



# Samtaleguiden for helsefremmende og forebyggende hjemmebesøk



# Innhold

---

1. Målgruppen og måten å jobbe på .....	4
2. Besøkerens kompetanse .....	5
3. Før hjemmebesøket.....	6
4. Hjemmebesøket .....	7
5. Kommunikasjon .....	8
6. Kjerneområdene.....	9
7. Etter hjemmebesøket .....	11
8. Vedlegg .....	12

# 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 helsefremmende og forebyggende hjemmebesøk videreutviklet og beskrevet. Prosjektgruppen besto av Bodil Klungerbo, Ebba Bredland, Anne Betty Sødal og Toril Nervik. 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  
Enhet for ergoterapitjeneste  
Trondheim kommune  
Prosjektarbeid i 2012

Revidert av ansatte ved Infosenteret desember 2015

# 1. Målgruppen og måten å jobbe på

---

## **Målgruppe: Hjemmeboende 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 Infosenteret å bevisstgjøre den enkelte til å se egne ressurser og muligheter. Gjennom relevante, åpne spørsmål og "triggere", utfordre den enkelte til å reflektere over sin situasjon og egne valg.

### **Å fremme helse**

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).
- Gi informasjon om aktiviteter, kultur, tilbud og tjenester.
- Formidle kunnskap for å bidra til at seniorer selv kan foreta bevisste valg.
- Legge til rette for støtte og mestring.
- Påvirke prosessen til trivsel og aktiv deltakelse, eventuelt å erstatte tapte ressurser med nye.

### **Å bidra til trygghet**

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

Trygghetsbehovet gjør seg gjeldende når man er i sårbare faser som for eksempel tapsopplevelser, endring i funksjon, status og boforhold.

## **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. Seniorene får kunnskap om kommunes tilbud og andre 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**

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

### **Erfaringskompetanse**

- Fra møter med eldre
- Fra hjemmebesøk

### **Personlig egnethet**

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

# 3. Før hjemmebesøket

---

## Planlegging

Avtal gjerne flere besøk i et område 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 3 uker før avtalen. Fastsett dato og tidsintervall for avtalen. Signer med eget navn og benytt brevark og konvolutt med kommunens logo for å vise seriøsitet, 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 ca en uke før avtalen for å bekrefte at du kommer og avtal endelig tidspunkt. I telefonkontakten anbefales det å ta i mot besøk selv om senioren 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 vårt kontor. Infosenteret ønsker å møte alle senioren 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, e-post og adresse (vedlegg 3).
- Nettbrett
- Tilleggsinformasjon
- Ekstramateriell for eksempel vannflaske, refleks i mørketiden

## Klargjør hodet

Før du drar ut kan det være nyttig å lese gjennom veiledningen for å bli påminnet mål med besøket. Det er vesentlig å legge igjen "hjelperollen" på kontoret. 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. Hjemmebesøket

---

Besøkeren presenterer seg med ID kort og informerer om taushetsplikt. Innledningsvis viser man til brevet og konkretiserer tidsrammen. 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.

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.

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. Vi spør også om det er noe bestemt han har tenkt å ta opp i samtalen. 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.

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 alle til å ta vare på Informasjonsmappen.

Primært er det senioren selv som tar de nødvendige kontakter etter besøket. Der det vurderes nødvendig ringer besøkeren Helse og velferdskontor eller andre aktuelle kontakter.

## 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
  - Ta hensyn til sansetap
- God ledelse i besøket
- Hvordan gjøres overganger
  - Start – samtalen - triggering - 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 hverdagen?"

### **Vanskelige tema**

Det kan dukke opp vanskelige tema i samtalen: død, seksualitet, krenkelses og arvestrid er eksempler på dette. Når den eldre tar dette opp, må vi tørre å prate om det. De har kanskje 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? Psykisk helse, søvn, hukommelse, sansetap, energi og livsmot, rutiner og roller i hverdagen, sorg og savn, eksistensielle spørsmål, medisiner.

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?

Triggere: Måltidsrytme? Variert kosthold? Enheter alkohol? Kosttilskudd? Matlyst? Vektendring? Væskebehov? Tannhelse?

### **Fysisk aktivitet:**

Hva gjør du for å holde deg i form? Gå inne/ute, gå på ujevnt underlag, i trapper, endringer?

Triggere: Å utfordre i forhold til daglige gjøremål og hverdagsaktivitet, vedlikeholde kroppen, balanse, tempo, koordinasjon, fysisk styrke, kondisjon, bevegelighet. Fokus på de 4 sikrings øvelsene, eventuelt å gjøre det sammen. Prøve å komme opp fra gulvet?

## **Deltakelse**

Hvilke aktiviteter har betydning for deg?

Familie /venner, hobbyer/Interesser, lag og organisasjoner, eventuelle endinger, frivillighet? Husarbeid, vedlikehold av hus/hytte?

Triggere: Mental og sosial aktivitet, førerkort, teknologi (pc/ mobil).  
Hvordan betaler du dine regninger? Ivaretagelse av sosialt nettverk, sanseapp, arbeidsfordeling i heimen? Har du noen faste ukentlige avtaler?

## **Boligen og sikkerhet i hjemmet**

Hva gjør at du føler deg trygg i hjemmet ditt?

Hvordan fungerer boligen din for å opprettholde hverdagsaktivitet?  
Brannsikkerhet, lys, hjelpemidler, fallforebygging, hørsel og røykvarsling.

Triggere: Bevisst ditt ansvar, rømningsplan og øvelse. Hvor bor du om 5 år?  
Nabokontakt?

## **Informasjon om tilbud i kommunen**

Hva vet du om kommunale tilbud?

Å vite om de muligheter som finnes, også om tjenester fra kommunen.  
Aktuelle tilbud i frivillig sektor.

Triggere: Å tilpasse informasjonen individuelt. Helsefremmende tilbud generelt, kommunalt helsefremmende og forebyggende tilbud, kommunale tjenester.

## **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. Vis kommunens nettside for tilbakemeldinger til ulike etater.

## 7. Etter hjemmebesøket

---

Det er nyttig med 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 besøkeren og den som mottar besøket som har innsyn i journalen.

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 samtalene. Dette for å sikre seg at besøkene ikke blir automatisert. Veiledning gjennomføres jevnlig, for kompetanseutvikling og formell refleksjon etter hjemmebesøk.

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 takket ja til hjemmebesøk da de var 80 år tilbys årlig kontakt pr brev (vedlegg 4), e-post eller telefonsamtale. Det kan også avtales nytt hjemmebesøk ved behov.

Systemnivå: Seniorene får mulighet til å melde saker som opptar dem til Infosenteret for seniorer, som igjen videreformidler til sin leder. På denne måten kan informasjon fra seniorer bringes til aktuelle etater.

# 8. Vedlegg

---

1. Brevet
2. Informasjonsmappen
3. Samtalenotat ved hjemmebesøk
4. Oppfølgingsbrev

## Vedlegg 1. Brevet

Til \_\_\_\_\_

Dato:

### Tilbud om Helsefremmende hjemmebesøk til deg som er født i 1935

Trondheim skal være en god by å bli gammel i. Infosenteret for seniorer tilbyr en helsefremmende og forebyggende samtale i hjemmet det året du fyller 80 år. Vi ønsker å møte alle som ikke mottar hjemmetjenester eller bor i sykehjem. Vi skal ikke kartlegge eller inspisere hjemmet ditt. Du trenger ikke å ha problemer i hverdagen for å ha glede av besøket.

Hensikten med besøket er:

- en samtale om hva som har betydning for hverdagsliv og helse
- å snakke om hva du oppfatter som gleder og utfordringer i hverdagen
- å være en veiviser i Trondheim kommune og andre virksomheter
- å gi deg en mappe med nyttig informasjon

Besøket er planlagt: \_\_\_\_\_ mellom klokken 9-15.30.

Å motta besøket er frivillig, og det vil vare ca 1 time. Vi vil ringe deg i forkant av besøket, for å bli enige om et klokkeslett. Vennligst ingen servering.

Hvis du ikke ønsker besøk, eller om tidspunktet ikke passer, kan du ringe oss på telefon 72 54 67 91. Kontoret er betjent fra klokken 12.00 til 14.00. Vi kan 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

---

Helsepersonell  
Infosenteret for seniorer

## Vedlegg 2. Informasjonsmappen

Vi deler informasjonen inn etter kjerneområder

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

### 1. Egenopplevelse

- Kjernejournal
- Enkle råd når livet er vanskelig, Helsedirektoratet

#### Tilleggsinformasjon:

Noen å dele sorgen med, Samtalegrupper i Den norske kirke  
Telefonvenn for eldre og uføre  
10 tegn på demens (Nasjonalforeningen)

### 2. Kosthold og Ernæring

- Brosjyren "Matnyttige råd til seniorer"
- Alkoholvaner "Eldre og klokere, hva med alkohol?"

#### Tilleggsinformasjon:

"Små grep, stor forskjell" fra Helsedirektoratet  
Tannvern i eldre år  
Trygge medisiner

### 3. Fysisk aktivitet

- Øvelser for å styrke beina
- Treningsgrupper i bydeler
- Seniordans
- 65 +

#### Tilleggsinformasjon:

Vanngymnastikk  
Senioryoga  
Gode tips for snømåking  
Turistforeningens veteranurer

#### 4. Aktiviteter og deltakelse

- Aktiviteter ved Hornemansgården
- Den kulturelle spaserstokken
- Frivillighetssentraler
- Arrangement på Biblioteket

##### Tilleggsinformasjon:

Bydelsaktiviteter, Midtbyen, Østbyen, Lerkendal, og Heimdal

Kurstilbud IKT

Seniornett

Trygghet i symfoni

Eldres dag

Lyst på livet

#### 5. Boligen og sikkerhet i hjemmet

- Trygghet i hjemmet for eldre
- 10 trygghetsråd fra "Trygghet i symfoni"
- Sjekkliste Forbyggende brannvern
- "Fakta og tips for å forebygge fall", sjekkliste

##### Tilleggsinformasjon:

65+ bilfører

#### 6. Informasjon om kommunale tilbud. [www.trondheim.kommune.no](http://www.trondheim.kommune.no)

- Infosenteret for seniorer
- Informasjon til seniorer
- Helse og velferdskontor
- Ressursenteret for demens
- Vistamar
- Mulighetsrommet
- Tidlig innsats
- Hjelpemidler og Korttidsutlån
- Trondheim kommunes Seniorråd

##### Tilleggsinformasjon:

Ergo/fysioterapi telefonnummer

Hørselsrådgivning

Synscafé

Kurstilbud demens: Pårørendeskolen, Samtalegrupper- for pårørende og for mennesker med demenssykdom.

Informasjon om fysioterapi hos private institutt  
Matombringning  
Stavne arbeid og kompetanse

**Private tjenester:**

Joker bringeservice  
Alternative rengjøringsfirma  
Tryggbo A/S [www.tryggbo.no](http://www.tryggbo.no)

**Diverse brosjyrer:**

Dagsenter  
Innsatsteam  
Ombud  
Svakere syn



### Vedlegg 3. Samtale notat ved hjemmebesøk

Samtalenotat i Helsefremmende og forebyggende hjemmebesøk

Navn:	Dato:
Adresse:	Nr:
Postnummer:	Telefon:
	Mobil:
Fødselsdato:	E-postadresse:
Har ektefelle hatt besøk tidligere?	Navn på ektefelle:

#### KJERNEOMRÅDER VED HJEMMEBESØKENE

##### Egenopplevelse

Hvordan er det å være 80 år?

##### Kosthold og ernæring

Kan du fortelle om kostholdet ditt?

##### Fysisk aktivitet:

Hvordan holder du deg i form?

## Deltakelse

Hvilke aktiviteter har betydning for deg?

## Boligen og sikkerhet i hjemmet

Hva gjør at du føler deg trygg i hjemmet ditt?

## Informasjon om kommunale tilbud

Hva vet du om kommunale tilbud?

## Tilbakemeldinger til kommunen

Har du noe du ønsker å melde tilbake til kommunen?

Videre oppfølging ønskes:      JA:     NEI:

Felles oppfølging med ektefelle?

Kontaktes med

brev:     e-post:     sms:     telefonsamtale:

## Vedlegg 4. Brev oppfølging

Til:

Dato:

### Takk for sist fra Infosenteret for seniorer!

Du har tidligere tatt imot Helsefremmende og forebyggende hjemmebesøk i forbindelse med at du ble 80 år. Takk for at du tok deg tid til dette, vi håper du fant det nyttig.

Hvis du ønsker en ny samtale eller har spørsmål er du velkommen til å ta kontakt.

Du finner oss på Seniortorget, Erling Skakkes gate 14, i 1. etasje på hjørnet av Munkegata og Erling Skakkes gate. Skranken er betjent mandag til fredag fra klokken 12.00 til 14.00.

Du når oss på telefon: 72 54 67 91 og på e-post til [infosenteret.ergoterapitjeneste@trondheim.kommune.no](mailto:infosenteret.ergoterapitjeneste@trondheim.kommune.no)

På [www.trondheim.kommune.no](http://www.trondheim.kommune.no) finner du informasjon om kommunens tilbud. Hvis du skriver inn infosenteret i søkefeltet, får du opp informasjon om Treningsgrupper, Hørselsrådgivning, "Lyst på livet" med mer.

Med hilsen  
TRONDHEIM KOMMUNE

---

Helsepersonell  
Infosenteret for seniorer

Trondheim kommune  
Enhet for ergoterapitjenester  
Postboks 2300 Sluppen  
7004 Trondheim

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

pi14353 • januar 2016  
Layout og print: Grafisk senter, Tk

