienserne" i enhver plejepraksis. Når jeg ønsker at gøre etik til en hverdagsting, skal det ikke opfattes som noget, der blot kan installeres i os og dermed færdig: "*Nå nu ved jeg, hvad etik er. Godt så. Og lad os så komme videre*" Næ, nej. Etik skal være en fast og integreret del af vores omgang med de borgere, vi møder i hverdagen. Vi skal tænke over, hvad vores handlinger, holdninger og blotte tilstedeværelse betyder for andre mennesker. Etik, i tråd med Birkler handler dog ikke alene om at tænke sig om, men om at se sig for:

"Hvis vi ser den ældre, har vi også mulighed for at støtte og hjælpe. Det er primært den ældre, der kan sikre, at jeg gør det godt. Et kerneudtryk i arbejdet med etik vil ud fra denne betragtning være udtrykket "jeg ser dig" (Birkler, side 12).

Birkler henviser til, at vi skal bestræbe os på ikke at reducere de ældre plejekrævende til opgaver. Vi skal ved hjælp af vores blik – vores etiske fokus, se ind bag det, vi ser. Marie fra eksemplet i indledningen er et menneske af kød og blod. Marie har meninger, følelser, stolthed og en gudsvelsignelse af erfaringer fra et langt og aktivt liv. Erfaringer der langt hen ad vejen gør hende til ekspert inden for en lang række områder. Marie er selvsagt ikke en opgave. Som hjælpere har vi en opgave i at SE Marie som den, hun er og altid har været.

Formål

Bogen er tænkt som et nyttigt redskab på SOSU-uddannelserne, hvor den etiske dimension bør være en vigtig del i pensum. Nogen vil sikkert hævde, at det er det jo allerede, idet flere af de uddannede social- og sundhedshjælpere og -assistenter, jeg har talt med, siger, at de *har* arbejdet med emnet under uddannelsen. Jeg ser nødvendigheden af, at den etiske tilgang i plejen sætter et større og mere varigt aftryk. Et centralt spørgsmål kunne i denne forbindelse være: Er det muligt gennem uddannelse at tillære sig en etisk måde at gå til pleje- og omsorgsarbejdet på? Intentionen er, at bogen her gerne skulle slå fast, at det ved hjælp af ganske enkle justeringer *er* muligt. Jeg vælger at tro, at det eksisterende undervisningsmateriale på SOSU-uddannelserne trænger til et bidrag i form af en øjenåbnende lærebog. Det er derfor mit håb at gøre bogen så jordnær og levende som muligt og samtidig en let tilgængelig praksishåndbog. Bogen kan desuden med fordel læses af det allerede uddannede personale inden for social- og sundhedsområdet. Ifølge mine observationer er det netop det uddannede personale, der har leveret eksempler på uheldig plejepsiksis.

Det er, som nævnt, mine oplevelser, at det står sløjt til med hensyn til at sætte de plejekrævende i centrum for vores plejepsiksis. Når sundhedspersonalet skal hjælpe fru Hansen med at varme middagsmad eller give en hånd med de stramme støttestrømper, da ser jeg alt for ofte, at fru Hansen bliver reduceret til en sag – eller som før påpeget: til en opgave. Her kan det hænde (hvis der er to personer til stede), at de rent glemmer at tale med Fru Hansen. Hun får ingen opmærksomhed. Der er fokus på at klare opgaven, og meget ofte bliver der ført samtaler hen over hovedet på hende. Der er brug for at tale om, hvad vores kerneopgave er og ikke mindst, hvordan den udføres med omsorg og øje for det enkelte menneske. Jeg håber med bogens indhold at slå et slag for vigtigheden af, at der bliver talt om etik og moral på personalemødet, på kontoret, med kollegaen osv. Tænk hvad det kunne gøre for vores fag, for vores borgere og ikke mindst for os selv, hvis vi gjorde det til en vane at tale om og diskutere kvaliteten af vores praksis. Hermed menes ikke blot, at vi ved fyraften dasker hinanden på skulderen med en bemærkning som: *"Hold da op, det gik da bare så godt i dag!"* Der menes en *faglig, kritisk* refleksion. Hvis vi blot konstaterer, at vi er gode, og det gik rigtigt godt, så sker der ingen udvikling! Selvom vi er gode, så er der altid plads til forbedringer. Det er efter min opfattelse nærmest en lovmæssighed. Med en større bevidsthed om det etiske aspekt er det samtidig mit håb, at den enkelte plejeperson tør udfordre sig selv, sine værdier og normer. Når vi arbejder med andre mennesker, er der altid brug for selvrefleksion: er min moral og etik fin i kanten?

Etik og moral i ældreplejen er derudover et vigtigt emne at bringe til torvs i den politiske debat. Når politikere udtaler sig om ældreområdet (oftest i forbindelse med folketings- og

kommunalvalg) høres ofte en ensidig tale om, hvor tit de ældre bør få hjælp til at komme i bad, hvor lidt rengøring man kan slippe af sted med og ikke mindst, hvordan der kan tjekkes op på, om personalet nu også overholder *tiderne*. I relation til det stigende dokumentationskrav bliver der desværre ikke lagt op til at registrere og dermed kontrollere, hvorvidt der bliver leveret anstændighed og kærlig omsorg. Eksemplet i indledningen viser desværre, at de ældre kan opleve en plejepraksis, hvor vi har bevæget os langt væk fra kvalitet og anstændighed. Tilsyneladende gælder det desværre også de folkevalgte politikere, der *kunne* medvirke til at holde etik og moral på sporet og kræve dette fokus. Formålet med denne bog er derfor også at slå et slag for at sætte etik og moral i ældreplejen på den politiske dagsorden. Bogen skulle således også være oplagt at læse for politikere, der gerne vil have et indblik i, hvad der *også* er virkeligheden i det danske velfærdssamfund. Sofie, Marie og Inger ER virkelige. De oplever svigt og overgreb. Indimellem ønsker de hellere døden frem for afhængigheden af den kommunale ældrepleje.

Bogen er således også en debatbog. Foruden det politiske fokus ser jeg en stor grund til at sætte etik og moral i ældreplejen i centrum for en nytænkning af de ledelsesmæssige forhold i ældreplejen. Det er blevet ganske almindelig praksis, at lederne er fjernet fra den egentlige personaleledelse. Personalet agerer i et tomrum. Det ligger lige for at sammenligne forholdene med, hvad der sker, når børn er overladt for meget til sig selv. Det siger sig selv, at der mangler "noget", når mor eller far altid er fraværende. Så kan det hænde, at børnene glemmer, hvad de har lært om god opdragelse, og fremfor alt er der frit spillerum – der er ingen til at opdage hoppen i sengene eller det, der er værre. Jeg håber bogen her kan medvirke til at kaste lys over og sætte til debat, hvilke konsekvenser det har for kvaliteten af den hjemlige plejepraksis, når personalet bliver overladt til sig selv. Her menes ikke blot, at der kan ske svigt og overgreb i forholdet til de plejekrævende, men at det bestemt også er ensbetydende med et svigt af de ansatte. Plejepersonalet har også brug for at blive SET. Det etiske forhold – anstændigheden og omsorgen kan meget let glide i baggrunden, hvis der ikke er en leder, der SER den omsorgsfulde og varme plejeperson. Anerkendelse er et nøgleord og en drivkraft for de ansatte, hvis de skal kunne blive ved med at se og ikke mindst *mærke*, at etikken er nøjagtig lige så vigtig som handsker og håndsprit.

Sidst men ikke mindst er bogen naturligvis i høj grad også et forsøg på at medvirke til at forbedre forholdene for de ældre og sårbare medborgere. Det er klart, at jeg ikke er ude på at skære alle sundhedspersoner over én kam. Naturligvis findes der rigtig mange dygtige og omsorgsfulde hjælpere derude. Med bogen her er jeg imidlertid udelukkende optaget af at medvirke til at kvalificere praksis, idet jeg som før beskrevet har set utallige eksempler på det nyttige i at skærpe opmærksomheden på den gode og kærlige ældrepleje.

Opbygning

Det første kapitel præsenterer de tre hovedpersoner Marie, Inger og Sofie. Alle tre er modtagere af hjemmehjælp til både personlig pleje og praktisk hjælp som rengøring, indkøb og tøjvask. Jeg mødte dem, som sagt, i forbindelse med mit arbejde i hjemmeplejen. Kapitlet har blandt andet til formål at give et indblik i, hvordan det opfattes og erfares at skulle give op og erkende, at man ikke længere kan klare sig selv og de daglige gøremål. Kapitel 2 introducerer livskvalitetsbegrebet. Det synes relevant at kende til begrebet *livskvalitet* i en bog om etik og moral i ældreplejen. Hvis ikke vi ved eller interesserer os for, hvad der gør livet værd at leve for de mennesker, vi møder i vores daglige arbejde, kan vi meget let komme til at glemme, hvilken stor og afgørende rolle vores praksis og blotte tilstedeværelse kan have for kvaliteten af *dette liv*. Kapitel 3 er en introduktion til etik som begreb og metode til anstændighed i plejepraksis. Etik og moral ses ofte som to forbundne størrelser. Vi skal se på forskellen på etik og moral. Sidst med ikke mindst er det hensigten at se nærmere på, hvordan vi kan oparbejde en praksis, hvor den etiske dimension får en central plads og på sigt bliver en integreret del af omsorgsarbejdet. Ved hjælp af interviewpersonernes beretninger samt mine observationer af praksis anvises henholdsvis handlinger med den etiske dimension i fokus og handlinger med manglende etisk fokus. Her er det langt hen ad vejen Inger, Marie og Sofie, der gør arbejdet. Kapitlet leder over i en introduktion til *refleksion*. Evnen til refleksion må opfattes som central i en plejepraksis, hvor vi er optaget af, hvordan vores blotte tilstedeværelse og ikke mindst vores handlinger spiller en afgørende rolle for borgernes livskvalitet. Således er refleksion af afgørende betydning for en plejepraksis med fokus på etik og moral. Den etiske plejepraksis forudsætter en refleksion over, hvad der skaber livskvalitet for de plejekrævende. Afsluttende argumenteres for vigtigheden af at mestre den *kritiske refleksion*. "*Kritisk refleksion drejer sig ikke om handlingens hvordan, men om dens hvorfor – årsagerne til og konsekvenserne af det vi gør*". (Illeris 2000, side 77).

For at få forstå, hvad det vil sige at handle og tænke med fokus på det etiske aspekt, er det endvidere oplagt at dykke ned i, hvad det vil sige at udføre omsorgsarbejde. Kapitel 4 definerer omsorgsbegrebet. Interviewpersonerne fortæller, hvordan de har oplevet svigt og fortræd og dermed fravær af omsorg. Et spørgsmål dukker op: "Skal man som plejekrævende ligefrem gøre sig fortjent til at modtage omsorg og kærlig pleje?" Sofie har heldigvis mødt søde og kærlige hjælpere, som hun derfor har haft lyst til at være omsorgsfuld over for. Det er derfor oplagt at se på, hvem der har ansvaret for den gode omsorgsrelation. Spørgsmålet besvares i et kort kig på, hvad der ligger i *nærhedsetikken*. Dernæst synes det relevant, at se på tillidsaspektet. Kapitel 5 ser nærmere på *den vigtige tillid*. Hvad betyder det for kvaliteten i relationen, hvis der ikke er opbygget tillid. Hvem har ansvaret for at opbygge tillid? Vi

hører interviewpersonerne sætte ord på, hvordan de meget let kan oparbejde mistillid til deres hjælpere, såvel som de ikke selv oplever at blive mødt med tillid og respekt. Kapitlet afsluttes med en introduktion til det sociologiske blik på *"Tillid til ekspertsystemer"*. Det synes vigtigt at være bevidst om, at vi som omsorgs- og sundhedspersoner må opfatte os selv som *repræsentanter* for ekspertsystemer. Kapitel 6 tager et andet og meget centralt sociologisk begreb op til nærmere undersøgelse – *"Ansigt-til-ansigt-relationer"*. Her skærper vi opmærksomheden på vigtigheden af, at vi som hjælpere tilbyder de plejkrævende et ansigt at spejle sig i. Vi skal vise passende ansigter. Vi skal som minimum *visе vores ansigt*. Marie har fortalt, hvad det gør ved hendes selvfølelse, når hjælperne bare tager fat i kørestolen uden først at hilse ordentligt, uden først at have vist, *hvem* det er, der bare lige pludselig rykker stolen tilbage med et "Så Marie, så kan du lige komme på toilettet!" Kapitellet er på mange måder banal lærdom ud i det at opføre sig ordentligt og som Marie siger: *"Hvis bare de var søde ved mig!"* Kapitel 7 forsøger ved hjælp af mikrosociologen Erwing Goffmans undersøgelse af fængslet som institution at få en forståelse af, hvorfor de plejkrævende til tider opfatter sig som *sat i fængsel*. Man må formode, at det trods alt skal meget til, før man som omsorgsmottager rent faktisk oplever sig som spærret inde. En af begrundelserne for at føle sig "gemt væk" og "sat fast" kan ligge i en oplevelse af ikke at føle sig noget *værd*. Kapitel 8 tilbyder blandt andet læseren et længere og meget følelsesladet interview med Marie. Maries fortælling åbner op for nogle meget centrale pointer med henblik på at forstå, *hvem* Marie er. Som omsorgspersoner skal vi evne at se ind bag det umiddelbart synlige. Marie er så meget mere end blot en ældre borger, der har brug for hjælp. Hun besidder en kæmpemæssig portion livserfaring. Kapitellet anviser metoder til at finde blik for etikken ved at huske på, at de ældre også har kompetencer og ressourcer. Evnen til at kunne indleve sig i andre menneskers livssituation får derved en meget vigtig rolle. Afsnittet rundes af med en introduktion til begrebet *empati*. I kapitel 9 serveres endnu en omgang Goffman. Goffmans teatermetaforer synes meget anvendelige, når vi som omsorgspersoner skal forstå, hvad det betyder for de ældre og plejkrævende, hvis ikke vi hjælper til med at sætte scenen, leverer passende rekvisitter, sikrer både frontstage og backstage osv. Inden konklusionen har jeg fundet det nødvendigt at slå et slag for den kritiske refleksion også når det handler om nye og smarte modeord og -metoder. Social- og sundhedspersonalet skal efter min mening ikke blot aktivere "pytknappen", når hverdagen bliver for presset eller når de oplever urimelige arbejdsvilkår. Der har desværre bredt sig en tendens til, at vi også, når det handler om for ringe pleje, blot trækker på skuldrene og ikke bliver berørt af udsatte menneskers urimelige behandling. Chris Macdonald har fundet en niche her. Han rejser land og rige rundt for at belære omsorgspersoner om at lære at anvende det lille ord "pyt". Afsluttende perspektiveres de ledelsesmæssige og politiske forudsætninger for de ansattes muligheder for at bevare troen på den gode plejepsikis. Politikere og ledelsespersoner har også pligt til at se etikken og det menneske-

lige/umenneskelige i deres politiske og ikke mindst økonomiske beslutninger og prioriteringer. Lederen har også et ansvar i at se og anerkende sine medarbejdere og dermed blandt mange andre ting fremme de etiske vækstbetingelser. Når talen falder på økonomi og ældrepolitik fokuseres meget på *tidsfaktoren*. Tid er selvsagt en vigtig faktor i kvaliteten af plejen. Hvor lang tid må der anvendes på et bad, på opvarmning af mad, rengøring osv.? Tid ER en vigtig faktor. Samtidig kan *oplevelsen* af manglende tid tilsyneladende let blive en sovepude, en slags letkøbt forklaring på en manglende etisk tilgang. Et eksempel fra den virkelige verden peger på netop det forhold, at vi *kan* komme til at optræde meget fortravlede og meget lidt omsorgsfulde, når vi *tror*, vi har travlt. Hvor lang tid tager det at være sød?

Indholdet og opbygningen er i sin form let læselig og ikke mindst praksisorienteret. Det er min egen erfaring, at bøger med mange eksempler fra praksis gør en bog mere levende og tilgængelig, såvel som det giver mulighed for at få sat billeder på det læste. At Marie, Inger og Sofie rent faktisk selv har bidraget med forbedringsforslag skulle gerne gøre læsningen mere levende og frem for alt autentisk. Intentionen er, at bogen kan benyttes i undervisningssammenhæng. Emnet moral og etik vil kunne tages op i alle fag. Undervejs lægges op til relevante diskussionsemner.

Teorirammen er primært sociologiske forklaringsmodeller og bevidst er teorien hverken tung eller speciel fyldig. Dette fordi bogen, som nævnt, er praksisorienteret og let læselig. De sociologiske teorier er anvendelige, idet de kan medvirke til at belyse, hvordan indretningen af vores moderne samfund stiller særlige krav til os som individer og dermed også som fagpersoner. En moderne indretning er blandt andet, at de ældre og plejekrævende henvises til professionelle omsorgsudøvere. Det er ikke længere (kun) den nære familie, der træder til med støtte og hjælp, når den ældre generation ikke længere selv er i stand til at klare sig. Inger, Sofie og Marie er således eksempler på ældre medborgere, der overlades til social- og sundhedspersonalets omsorgsudøvelse. En anden og væsentlig begrundelse for at benytte sociologiske referencerammer ligger i selve definitionen på sociologi: Sociologisk teori og forskning har forholdet mellem mennesker som hovedoverskrift.

Kapitel 1

Hovedpersonerne: Marie, Sofie og Inger

I dette kapitel præsenteres de tre hovedpersoner, der lægger liv, lemmer og røst til indholdet i denne bog.

Marie er 98, bor i eget hjem, men med daglig hjælp fra social- og sundhedshjælpere til alt fra toiletbesøg til tapning af et glas vand. Marie har været enke i 15 år, og sammen drev Marie og hendes mand et lille husmandssted. Som ganske ung arbejdede de begge på et slot, hvor Marie blandt andet holdt hus og lavede mad for grevinden. Fortællingen om Maries stolte tilværelse på slottet bliver uddybet i et interview i kapitel 8. Marie sidder nu i sin kørestol hele dagen og som hun selv udtrykker det: *"Jeg kan jo ingen ting mere. Jeg kan ikke en gang selv tage et glas vand fra vandhanen!"* Men det som Marie *kan*, det er at forholde sig til sin situation og samtidig reflektere over den pleje, hun modtager. Med andre ord er det tydeligt, at Maries mentale formåen ikke fejler noget. Jeg har mange gange lyttet til Maries fortvivlede fortællinger om de mange frustrationer over sin hjælpeløshed. Som hun siger, så er der jo ikke noget at gøre ved de skavanker, som hun har. Men der hvor hun bliver rigtig ked af det, er når hendes hjælpere ikke forstår hende og heller ikke vil høre på hende, når hun forsøger at sige fra over for en uheldig måde at blive behandlet på. Det være sig måden, hun bliver hjulpet på toilettet, eller hvordan mikrobølgeovnen skal indstilles, når der skal laves grød i et snuptag. At Marie ikke kan klare noget selv mere hentyder blandt andet til svage knæ og dårlige hofter, og derfor er hun henvist til sin kørestol dagen lang. Marie formår ved hjælp af kørestolen at komme en smule omkring i sin lejlighed, men blandt andet en dårlig indretning gør, at hun ikke kan komme tæt nok på køkkenbordet for at betjene vandhanen. Marie kan læse dagens avis, hun kan selv betjene fjernsynet og ser sine serier i løbet af dagen. Desuden er hun udmærket i stand til at sætte ord på sine behov og ønsker til blandt andet, hvordan hun vil hjælpes på toilettet, hvordan hendes middagsmad bør varmes og hvordan hendes vasketøj bliver håndteret. Marie er som person interessant, især fordi hun er eksempel på, at *hjælpeløs* bestemt er et begreb, der kan gradbøjes. Desuden fordi hun så levende kan beskrive, hvad der skal til for at hendes dag bliver god.

Inger er 88 år, hun har klaret en lang tilværelse med en meget dårlig ryg som følge af en ulykke i en gymnastiktime, da hun var 9 år. På trods af utallige operationer og behandlinger blev hun meget krumbøjet og for altid begrænset i sin fysiske udfoldelse. Inger har udviklet

en ukuelig optimisme og positiv tilgang til livet. En medfødt stædighed har desuden gjort sit til, at hun har kæmpet hver eneste dag i sit liv for at kunne klare sig selv. I mange år plejede Inger tillige sin syge mand i hjemmet, indtil hun måtte give op og sende ham på plejehjem. Jeg møder Inger i 2007, hvor hun er blevet tilkendt hjælp til rengøring hver anden uge. Hun bor i et stort hus med tilhørende have. Jeg tager mig i gang på gang at tænke: hold da op, hvordan gør hun? Hendes kropsholdning er meget krum og hun har tydeligt store smerter. Alligevel får hun klaret mange ting på egen hånd. Hun har udviklet en kreativ metode til mange af hverdagens gøremål. Med en tang kan hun for eksempel få selv de mindste krummer op fra gulvet.

Når det kommer til havearbejdet har Inger allieret sig med en havemand, der kommer og giver et nap i ny og næ. Hun kan dog selv klare en del af arbejdet i haven. Hun kører sin rollator ud i staudebedet og får smidt sig på alle fire. Når hun skal op igen, er rollatoren igen nyttig som redskab til at trække sig op ved. Inger fortæller grinende, at det er en god metode, men at den dog har sine begrænsninger. Hun havde således fået den med i "marken" en dag, hvor jorden var lidt for våd. Både rollator og Inger sad fast i to en halv time, inden hun fik tilkaldt hjælp hos naboen.

Uheldigvis sker det i efteråret 2011, at Inger falder og brækker sit lårben. Hun er indlagt i flere uger og bliver sendt hjem i en kørestol og med en besked om, at hun ikke skal regne med at komme til at gå igen. Nok er hun slået ud og frustreret over sin hjælpeløse situation. Hendes kommentar er dog på trods af smerter og lidelser, at hun vil kæmpe og bevise, at det med *aldrig at komme til at gå igen* skal blive en gammel løgn. Det bliver for resten en *gammel løgn*. Ingers kamp for at komme på benene igen berøres ikke yderligere her. I stedet skal vi se nærmere på det tidsrum, hvor Inger var nødsaget til at modtage daglig hjælp til alle funktioner, det være sig personlig pleje, madlavning, indkøb, rengøring osv.

Ingers hjem blev efterhånden omdannet til, som hun selv udtrykte det, en banegård i myldretid. Desuden må hun se sin stue blive indrettet til også at rumme pottestol, kæmpe lager af bleer, ja, alt bliver sat til skue, og af og til oplever hun at være sat på potte midt i stuen og med frit udsyn for enhver, der måtte komme forbi. Hun klager ofte over, "*at hjælperne ikke får taget lortbleerne med sig, og at de ikke lufter ud*", når de går, og hun efterlades alene i stuen med en ubehagelig dunst af afføring. For én der havde kendt til Inger fra før faldet, var det dog også meget tydeligt, at det ikke kun var stuen, der blev ændret, men også Inger forandrede sig. Hun blev mere og mere sortseende, og der var langt fra den glade og optimistiske Inger, som jeg havde oplevet fra før faldet. Der er som sådan ikke noget meget mærkeligt i, at man forandres, når ens livssituation pludselig bliver så markant anderledes. Det der slog mig, var især hendes manglende glæde – øjnene var pludselig uden liv. Gnisten og varmen var væk.

Inger er et eksempel på, hvordan et menneskes personlighed og ikke mindst humør langsomt kan ændres i takt med svindende ressourcer. Men er det muligt helt at kue et så positivt og optimistisk menneske? Kan der ses en direkte sammenhæng mellem plejepersonalets praksis og Ingers mentale nedbrydning? Spørgsmålet kan naturligvis ikke besvares med et klart ja eller nej. Det har dog været muligt ved hjælp af relevante observationer og samtaler at gøre sig nogle forestillinger om, hvad der kan være på spil i Ingers situation.

Sofie er 90 år. Hun har netop mistet sin mand gennem 70 år. De har begge sat en ære i at klare sig selv og har beskæftiget mange mennesker gennem 50 år som ejere af et større landbrug. Da Sofie bliver alene, mister hun både en kærlig ægtemand og en trofast hjælper til mange ting. Sofie er dårligt gående og har brug for støtte til flere daglige gøremål. Hun fortæller, at de to i fællesskab blandt andet fik klaret at komme i bad. Nu hvor Sofie er blevet alene, har både familie og naboer presset hende til at få anskaffet sig en rollator. Rollatoren skulle være en støtte til at komme omkring i huset og således også til at forhindre et eventuelt fald. Sofie har kæmpet en indædt kamp for at udgå dette hjælpemiddel, som hun har så svært ved at få inden for dørene. *"Den kan jeg jo anskaffe, når jeg bliver gammel!"* Hun må dog kapitulere; rollatoren anskaffes. Derudover må hun acceptere at modtage hjælp til et ugentligt bad samt rengøring og indkøb. Hun fortæller, hvor svært det er for hende at have alle mulige til at rende rundt i sit hus. Hun føler sig hjemløs, når der er rengøring. Jeg kommer hos Sofie samme dag, hvor hun netop har haft hjemmehjælp for første gang: *"Jeg har jo næsten ikke sovet i nat, for hvordan skulle jeg nu få fortalt den her person, at jeg gerne vil have, at hun hjælper med det bad, men jeg er jo bange for at falde alligevel, det er jo ikke som med Knud, han vidste jo lige, hvordan vi skulle få det klaret!"* Sofie bryder grædende sammen og siger også, at hun er meget flov, hvis de skal synes, hun lugter.

I den videre fremstilling anvendes Maries, Sofies og Ingers fortællinger som cases til at dykke dybere ned i, når der skal kikkes nærmere på etik og mangel på etik i ældreomsorgen. Fortællingerne er, som allerede fortalt, *"based on true stories"*. Inger, Marie og Sofie har fortalt om deres oplevelser, følelser og ikke mindst givet deres bud på, hvordan de kunne tænke sig at modtage den kommunale hjælp og pleje. Marie har blandt andet givet et langt og følsomt interview om sine unge dage som tjenestepige. På denne måde har Marie utallige gange fortalt mig, hvordan hun selv har erfaring i det at yde service og omsorg over for andre mennesker, og hvordan hun har sat en ære i det. Med en smule indlevelsesevne bliver det således tydeligt, at Marie bestemt stadig har ressourcer at trække på, når det handler om husmoderlige gøremål. Og nok så vigtigt har hun stor erfaring i at gøre livet lyst og behageligt for andre. Inger har oplevet hjælpere, der blandt andet udstiller hende i de allermost intime øjeblikke. Hun har sat ord på den ydmygende behandling, men også peget på, hvilke ønsker hun har til sine hjælpere. Sofies beretninger viser, hvilke overvejelser, bekymringer og ikke mindst søvnløse nætter, der går forud for det at skulle indstille sig på at modtage

hjemmehjælp. Hun fortæller levende om den sorg og det tab, det også er at skulle erkende sin egen utilstrækkelighed.

For at være i stand til at yde pleje og omsorg på anstændig vis og således have sin moral og etik på plads, synes det relevant at starte med at kikke nærmere på livskvalitetsbegrebet. Overordnet kan man stille sig selv det spørgsmål: I hvilken grad oplever Marie, Sofie og Inger livskvalitet? Er det mon ligefrem således, at de muligvis oplever forringet livskvalitet i takt med det at blive ældre og ikke længere kan klare sig uden hjælp og støtte?

Men hvad betyder *livskvalitet*?

Kapitel 2

Livskvalitet

Forfatter og præst Bjarne Lenau Henriksen (1948) ses ofte anvendt i den hjemlige debat omkring livskvalitetsbegrebet. BLH siger i bogen: *Livskvalitet: "Livskvalitet er ikke identisk med succes, sundhed og vellykkethed. Livskvalitet går også med krykker og sidder i kørestol på et plejehjem"*. (Henriksen, 1992, side 16). Livskvalitet forsvinder ikke nødvendigvis med smerte, sorg og lidelse. Det skulle med andre ord stå klart, at livskvaliteten ikke blot er forbeholdt de selvkørende og driftige. Blot fordi man må give op og ikke længere kan klare sig selv, kan der stadig gøres krav på kvalitet i livet. *Forudsætningerne* med henblik på at opleve et liv med kvalitet ændres, idet det ikke længere kun er op til én selv at skabe et værdigt liv. Marie, Sofie og Inger kan med rette gøre krav på omgivelsernes hjælp og støtte til at få opfyldt deres behov og ønsker til et liv med kvalitet. Omgivelser vil blandt andet sige: social- og sundhedspersonalet.

BLH slår fast, at livskvalitetens største modstander er meningsløshed: *"Hvis livskvaliteten skal overleve konfrontationerne med meningsløsheden, afhænger det af, hvordan det enkelte menneske er skruet sammen indeni, men også af, om det enkelte menneske har andre mennesker tæt omkring sig."* (Henriksen, 1992, side 16). Andre mennesker tæt omkring sig - det er ikke ualmindeligt, at de ældre, der modtager praktisk hjælp og støtte til den personlige pleje, ofte har et meget begrænset netværk. Marie, Sofie og Inger har alle mistet deres ægtemænd, ligesom deres øvrige sociale netværk er stærkt indsnævret – Marie: *"Ja nu er den sidste af mine veninder også død. Nu har jeg kun mine to børn tilbage!"* Inger fik aldrig børn, og Sofie har kun en datter tilbage, da hendes to sønner er døde. Det er derfor indlysende, at der meget tit ikke kommer andre mennesker i de ældres hjem end netop social- og sundhedspersonalet. Personalet kan naturligvis ikke gøres eneansvarligt, når det handler om at modvirke meningsløshed og opretholde de ældres livskvalitet i form af tætte relationer. Det er dog ikke uvæsentligt, at dette personale ofte ER de ældres netværk. Netværk bliver ofte forbundet med de nære relationer i en persons liv. Netværket svinder naturligvis i takt med det at blive ældre, enten fordi ens nærmeste ikke længere er så mobile, eller fordi de rent faktisk falder bort. Hvis vi slår netværk op i ordbogen får vi følgende definition:

"Der skelnes mellem primære sociale netværk, hvor relationen mellem personer i netværket er tæt og intim, og sekundære sociale netværk, hvor relationen mellem medlemmerne er mere upersonlig og instrumental" (Gyldendal – den store danske). Det ses således, at social- og sundhedspersonalet er en del af de ældres sekundære sociale netværk.

Hvis meningsløsheden skal undgås, afhænger det ifølge BLH af, hvordan det enkelte menneske er skruet sammen indeni. Marie og Inger synes ikke at kunne komme meningsløsheden til livs. Hjælpernes tilgang forværrer tillige deres oplevelse af, at livet ikke er værd at leve. Men også Sofie oplever en vis grad af meningsløshed. Hun fortæller mig ofte, at hun blot ønsker at dø og komme "hjem" til sin elskede Knud. Foruden meningsløshed spiller også ensomhed en stor rolle i forhold til oplevelse af livskvalitet:

"Mennesket er et socialt væsen, og det er i strid med vores grundlæggende natur at føle os og at være alene. Det er ikke blot vores følelsesliv, der berøres af ensomhed. Vores helbred og fysiske trivsel påvirkes i lige så høj grad, hvis vi som mennesker lever i permanent ensomhed. Ny forskning peger på, at det er lige så skadeligt at mangle venner, som det er at ryge 25 cigaretter om dagen! Vores fysiske og psykiske sundhed rammes altså hårdt, hvis vi ikke får mulighed for at opleve os selv positivt gennem andre mennesker. Vi er således helt afhængige af den positive forstærkning fra andre i omgivelserne i vores hverdagsliv. (Nyhedsbrev Ældre Sagen nr. 8. 2010)

Se dig selv som en *forstærkning* i de ældres hverdagsliv. Der bliver ikke forventet, at du leverer andre ydelser end dem, du er sendt af sted for at udføre. Tænk blot over, *hvordan* du leverer ydelserne. Er du imødekommende, husker du at sende et smil af sted osv. Overvej hvordan den ældre efterlades, når du går igen: Har du medvirket til at gøre vedkommendes dag lys eller mørk?

Hvis sundhedspersonalet f.eks. kun er i den ældres hjem i ti minutter for at varme middagsmad og give medicin, er det indlysende, at man også har en vigtig opgave i at gøre de ti minutter til en positiv oplevelse. Tænk hvis man, som Marie, sidder alene fra morgen til aften og ikke har kontakt til andre mennesker ud over kontakten til sine hjælpere. Marie oplever det som decideret krænkende, idet der hverken bliver sagt ordentlig goddag eller bliver tilbudt øjenkontakt. Dertil kommer en ubehagelig diskussion omkring, hvordan Marie ønsker at blive hjulpet på toilettet. En diskussion som Marie endda oplever at tabe, da hun ikke bliver hjulpet, som hun foretrækker det – hun oplever utryghed og unødvendige smerter, fordi hendes ben krydser ind over hinanden. Marie fik ingen oplevelse af et sundhedspersonale, der leverede forstærkning eller modvirkede meningsløshed. Tværtimod.

Vi kan på baggrund af ovenstående konkludere, at uanset om man er ung og selvkørende eller ældre og plejekrævende, skal livet være værd at leve.

Livet skal være værd at leve

BLH siger videre, at livskvalitet grundlæggende handler om værdighed og nævner i denne sammenhæng blandt andet, at andre mennesker er klar over et andet menneskes værdighed – *livet skal opfattes som værd at leve i – for hvem som helst, når som helst og hvor som helst. Derfor ser livskvaliteten vidt forskellig ud.* (Henriksen, 1992, side 16). Og: *"Det er en udbredt og accepteret*

opfattelse, at livskvalitet er det samme som at have et godt liv. Det gode liv handler om, at det enkelte menneske oplever, at livet er værd at leve". (Ibid. side 20).

Der synes umiddelbart at være en direkte sammenhæng mellem Maries, Sofies og Ingers oplevelse af forringet livskvalitet og det faktum, at de ikke længere er i stand til at klare sig selv. Det kan meget vel have at gøre med, at vi mennesker oplever tab af værdighed, når vi ikke længere magter de basale gøremål, ikke har kræfterne til selv at klare den personlige hygiejne osv. Alle tre kvinder udtrykte igen og igen, at der ikke er noget ved at blive gammel og ikke selv være i stand til at klare de daglige gøremål. Det synes at være indlysende, at det derfor opleves som afgørende for netop graden af livskvalitet, om man oplever *kvalitet* i den hjælp, der tilbydes. Når det nu ikke kan være anderledes. Hjælp og ikke mindst en værdig hjælp.

Det at blive gammel og plejekrævende sætter den plejekrævende i et afhængighedsforhold til den person, der skal hjælpe. Afhængighed i forhold til praktiske gøremål såvel som støtte og hjælp til den personlige hygiejne og pleje. Det der tidligere har givet livskvalitet, har med andre ord for de flestes vedkommende først og fremmest bestået i evne til at kunne klare sig selv. Men så sandelig også ved at være i stand til at agere herre i eget hus og ikke mindst en oplevelse af at føle sikkerhed og beskyttelse af ens intimsfære.

Både Marie og Inger fortalte om frustrationen og sorgen over ikke længere at føle, at de havde noget at skulle have sagt i deres eget hjem. Sofie gik så vidt som: *"Ja jeg kunne så mænd lige så godt være død, for der er ingen, der regner mig for noget, og jeg er bare til besvær!"* Og mon ikke, man kan hævde, at Ingers intimsfære ikke er beskyttet, når hun fortæller, at hun er fanget som i et fængsel i sin egen stue, hvor hun tillige bliver udstillet med alt fra brugte bleer og *lortestank* til et syndigt rod af snavset tøj, toiletruller overalt og selv må bede om at tingene bliver fjernet. Når hun så drister sig til at bede om en smule service, så opfatter hun, at hjælperne ser skævt til hende. Lignende oplevelse har Marie, når hun undlader at bede natsygeplejerskerne om at ryste hendes hovedpude: *"For når jeg gør det, så er det ikke med deres bedste vilje. De kan finde på at sige, at nu har de altså heller ikke tid til mere, og så er det godnat!"* Sofie sagde om det at skulle modtage hjælp fra kommunen, at hun ikke havde sovet godt i dagene op til. Hun var meget nervøs over situationen. Det er tydeligt, at du som plejeperson skal være bevidst om, at du med din tilgang har et stort ansvar for, om de ældre oplever kvalitet i livet.

Opsamlende kan vi konstatere, at når du som plejeperson skal vurdere, hvordan du bedst muligt hjælper og støtter, da er det vigtigt at tænke på, hvad der giver den plejekrævende livskvalitet. Du skal være bevidst om, at ingen af "dine borgere" er ens. Hvad der er livskvalitet for den ene, er ikke nødvendigvis livskvalitet for den anden. Nu er det ikke sådan, at det forventes, at du som hjælper skal sætte den helt store livskvalitetsundersøgelse i værk, hver gang du træder ind ad døren til en ny borger. Budskabet er, at du blot skal holde dig

for øje, at din blotte tilstedeværelse kan have afgørende indflydelse på borgernes oplevelse af livskvalitet. Graden af kvalitet afhænger af vores plejepraksis. Er den anstændig? Din måde at levere pleje og omsorg på, giver den borgerne lyst til livet? Marie udtrykte det lige ud efter at have oplevet en meget nedværdigende behandling fra sin hjælper: *"Kan du forstå, at man ikke har lyst til at leve og være så gammel som mig?"*

Det synes desuden at være en nyttig lære, at vi lige stopper op og tænker på, at de ældre jo rent faktisk slet ikke synes, det er specielt rart at skulle modtage hjælpen. Der kan være tale om, at det langt hen ad vejen er ensbetydende med tab af livskvalitet. Det er i langt de fleste tilfælde forbundet med tab og smerte at skulle erkende, at man ikke længere kan klare sig selv og de daglige praktiske gøremål. Hvis vi opøver en praksis, hvor den etiske dimension får en naturlig plads i vores måde at levere hjælp og støtte på, da er der stor chance for, at vores daglige møde med vores borgere bidrager positivt til kvalitet i livet. Men hvad betyder det egentlig af have en etisk tilgang eller en etisk dimension i sit arbejde? Det skal vi se nærmere på i kapitel 3.

Kapitel 3

Etik og moral

Den etiske dimension fylder meget i alt socialt arbejde. Og heldigvis for det. Når vi arbejder med andre mennesker, og vi derved spiller en afgørende rolle for andre menneskers liv og livskvalitet, er det afgørende, at der medfølger krav om anstændighed i dette arbejde. Jørgen Husted er forfatter til bogen: *"Etik og værdier i socialt arbejde"*. Heri defineres socialarbejdere blandt andet som personer, der plejer syge. Det er derfor muligt at sætte lighedstegn mellem socialarbejdere og sundhedspersonale.

Den fagligt kompetente socialarbejder kendetegnes ved etisk bevidsthed, og at et afgørende aspekt ved kvaliteten af socialarbejdspraksis netop er, at den professionelle kan forsvare sine valg og handlinger med etiske grunde. Det etiske hører uløseligt sammen med selve kerneydelsen". (Husted 2009 s. 14-15).

Den danske filosof Knud E. Løgstrup gør det efter min mening helt igennem fantastisk, når han begrunder og beskriver den etiske handling således:

"Den enkelte har aldrig med et andet menneske at gøre, uden at han holder noget af dets liv i sin hånd. Det kan være meget lidt, en forbigående stemning, en optagethed, man får til at visne, eller som man vækker, en lede som man uddyber eller hæver. Men det kan også være forfærdende meget så det simpelthen står til den enkelte, om den andens liv lykkes eller ej." (Løgstrup, 1969 s. 2. i: Boye, 1996, s. 56).

Løgstrup får med denne formulering sat en tyk sort streg under, hvad vi som mennesker betyder for hinanden med vores blotte tilstedeværelse. Løgstrup peger på, at vores handlinger helt ned i den mindste detalje kan betyde overordentligt meget. Mennesket eksister aldrig i et tomrum, men er altid forbundet med andre mennesker. Når vi har med andre mennesker at gøre, holder vi noget af deres liv i vores hænder. Det er store ord, men især i et plejeforhold er det tydeligt, at vores tilstedeværelse er afgørende både med henblik på at yde hjælp og støtte, men også om den anden, på baggrund af vores måde at være til stede på, oplever, at livet lykkes. Og som vi så i forrige kapitel, så er social- og sundhedspersonalet ofte det eneste netværk i den ældres liv. Det vil sige, at den ældre ofte ikke kan få trøst eller anden form for lindring hos andre mennesker. Der er ikke andre! Vi kan med andre ord konstatere, at det personlige møde med den anden er både skrøbeligt og overordentligt vigtigt. Vi holder noget af den andens liv i vores hænder.

For at få yderligere greb om, hvad der ligger i en etisk tilgang, er det hensigtsmæssigt at kigge på begrebet *moral*. Vi har sikkert alle en idé om, hvad der ligger i ordet moral og har

muligvis også tid efter anden anvendt udtrykket: *han eller hun har ingen moral*. For mange af os har moral således en lidt negativ klang; idet vi måske forbinder det med moralprædikener og ingen moral. Når vi siger: hun har ingen moral om personen, der taler grimt til de ældre. Så mener vi i virkeligheden: Hun har en dårlig moral. Udtrykket dobbeltmoral klinger sædvanligvis også negativt, da det sjældent refererer til dobbelt så meget moral. Moral er en del af vores hverdagsliv. Når vi udfører handlinger i hverdagen, sker det oftest med en vurdering af, hvad der er rigtigt, forkert, eller hvad der er godt eller ondt i forhold til en given situation. Mon ikke langt de fleste vil mene, at det er rigtigt at hjælpe en person i nød, men forkert at køre bil i beruset tilstand? De fleste af os forsøger at være opmærksomme, når mennesker omkring os har det svært. Vi udfører hundredvis af små og store handlinger hver dag. Handlingerne udføres ikke bare uden en vis form for *vurdering*. Det er med andre ord ikke er ligegyldigt for os, hvordan de udføres. Vi handler ud fra, hvad vi mener, er rigtigt, forkert, ondt eller godt osv.

Moral er altså knyttet til vores handlinger. En af de klassiske sociologer Emile Durkheim (1858-1917) pegede på solidariteten i det arbejdsdelte samfund. Her indgår forventninger om gensidig tillid og kollektiv moral. Vi er afhængige af hinanden, og derfor er der brug for moralsk konsensus og fælles værdier. (Durkheim, 1898). Det er altså tydeligt, hvad der er på spil: Hvis vi undlader at handle på en måde, hvor vi har den andens behov, sikkerhed og velvære for øje, så er samfundet i fare. Det kan styrte sammen. En stiltiende accept af moralsk anstændighed er det, der kitter samfundet sammen. Er det muligvis en smule moraliserende? Hvordan kan der sættes lighed mellem anstændig opførsel og det at samfundet, som jo består af individer, er i direkte fare for at bryde sammen? Ja, Marie siger det jo: Hvis ikke hun bliver lyttet til, behandlet ordentligt eller taget alvorlig, så er hendes liv ikke værd at leve. Hvis vi forestiller os, at vi også i andre sammenhænge – i bussen, i storcentret, til familiefesten undlader at hjælpe et andet menneske i nød. Hvis vi ikke tilkalder hjælp, når et medmenneske ligger på gaden med voldsomme kramper, en hjemløs bliver sparket ned eller et barn bliver bestjålet for øjnene af os. Kunne man tænke sig, at vi blot vender ryggen til og passer os selv? Nej, vel. Hvad hvis vi gjorde alligevel? Det er ikke svært at se for sig i lighed med Durkheim og Marie: *samfundet bryder sammen og livet ville ikke være værd at leve*.

Under min tilstedeværelse hos Inger, Marie og Sofie har jeg som nævnt oplevet mange eksempler på ydmygende og nedværdigende behandling. I det følgende vil jeg tage fat i et forhold, som Inger oplevede umiddelbart efter sit fald. Et fald der samtidig betød et væld af social- og sundhedspersoner i hjemmet. For Inger betød faldet ikke bare et tab af fysisk formåen, men samtidig et tab af kontrol over hele sin livssituation. Ingers liv kan på mange måder opfattes som et liv der er *brudt sammen og ikke længere er værd at leve*. Etikken, livskvaliteten, omsorgen og anstændigheden – hvor blev det af? I det følgende ser vi nærmere på,

hvordan plejepersonalets *handlinger* på mange måder kan være en af hovedårsagerne til de ældres tab af livskvalitet.

”Ja det er sgu ikke så rart at sidde her med bar røv!”

Som beskrevet i præsentationen af Inger har hun oparbejdet en solid viljekraft. Hun har lært at klare sig selv, og hun er stolt over det. Hendes tilgang til livet og dets små og store genordigheder bliver taget med oprejst pande og stor ukuelighed. Efter sit fald er Inger, som nævnt, blevet modtager af hjælp til alt fra toiletbesøg til indkøb madlavning, rengøring, tøjvask m.m. Til at begynde med ser Inger ud til at tage tingene i den rækkefølge, de opstår. Hun har nødvendigvis måttet indstille sig på en fuldstændigt anderledes måde at leve sit liv på. For eksempel er hendes fine stue blevet udvidet til også at fungere som spisestue, soveværelse og toilet. Ingers meget direkte formulering: *”ja, det er sgu godt nok ikke lykken både at spise og skide i det samme rum!”* Det der således en gang var en hyggelig stue, er nu ommøbleret og ikke mindst *”overmøbleret”* for at gøre plads til blandt andet sygeseng, sengebord på begge sider af sengen, toiletstol, kørestol og gangstativ. Desuden er den eneste sofa i stuen fyldt op med tøjbunker, bleer (dog for det meste ubrugte!) og på gulvet er der kasser med håndklæder, sengetøj m.m. Rundt omkring på diverse småborde har nipsgenstande måttet vige pladsen til fordel for alverdens grej til brug ved den daglige pleje, det være sig toilet-papir, der står ikke mindre end tre ruller og flagrer, skraldeposer, engangsklude, engangshandsker, forskellige toiletartikler osv.

Det er klart, at det naturligvis betyder store og radikale ændringer, når et menneske får en fysisk skavank, som samtidig betyder tab af evnen til selv at komme omkring samt alle daglige gøremål, store som små. Det er ikke til at komme uden om hjælp fra kommunens social- og sundhedspersonale. Det er værd at lægge mærke til, at det for Inger også har medført, at hendes omgivelser ikke nødvendigvis har nogen positiv indvirkning. I Ingers tilfælde hverken den ellers så fine og ryddelige stue eller det omgivende plejepersonale, som jo langt hen ad vejen er de eneste personer, der har deres daglige gang i hendes hjem. At se hvordan hun langsomt blev forvandlet til en trist og vredladen person, ja, det havde jeg overordentligt vanskeligt ved at acceptere. Måske nok især, fordi hun jo i alle andre tilfælde har vist, at hun godt kunne finde humøret og gåpåmodet frem.

Efterhånden kommer der således flere og flere beklagelser og utilfredsheder fra Ingers mund. Blandt andet fortæller hun meget kontant, hvordan det føles ikke længere at have et ordentligt hjem at vise frem. Inger siger selv, det er meget pinligt, at alt er til skue, når der kommer gæster eller naboer forbi. En dag kom jeg selv forbi, imens Inger var placeret på toiletstolen midt i stuen. Døren mellem stuen og entreen stod åben, og det første syn, der

mødte mig, var således Inger, der var i færd med at "gøre stort". Da det var klaret, og hjælperen havde forladt huset igen, var det uden at tage posen med bleen med sig, den lå stadig i stuen, ja faktisk var den placeret i sofaen, og der var ikke luftet ud.

Når man stadig er velfungerende på det mentale område, som Inger er det, så er det ikke mærkeligt, at en sådan behandling er både sårende og nedværdigende (det er det naturligvis i alle tilfælde, også selvom personen ikke længere er i topform på det mentale område). Nu var det tilfældigvis bare rengøringskonen, der kom forbi, men det kunne jo også have været nabokonen, der kom for at aflevere en portion boller:

"Ja det er sgu ikke så rart at sidde her med bar røv og lortestank, når der kommer folk forbi. I går kom Gudrun her fra vejen og ville forære mig en pose boller. Ja jeg var flov, flov, flov, for det var lige som nu, hvor jeg sad på pottestolen!" Jeg spurgte Inger, hvad hun tænkte, der kunne gøre situationen uholdelig, for de praktiske forhold omkring seng og pottestol i stuen var ikke lige til at ændre på. Inger er fanget i sin stue, da kørestolen ikke kan komme gennem døråbningen. Inger: *"Hvis de for eksempel ville vænne sig til at lukke døren ind til mig og så selvfølgelig åbne et vindue. Ja, og så er der jo alt det ROD. Det er som om, de ikke ser det. Og jeg er træt af, at det er mig, der skal hjælpe dem og fortælle, hvad de skal og hvad de skal huske. De tager ikke en gang skraldeposen med bleer med herfra, hvis jeg ikke beder dem om det. Årh nej, hvis du vidste hvor ydmygende det er!"* Jeg foreslog også, at vi fandt et system, hvor de forskellige toileting ikke behøvede at stå til udstilling samt en anden og mere diskret plads til de store pakker med bleer, der som nævnt optog siddepladserne i den fine sofa.

Følgende er et andet eksempel på en noget uhensigtsmæssig opførsel fra en natlig hjælper.

"Det er første gang, jeg har grædt over alt det her!"

Bemærkningen kommer ca. en måned efter Inger er kommet hjem fra hospitalet.

"Jeg har ligget i en våd seng det meste af natten. Ham der kom og skulle hjælpe mig på bækken i nat, han satte det skævt, og jeg tissede ved siden af. Sengen sejlede, men han sagde bare, at vi lægger lige et håndklæde, det er ikke slemt, så kan du få skiftet i morgen, når dagvagten kommer. Jeg har frosset, og jeg har grædt, det er første gang, jeg har grædt over alt det her, siden jeg faldt!"

Jeg spurgte, hvorfor hun ikke bare bad om at få skiftet sit sengetøj?

"Han påstod jo, at det ikke var nødvendigt, og at han heller ikke havde tid. Og noget andet jeg ikke kan forstå, det er, at han satte sig hen ved mit skrivebord og skrev side op og side ned i min journal. Ja, det havde han sgu da tid til, ha, ha. Han sagde ikke noget til mig, men jeg er faktisk ret nysgerrig efter, hvad han har skrevet!"

Med disse episoder fra Ingers virkelige liv bliver jeg således vidne til, hvordan hun som menneske stille og roligt forandres. Hun bliver pludselig fjendtlig og urimelig. Jeg observerer en forandret måde at tale til hjælperne på. Inger som tidligere var venlig og imødekommende og fremfor alt altid i alle situationer var garant for at levere en kæk og morsom bemærkning. Hun havde som tidligere nævnt en positiv indstilling til livet og sine medmennesker. Men hvordan kan det ske, at vi med vores adfærd medvirker til at gøre den andens liv så ringe, at det ikke er værd at leve? Tænk sig, at det kan finde sted i Ingers eget hjem. Hvordan kan vi forstå, at det Inger kalder for sit hjem og dermed er hendes helt eget private hjem og domæne, kan blive arena for plejepersoners skalten og valten? Det står klart og tydeligt, at Inger bliver behandlet med manglende respekt og på en måde, hvor hendes liv ikke lykkes. Hjælperne er ikke bevidste om, hvad deres handlinger betyder for Ingers oplevelse af livskvalitet. De ser ikke ud til at tænke over deres handlinger og måden de udfører deres handlinger på. De glemmer at SE Inger. De udfører blot deres opgaver og glemmer helt, at se Inger som menneske med følelser, med behov for værdighed, respekt og kærlig omsorg.

Refleksion synes dermed at være en meget vigtig del af den etiske plejepraksis.

Etik går hånd i hånd med refleksion

For at få en forståelse af, hvad der ligger i ordet etik, så er det ganske enkelt, når vi tænker over vores moral: "Min moral refererer til mine handlinger. Er de gode eller onde? Handler jeg rigtigt eller forkert? Min etik er min refleksion over mine handlinger, over hvad der er rigtigt og forkert samt mine overvejelser omkring de værdier og normer, der styrer mig. Vi kan udtrykke det således, at min etik er min refleksion over min moral." Gren 1998, side 22).

Refleksion skal i denne sammenhæng forstås som det at tænke efter, om det jeg for eksempel sagde eller gjorde i en given situation, nu også var det rigtige. Kunne jeg have handlet anderledes, hvilke fejl begik jeg osv. Et synonym for refleksion er overvejelse. Man kan sige, at uden refleksion bliver vores praksis udelukkende bundet op på rutiner og vanetænkning. Når hjælperen tilsidesætter Ingers behov for en tør seng at ligge i, da må vi antage, at han ikke tænkte over sine handlingers betydning for Inger. Ikke alene handlede det om behovet for en tør seng at sove i, men Inger mistede blandt meget andet desuden værdighed, tryghed og tillid. Hjælperens fokus var rettet mod rapportskrivning, og denne opgave fik derfor forrang for omsorgen for Inger. Som udenforstående kan man let komme til at tænke, at hjælperen handlede pr. automatik: Inger skulle hjælpes på bækken, og desuden skulle der skrives rapport/dokumenteres. Han udfører opgaverne, men har ikke refleksionen med i sit arbejde. Havde han reflekteret og haft sine sanser åbne, da må man formode, at han havde mærket på Inger, at hun ikke nød situationen. En smule refleksion havde sandsynligvis fået

ham til at overveje, hvad det mon gjorde ved Inger, at han påstod at mangle tid, men faktisk havde tid til en længere smøre i journalen.

Med hensyn til det at reflektere, så kan vi slå fast, at det er en vigtig del i plejeforholdet, idet vi skal undgå at udføre opgaverne udelukkende med baggrund i rutiner og vaner. Vi reflekterer hele tiden uden måske at være bevidste om det. Når vi skal udføre en handling: f.eks. skal vi smøre mad til hr. Hansen. Handlingen kan synes let og enkel, vi gør det bare, men vi har haft mange overvejelser, uden vi var bevidste om det. F.eks. om hr. Hansen spiser meget eller lidt, om han foretrækker smør på brødet, meget smør, skrabet smør og skal smørrebrødet pyntes osv. Man kan sige, at hvis vi ikke reflekterer over denne opgave, da er der stor sandsynlighed for, at vi ikke gør hr. Hansens måltid til noget, han vil se frem til. Der er livskvalitet på spil.

Der er dog stor forskel på, om vi pr. automatik tænker over vores handlinger og så det at tænke og handle etisk. Vi har sikkert alle sammen stået i en situation, hvor vi er kommet til at smøre brød til andre, som var det til os selv. Her er det som sagt ikke uden en vis grad af tænken over vores handling, men den kan langt hen ad vejen gøres uden den store refleksion. Men i det øjeblik du tænker etisk, da overvejer du, hvad dine handlinger betyder for den anden: kan jeg med mine handlinger komme til at såre den anden, og hvad skal der til for at undgå det?

Det kan synes banalt at anvende eksemplet om det at smøre mad til en anden som noget, der kan drages etik og moral ind i, og som kan komme til at såre. Jeg vil hævde, at det kan det i høj grad. Når man sidder lænket til en kørestol og som Marie udtrykker: Jeg kan jo ikke en gang selv tappe et glas vand! Når man bliver voldsomt afhængig af andres hjælp og omsorg, da er man stillet ringe i forhold til at opleve, at livet er værd at leve. Vi ved alle, hvilken betydning den daglige eftermiddagskaffe eller tanken om et godt aftensmåltid har i hverdagen. Det kan tit opfattes som belønning for en hård arbejdsdag eller endelig blev det weekend. Mange ældre oplever oven i købet ikke forskel på hverdag og weekend. Alle dage er ens. For en ældre plejkrævende person der ikke er i stand til selv at foretage sig noget og kun kan sidde og afvente, hvornår der træder en person ind ad døren og stiller maden på bordet, ja der skal ikke den store fantasi til at forestille sig, at netop mad og drikke kan komme til at fylde overordentligt meget i forhold til livskvaliteten.

Livskvalitet er ensbetydende med de værdier vi hver især forbinder med det gode liv. Og som netop nævnt opfatter de fleste mennesker et godt måltid mad som en væsentlig forudsætning for et liv med værdi og kvalitet. Seminarielæktor i pædagogik Åge Råkkjær (1942) har blandt andet skrevet bogen: "Pædagogik – refleksion og faglighed". Heri pointerer Råkkjær, at livskvalitet er de værdier, man ønsker sig af hverdagslivet. Han sætter desuden etik, refleksion og livskvalitet i forbindelse med hinanden således: "Etik er de filosofiske

overvejelser over det gode liv" (Råkkjær 2010 s. 207) Det sidste stemmer fint med, hvad der tidligere er slået fast i denne bog.

Den etiske plejepraksis forudsætter en refleksion over, hvad der skaber livskvalitet for den plejekrævende.

I det følgende stiller vi skarpt på, hvad det betyder, hvis vi henholdsvis ikke reflekterer og henholdsvis reflekterer over vores handlinger. Vi identificerer en plejepraksis, der faciliterer/ikke faciliterer livskvalitet for de plejekrævende.

Et stykke rugbrød uden refleksion

Inger fortæller at hun har tabt sig og at hun efterhånden ikke har lyst til mad. Hun siger, den mad, hjælperne smører til hende, er både kedelig og tør. Jeg spørger, hvad hun mener, og hun fortæller, at hun er ikke meget for at spise rugbrød, der ikke har rigeligt med smør på brødet – *"det bliver så tørt, du skal tænke på, at de allerede skal smøre mit rugbrød om morgenen og jeg skal jo først spise det om aftenen"*! Det kedelige er desuden, når Inger ikke får serveret grønt til. Hun er vant til at spise tomat, agurk og syltede rødbeder til sin mad.

Jeg spørger, om hun har prøvet at sige, hvordan hun ønsker sin mad tilberedt. *"Ja, det har jeg, men jeg fik meget hurtigt lukket munden igen, for jeg fik at vide, hvor usundt det er med for meget smør. Den pige jeg sagde det til, går meget op i, hvad der er godt for mig!"*

Hvad ville du gerne have sagt til hende, hvis du havde fået muligheden?

Inger: *"Helt ærligt så ville jeg have bedt hende om at gøre, som jeg gerne vil have det, og som jeg har gjort nu i snart 90 år, og det kan da godt være, det ikke er sundt, men jeg er sgu da ikke død endnu!"*

Dorthe: *"Kunne du ikke have meddelt hende, at det betød mere for dig, hvad dine behov er?"*

Inger: *"Altså helt ærligt, hvis du var i mine sko, så ville du også bare holde din mund. Det bliver sgu ikke anderledes, her har jeg ikke noget at skulle have sagt!"*

Inger peger således selv på den praksis, hun foretrækker og som tydeligvis ville have stor betydning for hendes oplevelse af livskvalitet og ikke mindst indflydelse på eget liv: *"Jeg ville have bedt hende om at gøre det, som JEG gerne vil have det!"*

Kritisk refleksion

Vi har ovenfor konstateret, at vi reflekterer, når vi overvejer vores handlinger, og at den etiske plejepraksis forudsætter en overvejelse af, hvad der skaber livskvalitet for den enkelte. En faglig refleksion når imidlertid nye højder, når den udføres med et *kritisk blik*. Den *kritiske*

refleksion må således anses for nødvendig i det øjeblik, vi ønsker at levere en plejepraksis, der tager højde for, hvad der ligger *til grund* for vores handlinger. Et etisk perspektiv på vores plejepraksis kræver som nævnt en overvejelse af vores handlinger. Den kritiske refleksion er en metode til at overveje, om vores *forudsætninger* for at handle som vi gør, er fine nok. Vi overvejer således ikke kun, det vi *gør*, men kikker samtidig på, *hvorfor*?

"Refleksion sætter os i stand til at korrigere fordrejelser i vores overbevisninger eller fejl i vores problemløsning. Kritisk refleksion indebærer en kritik af de forudsætninger vores overbevisninger er bygget på." (Illeris 2000, side 67).

Kritisk refleksion drejer sig ikke om handlingens hvordan, men om dens hvorfor – årsagerne til og konsekvenserne af det vi gør. (Ibid. s 77)

Nedenfor gives et eksempel på, hvordan situationen kunne have taget sig ud ved hjælp af et par simple justeringer, som ville have betydet en verden til forskel for Inger. Men prøv at lege lidt med tanken selv, inden du læser videre. Øv dig i den kritiske refleksion. Stil dig selv spørgsmål som:

Hvad er Ingers behov? Hvad bygger du din viden på?

Hvordan ville jeg selv angribe opgaven, hvis jeg hele tiden har fokus på, hvad der giver Inger livskvalitet? Hvorfor?

Overvej hvordan du vil inddrage Inger i processen.

Følgende er som nævnt et eksempel på, hvordan spørgsmålene *kunne* besvares med baggrund i den kritiske refleksion og med et etisk fokus.

Et stykke rugbrød med refleksion

Hvis hjælperen havde tillært sig en praksis, hvor det var almindeligt at reflektere over, hvad borgerens ønsker og behov er og ikke køre en praksis af, som udelukkende afspejler egne værdier og normer, så kunne der være grobund for en anden oplevelse fra Ingers side. Hjælperen tænker således over sin praksis under opgaven med at smøre Ingers mad. Hun tænker over sine handlinger og sin moral, som altså i dette tilfælde handler om eget synspunkt i forhold til sund/usund livsstil. Her ville hun forhåbentligt komme frem til den konklusion, at hun handlede uden tanke for Inger. For havde hun haft fokus på, hvad der betød noget for Inger, da ville hun vide, at her handlede det først og fremmest om et godt lag smør. Et godt lag smør ville i dette tilfælde betyde en kæmpe forskel for Inger. Denne praksis havde samtidig haft sin baggrund i det at inddrage det etiske aspekt: Jeg tænkte over mine handlinger/min moral, og bagefter overvejede jeg, om mine begrundelser for mine handlinger var etisk forsvarlige. Der ville være tænkt over, hvordan Inger ønskede sin mad og fremfor alt:

hun var kommet i centrum. Ingers behov blev tilfredsstillet, hun blev respekteret, og hendes velbefindende og ikke mindst følelsen af livskvalitet ville med garanti være højnet.

Som netop fastslået: Kritisk refleksion drejer sig ikke om handlingens hvordan, men om dens hvorfor – årsagerne til og konsekvenserne af det vi gør. I dette tilfælde kunne indholdet i den kritiske refleksion meget vel tage udgangspunkt i en overvejelse af, om sund kost til alle tider skal være retningsgivende for den sygeplejefaglige praksis. Her kunne man komme i et dilemma, idet vi rent sundhedsfagligt kan forsvare, at for meget smør IKKE er sundt, og at vi netop gavner Ingers velbefindende ved at spare på smørret. Det må dog anses som værende FOR langt ude at skulle belære en snart 90-årig kone om, hvad der er sundt/usundt, underforstået, hvad hun ikke har godt af og sikkert vil dø af i en for tidlig alder.

Øv dig løbende i den kritiske refleksion. Nedenfor gives eksempler på, hvordan du kan øve dig i at reflektere og stille dig selv og andre kritiske spørgsmål.

DISKUTER FØLGENDE (Gør det efter anvisningerne på, hvordan den kritiske refleksion bør foregå):

HVORDAN MON DET ER IKKE SELV AT KUNNE BESTEMME TING SOM:

HVORNÅR DER SKAL BADES?

HVOR TIT DER SKAL BADES?

HVEM DER SKAL BADE DIG?

HVORNÅR DER SKAL SPISES?

HVORNÅR OG HVORDAN MAN KAN KOMME PÅ TOILETTET?

HVILKE FORHOLD KAN DU KOMME I TANKER OM, SOM KAN GØRE DET SVÆRT AT OPTRÆDE ANSTÆNDIGT OVER FOR EN BORGER?

FORMULER EN CASE, HVOR I BESKRIVER EN SITUATION, SOM KAN GØRE DET SVÆRT AT OPTRÆDE ANSTÆNDIGT.

DISKUTER HVILKE FØLELSER, DER KAN KOMME I SPIL, NÅR DU ER SAMMEN MED EN BORGER, DER GØR DET SVÆRT FOR DIG AT YDE DEN NØDVENDIGE OMSØRG.

HVORFOR ER DET SVÆRT FOR DIG OG ER DET LIGE SÅ SVÆRT FOR DINE MEDSTUDERENDE/KOLLEGER?

Når den kritiske refleksion og dermed etikken får en central plads i plejeforholdet, er der således skabt grobund for en praksis, hvor den ældre føler sig værdsat, respekteret og forstået. Vi kan med andre ord begynde at få øje på en omsorgsrelation. Relation betyder forhold og i denne sammenhæng et forhold mellem en omsorgsyder og en omsorgsmodtager.

For at få forstå, hvad det vil sige at handle og tænke med fokus på det etiske aspekt er det oplagt at dykke ned i *omsorgsbegrebet*.

Kapitel 4

Omsorg

”Omsorg betyder at bekymre sig, at bryde sig om. Ordet har rod i den danske vending at kymre eller kære sig om. Omsorg er et forhold, eller en relation mellem mennesker, hvor handlingerne har en særlig karakter. Omsorgsgiveren fortolker den andens behov og viser det opmærksomhed, viser at hun bekymrer sig, eller som det hedder i dagligdagen «føler omsorg for», altså en følelsesmæssig dimension. Hertil kommer vendingen at ”drage omsorg”, dvs. at gøre noget aktivt, som gavner det andet menneske”. (<http://www.leksikon.org/>). Psykologen Agnete Diderichsen (1991) definerer omsorg som ”en særlig relation mellem mennesker, der er kendetegnet ved, at det ene menneske retter sin opmærksomhed mod det andet menneske og handler på en sådan måde, som det andet menneske har brug for og som tjener det andet menneskes velbefindende”.

Viden om omsorgsbegrebet er naturligvis ikke til at komme udenom i sundhedsuddannelser. Her bliver omsorgsbegrebet ikke uddybet yderligere. Ud fra ovenstående skal vi blot konkludere følgende: Omsorgsgiveren fortolker den andens behov og gør noget aktivt, der gavner det andet menneske og dets velbefindende. Herved bliver det tydeligt, at omsorgsarbejde ikke er muligt at udføre på en professionel og anstændig måde uden at holde fokus på den etiske dimension.

Når sundhedshjælperen smører et tykt lag smør på Ingers rugbrød, da har hun fokus på Ingers behov og hvad der gavner hendes opfattelse af velbefindende, og det er altså i dette tilfælde ikke kun rigeligt med smør, men i høj grad også at blive lyttet til og respekteret som et selvstændigt menneske med særlige behov og ønsker. Vælger hjælperen derimod at smøre rugbrød, som hun selv foretrækker det og tillige opfatter som værende sundt og godt for Inger, da har hun netop ikke fortolket Ingers behov og fokuseret på omsorgen for hende

I næste afsnit skal vi se på, hvordan omsorg og dermed også den etiske tænkning kan gå begge veje. Når omsorgsmottageren føler sig respekteret og værdsat, kan det medføre et behov for at udvise omsorg for omsorgsgiveren og vi har, som det så populært siges, en win-win-situation. Dog skal det meget klart og tydeligt understreges, at det ALDRIG er omsorgsmottagerens ansvar at yde omsorg for sine hjælpere. Se nærmere herom under afsnittet Nærhedsetik.

En omsorg der går begge veje

Når vi har den etiske tænkning med på arbejde, har vi ikke kun skabt gode muligheder for en professionel og omsorgsfuld måde at møde den ældre på. Hvad der er nok så vigtigt, har vi desuden en stor chance for at opnå *gensidig* omsorg. Følgende er et eksempel på en omsorgsmodtager, der følte sig respekteret og *sørget for*. Hun reagerer til gengæld ved at udvise hensyn og omsorg for sin hjælper.

Sofie havde, som nævnt i indledningen, nogle meget svære og sorgfyldte spekulationer omkring det at skulle modtage hjemmehjælp og herunder hjælp til personlig pleje. Der gik dog ikke lang tid, før Sofie overvandt sin frygt og faktisk fik sig nogle rigtig gode oplevelser med det at modtage hjælp fra kommunen. Det dejlige for mig ved at komme hos Sofie var blandt andet hendes meget store glæde ved at fortælle om sine søde hjælpere. Sofie var aldrig negativ. Hun pointerede altid de mindste ting, som havde betydning for hendes oplevelse af tilfredshed og glæde i hverdagen. (Jeg tænkte over, at jeg faktisk selv så vældigt frem til at skulle ind til Sofie. Hun havde en evne til at få mig til at føle, at jeg betød meget for hende).

Men alt i alt har Sofie oplevet et positivt møde med det offentlige system. Sofie fortæller blandt andet med glæde og stolthed om en *kær hjælper*, der kommer og gør indkøb:

"Hun hedder Jette, og hun er altså så kær. Jeg bliver så glad, når det er Jette, der kommer. Så ved jeg, at der bliver handlet rigtigt ind, for hun kan tænke selv. Vil du tro, hun kigger på priser, og hun kan finde på at købe flere pakker af den der grød, jeg kan lide, hvis den er på tilbud. Ja, jeg synes, det er flot, at hun kan huske, hvad jeg godt kan lide, og hun har fundet nogle kiks, som jeg er meget meget glad for. Jeg viste slet ikke, man kunne få så gode kiks. Jeg tager altid en til min aftenkaffe. Og nu har jeg købt mørk chokolade til hende, som hun får et stykke af. Jeg sørger for at købe de små stykker, der er pakket ind hver for sig, for jeg ved jo, at hun kun spiser det mørke, og hvis det ikke er pakket ind, så er der mange, der ikke vil have det, fordi de måske synes, det er for ulækkert, hvis andre har rørt ved det!"

Sofie fortæller videre, at hun er begyndt at få sin datter til at købe de store ting. Det gør hun, fordi hun ikke kan lide, hvis hun skriver store og tunge ting på indkøbssedlen til hjælperne, fordi de tit er på cykel. Her er således et eksempel på, hvad det kan medføre, at den ældre føler sig godt tilpas, respekteret og værdsat. Det står klart og tydeligt, at Sofies hjælpere også følte sig respekteret og værdsat, hvilket med stor sandsynlighed betød, at hjælpernes omsorgsgener blev næret i en positiv retning. Det er med andre ord til at få øje på, hvad det kan betyde for relationen og ikke mindst for Sofies oplevelse af, at livet er værd at leve, når der udføres omsorgsarbejde med et etisk fokus. Jette *har for øje*, hvad der bringer glæde og tilfredshed frem i Sofie.

Omsorgen var fraværende

Omvendt står det til med den gensidige omsorg i relationen mellem Inger og hjælperen. Inger har oplevet svigt og fortræd. Hun fortalte således om den ydmygende behandling, da hun måtte ligge i en våd seng og fryse hele natten. Samtidig har Inger ikke oplevet at blive respekteret og værdsat. Hun har følt sig svigtet og ydmyget, når hjælperne har udstillet hende for åben dør, når hun har siddet på sin pottestol. Desuden har hun ikke opfattet det som omsorgsfuldt eller værdigt, når hjælperne har rodet og efterladt brugte bleer i stuen. Når man har kendt Inger fra før faldet, har det været muligt at observere en ændring i hendes adfærd. Hun har, som nævnt, altid haft en kæk bemærkning og en meget veludviklet evne til at se noget positivt i selv de sværeste situationer: *"Det kan jo ikke nytte noget at sætte sig til at tude, det bliver tingene da ikke bedre af!"* Men med tiden sniger der sig flere og flere ukvemsvord ind i samtalen, og det skorter ikke på kritik af hjælperne. Jeg har således op til flere gange krummet tæer over hendes måde at tale til sine hjælpere på. I Ingers verden er det nu blevet en kamp mellem hende og dem. Alle hjælperne bliver skåret over én kam, og modsat Sofie kunne hun ikke drømme om at tage hensyn til mængden eller vægten af indkøb. Tværtimod vil jeg sige. Jeg har observeret en hjælper komme slæbende tilbage med varer, der på det nærmeste gjorde det umuligt at styre cyklen. Ansigtsskuløren var blå af anstrengelse, og det var bestemt ikke kun på grund af de tunge varer, men også på grund af arrigskab over at blive mødt med mangel på omsorg: *"Hold da kæft, det er godt nok lige i overkanten. Godt man ikke skal komme her hver dag og købe ind. Hun er sgu strid!"* Bemærkningerne blev serveret til mig, da hjælperen åbenbart opfattede mig som medspiller. Jeg var jo trods alt i rengøringsuniform og derfor let at opfatte som en allieret.

Jo mindre Inger føler sig respekteret og værdsat jo mere bliver hun negativ og urimelig i sin kontaktform. Inden længe opfatter hjælperen Inger som en sur og besværlig borger, og der er meget ringe muligheder for en god omsorgsrelation. Det er desuden til at få øje på, at Ingers hjælpere ikke har fokus på, hvad der tjener Inger bedst. Der er ikke tænkt på, hvilken praksis der vil glæde og gavne Inger. Med et etisk fokus havde hjælperen sat sig ind i, hvordan det mon er at være i Ingers sko. Det skulle blot være foregået langt tidligere i forløbet – inden Inger begyndte at føre krig mod hjælperne. Som demonstreret ovenfor, er det ikke let at stoppe det uheldige og negative spil, når først det er sat i gang.

Vi så dog det modsatte i Sofies tilfælde. Sofie har tilsyneladende en smule mere overskud både fysisk og psykisk. Derfor virker hun mindre hjælpeløs og sikkert også mindre krævende. Herved optræder personalet med større overskud og lyst til ordentlighed. Sofie føler sig ordentligt behandlet, og som en følge heraf fremstår hun venlig og omsorgsfuld. Der er med andre ord sat gang i et positivt forløb.

Men hvem har i grunden ansvaret for omsorgsrelationen? Er det, som det ses i eksemplet med Sofie, en relation der går begge veje, eller er det udelukkende hjælperens ansvar? Svaret kan findes ved at se nærmere på, hvad der gemmer sig bag begrebet *nærhedsetik*.

Nærhedsetik

Der ligger en gensidighed i nærhedsetikken. Vi kan på skift forvente at *modtage* omsorg. Spørgsmålet er, om vi som professionelle kan forvente en gensidighed i omsorgsrelationen? Hertil siger nærhedsetikere som filosofferne Emmanuel Lévinas og K.E. Løgstrup:

"at ansvaret for den Anden aldrig kan kræve denne gensidighed. Hvis jeg kræver denne gensidighed, vil mit ansvar for Den Anden være betinget af denne, og jeg kan derfor ikke handle etisk i dette forhold. Både Lévinas og Løgstrup hævder, at ansvaret for Den Anden må være uden betingelser og uden forventninger om at blive gengældt. Et krav om gensidighed ville ende i en evindelig kalkulerende forhandling om, hvem der skylder hvem hvad. De to filosoffer giver således Den Anden absolut forrang for jeg'et." (Vetlesen og Nordtvedt 1997, s. 169)

Som professionelle omsorgsudøvere kan vi altså ikke forvente en gensidig omsorg, som vi kan det i de nære relationer f.eks. den nærmeste familie. Som beskrevet tidligere med baggrund i Ingers, Maries og Sofies oplevelser er der dog noget, der peger i retning af, at hjælpernes måde at yde omsorg på/manglende omsorg på afhænger af, om omsorgsmottagerne har gjort sig fortjent til det. Således var der sammenhæng mellem Sofies overskud til at dele sit overskud og sin omsorg med den grad af omsorg og forståelse, hun til gengæld modtog fra sine hjælpere. Omvendt stod det til i Ingers og Maries situation, hvor de tilsyneladende ikke havde det mentale overskud og dermed ej heller oplevede at modtage omsorg fra hjælperne. Lad os runde af med den simple konstatering: I et plejeforhold er det ALDRIG et spørgsmål, om man har gjort sig fortjent til at modtage omsorg. Det er den professionelle omsorgsperson, der har ansvaret for relationen og dermed også eneansvaret for at sikre kvalitet i omsorgen og plejen.

Det skulle meget gerne stå klart og tydeligt, at Inger og Marie hver især har gjort sig erfaringer med hjælpere, der ikke har ydet tilstrækkelig omsorg. Noget kunne tyde på, at netop fordi de har oplevet svigt og overgreb, da er der tilsyneladende opstået et mønster af mistillid til hjælperne og deres hensigter. Men hvad betyder det for relationen og den professionelle praksis, hvis der ikke er opbygget et tillidsforhold? Som eksempel er det indlysende, at det ikke kan være sundt for relationen, når Inger ikke bliver inddraget i, hvad der noteres i hendes journal, hvilket naturligvis forstærkes af, at det foregår lige midt i hendes stue og tilsyneladende skulle være vigtigere end at skifte hendes sengetøj. Inger oplevede decideret svigt og overgreb, da hun blev tvunget til at ligge i en våd og kold seng hele natten. Hun ser en hjælper, der bevidst fravælger at skifte sengetøjet, men godt kan sidde og skrive side op og

side ned i journalen og dette endda uden at fortælle Inger, hvad han skriver. Der er tillid på spil.

Kapitel 5

Den vigtige tillid

Følgende er et udmærket eksempel på, hvad det gør ved Marie, at hun ikke bliver lyttet til:

Marie: *"og ved du hvad, så kan de altså ikke finde ud af at lave den grød til mig i mikrobølgeovnen. Jeg har sagt, at jeg gerne vil have den mere lind, og det kan de ikke finde ud af!"* Jeg var selv til stede en dag, hvor netop spørgsmålet om grøden kom på banen. Marie er kørt på toilettet, og hjælperen tilbereder middagsmad imens. Marie kalder fra toilettet og beder om, at der bliver brugt tre dl. mælk. Hjælperen råber tilbage, at hun nok skal finde ud af det og henvendt til mig: *"Nu har jeg snart lavet den her grød 100 gange, og jeg kan det udenad. Og det står jo på pakken!"* (Der anvises 2½ dl. mælk på pakningen).

Kernen i dette eksempel er selvfølgelig, at Marie ikke oplever at blive lyttet til, og som hun siger: *"De regner mig ikke for noget!"* Marie får således serveret en grød, som hun ikke bryder sig om og tillige en oplevelse af ikke at blive lyttet til. Hun føler sig ikke respekteret som et selvstændigt menneske med egne erfaringer, ønsker og behov. Marie sætter selv ord på sine frustrationer og hvad hun ville ønske: *"Hvis bare de dog ville høre på mig!"*

Når du er i stand til at møde Marie som den person hun er og med de livserfaringer hun har, da er der gode muligheder for, at dine handlinger begrundes og udføres med blik for det anstændige – du holder fokus på etikken. Du skal både løse et problem eller en arbejdsopgave og samtidig leve dig ind i personens situation og den livsverden, han/hun har bragt med sig. F.eks. når der skal laves grød til Marie: Når hun muligvis for 20. gang beder om, at der tilsættes tre dl. mælk til grøden og ikke 2½, som beskrevet på pakken, da er det ikke i orden at overhøre dette ønske i en tro om at være bedredende. Marie VED bedst, og du må træde tilbage og give hende den anerkendelse og respekt for, at Marie også har en viden. I dette tilfælde er Maries ønske rent faktisk ganske reelt, idet hun ikke oplever, at den meget tykke grød er spiselig. Den gode praksis vil sige, at Marie bliver lyttet til, og hun føler sig anerkendt og respekteret. Marie får sin grød som hun ønsker den, og hun føler sig værdsat og mødt med omsorg. Og ikke mindst får hun den store tilfredsstillelse at kunne indtage et velsmagende måltid mad.

Som hjælper er det vigtigt at træde et skridt tilbage og give plads til den ældres synspunkter. Det kan godt være, at det ikke opfattes som nødvendigt at få anvisninger på at lave en portion grød i mikrobølgeovnen. I dette tilfælde var det dog overordentligt vigtigt, idet anvisningerne på pakken ikke stemte med Maries ønsker, fordi hun foretrak en mere lind grød. Der er således flere ting på spil her. Der synes at være en kamp om, hvem der ved bedst. På

denne måde opnår hjælperen ikke Maries tillid. Hjælperen viser samtidig, at hun ikke har tillid til Maries evner udi madlavning. Det vigtige for Maries oplevelse af livskvalitet synes på ingen måde at være i hjælperens fokus.

Marie fortæller om en hjælper, der ikke kan finde ud af at håndtere forflytning fra seng til kørestol samt fra kørestol til toilet og omvendt. Hun har sagt så mange gange til mig, at jeg bliver nødt til at få sat en lift ind, som de kan bruge. Jeg ved ikke, hvad dette er for et apparat!" (Marie kan ikke en gang udtale ordet "lift" uden at få tårer i øjnene). "Og vil du tro, at nu kommer der nogle på torsdag og skal observere, hvordan det hele foregår, de skal se, om jeg skal have det der monstrum. Jeg sad og græd hele dagen. Jeg kan da ikke forstå det, når nu de andre hjælpere godt kan finde ud af at klare det. Og det kan sagtens lade sig gøre, når blot de lytter til mig, og vi hjælpes ad. Det tager slet ikke lang tid, og jeg er glad, og de er glade, og så kan du nok forstå, så bliver min dag god!"

Og:

Marie: "Det kan hænde, at der er én, der ikke når at få taget opvasken og siger: den tager jeg senere, det er jo mig, der kommer til middag! Men hvis der så kommer noget i vejen, og det så bliver en anden, så er det helt sikkert, at så tager de ikke opvasken for den anden eller flytter så meget som et glas, som de ikke selv har sat på bordet. Og de er vel kolleger, men de gør intet for hinanden. Alt handler om at blive så hurtigt færdige som muligt. OG sommetider kan jeg jo se, at de sidder på bænken her nede i gården i halve timer og snakker med hinanden. Og det gjorde de også en gang, hvor jeg havde ringet efter hjælp til at komme på toilettet, jeg havde lavet i bleen. De kom ikke, for de havde ikke tid, blev der sagt, men det passede ikke, de holdt bare pause!"

Og:

Marie: "Og vil du tro, jeg har siddet her mange gange og ikke kunnet komme på toilettet, når jeg har ringet efter hjælp!" Marie fortæller mig ofte, hvordan hun oplever det, når hun tilkalder hjælp til toiletbesøg. Snart får hun at vide, at hun ikke skal ligge og ringe, når hun godt ved, at de er på vej, og andre gange, når hun så klemmer ballerne sammen og holder sig, "ja så kommer damen ind og skælder ud over, at du bare skulle have ringet – jeg var jo lige i nærheden!"

Marie har flere gange udtrykt, at hjælperne kun er ude på at få sig nogle lange pauser. Hun kan således fra sit udkigspunkt fra lejligheden se ned på gårdspladsen, hvor hjælperne mødes og sidder og får sig en sludder og måske en tiltrængt smøg. Marie har ikke længere tillid til hjælperen. Hjælperne har tilsyneladende ikke tillid til, at Marie kan udtrykke sine behov/har styr på, hvordan og hvornår hun skal kalde på hjælp. Marie " De skælder mig ud lige meget hvad!" Og Marie har desuden fortalt, at hun ikke altid føler, hun kan tillade sig at bede om at få sin hovedpude rystet af frygt for, at nattevagten skal blive sur. "Der kommer nogle om natten, som ikke kan finde ud af at ordne min pude, så jeg kan ligge godt. Hvis jeg beder om, at de ordner den, kan jeg risikere, at de ikke svarer. De bliver bare sure!"

Eksemplet med Ingers hjælper, der udtalte sig negativt om Inger som person efter slidsom indkøbstur, viser med al tydelighed, hvad der også er på spil, når den ældre ikke føler sig værdsat og respekteret. Inger fortæller derforuden, at hun helt har opgivet at bede om noget eller noget andet, da hun ikke mener, der kommer noget godt ud af det: *"Her har jeg sgu ikke noget at skulle have sagt!"* Relationen bliver præget af mistillid og manglende respekt. Konsekvensen er blandt andet en ond cirkel, som er meget vanskelig at stoppe igen.

Af Maries og Ingers fortællinger kan det konkluderes, at hjælperne har udvist en adfærd, der har medført mistillid. Eksemplerne viser, hvor vigtigt det er, at du som omsorgsyder påtager dig ansvaret for at opbygge tillid i relationen: Tillid er vigtig, ellers opstår mistillid! Vi kan tage eksemplet med hjælperen, der handlede ind for Inger og udviste tydelig misfornøjelse med både Inger og selve opgaven omkring indkøbet. Min fortolkning af situationen peger på, at fordi Inger har oplevet svigt og fortræd, så mister hun tillid til hjælperne og deres hensigter. Konsekvensen er blandt andet, at Inger skruer op for en urimelig behandling af sine hjælpere, hvilket giver yderligere næring til hjælpernes misfornøjelse osv.

Opsamlende skulle det gerne stå klart, at det er din opgave som hjælper at sikre kvaliteten af relationen, såvel som det er dit ansvar at udvise omsorg. Du skal med andre ord ikke bare holde øje med, hvad der giver den ældre livskvalitet. Uden tillid i relationen er der, som set ovenfor, ringe chancer for, at du kan yde anstændig pleje og omsorg. Du skal også være opmærksom på vigtigheden af at *du* som hjælper opbygger tillid i relationen til de plejekrævende. Den etiske tilgang skal gøre, at du tænker over, hvad dine handlinger betyder for tillidsforholdet til omsorgsmottageren.

Marie kunne med stor sandsynlighed godt have affundet sig med liftsystemet, hvis hun havde haft en oplevelse af at blive hørt og respekteret. Hvis hendes grundlæggende erfaring var, at man lyttede til hende og tog hendes synspunkter alvorligt, ville hun ikke med det samme have reageret med frygt og mistillid. Både Maries og Ingers reaktioner er velbegrundede. De bunder i reelle oplevelser, som med tiden har skabt frygt, mistillid og utryghed. Hvordan er det at være et angst og frygtsomt menneske? Giver det livskvalitet? Det gør det tydeligvis ikke.

Det siger sig selv, at Marie ikke skal have serveret en besked om, at hjælperne ikke længere må give et lille puf, som beskrevet i indledningen. Marie peger selv på, at de ikke lytter til hende. Hvis Marie havde oplevet at blive lyttet til og taget alvorligt, da er der gode muligheder for, at hun også ville lytte til og respektere hjælpernes budskaber.

For at hjælperen omvendt kan forvente tillid til og respekt for sine handlinger, er det passende at se nærmere på ekspertsystemerne og ikke mindst tillid til ekspertsystemerne.

Tillid til ekspertsystemer

Den britiske professor i sociologi Anthony Giddens (1938) anvender betegnelsen "ekspertsystemer" om de professionelle systemer, som varetager ekspertfunktioner i samfundet, som kunne være behandling af sygdom, introduktion og anvendelse af hjælpemidler – eksempelvis den lift, som Marie blev "truet" med at få installeret. Det er afgørende for et ekspertsystem, at der er oparbejdet tillid mellem system og brugere. Giddens beskriver det som en form for upersonlig tillid, som altså er forskelligt fra det tillidsforhold, der indgår i en persons livsverden. Tilliden til et ekspertsystem kan f.eks. være baseret på en generel tillid (f.eks. en generel tillid til sygeplejeområdet, lægen, hospitalet etc.), en tillid som Giddens kalder ansigtsløse forbindelser, og som har elementer af tro. Men tilliden kan også påvirkes af det konkrete møde mellem brugeren og systemet, dvs. en situationsbestemt tillid, som han kalder "ansigt til ansigt forbindelser". Skal ekspertsystemerne fungere, er de grundlæggende afhængige af tillid, fordi brugeren ikke kan have fuld indsigt i den viden, som systemet repræsenterer. Hvis brugerne af systemer mister tilliden til systemets vurderinger og handlinger, bliver det vanskeligt for systemet at fungere, og brugeren af systemet må bruge negativ energi på at tvivle. Mistillid træder i stedet for tillid. (Giddens, 1994).

Man kan sige, at Marie stifter bekendtskab med et ekspertsystem, da hun præsenteres for en "lift" og i situationen, hvor der kommer en repræsentant fra det kommunale ekspertsystem og demonstrerer liften og brugen af denne. Det er et moderne hjælpemiddel, som gør hende angst, bare hun hører ordet "lift". Når hun så oven i købet ikke har tillid til ekspertsystemet, idet talen om liften bringes på banen af hjælperne, der gang på gang har sat hendes tillid på prøve, så er det dømt til at gå galt. Hjælperne har ikke forstået, hvad der er på spil for Marie, og derfor fik de ikke anvendt den fornødne tid på at gøre hende tryk i situationen. I eksemplet blev der ikke forklaret noget som helst, og Marie efterlades med både angst og mistillid.

Tillid til ekspertsystemer – det kan let lyde langhåret og lidt for teoretisk. Skal vi som plejepersonale ikke bare forholde os til praksis? Med andre ord noget i retning af at hjælpe og støtte i forhold til de daglige opgaver i forbindelse med pleje, personlig hygiejne, lettere rengøring osv. Når jeg bringer ekspertsystemer på banen, så er det dels på grund af vigtigheden af, at du via din praksis får skabt den fornødne tillid til dig og "systemet". Og dels at du er opmærksom på, at du rent faktisk må opfatte dig selv som *repræsentant for ekspertsystemet*.

Du er repræsentant for et ekspertsystem

Vi kan kigge nærmere på, hvad der kunne være årsag til, at Sofie havde så svært ved at få hjemmehjælperne "lukket ind". Hun fortæller jo netop om sin angst og nervøsitet, allerede

inden hun nogensinde har modtaget nogen form for hjælp. Det har desuden været en afgørende årsag til, at hun så længe har modsat sig hjemmehjælpen. Det har ikke kun været et spørgsmål om, at hun ikke har kunnet erkende sin egen uformåenhed. Det har så sandelig også handlet om, at hun ikke har tillid til systemet, hvilket langt hen ad vejen kan forklares med en frygt for det ukendte. Dertil kommer en blufærdighedsfølelse. Det er for de fleste ingen nydelse at skulle lukke et fremmed menneske inden for døren for blandt andet at modtage hjælp til at komme i bad. Man skal stå fuldstændig nøgen og udstillet. Udstillet både i sin nøgenhed, men også i sin hjælpeløshed. Sofie følte sig magtesløs, hun var angst og utryg. Og oven i alle disse svære følelser havde hun netop mistet sin kære mand.

Eksemplet kan medvirke til at klæde dig på og ruste dig til at møde en person, der ikke tidligere har modtaget hjemmehjælp. Der kan meget let være skabt en afstand til dig allerede i det øjeblik, du træder ind ad døren til en ny borger. Du er en del af systemet, og du er ikke personificeret, før du dukker op og viser dig som et menneske af kød og blod. Hvis du ved din tilsynekomst ikke udviser respekt og nysgerrighed ved at træde tilbage og er ydmyg, da har du sat gang i en relation, hvor du med al tydelighed viser, at det er dig, der er eksperten. Du skal holde på din ret til at være ekspert! Men det kan du vel at mærke kun være i forhold til den faglighed, du har opnået via din uddannelse. Du kan også have erfaring på mange andre områder. Vi kan bruge Sofie igen: Det er vigtigt at holde sig for øje, er, at du IKKE er ekspert i forhold til, hvem Sofie er, hvordan hun er som individ, hvad hun sætter pris på osv. Sofie er eksperten her. En af dine fornemste opgaver er at sikre dig, at Sofie vedbliver med at føle sig som et HELT menneske. Hun har krav på at mærke, at hun er noget helt særligt. Du har ikke mødt nogen som hende tidligere. Her er det, at din evne som et lyttende og observerende menneske kommer ind. Du skal SE Sofie. Du skal evne at sætte dig ind i de svære følelser, der er på spil i hende. Du har valgt et omsorgserhverv af mange grunde. Jeg er temmelig sikker på, at du er interesseret i andre mennesker. Derfor skal du slå ørerne ud, når Sofie fortæller dig om sine erfaringer, oplevelser, ønsker og drømme. Her kan du få mange vigtige informationer om, hvem du har med at gøre. Du skal vise, at du er interesseret og imødekommende. På sigt har du opbygget en relation baseret på tillid og respekt. Sofie vil føle sig respekteret og værdsat. Hun kan omvendt også meget lettere respektere dig og ekspertsystemets beslutninger, hvis hun føler sig respekteret og frem for alt lyttet til.

Omsorg og tillid er centrale begreber, når vi skal forsøge at indfange anstændighed og etik i plejeforholdet. Et sociologisk begreb: ansigt-til-ansigt-relationer dækker over noget andet og særdeles relevant i forhold til det etiske aspekt i omsorgsarbejdet. Jeg ser *nærhed* gemt i forståelsen af ansigt-til-ansigt-relationer. Som nævnt tidligere har jeg mange gange oplevet, at hjælperne kommer ind til Marie uden hverken at ringe på, præsentere sig eller vise sig foran Marie, inden der tages fat om kørestolen. Toiletbesøget er eneste fokuspunkt. For at få endnu

større forståelse for, hvordan du kan holde et etisk fokus i plejeopgaverne, er det hensigtsmæssigt at skele til, hvad der ligger i begrebet ansigt-til-ansigt-relationer.

Kapitel 6

Ansigt-til-ansigt-relationer

Jeg har således samtidig en meget kærkommen lejlighed til at bringe en relevant herre ved navn Erving Goffman (1922-1982) på banen. Han var canadisk mikrosociolog og et dejligt, øjenåbende bekendtskab på mit sociologistudie. Han har beskrevet mange af vores daglige handlinger ud fra et sociologisk perspektiv. Goffman kan hjælpe med at forstå, hvad der er på spil, når Marie hverken tilbydes et ansigt at spejle sig i eller et engagement fra hjælperne i form af nonverbal kommunikation." *I de situationer, hvor vi er i hinandens umiddelbare nærhed uden at kommunikere verbalt, er vi alligevel engageret i en form for kommunikation. Indholdet og betydningerne i kommunikationen bæres blot ikke af sproget, men af vores fysiske fremtoning og kropslige adfærd. Af den måde vi bevæger og klæder os på, af vore lyde og gestus"* (Goffman i: Jacobsen 2002 side 65). I eksemplet med Marie så vi, at hjælperne end ikke tilbød en ansigt-til-ansigt-relation, idet de kom ind ad døren uden at vise ansigt, inden der blev taget fat i kørestolen. Kommunikationen var fraværende såvel som Marie ikke blev tilbudt alternativ kommunikation i form af noget som helst. Hun fik ingen mulighed for at SE nogen. Og hvad der er nok så vigtigt: Hjælperen SÅ ikke Marie. Marie var reduceret til en opgave. Til et toiletbesøg. Hun mærkede blot et ryk i kørestolen. Det handlede om fravær af anstændig opførsel, hvor der fra Maries vedkommende naturligt var en forventning om at blive behandlet anstændigt og fra hjælperens side en forpligtelse til at opfylde Maries forventninger.

Ansigt-til-ansigt-relationer hentyder i sociologisk henseende til, at vi tilbyder hinanden et ansigt at spejle os i. Vi skal være med til at opretholde den andens ansigt. Hvis den anden for eksempel forsøger at vise os et ansigt eller en optræden, hvor der er sjov og spas på spil, da kan det ikke nytte noget, at vi ikke opstiller en passende grimasse/ et ansigt, der bekræfter den andens hensigt. Ansigtet - den andens optræden kan ifølge Goffman let bryde sammen, hvis vi ikke udviser passende adfærd/ansigt til lejligheden. Vi kender det så godt fra vores virkelige verden, hvor vi sidder over for en person, der fortæller en vittighed, som vi faktisk ikke kan se det sjove i. Men vi føler os forpligtet til at grine passende med på spøgen for ikke at såre den anden. Vi gør det uden at tænke over det, men især fordi vi har en forpligtelse til at opretholde en vis orden/den andens ansigt.

Hvis vi skal overføre ovenstående til emnet i denne bog. Det kunne jo passende være det at opføre sig anstændigt over for Marie. Er det anstændigt, at hun hverken bliver tilbudt et ansigt eller et par øjne at se ind i? Hvordan kan hun få bekræftet sit ansigt/sine hensigter? Det kunne jo være, at hun havde til hensigt at bære over med sin hjælper. Hun sidder i sin stue hele dagen. Hun er ensom. Hun ser frem til, at der kommer en anden person ind i sit

hjem. Hun vil gerne mødes af en person, der giver hende "noget". Det kan være et smil, det kan være et par øjne, som man registrerer kikker på én. Tænk på, hvordan det må føles at sidde ensom fra morgen til aften i sit eget hjem, og når der så endelig dukker en hjælper op, så gør hun det uden at vise respekt. Det være sig både manglende respekt for det at træde ind i en anden persons private hjem. Der bliver hverken ringet på eller givet tegn om, hvem der er kommet indenfor. Der bliver ikke vist respekt for den person, der skal modtage hjælpen. Der er bare pludselig en person, der tager fat i kørestolen bagfra uden at give nogle former for varsler: *"Så Marie, så kan du lige komme på toilettet!"*

Marie får en oplevelse af ikke at blive anerkendt som et menneske, der er værd at tilbyde noget som helst andet end det planlagte toiletbesøg. Ingen mulighed for at blive bekræftet som værende ligeværdig eller med egne ressourcer. Ingen mulighed for at blive mødt af et par kærlige eller omsorgsfulde øjne. Ingen mulighed for selv at udvise hverken interesse, glæde eller andre følelser,

som man ønsker at modtage eller gengælde. Intet under at der let kan opstå følelser af blot at være til besvær og intet værd.

En etisk tilgang til det at træde ind i et andet menneskes private hjem er blandt andet at udvise passende opførsel. Det er med andre ord nødvendigt at tænke over, hvordan din handling kan have betydning for den anden. Hvordan vil vi selv gerne have, at andre kommer ind ad vores dør? Langt de fleste af os ønsker, at der først bliver givet signal, inden der kommer et andet menneske ind. Det er vel også at vise respekt, at vi som hjælpere tage vores fodtøj af eller i det mindste lige bruger et par sekunder på at bruge måtten. Vi ønsker dernæst også, at vedkommende lige viser sig foran os, inden der bliver lagt an til handling. Her er det så, at etikken kan blive meget central, hvis vi også viser et passende ansigt – vi smiler og udsender en følelse af at han/hun har lov at være til med sine behov for hjælp og støtte og med sine særlige egenskaber og ressourcer. Den ældre skal opleve at blive anerkendt, såvel som vedkommende skal have mulighed for at anerkende dig: Jeg ser du smiler til mig og jeg vil også gerne have, at du ser, at jeg smiler til dig. Det betyder med andre ord, at der skal sættes et par sekunder af! Det kan synes banalt at gå i detaljer omkring, hvordan vi skal kikke på den ældre, hvor lang tid vi skal bruge på det osv. Banalt eller ej. Dine handlinger og din måde at være til stede på i dine handlinger GØR noget ved den anden: Det står og falder med, om du gør den andens dag lys eller mørk. Du skal SE den anden. Det er etik i sin allerreneste form.

Jakob ser Signe – Dorthe ser etikken!

Jeg har endnu et eksempel fra det virkelige liv. I min egenskab som besøgsven for en ældre dame med afasi har jeg gjort mig nogle observationer. På trods af, at jeg aldrig har kunnet

kommunikere verbalt med Signe, er jeg ikke et sekund i tvivl om, hvad det er, hun med fagter og mimik prøver at fortælle mig, at hun sætter pris på hos sine mange hjælpere. Jeg ser og oplever hendes store hengivenhed og begejstring, når det kommer til den eneste mandlige hjælper Jakob. Hun får stjerner og julelys i øjnene, når hun "fortæller", at hun har haft Jakob til at hjælpe sig. Jeg forsøger at spørge, hvad der gør ham så meget bedre end de øvrige hjælpere. Signe viser med fagter, hvordan de andre flyver og farer rundt og har travlt. Jeg siger, at det jo netop også er, hvad de har: DE HAR travlt. Signe sukker og ryster på hovedet. Jeg siger: *"Nå ja, det har Jakob jo også, han har jo ikke mere tid. Men du synes ikke, at han virker fortravlet?"* Signe jubler, hvilket hun altid gør, når jeg har fattet hendes pointer. Jeg spørger, om det også har at gøre med, at han er god til at se, hvad hun har behov for. Signe jubler igen. Jeg spørger, om det også er noget med, at det gør godt, når hendes hjælpere kan se, at hun kan have andre behov end dem, der står på "deres lister". Igen er der jubelscener. En dag er jeg så heldig at møde Jakob i sin egenskab af hjælper hos Signe. Det tager ikke mange splitsekunder at sætte sig ind i, hvad det er Signe mærker. Jakob kommer roligt ind og sætter sig ned. Han sætter sig ikke i lænestolen ved sofabordet, hvor Signe er placeret i sin kørestol. Han trækker den lille fodskammel hen tæt ved Signe og sætter sig dermed således, at han foruden den fysiske nærhed også er i øjenhøjde med Signe. Jeg registrerer massiv øjenkontakt. Signe sluger nærværet. Jakob leverer det i stor stil, og han er afslappet. Han følger op på ting og sager siden deres sidste "stævnemøde" - er jeg lige ved at kalde det. Han giver Signe god tid til at deltage i kommunikationen, hvilket naturligvis er en nødvendighed. Jeg har iagttaget ikke så få andre hjælpere i Signes hjem. Ingen andre har udvist samme ro og tålmodighed. Kommunikationen er noget i retning af: jeg gør lige det og det. Nogen spørger, om der er andet, de kan gøre. Signe siger altid nej. Spørgsmålet stilles i døråbningen ind til stuen, hvor Signe opholder sig. Der udvises meget lidt ro, og jeg er sikker på, at Signe fornemmer, at de helst vil af sted så hurtigt som muligt. Det er præcis, hvad jeg selv oplever. Manglende ro og tilstedeværelse. Jeg har spurgt Signe direkte: *"Har jeg ret i, at du allerhelst vil have, at de sætter sig ned og ser på dig, og det med rengøring, opvarming af mad osv. kommer i anden række?"* Signe nikker og nikker og nikker og nikker og.....Jeg ramte plet. Signe får desuden meget tydeligt kommunikeret, at hun sagtens selv kan klare at opvarme sin mad. Hun ryster på hovedet og sukker. Igen står det tydeligt for mig, hvad der er vigtigt i plejeforholdet. Det gør godt, når nogen udviser ro, nærvær, tålmodighed og ikke mindst tilbyder øjenkontakt. Og Jakob er netop i stand til at aflæse, hvad der gør Signe glad og tilpas. Jeg kan SE etikken i deres interaktion. Den ses i nuet (jeg ved dog, at den bæres videre også efter Jakob er gået igen) Men især ser jeg den i Signes øjne. Men kikker man efter, ser man bestemt også en gensidig glæde i Jakobs øjne og udtryk. Fordi han er tilstede og nærværende, kan han jo også mærke, at Signe er et kærligt og følsomt menneske. Han giver hende mulighed for at sende noget tilbage. Jakob tilbyder Signe et ansigt at spejle sig i.

Jeg er overbevist om, at Signe, hvis hun kunne tale, ville begrunde sin glæde ved Jakob med en beskrivelse af ham som værende *sød*. Det at være sød og optræde som et behageligt og omsorgsfuldt menneske, burde jo ligge som en naturlig og forventet del af, hvad der kræves af omsorgspersoner. Det følgende er desværre eksempler på det modsatte.

"Når de er søde ved mig, så er det bare så dejligt!"

Bemærkningen hører jeg igen og igen fra Maries mund. Men hvad skal der så til for at Marie opfatter "dem" som søde? *"Jo, det er altså hvis de bare vil lytte til, hvad det er jeg siger. Hvis de vil høre på, hvad de skal gøre. Så går det meget bedre. De skal ikke bare tage fat i mig og vride mine ben rundt, for så fungerer det ikke og det gør også forfærdeligt ondt på mig. De skal være søde og gøre, som jeg gerne vil have det – ja, det er det eneste. Og det går næsten også altid hurtigere, når bare vi kan tale om det. Det er ikke altid, at jeg orker at sige noget. Jeg er jo bare en gammel, gammel kone, der er til besvær!"*

Og videre:

"Vil du tro, at hvis de bare kommer ind og lige lægger jakken på stolen der og siger hej Marie, hvordan går det og så kigger på mig og beder mig om at køre ud på toilettet, ja så går det rigtig fint, og jeg er glad. Jeg kan jo godt selv køre derud. Det tager spilleme da ikke lang tid at gøre det på den måde. De andre kommer brasende ind, og jeg sidder jo med ryggen til og kan slet ikke se, hvem det er: "Og kom så Marie!", det er ikke sikkert, at de får sagt hej, og jeg aner ikke, hvem der kommer og kører på toilettet med mig, de går jo bag min ryg og hiver mig af sted. Jeg synes, de hundser med mig"

Én gennemgående bemærkning, når Marie skal sætte ord på, hvad hun opfatter som dejligt, synes at være: *"Hvis bare de ville høre på mig!"* Og *"Det går næsten altid hurtigere, når bare vi kan tale om det!"* Og Marie fortæller, hvordan det kommer til at gøre ondt på hende, hvis der ikke er tid til at lytte til hende: *"Når de kommer ind og har så travlt: Så Marie kom så! Jeg bliver hundset med og de får slet ikke taget mig rigtigt og så er det, at mine ben de krydser ind over hinanden. Det gør ondt på mig, og de hiver i mig og siger, at det er mine ben, der er skyld i det hele. Men det er det slet ikke, det er dem, der ikke kan finde ud af det. Hvis de bare ville lytte til mig!"* Noget centralt og afgørende er på spil i denne sammenhæng. Én ting er at blive lyttet til. Noget andet er ganske bestemt at blive taget alvorligt og dermed respekteret som et menneske med erfaringer og viden opbygget igennem et langt liv. Det er vigtigt at huske på, at den ældre som oftest er langt mere vidende og erfaren end den person, der kommer ind i hjemmet og skal yde den nødvendige støtte og hjælp. Vidende og erfaren i forhold til livet vel at mærke. Det er klart at hjælperen har en uddannelse, der giver et forspring på det rent faglige område. Frem for alt er Marie med sikkerhed den bedste til at vurdere, hvordan grøden skal laves, og hvordan hun bedst kommer fra seng til kørestol.

Når Marie, som hun selv udtrykker det: *"Jeg kan jo ingenting mere. Jeg er kun til besvær!"* da er det ekstra fornemt som hjælper at finde de helt små ting i hverdagen, som Marie kan. Hvis Marie skal opnå en oplevelse af livskvalitet, værd og anerkendelse, er det vigtigt, at hun via den hjælp, hun modtager, får en følelse af at blive behandlet med respekt. Hun skal med andre ord anerkendes for den viden, hun bidrager med i samtalen. Som hjælper har du også en viden om det at varme mad og lave mad i mikrobølgeovnen. Men når Marie udtrykker, hvordan hun ønsker sin grød lavet, da må du træde tilbage og give plads. Marie HAR en viden, og den skal hun føle værdsat og respekteret. Du skal være sød og høre på hende!

Hvis du som fagperson vil opnå en respekt omkring din viden og kunnen, er det af afgørende betydning, at du omvendt giver Marie respekt for sin viden. Igen er etikken omdrejningspunktet. Hvad er vigtigt for Marie, hvad skal der til for at hendes dag bliver god, som hun selv udtrykker det. *"Ja, min dag bliver så god så god, hvis de bare er søde ved mig!"* Og Marie kan også meget nemt sætte ord på, hvad der skal til for at hun synes, de er søde: *"De skal såmænd bare høre på mig!"*

Men er der ikke grænser for, hvor meget der skal være til diskussion og i hvilket omfang den ældre skal "bestemme"? Det er der så afgjort. Det er vigtigt, at du som fagperson holder fast i din viden. Når Marie beder om et lille puf i ryggen og det muligvis er blevet vurderet til at være for belastende og risikofyldt for hjælperens ryg, ja, så er det ikke underligt, at Marie reagerer med frustration og vrede, hun har jo oplevet det som en fin metode i mange år. Marie har desuden mange eksempler på usamarbejdsvillige hjælpere, som nedvurderer hendes viden og ikke lytter til hendes små ønsker og behov. Hun har oplevet hjælpere, der påstår at have travlt til at hjælpe hende på toilettet, på trods af, hun kan se, de sidder på en bæk og ryger. Hun tør ikke bede om at få rystet sin pude om natten, når hjælperen kommer og ser til hende af frygt for, at de bliver sure.

At føle sig respekteret hænger i høj grad sammen med det at blive lyttet til og taget alvorlig. Jeg har desværre lagt øre til en del smertefulde beretninger. Sofie, Marie og Inger har fortalt om virkelige oplevelser omkring det at føle sig meget lidt værd. Faktisk så lidt værd, at man har givet op og ikke en gang tør bede nattevagten om at få sin hovedpude rystet – noget man ikke selv kan magte længere. Det er om noget et eksempel på, at man har givet op og ikke har tillid til de personer, der skulle *hjælpe*. De interviewede kvinder har på hver deres måde oplevet og fortalt om situationer, hvor de har følt sig krænket og mindre værd. Inden vi skal se nærmere på Maries og Ingers følelser af at være fanger i et fængsel, er det oplagt at se nærmere på begrebet: *anerkendelse*.

Det handler om anerkendelse

Axel Honneth er tysk filosof født i 1949. I bogen "Behovet for anerkendelse" betoner Honneth, at vi mennesker til hver en tid fødes med rettigheder og pligter. Honneth opfatter rettigheder og pligter som anerkendelsens moralske grundvilkår.

På den baggrund har Honneth udviklet en teori om anerkendelse, og i det arbejde har han analyseret forskellige former for anerkendelse og deres betydning for mennesket og samfundet.

Honneth påpeger, at anerkendelse forudsætter lighed mellem mennesker og ser anerkendelsesbegrebet adskilt i tre forskellige anerkendelsessfærer: privatsfæren, den retslige sfære og den solidariske sfære. Her vil jeg blot henlede opmærksomheden på den *solidariske* side af anerkendelsesbegrebet. Honneth siger blandt andet:

"Den tredje form for anerkendelse sker igennem relationen til gruppen, fællesskabet eller samfundet, hvor individets deltagelse og positive engagement i det situerede fællesskab bliver anerkendt. Det er igennem fællesskabet, at subjektet i samhørighed med andre dels indgår i et fællesskab, hvor det kan genkende sig selv, dels bliver anerkendt for sin egen unikke partikularitet – som særegent individ. Det betyder, at subjektet indgår i gruppens eller samfundets solidaritet, og at subjektet herved også er en positiv bidrager til gruppens, fællesskabets eller samfundets hele. Subjektet bliver herigennem anerkendt for sine specielle evner, særlige kvaliteter og bidrag, der er med til at reproducere samfundet. Værdsættelsen kan for eksempel have sin baggrund i subjektets særlige livsforløb, præstationer, funktioner eller handlinger, som det har udført....." (Honneth 2003 side: 16-17)

Honneth anvender blandt mange andre eksempler netop det forhold *ikke at blive hilst på* som en form for krænkelse. Vi hørte netop Marie fortælle, hvordan hun gang på gang har oplevet ikke at blive hilst ordentligt på, inden der f.eks. blev lagt an til at trille på toilettet. Marie føler sig krænkede. Hun sidder tilbage med en oplevelse af ikke at blive anerkendt som subjekt. Vigtigheden af at blive anerkendt som subjekt og med egne specielle evner og særlige kvaliteter bliver foldet yderligere ud i kapitlet: "De ældre har også kompetencer og ressourcer". Når jeg alligevel introducerer anerkendelsesbegrebet nu, skyldes det især det forhold, at det må være svært at føle sig anerkendt, når man som plejekrævende indimellem føler sig som værende sat i fængsel. Som indespærret er det ikke let at føle, at man bidrager positivt til samfundets reproduktion.

Marie og Inger har begge oplevet deres liv som plejekrævende på en måde, hvor det er direkte sammenligneligt med det at være *spærret inde*. Hvis vi laver en sammenligning mellem de plejekrævendendes boliger og fængslet, bliver det måske nemmere at forstå, hvordan det må føles at være spærret inde i sit eget hjem. Det skulle ikke være vanskeligt at sætte sig ind i,

at det må føles overordentligt krænkende at føle sig indespærret. At være sat i fængsel betyder jo blandt andet, at man er sat helt og holdent uden for samfundet. Du er blandt meget andet frataget din selvbestemmelse, din selvrespekt og du savner i høj grad anerkendelse fra dine omgivelser.

Kapitel 7

Som at være i fængsel!

Ingen har bevidst tænkt: jeg vil gøre mit til, at fru Hansen får en dårlig dag eller ligefrem en forringet livskvalitet på grund af min praksis. Men ubevidst kan vi sikkert alle sammen komme til at gøre vores medmennesker ondt. Som fastslået tidligere, så må du blive bevidst om dine handlingers betydning for den anden, og da er du godt på vej til at tænke etisk. Det vil blandt andet sige en overvejelse af, hvordan det er passende at træde ind i andre menneskers private boliger, og dernæst hvordan der udvises en passende opførsel. Jeg har til staidighed opfattet det som meget problematisk og stødende, at plejepersonalet indimellem har en noget upassende adfærd, når de dukker op i de ældres hjem. Vi så det i Ingers tilfælde, hvor hjælperne efterhånden forvandlede hendes ellers så nydelige stue til et syndigt rod, såvel som de ikke sørgede for passende privatliv omkring toiletbesøg. Hun har selv udtrykt: *"Ja, her har jeg ikke noget at skulle have sagt. De her folk regner ikke mig for noget!"*

Marie har ligeledes gentagne gange sagt: *"Mig er der jo ingen, der lytter til, jeg er jo bare til besvær. Så kan du nok forstå, at det ikke er sjovt. Jeg kan godt fortælle dig, at jeg mange gange har siddet her og grædt i mange timer. Jeg kan ikke tage det. Kan det dog være meningen? Jeg får det så skidt og ja jeg kan vel næsten sige, at det kommer til at gøre ondt i hele kroppen!"* Bemærkningen kommer umiddelbart efter en af de mange gange, hvor Marie oplevede, at hendes hjælpere ikke ville lytte til hende. Det handlede meget ofte om, at hun derved ikke blev hjulpet rigtigt, når hun skulle fra kørestol til toilet og som en konsekvens blev efterladt med store smerter i benene.

Det har naturligvis været hjerteskrærende at lægge ører til de ældres udsagn om, at de ikke bare opfatter sig degraderet (her har jeg ikke noget at skulle have sagt osv.) men også deres oplevelser af at være i fængsel. Som nævnt tidligere var Inger i ordets bogstavelige forstand spærret inde. Hendes kørestol kunne ikke komme igennem døren fra stuen til entreen. Således er det ikke en bevidst indespærring. Man skal blot huske på, at Inger jo føler sig spærret inde. Hun kan ikke komme rundt i sit hus og har derfor ingen adgang til noget, som ikke lige er placeret i stuen. Det er naturligvis ikke et forhold, man kan klandre hjælperne for. En kritisk refleksion over Ingers situation kunne dog sandsynligvis have medført, at man som hjælper havde forsøgt at højne Ingers livskvalitet. Venlighed, opmærksomhed, oprydning, udluftning osv. kunne have gjort en meget stor forskel. Etikken er fraværende i en praksis, hvor man ved sin blotte tilstedeværelse giver de ældre så nedværdigende oplevelser og følelser af mindreværd.

For at få endnu større bevidsthed om betydningen af etikken i plejeopgaverne kan det være nyttigt endnu en gang at dykke ned i Goffmans skrivelser. Netop fængslet er under belysning i Goffmans værk om den totale institution "Anstalt og menneske", hvor han blandt andet undersøger fængslet som "total institution". Her viser Goffman hvilke skyggesider, der findes inden for murene af, hvad han kalder den *totale institution*. Jeg lægger således op til at lave en sammenligning mellem fængslet, som altså er lig med "totalinstitution", med det at være lænket til sin kørestol og være modtager af daglig hjemmehjælp og pleje.

Goffman: *"Når vi betragter de forskellige institutioner i den vestlige civilisation, vil vi se, at disse egenskaber er langt større hos nogle af dem end hos andre. Deres altomfattende eller totale karakter symboliseres ved den barriere mod socialt samspil eller interaktion med omverdenen og mod det at kunne gå, når man vil, som ofte er direkte indbygget i institutionen, f.eks. låste døre, høje mure, pig-trådshegn.....!"* (s.12 Goffman 2006).

Ok, godt ord igen. Marie er ikke spærret inde i den direkte betydning så som at være i fængsel. Men på den anden side – så jo! Marie fortæller jo netop, at hun ikke en gang har mulighed for selv at tage sig et glas vand, hun kan ikke få sine basale behov opfyldt (eks. når hun har særlige ønsker til sin grød, bliver det overhørt) såvel som hun ikke kan komme på toilettet, når hun har behov for det. Marie kan vel opfattes som en person på totalinstitution. Hun er stort set frataget alle sine færdigheder. Hendes viden som erfaren husmor bliver ikke anerkendt. Selv den viden hun har omkring sig selv og sit handicap bliver ikke taget alvorligt. Hun er med andre ord degraderet. Hun har oparbejdet mistillid til sine hjælpere. Også Inger oplevede, at hun rent faktisk var spærret inde i sin stue. Hun kunne ganske enkelt ikke komme igennem døråbningen med sin kørestol. Det gør noget ved en persons selv:

"Hver gruppe har tendens til at opfatte den anden stereotypt fjendtligt, således at personalet ofte betragter klienterne som bitre, hemmelighedsfulde og upålidelige, mens klienterne hyppigt anser personalet for at være nedladende, overlegne og ondskabsfulde. Personalet har en tilbøjelighed til at føle sig højerestående og retfærdige. Klienterne føler sig ofte mindreværdige, svage, skyldige og hjemfaldne til velfortjente bebrejdelser" (s 14 Goffman 2006)

Marie har oplevet at blive opfattet som ikke værdig at blive lyttet til som den ekspert, hun jo er på mange måder. Hun bliver med andre ord opfattes som værende upålidelig. Inger blev direkte beskyldt for at være strid. Og ikke overraskende har borgerne/klienterne den opfattelse, at personalet optræder nedladende, overlegne og ondskabsfulde. *Parterne opfatter den anden stereotypt fjendtligt*. Vi så det skildret i afsnittet om den fraværende omsorg: Jo mindre Inger følte sig respekteret og værdsat jo mere blev hun negativ og urimelig i sin kontaktform. Inden længe opfattede hjælperen Inger som en sur og besværlig borger, og der var meget ringe muligheder for en god omsorgsrelation. At "klienterne" kan føle sig mindreværdige og selvforskyldte i forhold til den nedværdigende behandling, kan blandt andet ses ud fra

både Maries og Ingers gentagne udsagn om, at de jo også bare er gamle koner, der mest er til besvær.

En forståelse af, hvorfor plejepersonerne kan komme til at miste anstændigheden og glemmer at udvise passende opførsel i andre folks hjem, kunne derfor findes i en manglende skelnen mellem private hjem og offentlige institutioner. Når et privat hjem bliver genstand for professionelles udøvelse af deres erhverv, kan de fejlagtigt komme til at opfatte Maries hjem som en "institution". Som beskrevet har jeg, under min tilstedeværelse i de ældres hjem, observeret direkte uanstændig opførsel fra hjælpernes side. Der har ikke været nogen tvivl om, at de til tider helt har glemmt, at de befandt sig i en anden persons private hjem.

Men hvad kan vi gøre for at huske os selv på at opføre os anstændigt i et andet menneskes private hjem? Igen kunne svaret meget vel have med den etiske tænkning og handling at gøre. Jacob Birkler peger ligeledes på etiske spørgsmål i relation til emnet: at være hjemme og have mulighed for at føle sig hjemme og opleve hjemlighed, også når plejepersonalet har sin gang i hjemmet:

"Som før antydet er det imidlertid især måden, hjælpen og plejen struktureres og organiseres på, der kan påvirke oplevelsen af hjemlighed. Dertil kommer den indstilling, man som plejepersonale har, når man møder den anden. Et godt eksempel på dette, er den måde, man træder ind i hjemmet på. Hvis man direkte går ind, er der fokus på "plejen", men banker man først på døren, er der fokus på "hjemmet". Det at banke på døren kan selvfølgelig udvikle sig til en hurtig vane – som en handling, der kommer sekundet før, jeg går ind ad døren. Men det kan også være langt mere. Når jeg banker på døren markerer jeg en grænse mellem det offentlige og det private hjem, hvilket både kan være en påmindelse hos den, der banker på, og måske især en gestus over for den, der bor i hjemmet. Det at få lov til at sige "kom ind" giver mulighed for at invitere ind i hjemmet og udtrykke en åbenhed eller lukkethed." (Birkler side 48).

Hvis du ikke gør det til en vane at tænke over, hvad dine handlinger betyder for den anden, så kan det blandt andet betyde, at den plejkrævende føler sig straffet og sat i fængsel. En ganske lille justering af din måde at træde ind i andre menneskers private hjem kan betyde en meget stor forskel.

En stensikker metode til at vise den ældre, at du vil ham/hende det bedste, og at du gør dig umage med henblik på at give god omsorg og pleje, handler om at *anerkende* deres kompetencer og ressourcer. Vi har slået fast, at etik i plejen langt hen ad vejen handler om at SE de plejkrævende. Ud over fokus på den konkrete hjælp er det således nødvendigt at rette blikket mod *mennesket*. For at yde den gode og omsorgsfulde pleje er det desuden nødvendigt også at SE, hvilke ressourcer og kompetencer, de ældre stadig behersker. Jørgen Husted siger blandt andet om livskvalitet, at i forhold til det gode liv, er det socialarbejderens opgave at

skabe gunstige betingelser og give personen forudsætninger for selv at yde en indsats. (Husted 2009 s. 13). Graden af livskvaliteten afhænger med andre ord også om at blive anerkendt for det, man *kan* og ikke blot blive set på, som en person, der ikke kan det og det og derfor skal have hjælp.

Kapitel 8

De ældre har også kompetencer og ressourcer

Tidligere så vi, at anerkendelse spiller en vigtig rolle med hensyn til at føle sig som en del af samfundet og fællesskabet i det hele taget. Det at opleve sig anerkendt eller *værdsat* har i høj grad at gøre med, at man bliver opfattet som et individ, der *er* noget, der *kan* noget osv. For de plejekrævende må det nødvendigvis også være overordentligt vigtigt, at man bliver mødt med respekt og anerkendelse for alt det, man stadig kan. Og hvad der er nok så vigtigt, så har de ældre, vi møder i ældreplejen alle haft et livsforløb, hvor de har ydet deres vigtige bidrag til samfundet og fællesskabet. *"Værdsættelsen kan for eksempel have sin baggrund i subjektets særlige livsforløb, præstationer, funktioner eller handlinger, som det har udført eller udfører"* (Honneth 2003 side: 16-17).

Hvis vi igen bruger Marie som eksempel: Ved første øjekast er hun jo hjælpeløs. Hun sidder i sin kørestol og skal have hjælp til alt. Og hun gentager det også selv gang på gang: *"Jeg er jo bare en gammel kone, der ikke kan noget mere – ikke en gang et glas vand, kan jeg selv tage!"* Hvis man som hjælper lige giver sig tid til at lytte til og iagttage Marie, så er der ikke så få ting, hun faktisk er i stand til at klare. Hun kan f.eks. selv klare at tage sit vasketøj ned fra stativet, og hun kan få det lagt sammen. Det kræver blot, at man lytter til hende og tager hende alvorligt, når hun beder om, at det bliver hængt op på en bestemt måde.

Når jeg har vasket tøj for Marie, beder hun hver gang om, at jeg hænger det op på stativet på en særlig måde. Når hun ser ophængningen, bliver hun så rørt over mine evner og samarbejdsvillighed, at hun græder. Denne situation gennemgår vi begge på nøjagtig samme måde hver anden uge. Det centrale for Marie og grunden til hendes glæde og tilfredshed skyldes, at hun på denne måde selv er i stand til at få krænget tøjet af stativet og håndtere det tørre tøj. Desuden kan hun selv få det lagt sammen. Med hensyn til at få det lagt i skabe og skuffer, står det straks anderledes til. Marie kan ikke selv klare opgaven og er derved afhængig af sine hjælpere velvilje: *"Ja du KAN tro, det er ikke dem alle sammen, man kan få til det. De siger, at det må de ikke, og det står ikke på deres liste, og de har ikke tid, og en, to, tre så er de færdige!"*

Når Marie bliver så rørstrømsk over, at jeg tilsyneladende kan finde ud af at hænge hendes vasketøj op på den rigtige måde, så forklarer hun det således: *"Det er altså kun dig og så en anden dame, der vil gøre det, som jeg beder om. De siger, det tager for lang tid, hvis det skal hænges op på den måde. Ja, vil du dog tro det. Og det er det bedste, jeg ved, når jeg selv kan få lagt mit tøj*

sammen!" Det kan give rigtig god mening at dvæle lidt ved denne fortælling: Tænk hvilken stor og afgørende betydning, det kan have for de ældre, plejekrævende at kunne noget på egen hånd. I denne sammenhæng kan der sættes lighedstegn mellem følelsen af at være noget værd og det at være i stand til selv at klare en dagligdags opgave som at lægge sit eget tøj sammen. Det kan let gå hen over hovedet på dig, at du rent faktisk ikke gør det andet menneske en tjeneste ved at demonstrere, at du godt kan lægge tøj sammen og dette i et fantastisk højt tempo. For Marie giver det ikke glæde eller livskvalitet, når hun ikke får mulighed for at klare de små ting i hverdagen. Det giver snarere en følelse af mindreværd: *"Jeg kan jo ingen ting mere!"* Hvis du skal forsøge at gøre Maries dag lys, da er det de helt bittesmå ting, der tæller. Netop når man ikke er i stand til f.eks. at tage sig et glas vand eller kunne klare toiletbesøg, da er det overordentligt vigtigt, at man bliver respekteret som en person, der kan noget - kan noget andet!

Når du har med et andet menneske at gøre i en professionel relation, skal du således træde et skridt tilbage og give mulighed for, at den anden kan udtrykke sine behov og ønsker for hjælp og støtte. Ikke to mennesker ligner hinanden, heller ikke dem, du har valgt at arbejde med inden for omsorgsfaget. Det kan tage tid at finde frem til, hvordan du bedst hjælper den anden. Derfor må du i starten føle dig lidt frem og give hjælpen så ydmygt, som det er muligt. Når du befinder dig sammen med den anden, må du holde øjne og ører åbne for at opfange de vigtige signaler, der kan medvirke til at give dig informationer om, hvordan du bedst udfører dine opgaver. Du kan jo sagtens komme ud for, at den næste, du skal hjælpe med vasketøjet, vil elske dig for, at du lægger tøjet sammen. Derimod gør det hende meget glad, hvis du imens du hænger tøjet op, lytter til hendes fortælling om den gang, hun arbejdede som husbestyrinde og blev rost, fordi hun kunne hænge tøjet op som fruene i huset ønskede det – det skulle nemlig hænge lige på snoren og de forskellige tøjstykker skulle hænge gruppevis – strømper for sig og trusser for sig. Det KUNNE være et tegn på, at hun også selv vil have sit tøj hængt op på denne måde, og du kan se det som en læreproces, hvor du tager imod hendes læring. Hun kan noget, du kan noget og der skulle være skabt grobund for gensidig respekt og tillid. En tillid til, at i hver især kan noget, der er lige værdifuldt. Og nok så vigtigt: læg mærke til Maries glædesstålende øjne, når hun fortæller dig, hvad hun sætter pris på. SE, SE og atter SE!

For at få en forståelse af, hvad Marie er udover at være gammel og plejekrævende er det oplagt at citere et længere interview om Maries liv som ung. Interviewet skal tjene som en øjenåbner i forhold til, at man som hjælper respekterer den ældre som et ligeværdigt og *anerkendelsesværdigt* menneske med egne livserfaringer og ikke mindst en viden opbygget over et langt liv.

9. MARTS 2010

Marie: "Nej der var én, der sagde til mig en gang; hvordan jeg kunne, dengang jeg var ung – hvordan jeg kunne sagde jeg, det ved jeg ærligt talt ikke, sagde jeg så, men jeg kan godt fortælle dig, sagde jeg, så jeg har ALDRIG nogen tider købt på afbetaling, jeg har kun købt, hvad jeg har kunnet betale, det kan jeg ikke sige, sagde jeg, så for jeg havde det sådan med alle mine handelsfolk: post, bager og ølmand, og slagter hvis ikke jeg var hjemme og var på arbejde, så vidste de altid, hvor de kunne gå hen, og så havde de altid lagt et eller andet til mig, så jeg havde ALTID mad, og så betalte jeg bare, når jeg var hjemme og så færdig, og sådan har jeg altid haft det, og jeg har altid haft det dejligt. De har fået en tår kaffe hos mig, når de kom, og det har de altid været glade for, og jeg tænker så tit på der, da jeg var helt ung og var nygift, og så kom jeg op og boede deroppe i Ledreborg. Jeg har nok fortalt dig det, og jeg kommer derop, og min svigerfar skal læsse møbler af, så er huset jo sådan indgroet der har ikke boet nogen der i syv år anden end mus og rotter og sådan noget. Så kommer jeg som 22-årig og skal ind i og havde lige fået et brev af min mand, inden at jeg blev gift, at jeg kom op i sådan et fint, fint hus og deslige, og så kom jeg op i sådan noget, og så var han skovmand, og jeg kunne arbejde henne på slottet, og jeg kom også hen på slottet. Da der var gået 14 dage, vi FIK 14 dage til at ordne huset i, men hvis du vidste, når ikke der havde været nogen der i alle de år, hvordan det så ud og rotterne sad og kiggede ned til én, og det var ikke andet end paplofter for en UNG pige at jeg selv skulle ordne det! "

Dorthe: "Men hvad så med din mand? "

Marie: "Ja han havde have og alt det udvendige, er du tovtig, det var jo tilgroet alt sammen, og da han havde fået ordnet det, neej jeg kan ikke sige dig, hvor dejligt vi havde det, og så da Grevinden kom ned og så, hvor fint vi havde det, så ja hun kom jo og skulle se for den allerførste dag, ja der gik måske tre uger, inden jeg kom hen og arbejdede så så, og der var to andre damer, der også arbejdede der også, og de siger jo til mig, at nu skulle jeg sørge for at arbejde, hvis grevinden kom ned og skulle se og hilse på. Vi gik og arbejdede oppe i riddersalen, som vi siger, helt deroppe oven på i den store sal med de høje vinduer, og hvis nu at grevinden kom, og så havde jeg bare at arbejde, jeg måtte ikke holde op med at arbejde, når hun var der, for så var jeg sikker på ikke at have arbejde til dagen efter og så tænk sig, når ikke jeg aldrig havde været, så kan du ikke se, hvordan jeg var jo sådan lidt underlig og SELVFØLGELIG kom grevinden, da jeg sidder helt oppe på denne her og vasker de øverste vinduer, og hun begynder jo så at spørge efter den unge kone og sådan fremdeles, nææææj, jeg sidder derop, og jeg havde jo fået den der og, men som jeg sad der så neeej, nu hopper du ned, og så er du ligeglad, og så hoppede jeg ned og stillede mig ved siden af grevinden, og så stod vi og snakkede, og hun spurgte efter, hvad jeg kom fra og hvor jeg kom og sådan og fremdeles, og så da hun VAR gået: NU kan du være sikker på, nu har du ikke arbejde her mere. Men hvem der havde arbejde, det var søreme Marie! Og ved du hvad, jeg har ja det lyder utroligt Tage blev født to år efter, jeg var der, og jeg arbej-

dede hende på slottet, og først så ligger slottet den vej, og så ligger der et andet, hvor de gamle kom-tesser boede, og den ene var jo oppe i firserne den gang, og så siger Grevinden til mig én dag, om ikke jeg kunne tænke mig, når jeg var færdig hos hende og gå hen og hjælpe hendes svigerinde der hende, det var sådan en gamling, som var lidt bum bum bum, men jeg lod som om, jeg ikke forstod, og jeg gjorde, som hun bad mig om, og det lugtede af løg og deslige for hun spiste løg, så det stod efter, men alt det der det tog jeg, som det var hendes, og så måtte hun selv om det, og jeg gjorde bare rent og passede det JEG skulle, og det var Grevinden så glad for, og så kom hun jo ned og ser jo så, da jeg havde fået, hun havde været nede hos mig for at se, hvordan huset så ud, nu da jeg var færdig, og hun syntes jo, at det var dejligt, og da jeg havde fået Tage, så skulle hun også ned og se til den lille, og så jeg fik Tage der i februar måned, så begynder det at gro græs ude i stenbroen, at grevinden hun kom, og vi havde jo stenbro rundt omkring hele huset, men jeg lå så ude på de bare knæ på en avis, nej det var sådan noget lignende og pillede græs op med fingrene, så kommer grevinden, og så sker det hverken værre eller bedre, jeg har en gammel fløjtekedel, og den stod på et komfur, og det var ved at fløjte ud over det hele, og så siger jeg lige sådan stille til grevinden: ja grevinden må undskylde, jeg kommer til at gå ind og tage fløjten af! Marie, gør bare det! sagde hun. Så gik hun ind i stuen den anden vej, og jeg går ind ad køkkenet. Tænk så er det lige som jeg står og tager fløjten af, tænk så råber jeg ude fra køkkenet af: Jeg ved ikke, om jeg må byde grevinden en kop te, og tænk hun sagde ja tak! Og hun sad på sådan en stol (peger på stolen, jeg sidder på) hvor hun plejer at sidde på de store. Hun kom ned, og i hvert ti fald tre eller fire gange fik hun te hos mig, og hun kom ned og så at jeg slyngede honning ud til hende, hun spurgte efter, og det var også her i førstningen om ikke, jeg troede, at jeg kunne få min mand til at få nogle bier, så han kunne slynge honning ned til hende og så ville hun ofre, altså det var hendes, og så kunne vi købe selv et hus ved siden af og så havde vi jo gratis sukker til vores bier ved siden af hendes, for vi brugte jo det sammen, og hun var LYKKELIG, og hun fik honning, og tænk hun så at jeg dækkede bord den første dag og tog dug og dækkede bord, og hun så, at jeg have smurt et par stykker franskbrød på og jeg smurte det til hende, hvad MENER du? Jeg glemmer det aldrig, og hun var lykkelig, hver gang hun kom og fik det, og jeg havde jo ikke andet, end jeg lige tog min kittel eller mit forklæde af og vaskede mine fingre, og så gik jeg ind og serverede for hende, og det syntes hun Og så lige pludselig så var jeg med nede og servere en aften til jagtmiddag, og det var også grevinden, der var i lag med mig, om ikke at jeg ville! "

Dorthe: "Hvor gammel var hun i forhold til dig? "

Marie: "Jamen husk på de havde jo sølvbryllup, altså de havde sølvbryllup to tre år efter, vi kom der, og jeg har også billeder af dem begge to, og jamen, jamen, jamen jeg havde så godt!"

Dorthe: "Hvor mange år var du der?"

Marie: "Kun i ni, det var lige under krigen. Så blev min svigerfar, han blev taget, det ved du jo ikke, men der blev alle mændene taget rundt omkring på alle gårdene. De hørte jo ikke til tyskerne, de var jo danskere, så de blev jo taget enten for at blive slået død eller sat i fængsel eller sådan noget lignende

den gang, og de blev smidt op i grisevognene. De stod oppe i ligesom grisene, og sådan stod alle mændene, og så ringede svigermor, at vi var NØDT til at komme hjem nu, for nu var altså krigen på det øverste, og hun vidste ikke, hvor længe det varede, inden de kom og hentede, og så måtte vi jo hjem derfra. Neeeeej hvor grevinden var ked af det neeej, men tænk dig 25, efter ja det forslår ikke en gang, der var der rundvisning, du ved hvor de kan komme og se alle sammen, at slottet var lavet om efter deres sølvbryllup, altså den gang når alle arbejdede, og alle os der arbejdede på slottet, vi havde betalt for at få malet slottet udvendigt og ordne slottet, for det trængte så hårdt til det, det fik de så i sølvbryllupsgave af alle deres hjælpere, så de var jo så glade for det, og der havde vi det altså dejligt, men så da Tage han havde sit barn, da hun var fem år gammel, så var vi deroppe sammen med de røde kors her, de var jo oppe fra Roskilde, det var samlet hele dem, og så da vi stod og ventede på, at grevinden skulle komme ned oppe fra sit værelse, så kommer hun igennem alle disse her, ja vi var søreme mange, der stod nede i gangen og skulle op, men der var ingen, der måtte gå op, når ikke hun var gået ned fra sit værelse, hun skulle være væk først, inden vi måtte gå op og se, og tænk hun kommer hen og hilser på mig, så mange år efter og siger god dag Marie, hvordan har vi det? Du KAN tro, dem der stod mere store pelskraver og deslige på, de kiggede noget, at hun kom og så til nogen, der hverken havde pels eller noget på anden end en almindelig trøje. ARH, at hun kom hen og hilste. Da jeg kom ind i kirken, så kommer komtesse Marie, hun kommer lige så og hilser på mig, altså den ældste af døtrene, og hun var altså et par år yngre end mig. Var det ikke flot?"

PÅ BAGGRUND AF MARIES FORTÆLLING DISKUTER FØLGENDE:

- * Hvilke oplysninger får vi om Marie som person – både direkte og indirekte?
- * Hvad er betydningsfuldt for Marie/hvad giver livskvalitet?

Interviewet kan bruges til at kigge ind bag det krøllede ansigt: hvad har formet Marie og givet liv til den historie, hun blev en del af? Marie er andet end et menneske, der har brug for pleje og hjælp i det daglige. Hun er et levende menneske og frem for alt et levet menneske. Marie har levet et langt og begivenhedsrigt liv. Hun var en lille pige under 1. verdenskrig. 2. verdenskrig har hun levende erindringer om. Hendes elskede og stolte tilværelse som ung mor og tjenestepige måtte brat forlades på grund af tyskernes deportering af hendes svigerfar. Hun måtte smide alt overbord, bryde sit hjem op for altid og skynde sig hjem og yde en indsats på svigermoderens landbrug. Beretningen tydeliggør, hvordan Marie selv har gjort sig erfaringer med det at skulle yde service over for andre mennesker. Hun fortæller, hvordan hun satte en ære i at holde hus både for sig selv og for "herskabet". Hun fortæller igen og igen den samme beretning om den gang hun besøgte slottet, og grevinden efter 25 år stadig kunne huske Marie og gav hånd og det på trods af, hun hverken ejede pels eller andet fint.

Netop fortællingen om oplevelsen af at være husket og værdsat har Marie fortalt mig utallige gange. Hun fortæller den hver gang med tårer i øjnene, hvilket man naturligvis kun opfatter, hvis man SER hende. Jeg opfatter det som meget betydningsfuldt for Marie, at hun på sin side får sat ord på og understreget, at HUN også er en person, der har livserfaring og ikke mindst gode minder om det at være værdsat. Hun får samtidig demonstreret, at hun har mange kompetencer i forhold til det at hjælpe andre og hun satte en ære i at gøre tingene så tilfredsstillende som muligt. Som omsorgsgiver er det vigtigt at se ind bag modtageren af omsorgen. Marie får desuden sat ord på, at hun selv har solide erfaringer med det at servicere andre og gøre deres liv lyst og lykkeligt. Marie blev selv lykkelig igennem det at have oplevet den store glæde at hjælpe og tjene andre mennesker. Det gav hende livskvalitet og stolthed. Og denne oplevelse har medvirket til at tegne den Marie, som hun fremtræder for sine "hjælpere". Marie ER sine gode og mindre gode oplevelser og erfaringer, de bliver ved med at være en del af hende, selvom hun er blevet gammel og skrøbelig. Selvom hun nu har brug for hjælp til at klare både de store og helt små ting i hverdagen.

Interviewet kan med andre ord vise, hvordan vi rent faktisk kan få vigtig viden om de ældre, når vi er sammen med dem. En viden, som kan bruges til at leve os ind i deres liv og følelser samt ikke mindst ønsker for, hvordan de vil støttes og hjælpes. Indlevelsesevne optræder i fagsprog under betegnelsen: *empati*. Jeg har tidligere lagt op til, at du skal kunne leve dig ind/sætte dig ind i den andens følelser og behov. Det er relevant at se nærmere på betydningen af empati – empati og etik går hånd i hånd.

Empati

"Empati, indføling i en person eller andet levende væsen, ofte i følelsesbetonede situationer; evne til at indleve sig i og sætte sig i en andens sted. I den empatiske proces bliver vi enten ført med i den andens sindstilstande eller deltager selv aktivt i forsøget på at identificere os med dem og derigennem forstå vedkommende". (Gyldendal, den Store Danske).

Det lader sig derfor meget vanskeligt gøre at udvise og udføre etiske handlinger, hvis du ikke har en empatisk tilgang til dine medmennesker. Det siger sig selv, at du ikke blot kan betragte dine opgaver og dine borgere som én og samme ting. Du skal med andre ord *både* forholde dig til et problem eller en opgave, som skal løses, men også kunne leve dig ind i den andens situation. De ældre skal føle sig SET og forstået, og derfor skal du som professionel være i stand til at indleve dig i den oplevelsesverden, som de ældre har bragt med sig. Det står med andre ord ganske tydeligt, hvor vigtigt det er som hjælper at kunne indleve sig i den andens liv og situation. Tænk blot på, hvad vi netop har fået at vide om Marie i det

føromtalte interview. Der skal ikke den store indlevelsessevne til blandt andet at forstå, hvordan det må føles for Marie, når hendes hjælpere ikke vil lytte til hendes ønsker og viden om det at lave en velmagende portion grød.

Det er afgørende, at vi også kan forstå, hvad det gør ved de ældres oplevelse af livskvalitet, værdighed og selvfølelse, når omgivelserne ikke længere medvirker til at danne en positiv ramme om dette liv. Omgivelserne er ikke kun hjælperne, men også de fysiske omgivelser. Hvad gør det for eksempel ved Inger, at hendes fine stue ikke længere er fin?

Goffman kan med sine teatermetaforer vise, hvad der også er på spil i Ingers situation. Hvordan kan vi forstå, hvad det betyder, når ens rammer og vilkår for at optræde, som den person vi gerne vil vise omverdenen, bliver så markant forandret? Ingers bemærkninger om ubehaget og utilfredsheden med at befinde sig i rod, manglende udluftning og at alt er til skue, det kan vi måske bedre sætte os ind i og udvise forståelse for, hvis vi med Goffmans briller kikker på vores behov for at spille roller.

Kapitel 9

Vi spiller roller og har brug for passende rekvisitter

Goffman viser ved hjælp af sine feltstudier, hvordan vi f.eks. opretholder vores position og det billede af os selv, som vi ønsker at vise andre ved hjælp af forskellige roller og ikke mindst rekvisitter. Vi sørger for at være klædt passende på, vi bruger måske sminke, vi får hjælp til at sætte håret korrekt osv. Desuden gør vi brug af passende rekvisitter for at udføre vores spil; idet langt de fleste af os jo har tænkt nøje over, hvilke møbler, hvilken farve maling, hvordan indretter vi vores hjem, har jeg sat de rigtige bøger på bogreolen, får jeg vist, at jeg selv har lavet nogle af mine ting osv. Det at spille roller er et væsentligt vilkår ved det at være menneske og det at indgå i sociale fællesskaber. Det handler om identitetsfølelse. Rollespillet medvirker med andre ord i høj grad til at definere, hvem vi er. Vi ved også alle, hvor sjældent vi rent faktisk oplever at være sammen med et andet menneske og have en fornemmelse af at kunne være os selv. Det at være sig selv refererer til det, at vi langt hen ad vejen ikke føler os nødsaget til at spille roller, men altså blot være den, vi nu er. Tit beskriver vi vores bedste venner med netop den egenskab, at vi kan være os selv i hans eller hendes selskab. Det gode består hovedsageligt i en form for afslappethed; vi er fri for rollespillet.

Goffman introducerer begreberne backstage og frontstage, som refererer til, at vi alle har brug for både at være på – der hvor vi kan spille vores rolle med tilskuere. Og der hvor vi kan træde af og være alene uden tilskuere. Frontstage refererer altså til det sted, hvor vi er på scenen med publikum. Her har vi sminken, tøjet m.m. i orden, scenen er i øvrigt sat med de rigtige rekvisitter. Vi er med andre ord "ordnet" således, at vi til hver en tid kan blive kikket på og forhåbentligt optræde på en måde, så vi falder i publikums smag. Det at falde i publikums smag er overordentligt vigtigt for vores selvopfattelse. Vi er afhængige af, at andre bifalder det, vi siger, det vi gør og i de fleste tilfælde også, hvordan vi fremtræder – ser ud. Det kan være på jobbet, i fitnesscenteret eller i bussen. Alle steder i det offentlige rum. Backstage derimod er det private rum, hvor vi lige kan puste ud, smide de stramme sko, slippe en bøvs ud, pille næse osv. Vi er helt på det rene med, at vi ikke har tilskuere. Prøv at tænke efter: Har du særlige ting eller særlige opførsler, du ikke kunne drømme om at vise frem/foretage dig i andres nærvær? Mon ikke også de fleste af os har stået i en situation, hvor vi sidder henslængt i sofaen, bukserne er knappet op, håret er i uorden, makeuppen er tværet ud, bordet er lidt rodet, der trænger måske til en lille udluftning, rengøring osv. Og det ringer på. For hulen, man havde ikke lige ventet nogen. Der farer højst sandsynligt i et splitsekund

en masse tanker igennem hovedet: du knapper da lige bukserne og kører fingrene igennem håret og samler måske lige tingene på bordet sammen i en mere velordnet bunke. Sikkert er det, at vi lige overvejer, om scenen og rekvisitterne nu også er i orden, så vi hurtigt og sikkert kan finde ind i en passende rolle. Vi kan gå skridtet videre og forestille os, hvilken forskel, hvilken lettelse det ville medføre, hvis vi åbner døren, og det blot er et par fastelavnsudklædte unger. Omvendt kunne det have været en smule mere akavet og vanskeligere, hvis det havde været din nye chef, der kun havde mødt dig i en dugfrisk og renskuret udgave. Eksemplet skulle gerne vise, at vi spiller roller. Kun fantasien sætter grænser, hvis vi ville se nærmere på, hvor mange roller, vi spiller i løbet af en dag. Goffman viser med backstagebegrebet desuden, hvor vigtigt det er for os at have et sted, hvor vi kan være os selv. Det er der, hvor vi kan slappe af og lade op. Det er hårdt at spille roller, og vi har brug for pauser.

Hvis vi kikker på Inger igen, kan vi hurtigt se, at hun blandt andet er frataget denne mulighed. Hun har ingen som helst form for backstage. Hun har intet privatliv. Alt er til skue. Plejepersonalet går direkte ind i hendes hjem uden nogen former for forvarsler. Bum, så står de der, imens hun troede sig alene bag tæppet (backstage). Hun kan desuden ikke længere fremvise en ordentlig frontstage, rekvisitterne er ikke på plads og kan på ingen måde understøtte hendes trang til at vise, at hun har styr på tingene eller at hun har sans for indretning osv. Desuden kan lugten ind imellem få nogen til at ønske at vende rundt og gå igen. For Inger er hendes hjem altså en sammenblanding af backstage og frontstage. Desuden er frontstage bestemt ikke noget, hun er stolt over at fremvise.

Lad os slå fast, at en sådan livssituation bestemt gør noget ved ens selvfølelse og dermed også graden af livskvalitet. Det gør noget ved ens humør, overskud og stolthed. Lad os også slå fast, at selvom man er hjælpeløs og overladt til andres forgodtbefindende, så har man stadig behov for at fremstå ordentlig med et præsentabelt ydre, som altså også inkluderer et præsentabelt hjem. Som vi så med livskvalitetsbegrebet, så består livskvalitet for de flestes vedkommende i meget høj grad af evnen til at kunne klare sig selv, selv at kunne agere herre i eget hus og ikke mindst en oplevelse af at føle sikkerhed og en beskyttelse af ens intimsfære. For Inger er der ikke de store chancer for at livet føles værd at leve. Og meget kunne tyde på, at det ikke så meget skyldes den fysiske skavank, men snarere den måde, hun bliver behandlet på af sit plejepersonale. Plejepersonalet havde ikke oparbejdet en vane, hvor de havde Ingers velbefindende for øje. Deres moral kan kritiseres. De var ikke bevidste om, hvad deres handlinger betød for Inger. Hvis de havde vænnet sig til at have et etisk fokus i deres praksis, ville de have tænkt over deres handlinger og evt. anvendt et par sekunder på at iagttage Inger og stille sig følgende spørgsmål: Ser hun tilfreds ud? Har jeg med mine handlinger haft hendes velbefindende i fokus?

Med teatermetaforerne kan Goffman henlede vores opmærksomhed på, hvor vigtigt det er for den plejekrævendes selvfølelse og grad af livskvalitet, at plejepersonalet stiller passende rekvisitter til rådighed. I Ingers tilfælde ville det have betydet så meget, hvis der fra hjælperens side for eksempel var ryddet ordentligt op. Der skal gives mulighed for, at man i videst muligt omfang kan fortsætte med at være den person, man altid har været.

Inden konklusionen finder jeg det relevant at slå et slag for den kritiske refleksion også når det handler om nye og smarte modeord og -metoder. Social- og sundhedspersonalet skal efter min mening ikke blot aktivere "pytknappen", når hverdagen bliver for presset eller når de oplever urimelige arbejdsvilkår. Der har desværre bredt sig en tendens til, at vi også, når det handler om for ringe pleje, blot trækker på skuldrene og tilsyneladende ikke bliver berørt af udsatte menneskers urimelige behandling.

Kapitel 10

Chris Macdonald – en ny gud?

- nødvendigheden af også at kunne forholde sig kritisk reflekterende til nye strømninger, metoder m.m.

At forholde sig kritisk reflekterende til egen praksis og ind imellem til kollegers praksis er nødvendigt, når vi arbejder med fokus på moral og etik. Derudover kan det ind imellem være nødvendigt, at vi som plejepersoner forholder os kritisk til de rammer og vilkår, vi bliver mødt med inden for plejen. Med andre ord de metoder, ideologiske strømninger og nye udviklingstendenser, der til alle tider hersker inden for den offentlige sektor. Jeg vil derfor i det følgende trække et par nye strømninger og modeord frem i lyset. Forhåbentligt kan jeg derved vise, at vi er nødt til at forholde os kritisk reflekterende, når vi præsenteres for nye metoder. Et vilkår for at holde et etisk og moralsk fokus på vores plejepsikis består således også i en kritisk tilgang til ikke altid blot at køre med på nye strømninger. Ikke uden at diskutere, hvordan de nye strømninger tager udgangspunkt i etik og moral. Det indebærer ofte et spørgsmål til, hvordan f.eks. vi med nye og flere krav til dokumentation eller lignende *samtidig* kan bevare den anstændige omsorg med fokus på etik og moral.

EDEN-ALTERNATIVES, robusthed og pytknap

Jeg vil i det følgende sætte et par modeord og -metoder til diskussion og samtidig håbe, at det kan sætte nogle tanker og refleksioner i gang både på uddannelsesinstitutioner og generelt inden for social- og sundhedsområdet. Efter min mening er der behov for at klæde det sundhedsfaglige personale på til at udvise en sund og faglig skepsis, når det handler om nye strømninger inden for social- og sundhedsområdet. Det er indlysende, at der tid efter anden opstår behov for at udvikle nye og forbedrede metoder og tilgange inden for ældreplejen. DET er nødvendigt: De ældre, der får behov for hjælp og støtte, ændres. Blandt andet ser vi flere og flere ældre, der selv efterspørger udvikling og læring gennem hele livet. Samfundet ændres, når dets medlemmer stiller andre krav til livet og dermed også til det at blive ældre. Vi lever i et videnssamfund, hvor blandt andet lægevidenskaben konstant udvikler bedre og større viden om aldring. Lægevidenskaben og medicinalindustrien har gjort store fremskridt, når det handler om at forebygge og behandle sygdomme, som vi tidligere døde af. Derfor har vi naturligvis fået et større kendskab til, hvordan vi forebygger, hvordan vi gennem hele livet lever sundt osv. Samfundet ændres. Samfundets medlemmer ændres. Der sker med andre ord en vekselvirkning. Alt sammen betyder det, at der naturligvis også sker

udvikling inden for pleje og omsorg. Både som konsekvens af, at der bliver flere og flere ældre samt at de ældre stiller andre krav til tilværelsen også i den sene fase i livet. Når jeg i dette kapitel alligevel sætter udvikling inden for plejesektoren til kritisk diskussion, er det derfor ikke kun for at kritisere denne udvikling. Den er nødvendig. Dog ønsker jeg at klæde sundhedspersonerne på til at udvise en sund og reflektiv tilgang til denne udvikling. Hvad bunder udviklingen i? Handler det i bund og grund om en følgevirkning af for få midler, for få kroner at drive ældresektor for? Når vi siger *længst muligt i eget hjem*, er det da med en hensigt om, at de plejekrævende ældre til hver en tid får et bedre liv og forbedret livskvalitet? Eller er det for at spare kroner? Vi må gerne som fagpersoner inden for plejesektoren stille spørgsmål til ældrepolitik og prioriteringer i de kommunale og statslige budgetter. Er længst muligt i eget hjem det bedste for alle? Vi skal ikke altid ukritisk adoptere nye strømninger og modeord.

Når det handler om modeord, så kan jeg ikke lade være med at nævne et meget moderne udtryk som PYTKNAPPEN eller blot det lille ord PYT. I det følgende vil jeg således stille mig kritisk over for pytknap, krav om robusthed og Eden Alternatives. Med pytknap og krav om robusthed belæres vi, efter min mening, om, hvordan vi i bund og grund skal tackle, at det på mange måder ikke længere er muligt at udføre anstændige plejeopgaver med fokus på omsorg og dermed også etik og moral. Når det kommer til EDEN-ALTERNATIVES, så synes det at være en direkte importeret, amerikansk falden-på-halen-metode. Noget med en ukritisk måde at adoptere en omgang gammel vin på nye flasker. Jeg vil vise, at Marie, Sofie og Inger for længe siden har vist vejen til paradiset have. Vi behøver ingen dyre, smarte amerikaniserede metoder.

I BFA – Branche, Fællesskab og Arbejdsmiljø – velfærd og offentlig administration samarbejder arbejdsgivere og arbejdstagere om initiativer til at skabe et bedre arbejdsmiljø både fysisk og psykisk. På BFA's hjemmeside er der oplyst tre personlige strategier omkring stressforebyggelse. Den tredje strategi lyder:

Man kan komme til at tage sit arbejde for nært, og det kan øge stressfølelsen. Det er derfor nødvendigt at have en naturlig distance til sit arbejde. Når vi befinder os i krævende situationer, kan vi tro, at verden styrter sammen, hvis vi ikke løser opgaverne. Det er vigtigt at stoppe vores egen katastrofetænkning ved ind imellem at træde et skridt tilbage og sige "pyt". (<https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/stress/indsatser/selv>).

Begrundelsen for at tage pytknappen i anvendelse synes at være en metode til stressforebyggelse. Jeg vil hævde at kravet om robusthed og pytknap er fænomener, der er opstået som en følge af, at plejeområdet netop ikke altid har de nødvendige økonomiske og personale-mæssige forudsætninger for at udføre den anstændige pleje. Som omsorgs- og plejepersoner er vi dog stadig optaget af at udføre den anstændige pleje. Det var derfor vi valgte at blive sundhedspersoner. Vi ønskede at gøre en forskel. Vi ønskede at tilbyde andre mennesker

omsorg, nærvær osv. Hvad sker der, når vi oplever arbejdsvilkår, der hæmmer denne tilgang? Vi oplever afmagt, frustration og vi bliver stressede. Vi melder os syge. Kommunerne oplever forhøjet sygefravær og sætter udviklingskonsulenterne til at udvikle en kursusrække i at klæde personalet på til at *håndtere vilkårene*. Det er let at få en følelse af, at vi med andre ord bliver gjort *skyldige*: hvis du ikke lærer at trække på skuldrene og sige pyt, så bliver du stresset. Du skal være robust og frem for alt ikke smitte kollegerne med dit klynkeri.

Man kunne tro, at en sådan tænkning eller rettere metode til at undgå en stressfølelse ikke er tiltænkt de "bløde" erhverv som f.eks. social -og sundhedsområdet. For nylig deltog jeg i et fyraftensmøde omkring robusthed. Efter mødet stod det lysende klart at metoden også skal praktiseres inden for netop social- og sundhedsområdet. Der var bestemt positive elementer at tage med fra mødet. Blandt andet, at vi skal udføre "fleksibel tænkning", når vi støder på udfordringer. Det vil sige, at vi skal tilstræbe at finde alternative løsninger og handlingsstrategier, når vi støder på udfordringer. Vi skal ikke bare acceptere tingenes tilstand og derved ikke forsøge at finde løsninger og udviklingsmuligheder. Men i bund og grund var en af hovedkonklusionerne, at vi skal undlade at lade os stresses af forhold, som vi alligevel ikke kan gøre noget ved.

Jeg oplever ind imellem at møde kolleger på plejecentret, der i den grad har taget pytknappen alvorligt. Konkret skete det meget uheldige, at vi på grund af travlhed og manglende organisering glemte at tilse en borger. Borgeren har derfor ligget på gulvet hele formiddagen. Han er faldet og har ligget i sin egen afføring. Han er kold. Heldigvis er han ikke kommet yderligere til skade. Efterfølgende har jeg en meget ubehagelig oplevelse af, at flere af mine kolleger netop blot trækker på skuldrene og skynder sig videre – deres måde at sige pyt på. Jeg gik hjem fra arbejdet med en dårlig følelse i kroppen. Det påvirkede mig da, at jeg havde medvirket til at udsætte en beboer for en nedværdigende og yderst kritisabel behandling. Oplevelsen af at være den eneste, der tilsyneladende blev påvirket af hændelsen, var bestemt ikke rar. Dagen efter blev jeg mødt af to kolleger, som også var impliceret i den foregående dags oplevelse af at have glemt at tilse en beboer. De strålede om kap. De var meget stolte, fordi de netop havde fået stor ros og anerkendelse fra Det kommunale Tilsyn, som lige havde været forbi. Jeg ødelagde straks det gode humør med bemærkningen: *"Det var vel nok godt, de ikke kom forbi i går og så, at H lå kold og beskidt på gulvet i flere timer, fordi vi havde glemt ham!"*

Jeg vil appellere meget kraftigt til, at vi aldrig blot trækker på skuldrene af forhold, som rent faktisk KAN gøres noget ved. Vi skal undlade at blive kolde og kyniske. Der ER ting, vi kan gøre noget ved. Som i eksemplet med borgeren, der ikke var blevet tilset før sent på formiddagen. Der handlede det udelukkende om dårlig planlægning.

Også den amerikanske foredragsholder og klummeskribent Chris Macdonald har set sit snit til at score nemme point på "Pytknappen".

MacDonald og pytknappen

For nylig stillede Chris Macdonald sig op i en forsamling af socialpædagoger. Han belærte de fremmødte om, hvordan de skal håndtere stress og jag på arbejdspladsen. Han åbnede sit foredrag med at fortælle om de tre kritiske spørgsmål, han altid stiller sig selv, når han pludselig står i en situation, hvor det ikke rigtigt går, som det skal:

– Første spørgsmål: *Har jeg direkte kontrol over det her? Hvis svaret er nej, så stil jer selv spørgsmål nummer to: Kan jeg lave om på det? Hvis svaret også her er nej, så lyder det tredje kritiske spørgsmål: Er det her livsafgørende? Og nej, det er det jo faktisk yderst sjældent, lyder det fra Chris MacDonald, som dermed rykker direkte frem til foredragets første pointe. Et unikt ord, som kun findes på dansk.*

– *Hvis I har svaret tre gange nej, så er min hypotese, at I nu er i en situation, hvor den allerbedste løsning vil være at sige pyt. Pyt er et lille ord med ekstremt stort potentiale. Og et lille ord, man kommer rigtig langt med. Altså jeg har den dybeste respekt for det arbejde, I laver. Og stod det til mig, fik I en massiv lønforhøjelse i 2018. Men lov mig, at når I når til 2019, og lønsedlen stadig viser de samme tal, så stiller I jer selv de tre kritiske spørgsmål. Har jeg selv direkte kontrol over det her? Kan jeg lave om på det? Er det livsafgørende? Nej, men så pyt.*

Chris Macdonald har uden tvivl fat i noget. Vi skal passe på med at havne i for mange situationer, hvor vi render panden mod muren. Hvis vi dagligt ærgres over vores lønseddel, vores usynlige leder, de alt for høje krav om dokumentation osv., så risikerer vi at blive stressede. Hvis vi kun skælder ud og brokker os til kollegerne, så ender vi med at brænde ud. Og ja, vi ender med at få endnu sværere ved at nå de daglige arbejdsopgaver, hvis vi bruger uforholdsmæssig megen tid på netop brok og jammer. Jeg vil mene, at vi med en pytknap, når det f.eks. handler om at få tingene til at hænge sammen i en travl ældrepleje, meget let kan havne i en grøft af kulde og ligegyldighed. Hvordan kan vi for eksempel levere nærvær, omsorg og god pleje, hvis vi hele tiden skal holde fokus på hårde værdier som tider og kontrol? Det er da et reelt spørgsmål og en reel bekymring. Er det rimeligt blot at trække på skuldrene og sige pyt? Det kan jeg jo alligevel ikke gøre noget ved. Sådan er det bare. Det er jo politikernes skyld. Pyt med det! Reelt set er der ikke mange ting, vi ikke kan gøre noget ved. Er det for eksempel et godt råd at trække på skuldrene, hvis man oplever at modtage for lav løn i det offentlige? Hvis man oplever ikke at kunne nå at levere en kærlig pleje af de ældre? Skal vi bare trække på skuldrene og sige pyt? Det kan vi alligevel ikke gøre noget ved. Jeg vil mene, det er en farlig kurs. Hvem skal så tale de ældres sag, hvis ikke plejepersonerne råber op og gør opmærksom på eventuelle urimelige vilkår? Hvem skal sikre de ansatte et ordentligt arbejdsmiljø med tid og hænder nok, hvis gruppen af plejepersoner blot

tier stille og trækker på skuldrene? Vi kunne jo sågar ende med at få skulderskader af alt det trækkeri. Med eksemplet om pytknappen vil jeg appellere til, at vi øver os i også at forholde os kritiske, når en person som Chris Macdonald nærmest opnår gudestatus ved at rejse land og rige rundt og gøre sig lystig over vores arbejdsvilkår. En af konsekvenserne kan betyde forringet pleje og omsorg for mennesker af kød og blod.

Etik og moral i Paradisets have

I Danmark har vi også kikket mod amerikanske metoder for nytænkning og udvikling af ældreomsorgen. Vi har adopteret EDEN- Alternative.

Eden refererer til paradiset – Edens have. Dette paradys omtales bl.a. i Det Gamle Testamente, hvor det hebraiske ord "pardes" anvendes i betydningen: have eller park. "Eden" blev derfor, af grundlæggerne af denne filosofi, valgt som et symbol på den bedst kendte have i verden. En tryk have med en mangfoldighed af liv. Ordet "Alternative" blev valgt som et udtryk for, at et alternativ til det traditionelle pleje- og omsorgssystem er nødvendigt.

I Eden Alternative anses aldrig som en stadig mulighed for udvikling – også selvom man bliver skrøbelig, syg og har brug for megen støtte og hjælp i en plejebolig. Et institutionspræget liv erstattes af et genkendeligt hverdagsliv, hvor alle har medindflydelse og medejerskab, og hvor den nødvendige omsorg, pleje og behandling naturligvis tilgodeses. Tankegangen er, at både arten af og måden, hvorpå støtte gives til mennesker med behov for omsorg og pleje grundlæggende ændres.

Internationale og danske erfaringer hermed er positive og viser bl.a. øget livsglæde hos beboere, familier og medarbejdere.

Filosofien består af 10 principper, som skal udmøntes lokalt og dermed meget forskelligt. Hermed gives retningslinjer og udgangspunkter for at skabe et "liv værd at leve" for alle involverede parter uanset alder, handicap og bolig. Formålet med principperne er at fjerne ensomheden, kedsomheden og hjælpeløsheden samtidig med, at trivslen forøges hos de ældre mennesker og de, som drager omsorg for dem. Dette gøres ved at ændre en bestående institutionstankegang. Gennem forandringen skabes "levesteder", hvor enhver kan udvikle sig i sit eget tempo.

The Eden Alternative handler om at ændre den traditionelle, institutionelt prægede pleje- og omsorgskultur. De 10 principper kan også anskues som ti humanistiske procespunkter, som sikrer, at alle involverede i et plejehjems hverdag inddrages i Eden Alternative forandringsprocessen

10 principper til et liv værd at leve:

1. *De tre plager – ensomhed, kedsomhed og hjælpeløshed tegner sig for størstedelen af lidelse blandt vore Ældste.*
2. *Et samfund centreret om de Ældste forpligter sig til at understøtte levesteder, hvor livet udvikler sig i tæt og vedvarende kontakt med andre mennesker, uanset alder og formåen, såvel som dyr og planter. Det er disse relationer, som giver alle – børn, unge, voksne og ældre – mulighed for et liv værd at leve.*
3. *Kærlige relationer er modgiften til ensomhed. De Ældste fortjener en let og naturlig adgang til relationer med mennesker i alle aldre og med dyr i hverdagen.*
4. *Et Ældste-centreret fællesskab fylder dagene med variation og spontanitet – modgiften til kedsomhed. Dette muliggøres i omgivelser, hvor noget uventet og uforudsigeligt kan opstå.*
5. *Et Ældste-centreret fællesskab sikrer muligheder for at give, såvel som at modtage. Dette er modgiften til hjælpeløshed.*
6. *Meningsløse aktiviteter nedbryder den menneskelige sjæl. Muligheden for at gøre dét, vi finder mening i, er essentiel for menneskers sundhed.*
7. *Nødvendig medicinsk og fysisk behandling skal understøtte omsorgen – ikke være styrende i hverdagen.*
8. *Et samfund centreret om sine Ældste, ærer disse ved at nedtone en topstyret, bureaukratisk ledelse. I stedet arbejdes på at placere flest mulige beslutningsprocesser hos de Ældste eller de, som er tættest på dem.*
9. *At skabe et Ældste-centreret fællesskab er en evig proces, da menneskets vækst aldrig må adskilles fra dets liv.*
10. *En klog og engageret ledelse er hjerteblodet i kampen for at overvinde de tre plager. Intet kan erstatte denne ledelse.*

Eden Alternatives definition af Ældste:

En Ældste er en person der – uanset kronologisk alder og i kraft af sin livserfaring – giver os indsigt i, hvordan man kan leve og trives både alene og i fællesskaber. (Kilde: <https://www.edendenmark.dk/eden-alternative-filosofien>).

Behøver vi nye metoder og smarte modeord, når vi blot kan lytte til Marie, Inger og Sofie?

Det er interessant at se nærmere på filosofien bag EDEN-principperne. Formålet med principperne er at fjerne ensomheden, kedsomheden og hjælpeløsheden. Og et institutionspræget liv erstattes af et genkendeligt hverdagsliv, hvor alle har medindflydelse og medejerskab, og hvor den nødvendige omsorg, pleje og behandling naturligvis tilgodeses.

Er det med andre ord til at få øje på etik og moral i Paradisets have? Det kunne jo godt være. Kan vi gætte på, at EDEN er indført her i landet og udråbt som vejen ud af blandt andet ensomhed, kedsomhed og hjælpeløshed, fordi vi ikke længere kan være den eksisterende pleje og omsorg bekendt? Der er for få hænder og for få kroner at gøre godt med. Vi kan ikke få øje på etikken og moralen. Som vi så tidligere, var det jo netop sådan, at Marie, Inger og Sofie på hver deres måde bad om at blive mødt med blandt andet anerkendelse og medindflydelse. Det ligger da også lige til højrebenet at kritisere EDEN for at være gammel vin på nye flasker. Skulle vi ikke blot holde fast i de gode gamle dyder som etik og moral? Er det med etikken i centrum, når vi kommer som eksperter på hr. og fru Jensen og bestemmer, at deres livskvalitet højnes ved at give dem adgang til grønne planter, hund og baby? Det må alt andet lige være overordentligt vigtigt at huske på, at alle ældre ikke pr. automatik ser glæden i f.eks. at få mulighed for at klappe en hund. Personligt har jeg oplevet en situation, hvor alle de demente borgere på en plejefdeling fik tilbudt besøgshund. Da de demente ikke selv kunne give udtryk for deres lyst eller ulyst til hund i deres plejebolig, tog personalet over og besluttede, at alle skulle have tilbuddet, så kunne vi jo se, hvordan de reagerede. I selve besøgssituationen reagerede nogle med stor begejstring, mens andre hverken viste glæde eller ulyst. Der skete dog ofte en forandring blandt beboerne senere på dagen, hvor der var en anden uro og ikke mindst en konfliktfyldt eftermiddag og aften. Det er jo ikke til at sige, hvad der udløste den urolige adfærd. Set fra mit perspektiv, kan jeg blot sige: Jeg hader hunde og især fremmede hunde. Ingen skal tilbyde mig nærkontakt med en hund, hvis jeg en dag bliver dement og ikke selv kan udtrykke mine behov og følelser. Som dement ville jeg sikkert ikke kunne udtrykke med ord, at jeg følte mig intimideret. I stedet ville jeg med stor sandsynlighed gribe til en urolig og udadreagerende adfærd.

Hvad gav Marie lyst til livet? At hun blev anerkendt som et selvstændigt individ med egne ressourcer og betydningsfulde erfaringer i det at holde hus og lave grød. Hvad gav Inger livskvalitet? At hun oplevede værdighed og respekt fra sine hjælpere, at hun blev medinddraget og fik viden om, hvad den natlige hjælper sad og noterede i hendes journal. Hvad med Sofie – hun fortalte med stolthed om alle de gange, hun kunne lette hjælpernes arbejde ved at tænke på tyngden af de ugentlige indkøb. Sofie oplevede en gensidig omsorg. EDEN-principperne lægger blandt op til en tanke om, at fællesskab sikrer muligheder for at give,

såvel som at modtage. Dette er modgiften til hjælpeløshed. Sofie, Inger og Marie har anvist vejen til paradiset have. Med et lille etisk fif bestående i at betragte den anden som et ligeværdigt og selvstændigt menneske med egne kompetencer og ressourcer, da har du ydet en paradisisk pleje og omsorg. EDEN-ALTENATIVES synes derved at være en amerikaniseret måde at minde sundheds- og omsorgspersonerne om etik og moral som centrale ingredienser i en anstændig ældrepleje. Så for guds skyld og min: Bevar din sunde fornuft, når der opstår nye trends inden for pleje- og omsorgsverdenen. Som i eksemplet med EDEN-ALTENATIVES: Stil kritisk reflekterede spørgsmål til, hvorfor vi skal til at kalde en kærlig og respektfuld pleje for EDEN-ALTENATIVES?

Det sidste eksempel på, hvordan vi som plejepersoner bør være kritisk reflekterende over for blandt andet nye kommunale tiltag, handler om det gode hverdagsliv. Igen er filosofien helt i orden. Selvfølgelig skal de ældre, plejekrævende medborgere leve et godt hverdagsliv. Problemet er, hvis vi kun taler eller skriver om det.

Det gode hverdagsliv – det hænger på væggen!

Hjemlighed og nærvær

Den personlige bolig

Det sanselige måltid

Det nære netværk

Hverdag med meningsfyldt indhold

Faglig og kompetent pleje og omsorg

Trygt og stimulerende udeliv

Ovenstående er indikationer på "Det gode hverdagsliv". Teksten er skrevet med store typer på en væg på plejecenteret, hvor jeg har min gang. Afdelingen ligger i direkte forlængelse af den afdeling, hvor jeg arbejder. Formuleringerne er krydret med en masse fotos af plejehjemets beboere i forskellige situationer. Der er beboere i selskab med hinanden, med personalet, til erindringsdans, i færd med at lægge kabale osv. Hensigtserklæringerne er langt hen ad vejen rigtig gode retningslinjer for en pleje med fokus på livskvalitet, nærvær og omsorg. I kommunens pjece om "Det gode hverdagsliv" er der foretaget interviews med de ældre og deres pårørende. De er blevet spurgt om, hvad DE forbinder med det gode hverdagsliv. En beboer på et plejecenter: *"Det er, når personalet har tid til at sætte sig hos mig og kigge mig ind i øjnene og vi kan snakke lidt sammen!"*

Og hvordan var det nu lige, det var med etikken, hvad var det Jacob Birkler så ganske rigtigt pegede på? Det var, at *etikken skal kunne ses. Den skal mærkes*. Det ligger lige for at hævde, at "Det gode hverdagsliv" også skal kunne ses og mærkes. Det må opfattes som problematisk og tankevækkende, at "Det gode hverdagsliv" skal ses på væggen. Det er jo ikke problematisk i sig selv, men det er det, hvis det KUN optræder som skriften på væggen. Som sagt har jeg min gang på plejecenteret, hvor man skilter med "Det gode hverdagsliv". Selvfølgelig har jeg forsøgt at finde "rigtige" tegn på det gode hverdagsliv. Jeg må dog konstatere, at jeg for eksempel aldrig har set personalet sidde sammen med de ældre ved kaffebordet. De ældre sidder alene, spredt ved bordet. De kikker lige ud i luften. Når jeg kommer forbi, er det ofte for at gå hjem efter endt arbejdsdag. Jeg oplever beboere, der i den grad er oplagt til socialt samvær. De forsøger altid at få min opmærksomhed og giver jeg først efter og stopper

op, så er det meget svært at komme derfra uden at føle, at jeg svigter og efterlader dem ensomme.

Jeg har ind imellem registreret optræk til dårlig stemning og også oplevet konflikter beboerne imellem ved det hyggelige kaffebord. Jeg noterer mig, at de ikke altid har ressourcerne til at rumme hinanden og derved let kommer til at optræde uhensigtsmæssigt. Jeg hører f.eks. tit en herre sige: *"Må jeg godt sætte mig her?"* En dame med tydelig myndighed siger hver gang: *"Nej, du kan bare sætte dig lidt længere hen, ellers kan jeg nok ikke rigtig se fjernsynsskærmen!"* Herren: *"Men der er jo ikke tv lige nu!"* Damen: *"Nå, men jeg vil altså helst ikke sidde ved siden af dig!"* Det smerter mig at lytte til. Det sanselige måltid, det hyggelige samvær er svært at få øje på. Det kalder på personalets tilstedeværelse og evne til ved diplomati og mægling at komme sådanne situationer i forkøbet. Der er sikkert rigtig gode grunde til, at personalet ikke lige har tid til at sidde sammen med beboerne. Der er vagtskifte og rapportgivning kl. 15, hvor der er kaffe på plejehjemmet. Måske kunne man godt se for sig, at eftermiddagskaffen blev rykket et kvarter, så der rent faktisk var reel mulighed for at indtage den sammen med beboerne, der efterspørger nærhed og tid til snak. Personalet indtager kaffen sammen med hinanden. Etikken, nærheden og tid til samvær ses således i form af skriften på væggen, men ikke i rummet ved siden af, hvor der sidder mennesker af kød og blod.

Konklusion

Som det er blevet vist, handler etik i ældreplejen i store træk om, hvad vi stiller til rådighed i relationen til de plejekrævende. Der er tale om en "sag" imellem mennesker. Relationen er altafgørende – det er dér, det sker. Det er der, den plejekrævende kan mærke forskellen på det gode og det knap så gode liv. Vi skal være bevidste om, at vi som mennesker er forbundne. Derfor betyder måden, hvorpå vi er sammen overordentligt meget. Den etiske tilgang sker i relationen. Etik er netop ikke håndgribelig som handskerne, som håndspritten osv. Etikken er en indstilling. Noget fint og afgørende for andre menneskers oplevelse af, om livet er værd at leve, som Marie så tydeligt formulerede det. Etikken skal kunne SES. Etikken skal kunne mærkes *af* den anden og ikke mindst *i* den anden. Derfor er det af overordentlig stor betydning, at vi reflekterer over vores handlinger og over vores måde at udføre vores plejepraksis på.

Er det muligt via uddannelse at tillære sig en praksis, hvor den etiske dimension får lov at fylde? Noget kunne tyde på, at det vanskelige måske især består i at HUSKE PÅ SIN LÆRDOM. Et er at modtage undervisning i emnet. Noget andet er tilsyneladende at vedblive med at have etikken med på arbejde. Kan det lade sig gøre at tænke etik på lige fod med det at iføre sig handsker, når der skal udføres intimpleje? Jeg vil hævde, at hvis du i tidernes morgen valgte at arbejde inden for plejesektoren, har du i udgangspunktet tænkt, at du ville gøre en forskel for andre mennesker – en positiv forskel vel at mærke. Det samme har de omtalte hjælpere her i bogen. De har også haft et ønske om at arbejde med mennesker. Det ligger derfor også lige for at tro, at de har haft deres etiske hjerte på rette sted. Kunsten er derfor at vedblive med at optræde og tænke anstændigt. Du skal holde på din ret til at udføre din praksis med omsorgen og etikken i centrum. Det tager ikke længere tid. Som påpeget tidligere bør den gode plejepraksis indeholde et element af daglig refleksion over praksis. Hvis ikke du overvejer, om du kunne have handlet anderledes i en given situation, er der stor fare for, at dine handlinger blot udføres med rod i rutiner og vanetænkning. En vigtig filosofisk læresætning i denne forbindelse må være, at du altid bør være *lidt i tvivl*. Husk på, at du arbejder med mennesker og ikke opgaver! SE de mennesker, du arbejder med. Etikken opstår i relationen – i situationen. Situationer ændres. Mennesker ændres. Relationer ændres. Derved kan din praksis aldrig være ens fra dag til dag. Og som vi så i kapitlet om nye modeord og strømninger inden for social- og sundhedsområdet, så er der nødvendigvis behov for at tilpasse metoder og midler i en foranderlig verden. Når det er sagt, skal vi ikke bare ukritisk falde på halen over metoder som pytknap og EDEN-ALTERNATIVES, ligesom vi gerne må sætte spørgsmålstegn ved, om personer som Chris Macdonald er de bedste til at give gode råd om, hvad vi skal sige pyt til.

Noget har slået mig igennem arbejdet hos Marie, Inger og Sofie, og som afgjort er blevet tydeligere efter bearbejdningen af interviewmaterialet til denne bog. Fælles for kvinderne er netop, at de alle tre er udstyret med en solid erfaring i det at kunne klare sig selv. Ikke bare sig selv, men i Maries tilfælde også *herskabet*, over for hvem hun udførte en stor og bemærkelsesværdig service og omsorg. En livsstil hun førte videre, da hun under 2. verdenskrig så sig nødsaget til at vende hjem og tage arbejde på svigerforældrenes landbrug.

Sofie levede og åndede næsten 60 år for livet og arbejdet på sit og ægtemandens landbrug. Et arbejde der uomtvisteligt har budt på store anstrengelser både fysisk og psykisk. Hun har et utal af gange fortalt om de mange tjenestefolk, hun havde ansat og nok så vigtigt, hvordan hun og manden også satte en ære i at behandle personalet med respekt og omsorg. Jeg har flere gange oplevet Sofie få besøg af tidligere karle, der alle fortæller, hvor godt de havde det hos hende.

Inger har om nogen erfaring i det at klare modgang og invaliditet. Hun har oparbejdet en ukuelig og indgroet optimisme og positiv indstilling til det at være i stand til at klare sig selv. Frem for alt: Hun har været stolt over det. Det har med al tydelighed betydet usigeligt meget for Inger, at hun har kunnet vise sin omverden, at hun ikke ville give op.

Kendetegn for alle tre kvinder er: Stolthed, ukuelighed, styrke og ikke mindst har de sat en ære i at kunne klare sig selv og give omsorg til deres nærmeste helt frem til den meget sene alderdom. Ingen af dem har set frem til at skulle give op og være tvunget til at modtage praktisk hjælp – tværtimod. Sofie kan på mange måder overkomme det. Hun har det mentale overskud. Det kunne tyde på, at hun kender spillereglerne: Hvis jeg er god ved mine hjælpere, så er de gode ved mig, hvilket præcist er, hvad hun selv oplevede, da hun havde tjenestefolk ansat. Sofie gør sig mange overvejelser om, hvordan hun kan lette hjælpernes arbejde, og hun giver dem chokolade. Alt sammen noget der med stor sandsynlighed, gør *deres* dag lys. De modtager omsorg. Men som vi så i afsnittet om, hvem der er ansvarlig for den gode omsorgsrelation, så er det ikke de plejkrævenes ansvar. Lad mig gerne minde om igen, at omsorgen alene er hjælperens ansvar. Og lad mig samtidig slå fast, at Inger og Marie, som ikke i alle situationer er i stand til at fremstå lige imødekommende, også har krav på at blive behandlet med værdighed og respekt. Deres til tider dårlige opførsel er langt hen ad vejen begrundet i en modreaktion på dårlig opførsel fra plejepersonalets side.

Som nævnt i indledningen er det flere år siden, jeg påbegyndte arbejdet med denne bog. Jeg håber, det er blevet tydeligt, at jeg undervejs opbyggede meget nære og tillidsfulde relationer til Inger, Sofie og Marie. Deres livsoplevelser, både de tidlige og sene, har gjort store indtryk på mig. Sofie og Inger lever stadig. Marie døde sidste efterår i en alder af 99 år. Marie lagde "krop" til eksemplet i indledningen – eksemplet som satte gang i mit behov for at lave denne bog. Det er derfor meget passende også at lade Marie få konklusionens sidste ord. Ikke alle ordene er Maries, men jeg er sikker på, at Marie ville kunne genkende mine refleksioner:

Marie fortalte som nævnt gang på gang om sine oplevelser omkring det at tjene herskabet på slottet. Marie sagde tit til mig med tårer i øjnene: *"Ja det kan jeg godt sige til dig, men det har jeg ikke sagt til andre: **Jeg var stolt af det!**"* Man kan sige, at Maries dage overvejende er blevet lyse og lette. Hun har været stolt! Hun har kunnet noget, og hun har frem for alt gjort andre menneskers dage lyse. Marie har levet højt og længe på den anerkendelse, hun fik af grevinden på slottet. Både da hun kom ned til Marie i tjenesteboligen og satte sig i hendes køkken og fik te og "madder". Men også mange, mange år efter, da grevinden viste genkendelse og hilste på Marie, selvom hun hverken ejede pels eller andet fint. Sikke et smukt og meget værdigt bidrag til Maries selvforståelse og identitetsfølelse. Det er i sandhed også, hvad etik er. Med sin blotte tilstedeværelse og ganske, ganske stille anerkendelse – et håndtryk og et "ja tak" til en kop te. Grevinden gjorde derved Maries liv lyst! Marie følte sig SET!

Perspektivering

Behovet for ældrepolitisk og ledelsesmæssigt etisk fokus

I den almindelige daglige tale såvel som den politiske tale omkring ressourcer til ældreplejen synes der at være et noget ensidigt fokus på netop tid: Der skal mere tid til rengøring og pleje. I forlængelse heraf ses desuden et evigt fokus på, at der ikke er hænder nok i forhold til at kunne levere et ordentligt stykke arbejde i ældreplejen. Der er ingen tvivl om, at kvaliteten i ældreplejen også er et spørgsmål om, at der er den fornødne tid og de fornødne hænder til at udføre den daglige pleje og omsorg af de ældre. Inger, Sofie og Marie er naturligvis også optaget af service og kvalitet i den pleje og hjælp, de modtager. Men det har vist sig, at når de kritiserer den hjælp, de modtager, da handler det om manglende anstændighed fra hjælpernes side – om de bliver lyttet til og inddraget og om der tilbydes øjenkontakt osv. Det er et spørgsmål, om Inger, Marie og Sofie bliver set og anerkendt, som de personer, de er ud over modtagere af hjemmehjælp. Det går hånd i hånd med det, vi så i afsnittet om omsorgsbegrebet: *Omsorgsgiveren fortolker altså den andens behov og gør noget aktivt, der gælder det andet menneske og dets velbefindende.*

Når det er sagt, er det for mig at se også ganske fornuftigt at se på de uddannelsesmæssige rammer og vilkår. Hvad ville der for eksempel ske, hvis man valgte en uddannelse inden for plejesektoren, hvor man på forhånd havde erfaret, at området havde en etisk og moralsk bevågenhed og ikke blot en erfaring med, at området - både de ældre og personalet - var blevet ladt i stikken? Hvilken indflydelse ville det have på kvaliteten af plejen og omsorgen, hvis der politisk, uddannelsesmæssigt og ikke mindst ledelsesmæssigt var mod til at sætte etik og moral på dagsordenen? Dine handlinger har konsekvenser for dine medmennesker. Når der fra politisk hold bliver krævet stramninger, besparelser og evigt kontroltyranni, så siger det sig selv, at det har konsekvenser både for social- og sundhedspersonalet og naturligvis for de ældre og plejekrævende. Også i denne sammenhæng er det hensigtsmæssigt at bruge lidt eftertanke og reflektere over: Hvad betyder mine handlinger/mine politiske prioriteringer og vedtagelser for dem, der skal levere og ikke mindst dem, der skal modtage disse ydelser? Der må med andre ord gerne være krav om anstændighed i arbejdet, hvad enten vores arbejde består i politisk, sundhedsfagligt eller ledelsesmæssigt arbejde. Mine feltstudier peger i retning af, at personalet agerer i en form for tomrum, hvor der ikke er en synlig ledelse. Det vil med andre ord sige, at personalet kan skalte og valte efter forgodtbefindende. Hvad der er nok så vigtigt, betyder det omvendt, at den ihærdige og omsorgsfulde social- og sundhedshjælper/assistent heller ikke får den nødvendige anerkendelse for sit arbejde. Der skal ikke megen fantasi til at forestille sig, hvordan ellers gode hensigter om at være god

og barmhjertig og udføre omsorgsfuld pleje let kan skride, når man overlades til sig selv. Her kan man let komme af sted med at udføre ringe omsorgsarbejde. Selv den gode hjælper risikerer at brænde ud og miste troen på den gode praksis, hvis hun aldrig mødes med en anerkendende skulderklap fra en overordnet, der rent faktisk ser og oplever hende i aktion. Uden anerkendelse for det arbejde, hun leverer, mister hun samtidig en fornemmelse af, at hun har betydning.

Når vi beskæftiger os med anstændighed i vores ældrepleje, er der derfor også behov for at sætte den hjemlige ledelsesmæssige praksis til diskussion. Er det hensigtsmæssigt, at lederne inden for den offentlige sektor anvender størstedelen af deres tid på at administrere kroner og øre? At de derfor alene vurderes og anerkendes på deres evne ud i at få budgetterne til at hænge sammen? At de derved retter deres fokus og solidaritet mod de kommunale embedsmænd og beslutningstagere? Er det hensigtsmæssigt, at langt de fleste ledere er usynlige både indirekte og direkte. Lederne opholder sig på kontoret bag en lukket dør og ofte er kontoret placeret langt væk fra den daglige plejepsaksis. En konsekvens er naturligvis, at de ikke har nok fokus på deres medarbejdere. Plejepersonalet skal holdes i ørerne, de skal have ros og ris, de skal anerkendes såvel som de skal holdes i hånden, når noget er svært osv. Etik er også, at lederne SER deres medarbejdere!

Der mangler backstage – rum til refleksion

Hvordan sikrer vi fremover den vigtige erfaringsudveksling? Som vist igennem bogen her, er den etiske plejepsaksis direkte afhængig af et refleksionsrum. Men hvordan er mulighederne for et rum at reflektere i? Er der rent faktisk et sted at træde ned fra scenen og gå bag tæppet for at drøfte eksempelvis etiske dilemmaer?

Frontstage og backstage-begreberne kan således være nyttige at inddrage i en diskussion af plejepersonalets muligheder for at foretage den så vigtige refleksion. Plejepersonalet udfører langt størstedelen af deres arbejdsopgaver på frontstage. Der er ikke mange muligheder for at træde tilbage i et mere beskyttet rum. Backstage er en nødvendighed for at kunne udføre den så vigtige refleksion over vores plejepsaksis.

Der er derfor behov for faglig kollegialitet og udveksling af erfaringer. Når Marie således har observeret sine hjælpere siddende i gården og snakke med hinanden, da kunne det foruden den tiltrængte pause også være deres måde at indrette et refleksionsrum.

De hidtidige observationer, der ligger til grund for bogen her, er foretaget udelukkende som iagttagelse af plejepersonalets praksis. De følgende og afsluttende er blevet til på baggrund af min egen direkte involvering i plejepsaksis; nærmere betegnet i et samarbejde med plejepersonalet. Når jeg har observeret krænkende adfærd og decideret omsorgssvigt af borgerne, har jeg naturligvis forsøgt at appellere til en mere blid og indfølelse praksis. I nogle

tilfælde er det lykkedes at nå frem til en fælles forståelse af, hvad der tjener borgerne bedst. I andre har jeg desværre oplevet, at det har været uladsiggørligt at trænge igennem til plejepersonalets mere følsomme jeg. Det følgende er et eksempel på det sidste. Jeg synes min oplevelse kan medvirke til kaste lys over et vigtigt forhold inden for ældreplejen: Tidsfaktoren og dens betydning eller nærmere undskyldning for at levere ringe omsorgsarbejde.

Ikke altid et spørgsmål om manglende tid!

En vikar fra et vikarbureau er velvilligt dukket op for at dække ind ved akut sygdom blandt personalet. Den unge vikar er meget effektiv. Hun har inden for den første halve time fået tre borgere hevet ud af fjerene – opgaven er jeg selv halvanden time om at klare – der skal bades, smøres med diverse cremer, barberes, klædes på, oprydning osv. Borgerne er som nævnt udviklingshæmmede, nogle er bevægelseshæmmede og er kørestolsbrugere, nogle har intet eller meget mangelfuldt sprog. Det siger sig selv, at opgaven kan tage tid, da borgerne netop har stort behov for at være med omkring den personlige hygiejne. Nogle udviser prompte utryghed og stress, hvis de ikke har overblik over situationen, hvilket kan medføre enten helt eller delvist "frys", eller de reagerer med mere voldsom adfærd, råberi eller andet. Jeg er selvsagt imponeret over hjælperens effektivitet. Jeg aner en person, der kører i meget højt gear. Hun er svedig, hektisk og tilsyneladende vant til et andet tempo. Jeg forklarer hende, at vi ikke behøver at have så travlt, da vi er foran den normale tidsplan. Hun nikker samtidig med at kopper og tallerkner nærmest flyver fra hendes hænder og ind i opvaskemaskinen. Beboerne forlader lokalet. Jeg opfatter det som en reaktion på den voldsomme støj. Jeg gentager min opfordring til at sætte tempoet lidt ned. Hun kikker spørgende på mig og jeg forklarer, at vi godt kan lade opvasken være lidt og bruge lidt tid på beboerne." *Hvad skal de da lave, de er jo gået ind til sig selv?*" Jeg siger, at de er gået, fordi der var for megen støj i køkkenet. Jeg foreslår, at vi går ind og opfordrer dem til at deltage i fællesaktiviteter om en halv time, og at vi plejer at støtte dem til at klare sengeredning, vasketøj osv. Hun siger med stolt mine, at det har hun da allerede klaret. Jeg siger flot klaret, og at hun jo ikke kunne vide det, men at beboerne godt kan klare visse dele af opgaverne, bare vi er der og støtter dem. Hun svarer, at hun ikke kan se, hvad de skal være med for, da det tager al for lang tid, og at de jo ikke har vist tegn på at ville deltage. Inden jeg når at forsvare mit argument, er hun igen i gang med de huslige gøremål i køkkenet. Lidt efter skal vi samarbejde om at få gruppens mest plejekrævende beboer fra seng til toiletstol. Her får jeg først for alvor lejlighed til at se den unge vikar i aktion. Hun går til opgaven uden at sætte sig ind i, hvem hun har med at gøre, hvad er årsagen til at han er sengeliggende, hvad kan han selv, og hvad skal han have hjælp til. Jeg fortæller hende om opgaven. Hun smækker dynen væk fra Svend og begynder at rumstere rundt. Svend råber "*nej, nej, nej, og for helvede!*" Jeg stopper hende og forklarer, at vi først skal bruge lidt tid på at berolige Svend, som er meget utryg, dement og

har voldsomme smerter på grund af et større tryksår på bagdelen og gigtsmerter i benene. Derfor reagerer han med frygt og vrede, hvis han ikke bliver beroliget og hele tiden får at vide, hvad der skal foregå. Hun stopper op og lytter med, imens jeg forbereder og beroliger Svend. Da vi lidt efter begynder at lægge an til at vende Svend, tager hun så hårdt fat om hans ene side og begynder at vælte ham om på siden. Svend skriger. Hun synes ikke at reagere. Siger blot, at nu skal han bare lige vendes rundt, så vi kan vaske ham bagpå. Jeg beder hende igen om at tage mere blidt på ham og indskærper, at vi er nødt til at anvende den tid, det nu tager at få Svend vasket, plejet og klædt på samtidig med at vi udviser omsorg og følsomhed.

Jeg mærkede tidligt i forløbet, at jeg ikke kunne nå ind til vikarens mere følsomme side. Hun når at udrette en del flere uheldige gerninger inden fyraften. For mit vedkommende krævede oplevelsen en tur hos ledelsen for at få lavet et notat om, at pågældende vikar ikke skulle komme en anden gang. En sidste kommentar til hendes praksis skal dog lige nævnes: Da Svend omsider sidder i sin kørestol (han har deforme og let krydsede fødder) tager hun et meget fast greb omkring hans fødder og forsøger at rette dem ud. Svend skriger. Jeg: *"Nej, nej, nej, det må du ikke, det gør ondt, og hans ben kan ikke rettes ud!"* Vikar: *"Nå, men det var også bare for at få dem placeret på fodstøtterne!"* Væk var hun og i gang med at skifte sengetøjet på Svends seng. Jeg observerer heller ikke denne gang noget tegn på medfølelse eller bare den mindste fortrydelse over at være årsag til, at en borger ømmer sig i smerte og bander og svovler over den ublide behandling.

Jeg har svært ved at klare tanken om, at hun normalt arbejder selvstændigt ude i borgernes egne hjem, hvor der ingen skrap tante er til at stoppe overgrebene, og hvor beboerne oftest er ude af stand til at sige fra. Her handlede tilgangen ikke om mangel på tid. Adfærden syntes at have at gøre med en dårlig vane om at tiden ikke slår til. Netop mangel på tid kan komme til at betyde forringelse i selve omsorgsrelationen. Det tager, som før beskrevet, tid at opbygge tillid osv. Jeg har dog stadig svært ved at se, hvordan mangel på tid kan komme til at betyde SÅ ringe kontakt og decideret fravær af anstændighed. Jeg ser en fare for, at plejepersonalet med tiden kommer til at svigte både borgerne og sig selv i omsorgsudøvelsen. Der er brug for selvrefleksion: Valgte jeg i sin tid at arbejde inden for omsorgsfaget for at gøre livet ulideligt for "mine" borgere? Nej vel! Hvad kan gøre din arbejdsdag god og indholdsrig? Hvad får dig til at føle, at du gør en positiv forskel? Stol på din ret til at gøre denne forskel. Forskellen ligger i etikken. Og som Marie påpegede: *"Det tager spilleme, da ikke længere tid at gøre det på den måde!"* – underforstået, at det ikke tager længere tid at være sød.

Af hjertet tak!

Vi har betydning for vores medmenneskers velbefindende og succes i livet. Det bør stå meget klart med introduktionen til en etisk tilgang i plejen og omsorgen for vore ældre medborgere. Vi holder noget af de andres liv i hånden ved vores blotte tilstedeværelse. Det kan være i de store såvel som i de ganske små handlinger – om vi på rette tid og tidspunkt får sendt et smil af sted. Om vi gør den andens dag lys eller mørk – god eller dårlig. Eller det kan være så stort og betydningsfuldt, som når en tidligere vejleder på et kandidatstudie evner at støtte op og opmuntre en novice ud i forfatterrollen. Niels Rosendal Jensen var denne betydningsfulde vejleder.

Som veninde har du, Grethe, været en meget stor inspirationskilde og motivator for mig til at fortsætte og kæmpe mig i mål med bogen her. På grund af dine utrætteligt tilbagevendende spørgsmål som: *"Hvordan går det med dit manuskript, Dorthe?"* har du betydet en verden til forskel – en bog til forskel. På grund af dit fine menneskesyn og din viden om, hvordan vi som mennesker spiller hovedroller i hinandens liv, har du bibragt mig en kæmpe tro på projektet.

Og du, Eske, min allerkæreste mand. Du har støttet, guidet og været en uvurderlig samtale- og diskussionspartner undervejs. Din indsigt og forståelse for andre menneskers liv og betydning for hinanden på godt og ondt har givet mine pointer tyngde og perspektiv. Din tålmodighed har været som brændsel på mit etiske bål – den har brændt igennem og vedligeholdt den etiske flamme.

Sofie, Marie og Inger har, som tidligere nævnt, lagt både krop og sjæl til indholdet. Uden jer og jeres blik på manglerne i ældreplejen havde jeg haft svært ved at kvalificere mine synspunkter. I har grædt. I har lidt. I har været flove. I har følt skyld og skam. Jeg har grædt og lidt med jer. Tusind tak for jeres rørende mod og den inderlige tillid, I viste mig.

Litteraturliste

- Birkler Jacob. (2017). *Etik i ældreplejen*. Munksgaard
- Diderichsen, Anette (1991).: *Børns omsorgsbehov - set gennem børns egne udtryk. Omsorg for de 2-3-årige*. København: Danmarks Pædagogiske Institut
- Durkheim, Émile. (1893): *The division of Labour in Society*. New York: The free press
- Giddens Anthony. (1994) *Modernitetens konsekvenser*. København: Hans Reitzels Forlag
- Goffman, Erving. (1992). *Vore rollespil i hverdagen*. København: Hans Reitzels Forlag
- Goffman Erving. (2006) "*Anstalt og menneske*" Forlag: Jørgen Paludan
- Gren, Jenny (1998) *Etik i pædagogens arbejde*. Munksgaard
- Gyldendal, den Store Danske
- Honneth, Axel. (2003). *Behovet for anerkendelse – en tekstsamling*. København: Hans Reitzels Forlag
- Husted, Jørgen (2009). *Etik og værdier i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag
- Jacobsen, Michael Hviid (2010) *Erving Goffman – Sociologien om det elementære livs sociale former*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Illeris, Knud (2000): *Tekster om læring*. Roskilde Universitets Forlag.
- Lenau Henriksen, Bjarne (1992). *Livskvalitet*. G.E.C Gads forlag.
- Løgstrup, Knud Erik (1956) *Den etiske fordring*. København: Gyldendal
- Nyhedsbrev Ældre Sagen nr. 8. 2010
- Rokkjær, Åge (2010) *Pædagogik, refleksion og faglighed*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Vetlesen A.J. & Nortvedt, P. (1997): *Følelser og moral*. København: Hans Reitzels Forlag.
- <https://www.edendenmark.dk/eden-alternative-filosofien>
- <https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/stress/indsatser/selv>
- <https://www.leksikon.org/>

