



Patienternes oplevelse af frivillighed på OUH



SYDDANSK
SUNDHEDSINNOVATION



Patienternes oplevelse af frivillighed på OUH

Maj 2024

Syddansk Sundhedsinnovation
Forskerparken 10 G + H
5230 Odense M

Syddansksundhedsinnovation.dk

Marie Harup Jensen, Innovationskonsulent
Charlotte Maria Max, Innovationskonsulent

Layout: Mette Louise Andersen /
Syddansk Sundhedsinnovation

Fotos: Getty Images

Indhold

| | |
|---|-----------|
| Resumé | 3 |
| Indledning og formål | 4 |
| Metode | 6 |
| Metoder til dataindsamling | 6 |
| Deltagende afdelinger og metodefordeling | 6 |
| Deltagende patienter | 7 |
| Metodiske styrker og begrænsninger | 7 |
| De frivilliges tilbud | 8 |
| Indsigter | 10 |
| Praktisk hjælp | 12 |
| Støtte i sygdommen | 13 |
| Hjælp til håndtering af følelser og bekymringer | 14 |
| Stemning og hygge | 15 |
| Tre patienter | 17 |
| Knud, 59 år | 18 |
| Tove, 88 år | 19 |
| Emil, 27 år | 20 |
| Opmærksomhedspunkter | 21 |
| Konklusion | 23 |

Resumé

OUH vil gerne vide mere om, hvordan patienterne oplever de tilbud og aktiviteter, som frivillige udbyder på sygehuset.

Derfor har Syddansk Sundhedsinnovation i første kvartal 2024 udført denne undersøgelse, der fokuserer på, hvilken værdi de frivillige aktiviteter skaber under patienternes ophold på OUH. Dette ud fra en både kvalitativ og kvantitativ tilgang, der har involveret i alt 11 forskellige afdelinger på tværs af Odense og Svendborg, samt fem forskellige typer af frivillige tilbud.

Undersøgelsen viser, at patienter og pårørende på OUH værdsætter mødet med de frivillige. De frivillige skaber værdi gennem praktisk hjælp, støtte i sygdommen, håndtering af følelser og

bekymringer, samt stemning og hygge under opholdet, hvilket forbedrer oplevelsen af at være patient på OUH.

Samarbejdet med frivillige på OUH er allerede i rivende udvikling. Undersøgelsens resultater indikerer, at samarbejdet med frivillige og civilsamfundsorganisationer også fremadrettet med fordel kan plejes og opdyrkes for at gavne endnu flere brugere af hospitalet.

Undersøgelsen peger desuden på et par generelle opmærksomhedspunkter. Dette omfatter dels et ønske fra patienter om endnu mere frivillighed

og dels et behov for frivillige, der kan kommunikere med ikke-dansktalende patienter. Endelig peger undersøgelsen på overvejelser om at inddrage frivillige yderligere på afdelinger med akutte patienter.

Rapporten konkluderer, at frivillige på OUH generel spiller en væsentlig positiv rolle i at forbedre patienternes oplevelse og trivsel under sygehusopholdet.

Indledning og formål

Hver dag udfører frivillige et stort stykke arbejde på danske sygehuse. Det gælder også på OUH, hvor frivillige (tilknyttet civilsamfundsorganisationer eller organiseret af OUH selv) tilbyder alt fra vejvisning til rådgivning, nærvær og kaffe.

Syddansk Sundhedsinnovation har i foråret 2024 udført en undersøgelse for Patient- og Pårørendeservice af patienternes oplevelse af frivillighed på OUH. Undersøgelsens formål har været at belyse, hvilken kvalitativ værdi de frivilliges tilbud tilfører under patienternes ophold på sygehuset.

Undersøgelsen tager overvejende udgangspunkt i patienternes perspektiv med inddragelse af pårørende i de tilfælde, hvor det har været muligt. Patient- og Pårørendeservice efterspurgte en systematisk belysning af patientperspektivet: Hvad synes patienter og pårørende om de frivilliges tilstedeværelse på OUH og den kontakt, de oplever med de frivillige? Dét belyser denne undersøgelse.

Konkret bygger undersøgelsen på feltarbejde på fem afdelinger på OUH i hhv. Odense og Svendborg, hvor observationer af de frivilliges interaktioner med patienterne er kombineret med korte patientinterviews. Desuden bygger undersøgelsen på en kort spørgeskema udsendt til patienter fra 6 forskellige afsnit med en bred repræsentation af frivillige tilbud.

Denne rapport udfolder indsigterne fra undersøgelsen. Det er ikke undersøgelsens formål at evaluere de enkelte frivillige eller aktiviteter, men nærmere at give et generelt indblik i patienternes oplevelse. Derfor er præsentationen af indsigter knyttet til patienthistorier og beskrivelser af den værdi, de frivillige skaber – nærmere end til den enkelte frivillige eller aktivitet.

Undersøgelsen omfatter ikke udfordede anbefalinger ift. det videre arbejde med frivillighedsarbejdet på OUH. Intentionen er dog, at undersøgelsens indsigter bidrager med et udvidet vidensgrundlag for det fremtidige arbejde.

Syddansk Sundhedsinnovation og Patient- og Pårørendeservice ønsker at sige tusind tak til alle involverede afdelinger og frivillige. Desuden skal der lyde et stort tak til de patienter og pårørende, som tog sig tid til besvare spørgeskemaer og interviewspørgsmål. Tak!

God læselyst.



Metode

Metoder til dataindsamling

Undersøgelsen bygger på dataindsamling på en række afdelinger på OUH i Odense og Svendborg:

Kvalitativ dataindsamling

Data er indsamlet gennem besøg på fem forskellige afdelinger på OUH, som samarbejder med frivillige. Her er der lavet observationer af de frivilliges interaktioner med patienter og pårørende. Hertil små interviews med udvalgte patienter og pårørende.

Kvantitativ dataindsamling

Data er indsamlet via en kort spørgeskemaundersøgelse til patienter fra 6 udvalgte afdelinger på OUH. Der blev indhentet samtykke til udsendelse af spørgeskemaerne blandt patienter, som blev udskrevet fra de givne afdelinger i uge 9. Spørgeskemaerne er herefter blevet sendt digitalt via e-boks til de patienter, som gav samtykke.

Alle data i både den kvalitative og kvantitative del af undersøgelsen er anonymiserede.

Deltagende afdelinger og metodefordeling

De deltagende afdelinger er udvalgt med henblik på at opnå en god spredning ift. patienttyper, typer af frivillige tilbud og erfaring med at samarbejde med frivillige.

Nedenfor ses de involverede afdelinger og hvilken del af undersøgelsen, de har indgået i.

| DELTAGENDE AFDELINGER | KVANTITATIV | KVALITATIV |
|-------------------------------|-------------|------------|
| Odense | | |
| Hæmatologisk afdeling X | | |
| MCS 1 og MCS 2 | | |
| Ortopædkirurgisk afdeling O | | |
| Hjertemedicinsk afdeling B | | |
| Geriatrisk afdeling G | | |
| OUH's forhal | | |
| Svendborg | | |
| Kirurgisk afdeling A4 | | |
| MK/Karma Medicinsk afdeling M | | |

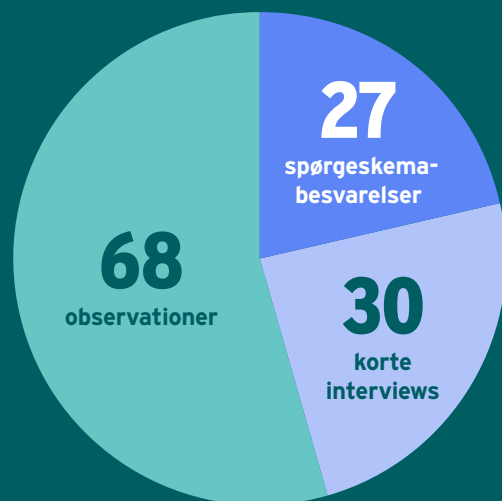
Deltagende patienter

- fordelt på observationer, små interviews og spørgeskema-besvarelser

I alt indgår 125 patienter og pårørende i undersøgelsens datagrundlag. Dette fordeler sig på

93 patienter og 32 pårørende

FORDELINGEN MELLEM SPØRGESKEMA-BESVARELSER, KORTE INTERVIEWS OG OBSERVATIONER I DATAGRUNDLAGET



Metodiske styrker og begrænsninger

Undersøgelsens dataindsamling har både sine styrker og begrænsninger. Undersøgelsen er stærk ift. antallet af patienter inkluderet i observationer og interviews i den kvalitative del af dataindsamlingen. Her har der været mulighed for at observere et bredt udsnit af interaktioner mellem patienter, pårørende og frivillige samt indsamle udsagn fra en stor gruppe af patienter og pårørende.

Undersøgelsens kvantitative materiale er til gengæld begrænset af et relativt lavt antal respondenter – til trods for stor velvilje fra personalet på de udvalgte afdelinger, som hjalp med at informere og indsamle samtykke fra patienterne. Spørgeskemaet blev udsendt til 50 patienter, hvoraf 27 svarede. Af de 27 besvarelser har kun 8 af patienterne haft interaktion med frivillige under deres indlæggelse. Derfor kan det kvantitative materiale supplere og underbygge det kvalitative – men det har ikke tyngde til at stå alene.

INTERAKTION MED FRIVILLIGE



De frivillige tilbud

Selvom denne undersøgelse ikke er en evaluering af de enkelte organisationers tilbud eller den enkelte frivillige indsats, er det relevant at vide en smule om, hvilken type tilbud, der har indgået i undersøgelsen.

| DELTAGENDE AFDELINGER | RØDE KORS PATIENT-STØTTER | ÆLDRE SAGENS HOSPITALS-VENNER | KRÆFTENS BEKÆMPELSE | HJERTE-FORENINGEN | APP-GUIDERNE |
|-----------------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------|-------------------|--------------|
| Odense | | | | | |
| Hæmatologisk afdeling X | | | | | |
| Hjertemedicinsk afdeling B | | | | | |
| Geriatrisk afdeling G | | | | | |
| OUH's forhal | | | | | |
| Svendborg | | | | | |
| Kirurgisk afdeling A4 | | | | | |
| MK/Karma Medicinsk Afdeling M/FAM | | | | | |

Der følger her en kort beskrivelse af de fem tilbud, som undersøgelsens kvalitative feltarbejde tager udgangspunkt i. Det er vigtigt at understrege, at der er mange flere frivillige organisationer og tilbud til stede på OUH, og at dette derfor kun er et udpluk.

App-Guiderne

App-Guider er OUH's egne frivillige og hjælper sygehusets patienter og pårørende med de sundheds-apps, man kan have brug for under sit forløb på OUH. Det kan være Mit Sygehus, videokonsultationer, bestilling af blodprøver eller aktivering af NemSMS. App-Guider findes i forhallen i Odense, hvor alle kan henvende sig i åbningstiden. I denne undersøgelse har vi fulgt to frivillige App-guider i deres interaktion med patienter og pårørende.

Ældre Sagens Hospitalsvenner

Ældre Sagens Hospitalsvenner støtter og hjælper ældre patienter, så de ikke er alene i deres sygdomsforløb og under opholdet på hospitalet. I denne undersøgelse har vi fulgt en frivillig fra Ældre Sagen i hendes arbejde i Geriatrisk Ambulatorium, hvor hun tilbyder kaffe og chokolade, taler med patienterne og hjælper efter behov.

Tid og Nærvær, Kræftens Bekæmpelse

Frivillige fra Kræftens Bekæmpelse laver aktiviteter for patienterne på Hæmatologisk Afdeling X. Det kan være alt fra samtaler til gåture og servering af kaffe og kage. I denne undersøgelse har vi fulgt to frivillige på deres faste rute rundt med kaffe og brunsviger til patienter og pårørende.

Røde Kors Patientstøtter

Røde Kors' patientstøtter møder patienter og pårørende på afdelingerne og kan tilbyde omsorg i form af bl.a. kaffe, selskab og samtaler. Vi har fulgt to patientstøtter på en rute rundt til patienterne på Kirurgisk Afdeling samt MK/Karma Medicinsk Afdeling M/FAM i Svendborg.

Hjerteforeningens Patientstøtter

Hjerteforeningens patientstøtter tilbyder støtte til hjertepatienter i forbindelse med deres ophold på OUH. De har alle selv erfaring med hjertesygdom og kan således rådgive patienterne på baggrund af personlig erfaring. I denne undersøgelse har vi fulgt tre frivillige patientstøtter på en tur rundt til patienterne på hjerteafdelingens sengeafsnit.

– Personalet er glade for, at vi kommer. Der bliver altid taget godt imod os.

Frivillig

– Det er simpelthen så givende at være her

Frivillig

– Jeg føler, at jeg har gjort en forskel hver gang jeg går herfra. (...) Man får jo simpelthen så meget igen. Sådan en feedback får man jo ikke, hvis man serverer en kop kaffe derhjemme

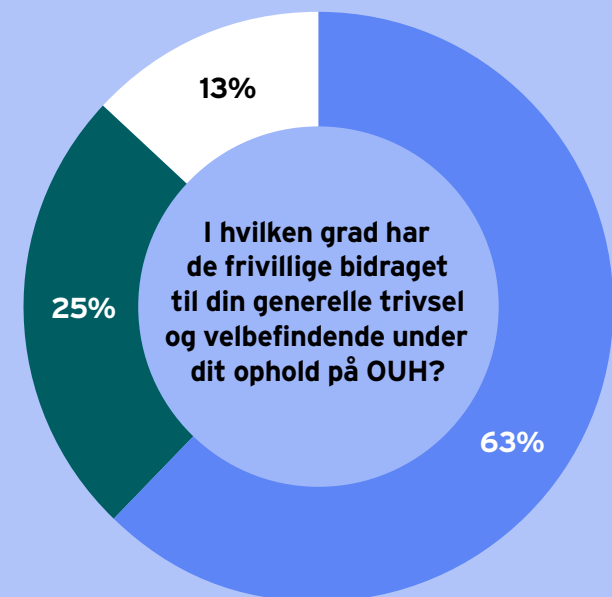
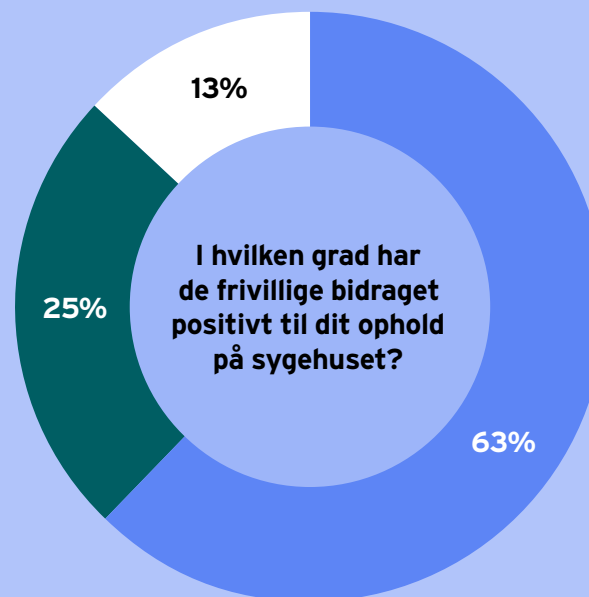
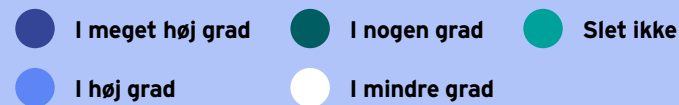
Frivillig

Indsigter

Undersøgelsen viser overordnet, at de frivilliges tilstedeværelse og støtte er meget værdsat af patienter og pårørende.

Både patienter og pårørende giver hyppigt spontant udtryk for deres taknemmelighed og tilfredshed i interaktionen med de frivillige, og de bekræfter det positive indtryk i såvel spørgeskema som interviews.

Størstedelen af patienter siger ja tak til de frivilliges tilbud, når de fx kommer rundt og tilbyder en snak eller en kop kaffe. I de tilfælde, hvor der takkes nej, forklarer patienten som regel, at han eller hun er for træt eller for dårlig.



Analysen viser, at de frivilliges tilstedeværelse og tilbud særligt skaber værdi for patienter og pårørende på fire områder:



**PRAKTISK
HJÆLP**



**STØTTE I
SYGDOMMEN**



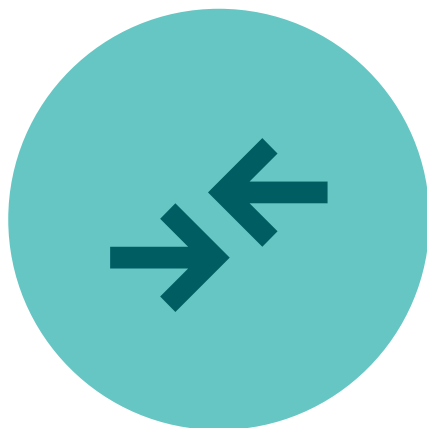
**HJÆLP TIL
HÅNDTERING AF FØLELSER
OG BEKYMRINGER**



**STEMNING OG
NÆRVÆR**

Besvarelsene i undersøgelsens kvantitative del underbygger også de fire områder som centrale. Patienterne i survey'en angiver bl.a. at have haft interaktion med og glæde af de frivillige i forhold til vejvisning, mad og drikke, samtaler om deres sygdom og generel omsorg. De fire områder vil blive udfoldet i det følgende ét ad gangen. Det kan sagtens forekomme, at patienter og

pårørende oplever værdien af de frivilliges tilbud på flere områder på samme tid og i forskellige kombinationer. Særligt de to sidstnævnte områder – **hjælp til håndtering af følelser og bekymringer** samt oplevelsen af, at de frivillige bidrager med **stemning og nærvær** – fyldte meget i patienter og pårørendes udsagn.



Praktisk hjælp

Den praktiske hjælp under sygehusopholdet er ét punkt, hvor patienter og pårørende særligt oplever at have glæde af de frivilliges indsats.

Den praktiske hjælp gør det lige lidt lettere at være på sygehuset og kan være en kærdkommen håndsrækning på områder, hvor personalets tid og mulighed for at hjælpe er begrænset.

Det kan handle om at hente et ekstra glas vand til den sengeliggende patient eller at rette lidt på hovedpudden. At sidde og vente med den lidt forvirrede ældre patient i ambulatoriet, indtil Flextrafik kommer. Eller at sørge for, at patienter, som sidder og venter længe, har mulighed for at få noget at spise – efter aftale med personalet:

– Havde ikke spist noget og havde ikke noget med. Jeg fik den dejligste sandwich

Fritekstbesvarelse fra patient i spørgeskema

Det kan også handle om den helt praktiske hjælp til at finde vej på sygehuset eller at få installeret en app på telefonen, som gør det lettere at holde overblik over behandlingsforløbet:

– Nu har jeg fået app'en installeret. Så kan jeg gå hjem og kigge på det. Det kan jeg nok godt finde ud af

Patient

– Jeg har også set frivillige som hjælper med at finde rundt. De er rigtig fint at de er der – det er jo ikke så nemt at finde rundt her.

Patient

De frivillige er ikke altid i stand til at løse patienternes udfordringer – men i så fald henviser de gerne videre til, hvor hjælpen findes:

– De kunne jo ikke løse vores problem. Men vi fik hjælp til, hvordan vi kommer videre. Ellers havde vi jo opgivet det

Pårørende

Enkelte patienter udtrykker en betænkelighed ved, om man kan stole på de frivillige, fx i forhold til udlevering af personoplysninger ifm. installation af fx Mit sygehus og andet. De frivillige i undersøgelsen bærer dog alle tydelige skilte, som viser, hvem de er, og hvor de er tilknyttet – og en betænkelig patient blev hurtigt betrygget ved nærmere samtale med de frivillige:

– Jeg spurgte lidt ind til deres baggrund, fordi jeg har jo lige udleveret alle mine personoplysninger til dem. Jeg ved jo ikke, hvem de er. Men jeg stoler på dem. De er ikke bare lige kommet ind fra gaden.

Patient



Støtte i sygdommen

Nogle patienter og pårørende finder særligt værdi i de frivilliges tilbud i form af støtte og vejledning, når man er et svært sted i livet – nemlig midt i et sygdomsforløb.

For nogle handler det om at blive gjort opmærksom på, hvor man kan finde yderligere viden, hjælp og ligesindede – fx ved at få udleveret en brochure om en patientforening og et telefonnummer, man altid kan ringe til for rådgivning – også når man er hjemme igen.

Det kan også handle om, at patienten kan få en fortrolig snak med en, som selv har prøvet at være i samme situation og dermed kan dele erfaringer om op og nedture og hvad man kan gøre i den givne situation.

– Det var da rart. Lige at snakke med en der selv har været i situationen. Han så jo frisk ud. Han gav mig nogle gode konkrete fifte. træning – hvad man kan gøre.

Patient

Den frivillige kan i nogle tilfælde også blot bidrage med lidt almindelig small talk om patientens situation og deres ophold på sygehuset den pågældende dag, og på den måde være med til fx at få ventetiden til at gå og gøre det lidt rarere at være i situationen:

Uddrag fra observationsnoter

Patienten fortæller, at hun skal have lavet nogle blodprøver, og de taler lidt om, hvordan hun har det – at ventetiden føles lang og at hun har smerter, som er træls. Hun ser ud til at være meget glad for kontakten og tager momentvis den frivillige i hånden.

Flere af de frivillige udtrykker dog, at de er meget opmærksomme på grænsen mellem deres egen opgave og personalets. De begiver sig ikke ud i at rådgive patienterne om det læge- eller sygeplejefaglige:

– Jeg kan godt finde på at anbefale dem at få noget at drikke. Men jeg blander mig aldrig i deres behandling eller det lægefaglige. Hvis de har spørgsmål til det lægen sagde, hjælper jeg dem med at komme i kontakt med en, der kan hjælpe.

Frivillig



Hjælp til håndtering af følelser og bekymringer

Et tredje vigtigt område, hvor patienter og pårørende finder værdi i de frivilliges tilbud, er i forhold til håndtering af de mange svære følelser og bekymringer, som kan opstå i forbindelse med et sygdomsforløb og sygehusophold. Tankerne kan hobe sig op, og der kan være behov for at få ventileret det, som trykker. Her tilbyder de frivillige et lyttende øre, tid, nærvær og menneskelig kontakt. Flere patienter giver udtryk for deres taknemmelighed for dette:

– Det er altså rigtig godt I er her. Jeg har snakket med nogen andre frivillige de andre dage. Det kan jo godt kikse lidt det hele nogle gange. Der er det super at have jer!

Patient

For nogle patienter er der ikke så mange besøg under opholdet på sygehuset og ikke så mange at tale med.

– Jeg tænker at det er rigtig fint for dem, der kommer alene og måske ikke har så mange at snakke med. Så er der en at tale med her.

Pårørende

Netværket kan være begrænset, men det kan også handle om, at man ikke ønsker at dele alle tanker og bekymringer med de nærmeste pårørende:

– Mine børn behøver ikke lige at vide hvor skidt det står til, men så kan jeg jo snakke med min ven og jer. Det har altså været hårdt.

Patient

Nogle patienter nævner også, at de kan bruge de frivillige på en anden måde, end de bruger personalet. Mens de bruger personalet til de somatiske spørgsmål, deler de i højere grad tanker om det psykiske aspekt af at være syg med de frivillige:

– Det er rart at snakke med nogle om det psykiske. Det har jeg virkelig brug for. Jeg har angst. Men det snakker jeg jo ikke med personalet om.

Patient

De frivillige spiller på den måde en vigtig rolle for mange patienter ift. at håndtere det, som er svært, når man er syg og tilbringer meget tid alene. Flere frivillige fortæller, at det er let at mærke, om patienten har lyst til at snakke:

– Vi kan nemt mærke, om de har behov. Vi trænger os ikke på. Det skal være naturligt.

Frivillig



Stemning og hygge

Det sidste område identificeret i undersøgelsen, hvor patienter og pårørende oplever værdi af de frivilliges indsats, er i forhold til at skabe god stemning og skabe hygge under opholdet på sygehuset. Det kan handle om at bidrage med godt humør, en let samtale om vind og vejr, en kop kaffe, et dejligt stykke kage. Alt sammen ting, der bidrager til at gøre opholdet på sygehuset mere trygt og rart og tage tankerne lidt væk fra sygdom og bekymringer hvis det er det, patienten eller de pårørende har brug for. Nedenstående eksempel er fra en eftermiddag i et ambulatories venteværelse:

Uddrag fra observationsnoter

Det ældre ægtepar kommer hurtigt ind til deres aftale ved ankomst til ambulatoriet, men sidder så længe og venter på flextrafik bagefter. De får serveret kaffe og chokolade af den frivillige og snakker en masse med hende – om letbanen, sygehusbyggeri, socialdemokrater, byudvikling og meget mere. De griner og smiler alle tre.

Flere frivillige fortæller, at de netop gør en kunst ud af samtalen om andet end sygdom – og at de har tiden til at blive i samtalen så længe patienten ønsker det:

– Vi forsøger tit at snakke med dem om noget andet end sygdommen – for det har de jo sygeplejerskerne til. (...) Vi har jo bedre tid end sygeplejerskerne. Vi skal ikke ud og tage en klokke.

Frivillig

Den tilgang lønner sig. Flere patienter og pårørende fortæller, at de sætter stor pris på den stemning, de frivillige er med til at skabe:

– Det her er den bedste afdeling! Her er den bedste atmosfære. De er SÅ søde her – og det bidrager hun (den frivillige) da bestemt til.

Patient

– Det lyder næsten mærkeligt at sige det når det er et sygehus, men det er simpelthen så hyggeligt at komme her. De er alle sammen så søde. Også de frivillige.

Pårørende

Nogle patienter beder endda specifikt om at få tid i ambulatorierne de dage, hvor de ved, at de frivillige kommer – og at der dermed er mulighed for kaffe, kage og nogle at tale med:

– Jeg har forlangt, at det skal være om onsdagen, at jeg kommer her, for så kommer de frivillige også. (...) Jeg er her jo i lang tid ad gangen. Så er det dejligt, at der er nogen at snakke med.

Patient

Ikke alle patienter ønsker en længere samtale med de frivillige. Mange sætter blot pris på den korte interaktion og udveksling af en kop kaffe og et stykke kage. Det kan synes som en lille ting – men flere giver udtryk for, at det gør en positiv forskel. En patient, som har haft mange, lange indlæggelser og derfor har mødt de frivillige mange gange, fortæller:

– Jeg kan jo høre, at der er mange andre patienter på stuerne, der får sig nogle lange snakke med de frivillige. Jeg har nu mest talt med dem om kaffen og kagen... Men dét, at de er der, og at nogen kommer og tilbyder det – det er da en gestus. Det er da flot. Det gør da, at man føler sig set.

Patient

Tak for jeres omsorg

Jeg syntes de var flinke

Det er I altså gode til

Det er jo VILD luksus!

Værdsættelse har mange udtryk

Der er service på her

Ej hvor fint

Det er da rigtig godt I kommer rundt

Ej hvor er det fint I kommer

Det er da fantastisk!

De var jo søde og rare. Så det var en fin oplevelse

Åhh JA tak! Jaaaamen altså ...

Jamen det var da vældigt!

Vi har absolut ikke noget at klage over

Tak for opmærksomheden

Du kan ROLIGT skrive, at det har været en god oplevelse!!

Hvor heldig kan man lige være?!

Jeg var spændt på, om jeg nåede at se de frivillige i dag

Det er da virkelig en god ting

Godt initiativ

Ej, det er da noget fornemt noget, det her!

Det var lige, hvad jeg havde drømt om!

Ej det er da alt for galt! Det er jo den rene luksus!

Mange tak fordi I kom

Det er ikke så ringe

Uhhh hvor ser det godt ud!

Gør I det her hver uge? Det var dog fantastisk!

Tre patienter

Over de næste sider skitseres tre **fiktive patienter**, der med hver deres patienthistorie illustrerer, hvordan det kan opleves at møde de frivillige på OUH. Denne form for fiktive personer kaldes også **'personas'**, og er et metodisk greb, som har til formål at give en dybere forståelse og et empatisk fokus, hvor patientgruppen bliver mere levende.

Personas anvendes i denne undersøgelse til at beskrive forskelle og ligheder mellem patienterne i undersøgelsen, samt deres oplevelser med de frivillige. Selvom de tre personas er fiktive, bygger de **virkelighedsnært på kombinationer af den data, der er indsamlet gennem undersøgelsen.**



Praktisk hjælp
Hjælp til håndtering
af følelser og
bekymringer



Knud, 59 år

MEKANIKER

– *Det er en fin idé at I [frivillige] kommer her. Hver gang jeg kan få læsset lidt af, hjælper det mig. Hold kæft det betyder meget!*

Knud blev indlagt og akutopereret for akut tarmslyng for 3 uger siden uden at have følt sig syg på forhånd. Han blev opereret med det samme, og har siden da haft angst og en følelse af afmagt over sin situation og den uvished, der er i kroppen nu.

Fysisk helbred



Mentalt helbred



Socialt netværk



Egenmestring



Om Knud og hans tilstand

Til hverdag går Knud daglige lange ture med sin hund Emma. Han bor sammen med sin kæreste, Lene, som arbejder på gartneri. De har været sammen i 12 år. Han har tjent i militæret som ung, og er uddannet mekaniker.

For 3 uger siden blev Knud dårlig med opkast og mavesmerter på vej til dart, mens han cyklede. Da smerterne var så kraftige, måtte han cykle ind til tanken på vejen, og ringe til ambulancen.

Operationslægen på sygehuset sagde til stuegang efter operationen, at det havde været en svær tarmslyng, og at det var godt, at han kom så hurtigt på sygehuset. Knud står nu overfor at skulle igennem en masse undersøgelser, da de skal have taget prøver af den knude, som kunne have været årsag til tarmslyngen.

Han synes, at det var et fint forløb, men han har utrolig svært ved at acceptere, at han nu ligger her. Han er virkelig nervøs for prøverne, han er træt, har smerter og er også pludselig blevet nervøs for fremtiden. Tankerne er mange. Det var jo slet ikke det, der var planen. Planen var en masse drømme der var gemt til, når han og kæresten skulle på pension sammen. Og nu ligger han så her.

Knuds lillebror døde sidste år af fejlmedicinering i forbindelse med sin blodsygdom. Det var et kæmpe chok, da de var ret tætte. Knud er afsindig bange for, at der ikke er styr på tingene. Angsten dukker op hele tiden. Han er bange for at gøre for meget, eller gøre for lidt, han er bange for udsigterne og bange for, når han skal hjem igen. Det er ikke noget, han har snakket så meget med plejepersonalet om. Det er mere de specifikke ting omkring operationen.

Knuds oplevelse med de frivillige

Knud har nu to gange fået besøg af en frivillig. Første gang var han ikke meget værd, for der var han lige kommet fra operation, men de var søde lige at række ham lidt vand og rette på puden. I den forbindelse fik han nævnt, ganske kort, hvor stort et chok det havde været, og hvor meget det hele var kommet bag på ham. Den frivillige havde en beroligende effekt på ham. Hun var meget lyttende, rolig og smilende. Og selvom han ikke havde energi til at snakke om de mange spørgsmål og overvejelser, oplevede han at blive beroliget i en grad, så han kunne slappe mere af og få en rolig og lang søvn.

Lige inden han blev udskrevet, fik han besøg af endnu en frivillig. Her var Knud mere frisk, men havde også haft et par dyk rent mentalt. Ramt at angst og nedture. Snakken med den frivillige var virkelig god, og de kom omkring nogle ting, som han aldrig har fortalt andre. Fx om frygten for at virke svag og om de angsttanker der var forbundet med snart at skulle hjem og stole på, at alt går godt. Det gjorde en stor forskel for Knud at mærke, at den frivillige havde ro, tid og overskud til at lytte. Han føler også, at det er federe at snakke om den slags med nogle uvildige, som ikke lige er hans kæreste – hun har også sit at se til.

– *Det er rart at snakke med nogle om det psykiske. Det har jeg virkelig brug for. Jeg har angst. Men det snakker jeg jo ikke med personalet om*

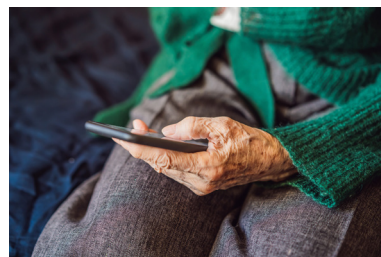
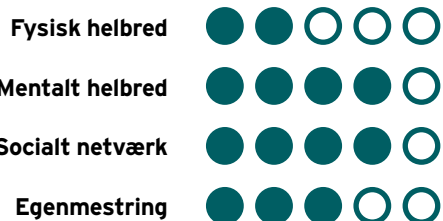
– Det er rigtig hyggeligt, at man kan få en snak og dejligt med kaffe og chokolade. Det er så rart at komme her.



Praktisk hjælp
Stemning
og hygge

Tove, 88 år

FØRTIDSPENSIONIST,
TIDL. TILSKÆRER



Tove faldt i sit hjem for et års tid siden og brækkede hoften. Hun er nu tilbagevendende patient både på afdelingen og i ambulatoriet. Det begynder at gå OK igen, selvom hendes funktionsevne på ingen måder er som den var før faldeepisoden. Med hendes 88 år føler hun, at hun er alt for ung til den her tilstand! Hun skal bare gøre, hvad hun kan, for at komme ordentlig på fode igen, så hun kan komme i gang igen og afsted på de fantastiske ture med den gamle husmorforening.

Om Tove og hendes tilstand

Inden faldet gik Tove tur fast hver anden dag, og arbejder i haven, som er udnyttet til fulde. Tove har arbejdet som tilskærer, men nu lever hun af sin folkepension og bor alene i en ældrebolig, hvor der er en masse fine sociale aktiviteter, som hun ofte deltager i.

Tove vil ikke rigtig være ved, at hun måske har lidt svært ved at overskue alt dét, der sker i forbindelse med hendes forløb. Men hendes unge nabo på 70, Elizabeth, er en stor hjælp. Tove har tiltro til autoriteter og faglig viden, også inden for sundhedsvæsenet. Hun kontakter derfor sygehuset, når hun har spørgsmål. Nu har hun dog fundet ud af, at der er en smart app, som kan hjælpe hende med. Det synes hun er herligt. Tove elsker sine spil-apps, så det her skal nok også gå fint. Det er bare lige med at få styr på det, oven i alt det andet.

Toves oplevelse med de frivillige

Tove lægger vejen forbi de frivillige på sygehuset, hvor man kan få hjælp til at få nye apps på sin telefon. Hun er faktisk lidt i tvivl om, hvad hun kan bruge app'en til, men hun tænker, at hvis det er noget

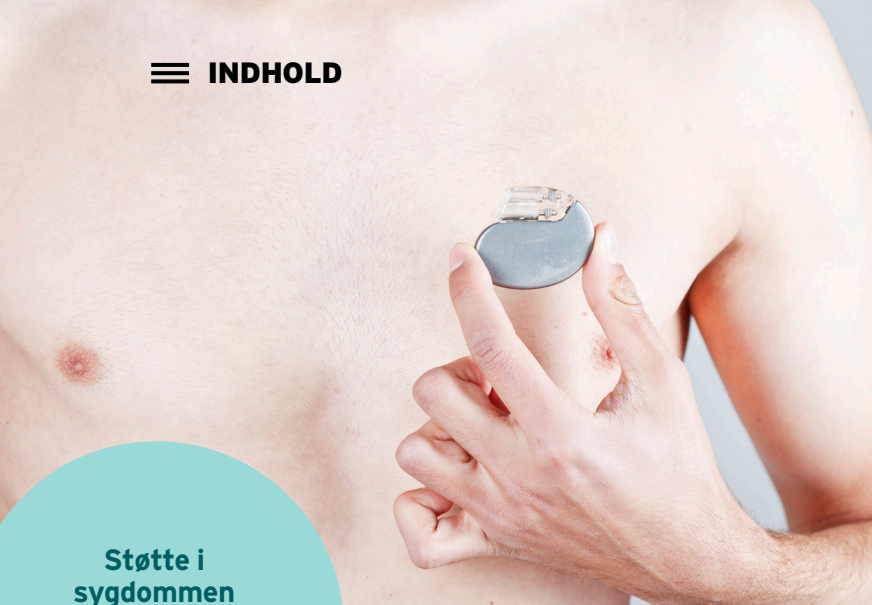
sygehuset har lavet, så må det være godt nok. Hun har taget Elizabeth med, og de får hun en stol at sidde på og en kop kaffe af den meget venlige mand, som tager sig god tid til at fortælle dem om det hele. Han hjælper hende med at få det hele op at køre og Tove er tilfreds. Nu har hun den i hvert fald, og så kan det godt være Elizabeth måske lige skal hjælpe, når den skal i brug derhjemme. Og ellers er det jo fint, at hun kan ringe til den venlige mand igen.

– Nu har jeg fået app'en installeret. Så kan jeg gå hjem og kigge på det. Det kan jeg nok godt finde ud af

Tove er kommet i god tid til sygehuset i tilfælde af, at hun skulle have svært ved at finde vej hen til afdelingen. Det fik de hjælp til af den rare app-mand, så de kom i fin tid hen på afdelingen.

– Jeg farer nemt vild – jeg kan sgu ikke finde noget herude! Så er det jo rart, at der er nogen, der hjælper.

Hun er lidt spændt og nervøs, da hun sætter sig i ambulatoriet, for det er vigtigt for hende at få gode resultater med hjem. Og hun er ikke helt sikker på, om det går bedre med hendes funktionstab. I venteværelset møder de en meget behagelig frivillig dame, som kommer med kaffe og chokolade, og som er utrolig hyggelig at snakke med. Det er de faktisk altid, når hun møder dem her. Snakken går og pludselig er det Toves tur, og hun glemte helt at bekymre sig.



Støtte i sygdommen
Hjælp til håndtering af følelser og bekymringer



Emil, 27 år

GAME DESIGNER

Emil på 27 oplevede for et halvt år siden en ekstrem åndenød, da han skulle på en vandretur med sine to kammerater. Det næste han husker var på hospitalet, hvor han fik den ulykkelige besked, at han havde haft hjertestop. Han har været helt uforstående overfor, at det er hendt ham, hans alder taget i betragtning, og mens han var indlagt, var det i starten én stor tåge af bekymringer og beslutninger, han ikke følte sig i stand til at tage. Han var bange, men dog alligevel hele tiden tryk.

Om Emil og hans tilstand

Emil er en ung mand, som hele sit liv har elsket alt hvad der handler om rollespil, eventyr, samlekort og science fiction. Han er game designer. Han drømmer stort og

har sammen med sine venner en lille klub, hvor de deltager i diverse events og konkurrencer inden for deres fælles interesser. Han bor alene i en lejlighed, og nyder også at være sig selv.

Emil fandt ud af, at han har den arvelige sygdom hypertrofisk kardiomyopati, som kan føre til hjertestop. Han har haft svært ved at acceptere, at han er blevet hjertepatient. Det passede virkelig dårligt ind i hans planer for fremtiden. Men han er ikke længere bange. Han tager sine forbehold, og ved, at han er i gode hænder i den afdeling, han er tilknyttet. Desuden har han fået indopereret en ICD-pacemaker. Det giver ham ro i sindet at vide, at den er der, selvom tanken om den i starten var ret ubehagelig.

Emils oplevelse med de frivillige

Emil har få dage efter sit hjertestop besøg af en veninde og hendes kæreste, mens han stadig er indlagt. De fornemmer tydeligt en Emil, der er trist, bange og bestemt ikke sig selv. Emil fortæller dem, at han har fået anbefalet at få indopereret en enhed, som kan afgive stød ved farlige hjerterytmeforstyrrelser. Vennerne ser tydeligt, at der bag Emils slukkede øjne er mange tanker og ting, der skal vendes og tages stilling til. Han nævner, at enheden egentlig er smart; han har set en fin video om hvor den sidder, og hvad den gør. Men han er stadig forvirret, og kan ikke beslutte sig for at sige ja. Det hele er lidt overvældende. Og så er der også hans forældre, som han føler, skal ind over så stor en beslutning. Men de er selv er bekymrede for ham, og skal også selv skal have lavet et hjertetjek hos egen læge. Emil synes, det er noget værre rod, det hele.

Mens vennerne er på besøg, kommer en frivillig. Emil fortæller den frivillige, at han véd, at hans forældre har ringet til dem tidligere med henblik på at få psykisk støtte. Så han vidste godt, at de frivillige var til stede på afdelingen. Men det er første gang, han møder dem selv.

Den frivillige kvinde, som selv er tidligere hjertepatient, fortæller Emil og vennerne om sin egen historie med hjertesygdom. Hun fortæller, at hun har fået indopereret en hjertestarter. Den gør hende tryk og har hjulpet hende et par gange. Hun fortæller, at den sættes i ambulant og det er piece of cake – 'Ligesom at gå til tandlægen', siger hun.

Vennerne oplever helt tydeligt en anden Emil i løbet af den frivilliges besøg. Emil nævner, at det er rart at se og høre om det fra en, som har prøvet det. Efter samtalen er Emil overbevist om, at det er det han skal, og han er taknemmelig over besøget.

– Jeg tror det gjorde den helt store forskel for ham, at hun kom. Han virkede forvirret og utryk inden, men han fik ligesom klarhed over nogle ting ved at snakke med hende. Det er jo helt nyt, så det var fedt, han kunne spejle sig i en der har prøvet det selv.

Pårørende

– Men hey, se mig nu, jeg har det jo meget godt

Frivillig

– Det er rart med den her kontakt. Det giver anledning til andre tanker, men jeg får også sat lidt ord på mine bekymringer. Det var egentlig rart.



Opmærksomhedspunkter

I forbindelse med undersøgelsen tegner der sig, på baggrund af frivillige og patienters udsagn og oplevelser, et par opmærksomhedspunkter til videre overvejelse.

Efterspørgsel på endnu mere frivillighed

Det eneste ændringsforslag, som enkelte patienter i datamaterialet fremsætter ift. de frivillige tilbud, er et ønske om en udvidet åbningstid eller tilstedeværelse: At man fx kunne få hjælp til sine app's i et længere/senere tidsrum eller at man kunne møde de frivillige på afdelingerne flere dage om ugen.

Den kvantitative undersøgelse viser desuden, at knap en tredjedel af de adspurgte patienter havde haft kontakt med en frivillig under deres ophold på OUH. Da undersøgelsens kvalitative data viser stor værdsættelse af de frivilliges tilbud blandt patienter og pårørende, tyder det på, at der er grundlag og potentiale for at

udbrede frivilligbaserede tilbud yderligere, så endnu flere patienter og pårørende kan få gavn af indsatserne.

Yderligere behov ift. ikke-dansktalende patienter

Undersøgelsens kvalitative datamateriale rummer ingen patienter med anden etnisk baggrund end dansk. Det er en blind vinkel i undersøgelsen og kan være et tegn på, at patienter med etnisk minoritetsbaggrund i mindre grad benytter sig af de frivilliges indsatser. Men det er sandsynligvis også den anden vej rundt: En frivillig, som går rundt på et sengeafsnit og taler med patienterne, fortæller nemlig, at de ikke går ind til patienter, som kun taler lidt eller intet dansk, idet de ikke har mulighed for tolkning. Da man må formode, at patienter, som

ikke taler dansk, også kæmper med tanker, bekymringer og svære følelser i forbindelse med sygdom og sygehusophold, tyder det på, at der her kunne være et uopfyldt behov for at udvikle yderligere tilbud.

Overvejelser om det akutte vs. det planlagte

Det varierer på afdelingerne, hvorvidt de frivillige går til planlagte eller akutte patienter. For frivillige som er tilknyttet på afdelinger, hvor der både er akutte og planlagte patienter, udtrykker nogle, at de kun må gå ind til de planlagte, da de akutte er for dårlige til besøg. Omvendt hører vi fra andre frivillige, at de i høj grad oplever, at deres indsats giver mening hos de akutte patienter.

– Man kan sagtens mærke forskel på deres behov for hjælp fra os ift. om det er planlagt eller akut. Dem som er planlagte, har jo haft tid til at sætte sig ind i det og ved mere om hvad der skal ske før, under og efter. Men dem som er akut indlagte, har ofte flere spørgsmål, for her kommer det nogle gange mere som et chok. Og nogle gange er de pårørende ikke ankommet. Når de kommer, er de naturligvis også ofte forvirrede og chokerede.

Frivillig



Konklusion

Undersøgelsen har belyst, at patienter og pårørende på OUH overordnet værdsætter den støtte, hjælp og tilstedeværelse, som de frivillige på OUH Odense og OUH Svendborg tilbyder.

Undersøgelsens datagrundlag er primært kvalitativt, suppleret af indsigter fra et kvantitativt spørgeskema. Selvom den kvantitative del af dataindsamlingen har opnået begrænset tyngde, supplerer og bekræfter den de kvalitative fund: Nemlig at de frivilliges tilstedeværelse generelt modtages positivt. De fleste patienter udtrykker taknemmelighed og tilfredshed med de frivilliges indsatser, som synes at have en positiv effekt på deres generelle trivsel og velvære og forbedre patienternes generelle oplevelse under deres ophold på OUH.

Undersøgelsen peger på, at de frivilliges tilstedeværelse og tilbud særligt skaber værdi for patienter og pårørende på fire områder:



**PRAKTISK
HJÆLP**



**STØTTE I
SYGDOMMEN**



**HJÆLP TIL
HÅNDTERING AF FØLELSER
OG BEKYMRINGER**



**STEMNING OG
NÆRVÆR**

Særligt de to sidstnævnte områder – hjælp til håndtering af følelser og bekymringer samt oplevelsen af, at de frivillige bidrager med stemning og nærvær – fyldte meget i patienter og pårørendes udsagn. Dette stod frem i både spørgeskema og interviews, ligesom det i særdeleshed kom til udtryk under observationerne på de fem afdelinger på tværs af Odense og Svendborg. Det var mærkbart i observationerne, at patienter og pårørende generelt var glade for de frivilliges tilstedeværelse. Der var mange taknemmelige smil og udsagn.

Undersøgelsen konkluderer således, at frivillige på OUH yder et vigtigt bidrag til at forbedre patienternes oplevelse og trivsel under sygehusopholdet. Det indikerer, at der er grundlag for endnu mere samarbejde med frivillige og civilsamlingsorganisationer på fremtidens OUH.

Syddansk Sundhedsinnovation

Forskerparken 10 G + H

5230 Odense M

Syddansksundhedsinnovation.dk