

Velkommen til session 6

Omsorgstræthed – Når arbejdet udmatter

Årskonference Videnscenter for værdig ældrepleje



9. november 2023

Omsorgstræthed - når arbejdet udmatter

Sara Lei Sparre, ph.d., seniorforsker, VIVE
Maya Flensborg Jensen, ph.d., forsker, VIVE

Videnscenter for Værdig Ældrepleje
Årskonference 2023
Nyborg Strand, 9. november 2023



“

Vi skal tale højt og åbent om, at det er en kompleks verden, hvor man føler sig utilstrækkelig. Det er undervurderet, hvor svært det er.

Leder, plejehjem

VIVE

Formålet med undersøgelsen

- > at indkredse begrebet omsorgstræthed og undersøge, hvordan det kan bruges til at forstå den oplevelse af træthed og følelsesmæssig udmattelse, som medarbejdere i ældreplejen kan opleve.
- > at generere viden om, hvordan omsorgstræthed opleves og håndteres i praksis, samt hvilke forhold der hhv. modvirker og medvirker til forekomsten af omsorgstræthed i ældreplejen i Danmark.



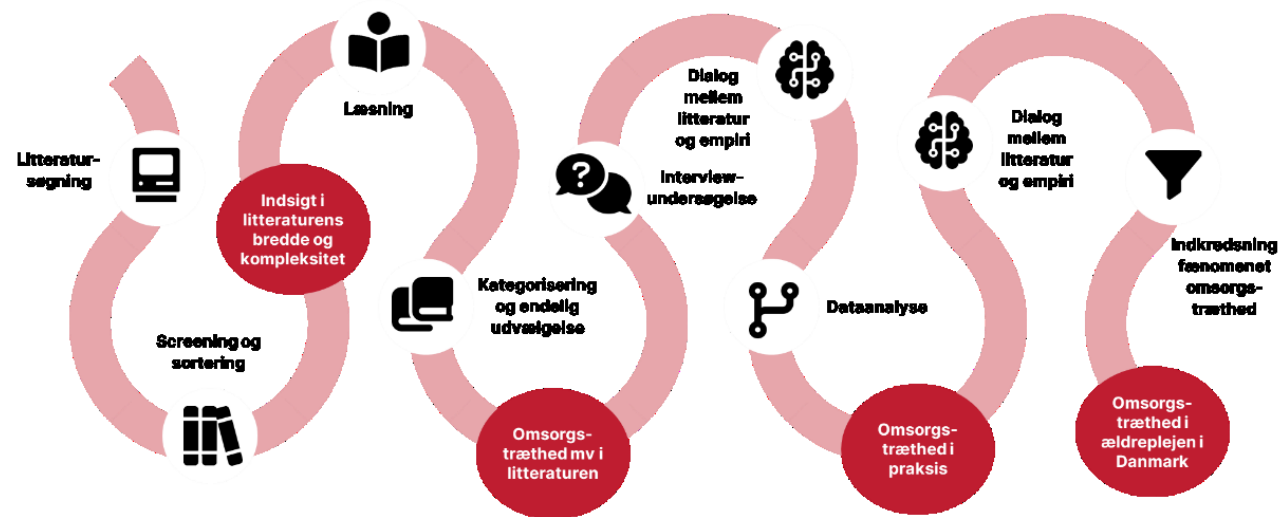
Fakta om undersøgelsen

Litteraturstudie:

- > Nyere dansk- og engelsksproget forsknings- og faglitteratur om omsorgstræthed og relaterede begreber blandt social- og sundhedsmedarbejdere i og uden for ældreplejen.
- > I alt 33 publikationer inkluderet.

Kvalitativ interviewundersøgelse:

- > Blandt 9 ledere og 45 medarbejdere på fire kommunale plejehjem, fire kommunale hjemmeplejegrupper og to private udbydere af hjemmepleje.
- > Udført marts-maj 2023.



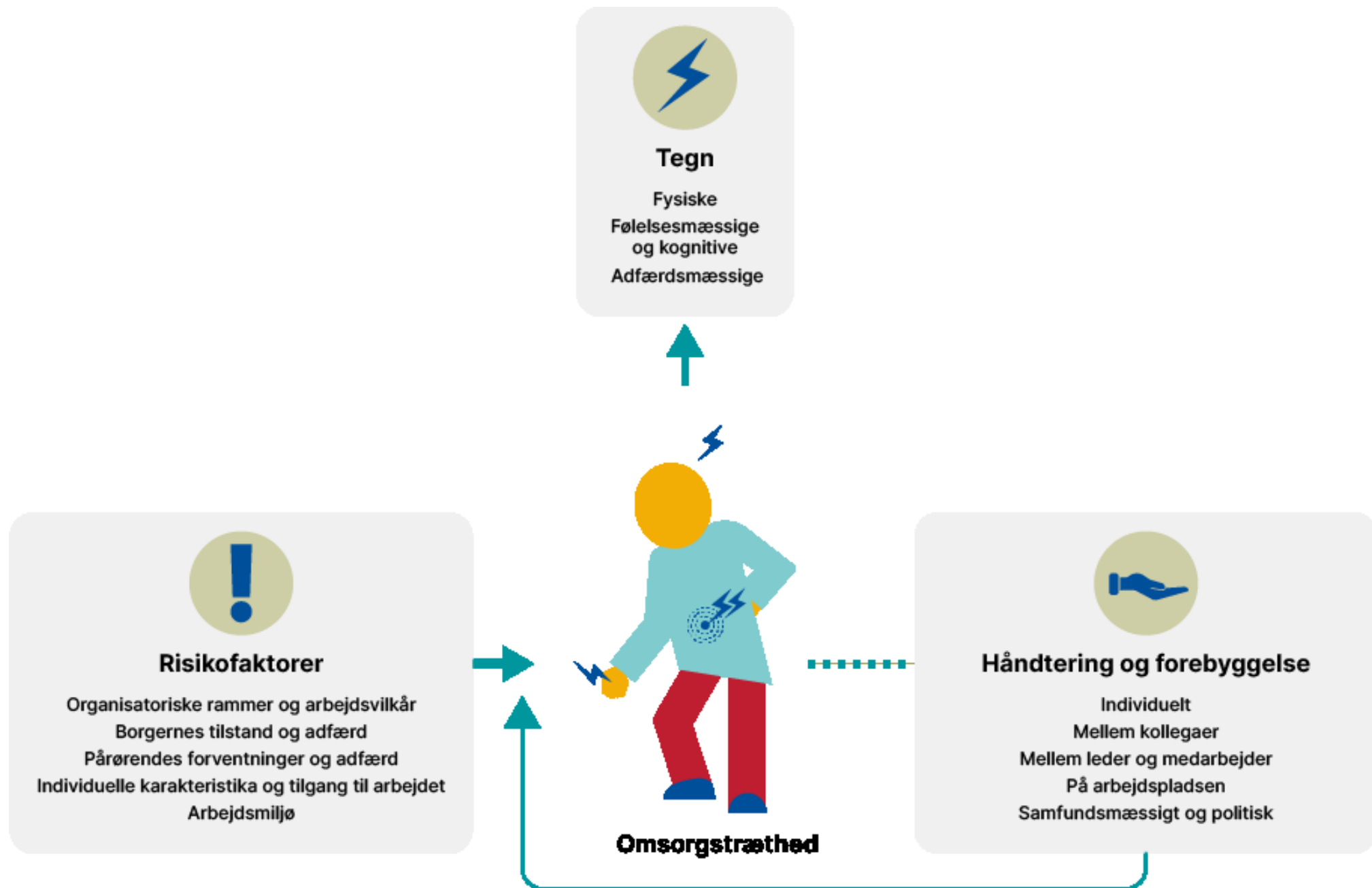
Mødet med begrebet 'omsorgstræthed'



- Begrebet omsorgstræthed var for medarbejderne ukendt og uklart. De brugte i stedet ord som *træt, presset, slidt, stresset, udmattet, overbelastet* eller *udbrændt*.
- Medarbejderne er ikke trætte af at yde omsorg, men af arbejdsbetingelser, som udfordrer omsorgsarbejdet og relationerne til borgerne.
- Undersøgelsen arbejder med en bred forståelse af fænomenet omsorgstræthed.

Folk bliver trætte af, at man ikke kan gøre det arbejde, man gerne vil. Man er følelsesmæssigt involveret. Man ønsker dem den bedste behandling, men det kan man ikke give dem. Man bliver træt af, at man ikke kan yde det, man gerne vil.

Sygeplejerske, hjemmesygeplejen



Tegn på omsorgstræthed



- Tegn beskriver, hvordan omsorgstræthed viser sig *fysisk, følelsesmæssigt, kognitivt og adfærdsmæssigt*.
- Tegn kan være både *situationsbestemte* (fx i relation til bestemte borgere) eller udtryk for en *tilstand* udviklet og forværret over længere tid.

Jeg har set kollegaer, hvor kravene fra beboere og pårørende har været så store over lang tid, at omsorgen bliver mindre, og tonen bliver hårdere. Jeg oplever tit, at det er der i en periode. Hvis man så har nogle gode kollegaer, så går det over igen.

Arbejdsmiljørepræsentant, plejehjem

Tegn



Fysiske

- Intens træthed og søvnproblemer
- Kvalme
- Hjertebanken og åndedrætsbesvær

Følelsesmæssige og kognitive

- Vrede og irritation
- Frustration
- Grådlabilitet
- Psykiske lidelser som stress og depression

Jeg har også siddet hjemme og grædt rigtig mange gange. Jeg gør det først, når jeg kommer hjem. Jeg gør det ikke på min arbejdsplads.

Social- og sundhedshjælper, plejehjem

Tegn Adfærdsmæssige



- Handlingsorienteret fremfor personcentreret omsorg
- Nedsat omhyggelighed og undgåelse af arbejdsopgaver
- Øget sygefravær

- Øget distancering både på arbejdspladsen og privat.
- Ligegyldighed og hårdt sprogbrug over for borgere og kollegaer

Min omhyggelighed forsvandt. Hvis der var lidt krummer på bordet – pyt. Hvis hun havde en plet på bukserne – det er jo ikke noget, hun dør af. Fagligt set er det vigtigt for mig – når man ikke er udbrændt, træt, slidt – at der ikke er pletter på bukserne. (...) Men det skulle bare overstås til sidst.

Social- og sundhedsassistent, hjemmeplejen

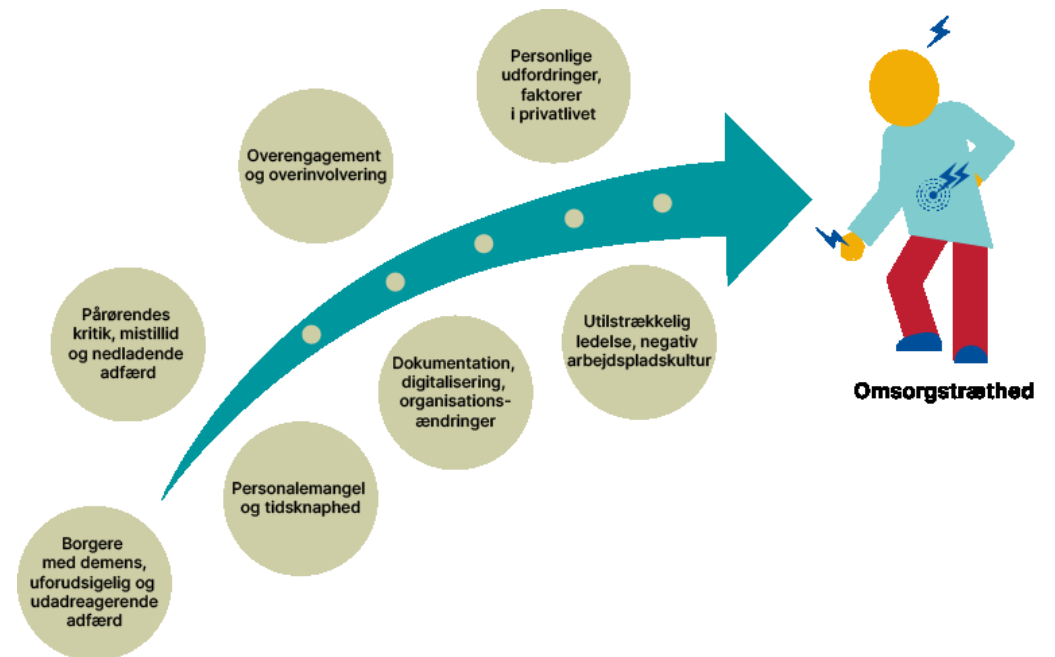
“

Mit hoved kunne ikke mere. Jeg var træt. Jeg snerrede af alt og alle. Jeg var udkørt. Det gik ud over familie og arbejde. Jeg snerrede af kollegaer, også af beboere til sidst.

Social- og sundhedshjælper, plejehjem

Risikofaktorer

- > Et vilkår eller en omstændighed, hvis tilstedeværelse kan være, men ikke nødvendigvis er, udslagsgivende for udvikling af omsorgstræthed.
- > Tilmed stor individuel variation
- > Omsorgstræthed hænger ofte sammen med en oplevelse af utilstrækkelighed, som udspringer af en kombination af udfordrende organisatoriske rammer og arbejdsvilkår og svære relationer med borgere og pårørende.



Risikofaktorer

Organisatoriske rammer og arbejdsvilkår

- Personalemangel og tidsknaphed
- Omstændelige og rigide arbejdsgange
- Øget dokumentation og digitalisering
- Ændringer i arbejdsgange og omorganiseringer
- Utilstrækkelig ledelse



Jeg har oplevelsen af, at det ikke bliver bedre. Der bliver skåret mere. Det er sværere at nå, og borgerne bliver mere komplekse. Der stilles større krav til os fra borgere, pårørende og til dokumentation. Der kommer hele tiden noget ovenpå, og vi bliver færre mennesker. Hvordan skal man nogensinde klare det? Man kan høre på sine veninder, at de har tid til at spise frokost. Her er det lidt slavearbejde.

Sygeplejerske, plejehjem

Risikofaktorer

Borgernes tilstand og adfærd



- Stadig flere ældre med komplekse sygdomsbilleder
- Særlig sygdomme (fx demens og andre psykiske lidelser) relateret til følelsesmæssige og adfærdsmæssige reaktioner 'udtømmer'
 - Oplevede nedladende kommentarer
 - Uforudsigelig og udadreagerende adfærd

Jeg fornemmer, at personalet bliver udtømt. Vi har beboere, som qua deres demens eller kognitive funktion kræver stort overskud. Hvis en beboer kalder én grimme ting, [hvordan skal] man så kunne rumme det? Så kommer man til en, som er udadreagerende. Så kommer man til en, som ikke vil være med til noget. Så til sidst har man ikke mere at give af. Ikke mere overskud. Ikke mere smil.

Sygeplejerske, plejehjem

Risikofaktorer

Pårørendes forventninger og adfærd



Medarbejderne oplever, at:

- Pårørende lader egne frustrationer gå ud over personalet.
- Pårørende stiller urealistiske krav til hjælpen og plejen
- Pårørende kritiserer og har manglende tillid til medarbejdernes faglige vurderinger
- Eksempler på overvågning og/eller trusler om at post på Facebook eller gå til medierne

Jeg kommer ind, mens han [ægtemanden] smører madpakke. Jeg venter på, at han er færdig. Han siger (..), 'ja, nogen af os har et rigtig arbejde i stedet for sådan en loppetjans'. Jeg kunne have sagt alt muligt. Det valgte jeg at overhøre. Trak på skuldrene. Vi står i det lidt for ofte.

Social- og sundhedshjælper, hjemmeplejen

Risikofaktorer

Medarbejder karakteristika og tilgange til arbejdet

- Teenagere og unge medarbejdere med psykiske og sociale udfordringer
- Ældre, erfarne medarbejdere, som har oplevet en tid med 'friskere' borgere, mindre dokumentation og digitalisering og mere tid til borgerne
- Overengagerede og/eller følelsesmæssigt overinvolverede medarbejdere
- Medarbejdere med udfordrende omstændigheder i privatlivet (sygdom eller dødsfald i nærmeste familie, børn med psykiske udfordringer)
- De medarbejdergrupper hvor der udvikles negativt socialt arbejdsmiljø domineret af kritik og brok

Håndtering og forebyggelse

5 niveauer:

- > Individuelt
- > Mellem kollegaer
- > Mellem leder og medarbejder
- > På arbejdspladsen
- > På samfundsmæssigt og politisk niveau

Håndtering og forebyggelse Mellem kollegaer

- Positiv og anerkendende stemning (fx ros, succeshistorier, sociale arrangementer)
- Åbent og tillidsfuldt arbejdsmiljø med plads til at 'læsse af', vise følelser og dele frustrationer
- Opmærksomme medarbejdere, som spotter kollegaers ændrede adfærd
- Kollegial sparring og hjælp ved nye eller vanskelige opgaver (fx mentorforløb)

“

Vi har fokus på at dele gode ting og italesætter det. Vi skal være gode til at rose hinanden, for det er ikke altid borgerne, som gør det. Vi skal rose os selv. (..) [Og så skal vi finde] et rum til at sige ting, der er svære eller skal gøres anderledes. Det hjælper. Så man ikke går med det selv, så det eskalerer. Så undgår vi mange situationer.

Arbejdsmiljørepræsentant, plejehjem

Håndtering og forebyggelse Mellem leder og medarbejder



- Tilgængelig, synlig og lydhør ledelse – som er på 'på gulvet'
 - Leder der har godt kendskab til sine medarbejdere (kan opfange første tegn på omsorgstræthed)
 - Leder der anerkender og roser medarbejdere (kan modvirke følelse af utilstrækkelighed)
- Lederen "handler" imødekommer så vidt muligt medarbejderens behov

Jeg er kreativ. Det afhænger af situationen. Nogle har brug for at møde en halv time senere og gå en halv time før, for eksempel pga. børn. Så er det det, vi gør (..).

Leder, plejehjem

Håndtering og forebyggelse På arbejdspladsen og i organisationen



- Flexibilitet i vagtplanlægningen: luftforandring og (om-)fordeling af svære opgaver
- Balance mellem faglærte og ufaglærte, fastansatte og vikarer
- Opmærksomhed på positivt og anerkendende sprogbrug i organisationen (kultur)
- Møder (kollegial sparring), supervision og opkvalificering (efteruddannelse) i bl.a. demenssygdomme, psykisk sygdom og udadreagerende adfærd

Når man har borgere med en sygdom skal man have en forståelse af, hvorfor det her menneske reagerer, som det gør. Så tror jeg, man nemmere kan undgå at blive over- eller underinvolveret, fordi man har en forståelse for det.

Leder, hjemmeplejen

