



TRONDHEIM KOMMUNE

# Samtaleguiden for helsefremmende og forebyggende hjemmebesøk



Infosenteret for seniorer  
Bodil Klungerbo, Ebba Bredland, Anne Betty Sødal og Toril Nervik  
21.01.2013

# Forord

Infosenteret for seniorer i Trondheim kommune fikk i 2011 tildelt midler gjennom Helsedirektoratets 3-årige utviklingsprosjekt for forebyggende hjemmebesøk.

I 2012 ble Infosenterets modell for forebyggende hjemmebesøk videreutviklet og beskrevet.

Det tverrfaglige teamet ved Infosenteret bidro med erfaringer fra sin praksis.

To nabokommuner bidro i utprøvingen, og en ressursgruppe med seniorer som selv hadde mottatt hjemmebesøk kom med innspill og råd.

Vi håper resultatet kan være til nytte for andre kommuner som ønsker å komme i gang med helsefremmende og forebyggende hjemmebesøk til seniorer.

Her presenteres Samtaleguiden for helsefremmende og forebyggende hjemmebesøk, som er et av resultatene i prosjektarbeidet.

Infosenteret for seniorer  
Trondheim kommune  
Prosjektarbeid i 2012

# Samtaleguiden for helsefremmende og forebyggende hjemmebesøk.

## Innhold

<a href="#">Samtaleguiden for helsefremmende og foreb. hjemmebesøk</a> .....	2
<a href="#">1. Målgruppen og måten å jobbe på</a> .....	3
<a href="#">2. Besøkerens kompetanse</a> .....	4
<a href="#">3. Praktisk før besøket</a> .....	5
<a href="#">4. Praktisk under selve besøket</a> .....	6
<a href="#">5. Kommunikasjon</a> .....	7
<a href="#">6. Kjerneområdene</a> .....	9
<a href="#">7. Etter besøket</a> .....	11
<a href="#">8. Vedlegg</a> .....	11

# 1. Målgruppen og måten å jobbe på.

## **Målgruppe: Hjemme boende seniorer som ikke mottar omfattende helse og omsorgstjenester fra kommunen.**

Infosenteret for seniorer ønsker å støtte seniorer til å leve et godt og selvstendig liv.

Tilbud om forebyggende hjemmebesøk til alle 80 åringer er vårt hovedtiltak for å gjøre dette. Måten besøkeren utfører hjemmebesøket på er av stor betydning. Etter flere års erfaring og prosjektarbeid ønsker Infosenteret for seniorer å vektlegge disse faktorene:

### **• Å sette i gang refleksjon**

Gjennom samtalen ønsker vi å påvirke til at den enkelte får hjelp til å se egne ressurser og muligheter, tenke gjennom egen situasjon i hverdagen og det å være 80 år. Gjennom relevante, åpne spørsmål og ”triggere”, utfordre den enkelte til å reflektere over sin situasjon og egne valg. Fremme bevissthet rundt muligheter og egne ressurser.

### **• Å sette i stand til å greie seg selv (helsefremmende innsats)**

Å bli eldre medfører forandringer, og det kan innebære redusert helse og tap av ressurser. Besøkerens rolle er:

- Samtale om hvordan man takler endringer som skjer i løpet av aldringsprosessen og på hvilken måte man kan styrke sin egenomsorg.
- Gi kunnskap om hva som gagnar helsen (forskning om aldring og helse).
- Aktiviteter, kultur, tilbud, tjenester og nærmiljøfaktorer er bidrag til å skape helse i hverdagslivet.
- Formidle kunnskap for å bidra til at seniorer selv kan foreta bevisste valg.
- Legge til rette for støtte og mestring.
- Å påvirke prosessen til trivsel og aktiv deltakelse, eventuelt erstatte tapte ressurser med nye.

- **Å bidra til trygghet**

Helsefremmende informasjon kan gi kunnskap og trygghet, om hvilke muligheter som finnes og hvor man skal ta kontakt hvis behov oppstår.

Trygghetsbehovet gjør seg gjeldende når man er i sårbare faser; tap av ektefelle, nedsatt førlighet, helse, rolle, boligendring og når eldre gir uttrykk for bekymring. Besøket skal bidra til trygghet for innbyggeren.

- **Å gi informasjon og å kjenne til muligheter**

Besøket er individuelt og gir tilpasset informasjon ut fra den enkeltes ståsted. Dette innebærer å ta på alvor det den enkelte forteller, hvilke verdier, roller og erfaringer den enkelte har. Helsefremmende informasjon er satt i system ut fra kjerneområder. Innbyggeren får kunnskap om kommunes tilbud. Samtalen og informasjonsbrosjyrene skal bidra til at man kan gjøre valg ut fra et informert grunnlag.

## **2. Besøkerens kompetanse**

For å ivareta målene med hjemmebesøk bør personalet være ”håndplukket” til oppgaven. Besøket skal ikke være et hyggelig kaffeselskap, og derfor er kompetansen avgjørende.

Formell kompetanse

- Bør ha 3 års høyskoleutdanning innen helse eller sosialfag
- Fordel med spisskompetanse i veiledning
- Eldres helse og geriatri som fagfelt
- Kommunikasjon ut fra ressurs fokus
- Forstå sammenhengen mellom helsefremmende og forebyggende arbeid
- Vurderingskompetanse for å fange opp endringer som den enkelte må oppmuntres til å ta tak i

## Erfaringskompetanse

- Fra møter med eldre
- Fra hjemmebesøk

## Personlig kompetanse

- Være glad i eldre mennesker og i livshistorier
- Takle uforutsigbarhet
- Ikke bli lett stresset
- Utstråle trygghet
- Tåle at det blir stille i samtalen
- Mestres å veksle mellom ulike roller

For å gjøre hvert besøk unikt er det nyttig å ha et sted å reflektere etter besøkene. Snakke med kolleger om vanskelige besøk og ulike utfordringer i samtalen. Dette for å sikre seg at besøkene ikke blir automatisert. Besøket utføres vanligvis på en hjemmearena og besøkeren kommer inn som ”gjest” på deres område. Det fordrer ydmykhet og varsomhet i besøkene. Hvis besøkeren har flere ulike roller/ arbeidsoppdrag i kommunen kan det være en ekstra utfordring. Man må da være ekstra tydelig på hvilken rolle man har i dette møtet.

## **3. Praktisk før besøket**

### **• Planlegging**

Avtal gjerne flere besøk i samme boligområde på samme dag for å spare reisetid. Hvis du har flere avtaler bør tidsintervallet være minst 2 timer. Erfaringsvis tar besøk lengre tid enn oppsatt, for eksempel der ektefelle deltar ved samtalen.

### **• Brev**

Send ut standard brev ca 14 dager før avtalen. Fastsett dato og tidsintervall for avtalen. Signer med eget navn og benytt brevark og konvolutt med kommunens logo for å vise seriositet, formalisere besøket og å skape trygghet. Det er også viktig å presisere i brevet at hjemmebesøket ikke er et ”inspeksjonsbesøk” av hjemmet(Vedlegg 1).

### • Opprett kontakt

Sjekk ut gule sider for telefonnummer og eventuelt kart. Ring dagen før avtalen for å bekrefte at du kommer og avtale endelig tidspunkt. I telefonkontakten anbefales det å ta i mot besøk selv om de oppgir å være frisk og ikke å ha behov for besøk. Selve besøket utføres vanligvis i hjemmet, men 80 åringene kan om de ønsker det velge å ha samtalen på kontoret. Vi ønsker å møte alle seniorene som har fått tilbudet.

### • Lokal kunnskap

Gjør deg kjent med nærområdet. Offentlig kommunikasjon, buss, turområder og aktiviteter. Snakk med kjentfolk for å avklare lokale utfordringer og muligheter.

### • Ta med

- Informasjonsmappen som legges igjen hos bruker (vedlegg 2).
- Notatskjema med personalia, telefonnummer og adresse (vedlegg 3).
- Støtteark for kjerneområdene (vedlegg 4).
- Ekstramateriell for eksempel vannflaske, refleks i mørketiden

### • Klargjør hodet

Før du drar ut kan det være nyttig å lese gjennom hele veiledningen for å bli påminnet mål med besøket. Det er vesentlig å legge igjen ”hjelperollen” hjemme. Du møter et selvstendig menneske som skal fortsette å mestre egen hverdag. Om du lykkes får du et møte som gir deg økt innsikt i hvordan det er å være senior. De fleste eldre opplever det hyggelig, opplever å bli sett av kommunen, sitter igjen med tanker og ny kunnskap som får betydning framover. Du får kunnskap og erfaring som du kan ta med deg videre til neste besøk.

## 4. Praktisk under selve besøket

Du presenterer deg med ID kort og informerer om at du har taushetsplikt. Innledningsvis viser man til brevet og at det er satt av konkret tid. Det er personen som har mottatt brevet vi primært ønsker å snakke med. Man bør fra starten avklare hvem som skal

delta i samtalen ved å spørre den du besøker om hva vedkommende ønsker. Det er lurt å sitte i vinkel til den andre når man samtaler. Det er lettere å vise brosjyrer, og man er mer likestilt og ikke like påtrengende som om man sitter rett overfor hverandre. Det informeres om at man vil notere stikkord underveis og at det blir opprettet et notat i kommunens journalsystem etter besøket. Muntlig samtykke blir innhentet.

Samtalen starter ved at senioren forteller om sin opplevelse av det å være 80 år. Det som kommer fram her legger føringene for resten av besøket. Besøkeren leder samtalen videre til de aktuelle kjerneområdene, og bidrar med informasjon, faktaopplysninger og trekker fram ulike brosjyrene fra Informasjonsmappen. Områdene vektlegges ut fra det som har kommet frem i samtalen. Dette er veiledende, og kan ikke følges som en oppskrift.

Besøkeren legger vekt på trygghet, tillit og åpne spørsmål. Den vi besøker er ekspert på sitt liv, sine roller og verdier. Besøkeren skal sette i gang tanker som senioren selv kan reflektere videre på. Under hjemmebesøket er aktiv lytting viktig, det er senioren som skal formidle hvordan han eller hun har det. Informasjonen skal tilpasses den enkelte, og man må bruke nødvendig tid. Man kan eventuelt avtale et nytt besøk hvis det er behov for det. Mot slutten er det lurt å oppsummere. Vi oppfordrer også alle til å ta vare på Informasjonsmappen. Hovedregelen er at den eldre selv tar de nødvendige kontakter etter besøket.

## **5. Kommunikasjon**

Det er viktig å ha fokus på følgende områder i besøket:

- Relasjonell oppvarming
  - Trygghet, tillit, høflighet, vennlig toneleie, stemning, blikkontakt
- Evne til å tilpasse seg bruker
  - Humor, kroppsspråk, talemåte/uttrykksform, blir informasjon gitt på en forståelig måte, brukers initiativ til samtaletema
  - Tempo tilpasset bruker – vent på svar



- God ledelse i besøket
- Hvordan gjøres overganger
  - Start – samtalen - trigging - informasjon – avslutning
- Gi bekreftelse, speile den andre, aktiv lytting med kroppsspråk og respons
- Stille åpne spørsmål som gir invitasjon til å delta i samtalen, ikke spørsmål som kan besvares med ja og nei.
  - ”kan du fortelle litt mer om...”
  - ”du nevnte noe om turene til butikken, kan du si litt mer om...”
  - ”Jeg forsøker å forstå det du sier, men er usikker på om jeg oppfattet riktig, kan du si litt mer om dette? ”
  - ”Hva gjør deg glad i tilværelsen?”

### **Vanskelige tema:**

Det kan dukke opp vanskelige tema i samtalen. Sorg, død, tro, depresjon, seksualitet og arvestrid er eksempler på dette. Når den eldre tar dette opp, må vi tørre å prate om det. De har ofte ingen andre å prate om disse tema med, selv om de har nære pårørende.

## 6. Kjerneområdene

### • Egenopplevelse?

#### **Hvordan er det å være 80 år?**

Livskvalitet, nærmiljø, hvordan vil du vurdere din helse? Søvn, hukommelse, energi og livsmot, rutiner og roller i hverdagen, sorg og savn, filosofi og tro.

Triggere: Hvordan utfordrer du deg selv? Hva gleder deg i hverdagen? Hvordan ønsker du å ha det? Hvordan skal du komme dit du vil? Hvordan trimmer du hodet?

### • Kosthold og ernæring

**Kan du fortelle om kostholdet ditt?** Hva mener du er et godt kosthold? Matlyst? Endring i vekt? Tilskudd? Væske? Tannhelse. Hva du spiser er viktig for helsa di.

Triggere: Kan du si litt om måltidene dine? Variasjon i måltidene? Hvor ofte spiser du? Drikke? 5 om dagen?

### • Fysisk aktivitet:

**Hvordan utfordrer du kroppen din?** Gå inne/ute? Gå på ujevnt underlag? Trapper? Endringer?

Triggere: Å utfordre i forhold til daglige gjøremål og hverdagsaktivitet, vedlikeholde kroppen, balanse, tempo, koordinasjon, fysisk styrke, kondisjon, bevegelighet. De 4 øvelsene. Prøve å komme opp fra gulvet?

### • Deltakelse

**Hvilke aktiviteter har betydning for deg?** Frivillighet? Endringer? Hobbyer/Interesser, sosialt nettverk?

Triggere: Mental og sosial aktivitet, førerkort, PC/ mobil, opparbeide nytt nettverk, sansetap, arbeidsfordeling i heimen?

- **Boligen og sikkerhet i hjemmet**

**Hva gjør at du føler deg trygg i hjemmet ditt?** Hvordan fungerer boligen din for å opprettholde hverdagsaktivitet? Brannsikkerhet. Fallforebygging.

Triggere: Bevisst ditt ansvar, rømningsplan og øvelse, lys, hjelpemidler, hørsel og røykvarsler.

- **Informasjon om kommunale tilbud**

Å vite om de muligheter som finnes, også om tjenester fra kommunen.

Triggere: Å tilpasse informasjonen individuelt.

- **Tilbakemeldinger til kommunen**

**Har du noe du ønsker å melde tilbake til kommunen?** Hva fremmer helse og deltakelse i ditt nærmiljø? Hva savner du for å kunne delta mer?

Triggere: Brøyting, buss/kommunikasjon, nærmiljø, barrierer for deltakelse mm. Informasjon om hvor de kan varsle om ulike forhold og eventuelt få hjelp til å gjøre dette.

## **7. Etter besøket**

Det er nyttig med litt tid til refleksjon etter besøkene, gjerne sammen med en kollega. Journalfør et kort notat og husk at vi ikke gjør en kartlegging. Notatet skal hjelpe deg til å huske hvem personen er ved neste kontakt. Det er kun forebyggeren og den som mottar besøket som har innsyn i journalen.

Oppfølging: Man kan avtale å ringe tilbake noen uker etter hjemmebesøket, i tilfeller der den eldre er i endring og man vurderer at slik støtte er nødvendig. Alle som har takket ja til hjemmebesøk når de er 80 år vil bli ringt opp et år senere for en oppfølgings-samtale. De er også velkommen til selv å ta kontakt i mellomtiden hvis behov oppstår.

Systemnivå: Besøkeren mottar jevnlig informasjon som kan benyttes i planlegging på systemnivå, og denne skal bringes tilbake til kommunen gjennom gjeldende rutiner.

## **8. Vedlegg**

1. Brevet
2. Informasjonsmappen
3. Samtalenotat ved hjemmebesøk
4. Kjerneområder – støtteark

## Vedlegg 1 Brevet



Til \_\_\_\_\_ Dato:

### **Helsefremmende hjemmebesøk til deg, født i 1932**

Trondheim skal være en god by å bli gammel i. Infosenteret ønsker å støtte seniorer til å leve et godt og selvstendig liv.

Innbyggerne i Trondheim kommune får tilbud om hjemmebesøk det året de fyller 80 år. Du trenger ikke å ha problemer i hverdagen for å ha glede av besøket. Vi ønsker å møte alle dere som ikke mottar hjemmetjenester eller bor i sykehjem. Vi skal ikke kartlegge eller inspisere hjemmet ditt. Hensikten med besøket er:

- en samtale om det som har betydning for hverdagsliv og helse
- å snakke om gleder og utfordringer du opplever
- å være en veiviser i Trondheim kommune og andre virksomheter
- du vil motta en mappe med nyttig informasjon

Besøket er planlagt: \_\_\_\_\_ mellom klokken 9-15.30. Besøket er frivillig og vil vare ca 1 time. Vi vil ringe deg i forkant av besøket, og anslå et klokkeslett. Vennligst ingen servering.

Hvis du ikke ønsker besøk eller at tidspunktet ikke passer, ber vi om at du ringer oss på telefon **72 54 67 91**. Vi kan også avtale å ta samtalen på vårt kontor, hvis det fungerer bedre for deg.

Vi håper du vil ta imot oss, og ser fram til å møte deg.

Med hilsen  
TRONDHEIM KOMMUNE  
Infosenteret for seniorer

## Vedlegg 2. Informasjonsmappen

### Informasjonsmappen

Vi deler informasjonen inn etter kjerneområder

Vistittkort: [www.trondheim.kommune.no/seniorinfo](http://www.trondheim.kommune.no/seniorinfo)

#### Ernæring

Matnyttige råd til seniorer, Grafisk-senter.Postmottak@trondheim.kommune.no

#### Fysisk aktivitet

65 + [www.helsedirektoratet.no](http://www.helsedirektoratet.no) best.nr. IS-1732

Treningsgrupper i bydeler TK til bruk internt

Seniordans [www.seniordans-i-norge.no](http://www.seniordans-i-norge.no)

Øvelser for å styrke bena Grafisk-senter.Postmottak@trondheim.kommune.no

#### Deltakelse/aktiviteter

Aktiviteter ved Hornemansgården [www.hornemannsgården.no](http://www.hornemannsgården.no)

Den kulturelle spaserstokken [www.trondheim.kommune.no/seniorkultur](http://www.trondheim.kommune.no/seniorkultur)

Trondheims Frivilligsentraler TK til bruk internt  
65+ bilfører [Vegvesen.no/65](http://Vegvesen.no/65) pluss

#### Sikkerhet i hjemmet

Trygghet i hjemmet for eldre [www.dsb.no](http://www.dsb.no)

Sjekkliste Forbyggende brannvern TK til bruk internt

Fakta og tips for å forebygge fall TK til bruk internt

## **Kommunal informasjon**

**Trygghetsavdelingen**

TK til bruk internt

(alle under)

Vistamar

Egenbetaling for helse og velferdstjenester

-telefon nummer til enhet for ergo og fysioterapi i bydel

**Informasjon til seniorer**

**Infosenteret for seniorer**

**Ressursenteret for demens**

**Hørselsrådgivning**

**Hjelpemidler/Korttidslån**

**Eldrerådet**

## **EVENTUELT BROSJYRER**

**Vurdering av fallrisiko hos eldre** St.Olavs hospital,

Avd for geriatri

**Arrangement på Biblioteket**

www.trondheim.kommune.

no/folkebiblioteket

**Tryggbo A/S**

www.tryggbo.no

**Produksjonskjøkkenet - "det er servert"**

**ICA Bringerservice**

**Ergo/fysio telefonnummer for tidlig intervensjon, TK internt bruk**

**Trondhjems Hospital rengjøring**

**Husmorvikarsenteret as**

**Turistforeningens turer**

www.tt.no/index.php?fo\_id=774

**Vil du ha en treningskompis**

www.kreftforening/sok/?search  
=treningskompis

**Vern for eldre**

[www.vernforeldre.no](http://www.vernforeldre.no)

**10 tegn på demens**

www.nasjonalforeningen

**Besøksvenn**

www.rodekors.no

**Bydelsaktiviteter**

TK til bruk internt

**Aktivitetstilbud i Tr.heim - for eldre med nedsatt syn, TK til internt bruk**

**Strindamarka Vel**

www.strindamarkavel.no

**Seniornett Norge**      [www.seniornett.no/Trondheim](http://www.seniornett.no/Trondheim)

TK til internt bruk = kopierte A4 ark med informasjon som gjelder i Trondheim kommune.



Vedlegg 3. Samtale notat ved hjemmebesøk

**NOTATER VED HJEMMEBESØK**

**DATO:**

**NR.**

Navn: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_ Postnr: \_\_\_\_\_

Fødselsnummer: \_\_\_\_\_ Telefon: \_\_\_\_\_ Mobil: \_\_\_\_\_

**KJERNEOMRÅDER VED HJEMMEBESØKENE:**

• **Egenopplevelse:**

• **Kosthold og ernæring:**

• **Fysisk aktivitet:**

• **Deltakelse:**

• **Boligen og sikkerhet i hjemmet:**

• **Informasjon om kommunale tilbud:**

• **Tilbakemeldinger til kommunen:**

• **Videre avtaler?**

## Vedlegg 4. Kjerneområder støtteark

- **Egenopplevelse**

**Hvordan er det å være 80 år?**

Livskvalitet, nærmiljø, hvordan vil du vurdere din helse? Søvn, hukommelse, energi og livsmot, rutiner og roller i hverdagen, sorg og savn, filosofi og tro.

Triggere: Hvordan utfordrer du deg selv? Hva gleder deg i hverdagen? Hvordan ønsker du å ha det? Hvordan skal du komme dit du vil? Hvordan trimmer du hodet?

- **Kosthold og ernæring**

**Kan du fortelle om kostholdet ditt?** Hva mener du er et godt kosthold? Matlyst? Endring i vekt? Tilskudd? Væske? Tannhelse. Hva du spiser er viktig for helsa di.

Triggere: Kan du si litt om måltidene dine? Variasjon i måltidene? Hvor ofte spiser du? Drikke? 5 om dagen?

- **Fysisk aktivitet:**

**Hvordan utfordrer du kroppen din?** Gå inne/ute? Gå på ujevnt underlag? Trapper? Endringer?

Triggere: Å utfordre i forhold til daglige gjøremål og hverdagsaktivitet, vedlikeholde kroppen, balanse, tempo, koordinasjon, fysisk styrke, kondisjon, bevegelighet. De 4 øvelsene. Prøve å komme opp fra gulvet?

- **Deltakelse**

**Hvilke aktiviteter har betydning for deg?** Frivillighet? Endringer? Hobbyer/Interesser, sosialt nettverk?

Triggere: Mental og sosial aktivitet, førerkort, PC/ mobil, opparbeide nytt nettverk, sansetap, arbeidsfordeling i heimen?

- **Boligen og sikkerhet i hjemmet**

**Hva gjør at du føler deg trygg i hjemmet ditt?** Hvordan fungerer boligen din for å opprettholde hverdagsaktivitet? Brannsikkerhet. Fallforebygging.

Triggere: Bevisst ditt ansvar, rømningsplan og øvelse, lys, hjelpemidler, hørsel og røykvarsler.

- **Informasjon om kommunale tilbud**

Å vite om de muligheter som finnes, også om tjenester fra kommunen.

Triggere: Å tilpasse informasjonen individuelt.

- **Tilbakemeldinger til kommunen**

**Har du noe du ønsker å melde tilbake til kommunen?** Hva fremmer helse og deltakelse i ditt nærmiljø? Hva savner du for å kunne delta mer?

Triggere: Brøyting, buss/kommunikasjon, nærmiljø, barrierer for deltakelse mm. Informasjon om hvor de kan varsle om ulike forhold og eventuelt få hjelp til å gjøre dette.

