

# Indlæggelse i isolation med COVID-19 - patienters og personalets oplevelser

Oplæg ved Fagligt Forum – Infektionshygiejne, SSI, d. 23. september 2021  
af Malene Overbye Bjældager, Center for Patientinddragelse (CPI)

# CPI's undersøgelser om tiden med COVID-19

- Patienters og personales oplevelser af indlæggelse i isolation med COVID-19
  - **Formål:** At få viden om COVID-19 patienters oplevelser af isolationsindlæggelser og personales oplevelser af arbejdet med COVID-19 patienter i isolation.
  - **Datagrundlag:** Spørgeskema til alle patienter, som var indlagt med COVID-19 på et somatisk hospital i Region Hovedstaden fra d. 11. marts – 1. juli 2020. N=441. Svarprocent: 63 %. Interview med 10 patienter og 10 medarbejdere/ledere.
- Samarbejde mellem pårørende og sundhedspersonale ved besøgsrestriktioner
  - **Formål:** At belyse pårørendes og sundhedspersonales oplevelser af samarbejdet mellem hospital og pårørende i en tid med besøgsrestriktioner.
  - **Datagrundlag:** Interview med 10 pårørende og 10 afdelingsledere.



## Patienter indlagt i isolation med COVID-19

- Har meget begrænset kontakt med andre mennesker.
- Ser kun personale iklædt værnemidler, og værnemidlerne kan være en barriere for menneskelig kontakt.
- Mangler deres pårørende, som har begrænset adgang til hospitalet.
- Oplever stor uvished omkring sygdommen.

→ **Kalder i særlig grad på menneskelig omsorg fra sundhedspersonalet**



## Patienterne har behov for personalets fysiske tilstedeværelse

- Patienter indlagt i isolation har færre kontakter med det sundhedsfaglige personale end øvrige patienter.

### Derfor er det vigtigt, at:

- Personalet præsenterer sig ved vagtskifte og lader patienterne vide, at de gerne må ringe efter dem.
- Personalet stikker hovedet ind til patienterne flere gange i hver vagt, for at sikre, at alt er ok.
- Personalet bruger fem minutter ekstra på at tale med patienterne, når de alligevel er på stuen.

”

Det bliver virkelig voldsomt de dage, hvor der bare var en eller anden, der bare stak hovedet ind og så gik igen. Altså, det synes jeg, det var meget utrygt. Og det gav en forfærdelig ensomhedsfølelse.

**Patient**

## Personalet skal trænge igennem værnemidlerne

- Værnemidler kan udgøre en barriere, som gør det vanskeligt for patienterne at fornemme mennesket bag værnemidlerne.

### Derfor er det vigtigt, at:

- Personalet præsenterer sig tydeligt med navn og titel, både mundtligt og visuelt (fx navn på visir eller dragter).
- Personalet gør meget ud af den nonverbale kommunikation med patienterne for at etablere en god og tillidsfuld kontakt (fx øjenkontakt og kropssprog).
- Personalet forklarer og italesætter deres handlinger, så patienterne bedre kan følge med i, hvad der sker.



”

Det er næsten det vigtigste overhovedet, at man ikke bare ligger inde i et eller andet underligt, koldt system, hvor man ligger helt alene omgivet af rumvæsner. På trods af mundbind og masker og alt muligt, så kan man jo signalere rigtig meget ved at komme hen og kigge patienten i øjnene.

**Patient**

## Kommunikationen med de pårørende er essentiel



- Under besøgsrestriktionerne mangler de pårørende som støtte- og ressourcepersoner i patienternes forløb.

### Derfor er det vigtigt, at:

- Personalet er bevidst om, at rollen som primær støtte- og omsorgsperson er overladt til dem i de pårørendes fravær.
- Afdelingerne har en opsøgende og systematisk praksis for inddragelse af og kommunikationen med pårørende.
- Afdelingerne indledningsvist forventningsafstemmer med de pårørende.
- Afdelingerne tager individuelle hensyn og udviser fleksibilitet i forhold til besøgsrestriktioner.

”

Vi ved hvor hårdt det er at være isoleret fra omverdenen og familien, og at det kun er os. Det er kun os. En fremmed sygeplejerske, som du faktisk ikke engang helt er sikker på, hvordan ser ud, at vi egentlig er dem, der er de tætteste på dem.

**Sygeplejerske**

## Personalet skal drage omsorg for patienternes psykiske velbefindende

- Hver 3. patient oplever, at isolationsindlæggelsen påvirker deres psykiske velbefindende negativt.

### Derfor er det vigtigt, at:

- Personalet er opmærksomt på, at patienter kan have alvorlige psykiske reaktioner på isolationsindlæggelsen, fx hvis patienter er angste eller trækker sig.
- Personalet taler med patienterne om deres psykiske velbefindende og sørger for, at der bliver taget hånd om det.
- Personalet er nærværende og omsorgsfulde, fx ved at berolige patienterne, når de er bange.



”

Jeg havde brug for, at der var nogen, der fortalte mig: 'Vi har styr på det. Bare tag det roligt. Du kan godt sove om natten. Vi skal nok kigge ind til dig. Vi holder øje med, at der ikke sker noget.' Så jeg manglede helt vildt meget tryghed, som jeg bare slet ikke fik.

**Patient**



# Samlede anbefalinger til personalet



## Patienterne har behov for personalets fysiske tilstedeværelse

Det er afgørende for patienter på isolationsstuer, at de føler sig set og hørt af personalet, og at de har en oplevelse af, at personalet er tilgængeligt og imødekommende. Det er muligt at fremme, ved at personalet:

- Besvarer patientkald hurtigt, og giver besked om, hvornår de kommer, hvis det ikke er muligt at hjælpe patienten med det samme.
- Præsenterer sig ved vagtskifte og lader patienterne vide, at de gerne må ringe efter dem ved behov.
- Stikker hovedet ind til patienterne flere gange i hver vagt og sikrer sig, at alt er OK (evt. uden at iføre sig værnemidler, hvis det er forsvarligt at stå i døråbningen uden).
- Bruger fem minutter ekstra på at tale med patienterne, når de alligevel er på stuen.
- Behandler patienter med sundhedsfaglig baggrund på lige fod med andre patienter.



## Personalet skal trænge igennem værnemidlerne

For at fremme, at patienterne har en positiv oplevelse af kontakten med personalet på trods af værnemidler, er det vigtigt, at personalet:

- Er opmærksomme på og gør meget ud af den nonverbale kommunikation (øjenkontakt, kropssprog, toneleje) med henblik på at skabe en god og tillidsfuld kontakt.
- Præsenterer sig tydeligt med navn og titel, både mundtligt og visuelt (fx navn på visir eller dragter).
- Gør opmærksom på, hvis de har været der før, og hvis de kommer igen.
- Viser deres ansigt, når det er muligt.
- Har fokus på den fysiske kontakt med patienterne, fx ved at lægge en hånd på skulderen.
- Forklarer og italesætter deres handlinger, så patienterne bedre kan følge med i, hvad der sker.
- Husker at iføre sig værnemidler efter gældende retningslinjer.
- Forklarer og italesætter brugen af værnemidler.



## Patienterne har behov for information om, hvad der skal ske

Da isolationsindlagte COVID-patienter har et skærpet behov for information, bør personalet være særligt informativt og sikre, at patienterne får:

- Information om retningslinjer for indlæggelse i isolation.
- Information om dagens gang på afdelingen.
- Information om, hvad planen er, og hvad der skal ske.
- Information om sygdommen, i det omfang personalet har viden herom.
- Information om eventuel fremgang i patientens tilstand og det, der er styr på (med henblik på at berolige patienterne).
- Information om baggrunden for diverse undersøgelser, herunder hvad personalet mistænker og undersøger for.



## Kommunikationen med de pårørende er essentiel

For at fremme godkommunikation med og inddragelse af pårørende, er det vigtigt, at personalet:

- Er opmærksomme på patienter, der har brug for hjælp til kontakt med pårørende, fx ved at sikre, at deres kommunikationskanaler virker, og hjælper med selve opkaldene ved behov.
- Prioriterer personalets (daglige) kontakt med pårørende, når de ikke kan være fysisk til stede.
- Informerer og inddrager pårørende, så de pårørende får gode muligheder for at støtte patienterne og bidrage med deres viden.
- Er opmærksomme på de pårørendes bekymringer, psykiske reaktioner og behov for støtte.
- Sikrer en god struktur for personalets kontakt med pårørende, som imødekommer alle parter's behov.



## Personalet skal drage omsorg for patienternes psykiske velbefindende

Da indlæggelse i isolation med COVID-19 kan være en stor psykisk belastning for patienterne, er det vigtigt at personalet:

- Har opmærksomhed på, at patienter kan have alvorlige psykiske reaktioner på isolationsindlæggelsen - fx hvis patienter er angst, trækker sig eller virker opgivende.
- Lytter til patienterne, taler med dem og giver patienterne mulighed for at åbne op omkring deres psykiske velbefindende.
- Fortæller patienterne, at det ikke er unormalt at have psykiske reaktioner ved alvorlige sygdomsforløb.
- Er nærværende og omsorgsfulde – særligt når patienternes kontakt med pårørende er begrænset. Fx ved at berolige patienterne, når de er bange.

## Links til undersøgelserne

Indlæggelse i isolation med COVID-19:

<https://www.regionh.dk/patientinddragelse/udgivelser/udgivelser/Sider/Indl%C3%A6ggelse-i-isolation-med-COVID-19.aspx?rhKeywords=covid>

COVID-19-besøgsrestriktioner begrænser pårørende:

<https://www.regionh.dk/patientinddragelse/udgivelser/udgivelser/Sider/Coronarestriktioner-begraenser-paeroerende.aspx?rhKeywords=covid>

Afholdt 23. september 2021