

Møtet mellom ambulanspersonell og foreldre som har mistet barn:

Førstemann inn

Når et barn dør plutselig og uventet er ofte ambulanspersonell de første som møter foreldrene. Situasjonen stiller store krav til kommunikasjon og profesjonalitet fra ambulanspersonellet.

– Vis empati med de pårørende, er prosjektleder Øyvind Nøhrs klare budskap til helsepersonell i akuttlinjetjenesten.

Tekst: Kristiane Myckland

Med bakgrunn i etterlatte foreldres rapporterte erfaringer og den krevende situasjonen som ambulanspersonell befinner seg i, ønsket Høyskolen i Lillehammer og Landsforeningen uventet barnedød å dyktiggjøre ambulanspersonell i møtet med de pårørende. Det toårige prosjektet *Førstemann inn* har resultert i et undervisningsopplegg for ambulanspersonell og annet helsepersonell, som består av en forskningsrapport, 2 DVD-er og et oppgavehefte. Øyvind Nøhr og Halvor Nordby i prosjektgruppen har intervjuet seks foreldre og seks ambulanspersonell for å få innsikt i begge siders erfaringer. Fokus i intervjuene har vært på fire faser:

1) Telefon

til AMK og AMKs rolle, 2) Første møte mellom pårørende og ambulanspersonell, 3) Arbeid på stedet og 4) Transport til sykehus.

Kommunikasjon sentralt

- Det er svært viktig for ambulanspersonell å være bevisst hvordan de kommuniserer og handler når de møter foreldre i en krisesituasjon. Det er mange misforståelser som kan oppstå når to eller flere personer møtes i en samtale. Ved å sette fokus på kommunikasjon og kommunikasjonsteknikker så unngår man misforståelser slik at budskapet fra ambulanspersonell til pasient/pårørende blir bedre, sier Nøhr engasjert. Regissør

Ingrid Ese, som har vært med på å utarbeide DVD-ene slutter seg til kollegaen:

- Prosjektet er først og fremst viktig fordi det tar for seg et ømfintlig og vart tema. Dagens helse- og omsorgsutdanning har ofte mest fokus på den medisinske biten, mens den medmenneskelige delen ofte er mindre fremtredene. Dette er absolutt noe helse-

vesenet bør ta mer på alvor. Det er ikke alt man kan forberede seg på, men ved å vie det mer oppmerksomhet blir man bedre rustet til å takle vanskelige situasjoner, sier Ese.

Hva kan oppleves som vanskelig for ambulanspersonellet, Nøhr?

- Ambulanspersonell er best trent i situasjoner hvor de skal handle ut fra gitte symptomer som brystmerter, luftveisproblemer eller traumer. Det å rykke ut til et sted hvor det er meldt om livløst barn er den verst tenkelige meldingen for leger og ambulanspersonell. De må ta vare på de pårørende i en situasjon hvor de samtidig skal prøve å redde liv. Utfordringen ligger i å ta seg av de pårørende på best mulig måte ved å få kommunisert hva som skjer med deres barn og hvilke alternativer som finnes videre i gjenopplivningsforsøket.

Hva oppleves som vanskelig for foreldrene?

- Å få nok og relevant informasjon i en situasjon hvor alt oppleves som kaos og hvor alle som er til stede er i en krisesituasjon. Foreldrene stiller seg spørsmål som: Hva gjør de med barnet mitt? Hvorfor gjør de som de gjør? Skal de dra på sykehus eller skal de bare være her?

Ærlighet og omsorg

Et viktig mål med *Førstemann inn* var å få bredere innsikt i hvordan foreldre selv ønsker å bli møtt. Nøhr trekker frem noen utsagn som har gått igjen hos informantene:

- Foreldrene ønsker å bli møtt på en måte som viser at personellet bryr seg, at de



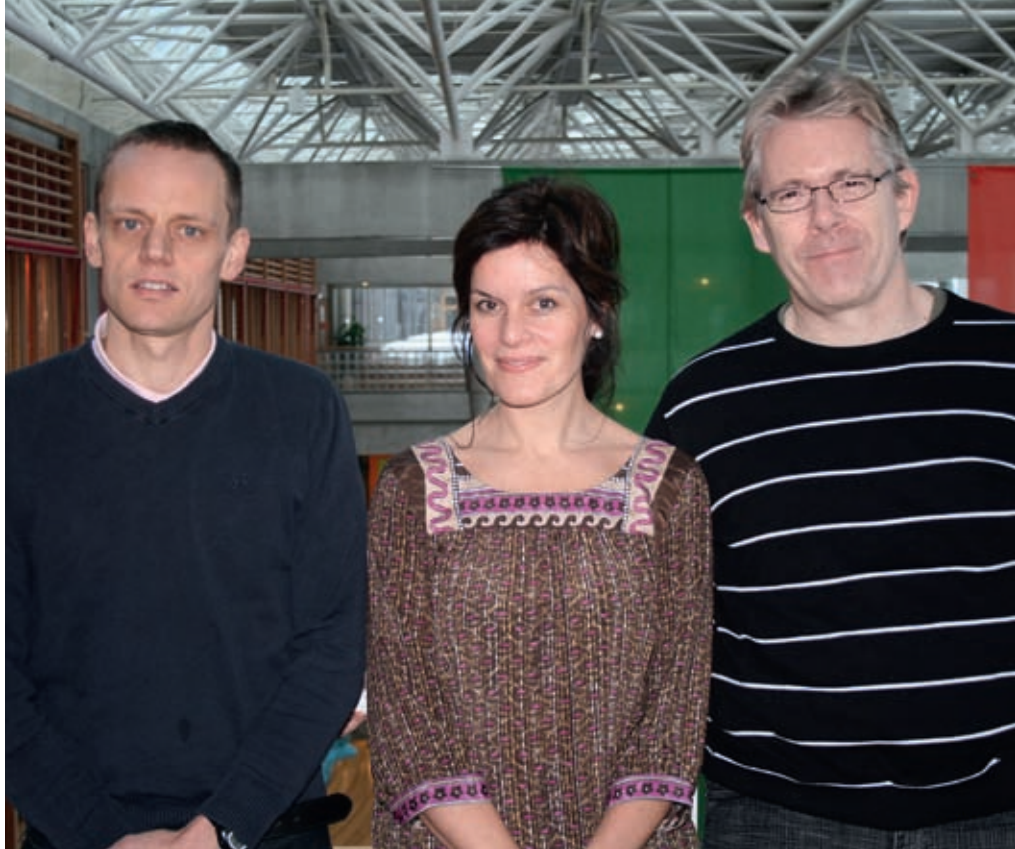
Flunkende ny DVD-samling til bruk i undervisning av ambulans- og annet helsepersonell.

viser omsorg og omtanke. I tillegg ønsker de informative og ærlige svar og personellet må ikke gi dem håp hvis det ikke er det. Muligens undervurderes foreldrenes behov for, og evne til å ta inn over seg, faktisk informasjon om barnet og hva som kommer til å skje videre. Denne type informasjon er verdifull for foreldrene og bør gis hvis ikke situasjonen er helt spesiell, som for eksempel ved språkbarrierer, sier han.

Empati før fasitsvar

Nøhr påpeker at hvordan man bør vise omsorg ikke er fullt så enkelt å svare på fordi behov, evne og vilje varierer. Man bør derfor kunne godta en del individuelle forskjeller. Han presenterer følgende "myke kjøreregel":

- Ambulansepersonellet bør i utgangspunktet forsøke å ta initiativ til omsorg. De bør deretter danne seg en formening om hvordan dette blir tatt i mot. Hvis foreldrene trekker seg unna bør de vurdere en annen strategi og eventuelt 'gå et skritt tilbake'. Hvis foreldrene setter pris på omsorgen bør man fortsette å utvise nærhet og omtanke. Poenget er å hele tiden være oppmerksom på hvordan familien man står overfor verdsetter de handlingene man utfører, sier han og hevder at



Prosjektgruppen f.u.: Halvor Nordby, Ingrid Ese og Øyvind Nøhr.

foreldrene forventer ikke så mye:
- Resultatene i prosjektet gir ingen grunn til å tro at foreldrene forventer å møte en ekspert med fasitsvar eller ekspertkunnskap om krisepsykologi. De forventer

heller ikke at man har alle løsninger eller at man skal si de 'riktige tingene'. Det skal så lite til, en klapp på skulderen hjelper ofte mye, avslutter den engasjerte prosjektlederen.

Fem spørsmål til en ambulansesjåfør:

Nils Magne Tykkhelle har jobbet som ambulansesjåfør siden 1984 og bidratt med sine erfaringer i *Forstemann inn*. Han er utdannet sykepleier og har tatt paramedic-utdanning ved Høyskolen i Lillehammer.

Du har stilt opp og fortalt om dine erfaringer i møte med foreldre som har mistet barn – hvorfor valgte du å delta i et slikt prosjekt?

- Vi opplevde en epidemi av krybbedødsfall da jeg jobbet i Stavanger på 80-tallet. På en kort periode opplevde jeg åtte-ni tilfeller av krybbedød, og jeg har håndtert slike typer dødsfall også i senere tid. Disse erfaringene gjorde at jeg ønsket delta i prosjektet. Heldigvis har vi merket en betraktelig nedgang i barn som dør i krybbedød, jeg er glad vi har blitt skånet for dette.

Det forventes at dere skal være profesjonelle samtidig som dere skal vise medfølelse og varme i møte med mennesker i krise. Kan du si litt om denne balansegangen?

- Faglig profesjonalitet gjenspeiles i måten du møter foreldrene på. Fagkunnskapen hjelper deg. Er ambulanse-

personellet faglig oppdaterte, rolige og vet hva de skal gjøre så vil dette prege hele situasjonen og være til hjelp for foreldrene. Så lenge profesjonaliteten ikke tipper over slik at man opptrer kaldt og distansert så er dette det beste grunnlaget i møte med foreldrene. Jeg vil trekke frem livserfaring som svært viktig i jobben som ambulansesjåfør. Når jeg sitter i ambulansen med et foreldrepar som akkurat har funnet barnet sitt livløst eller dødt så kommer livserfaring, og den tryggheten som det medbringer, godt med. Man trenger nemlig ikke å si så mye, bare være til stede. Lærlingene våre er 18-19 år når de skal ut i jobb, da føles det tøffere og stå midt oppi slike situasjoner.

Hva er den beste siden ved jobben din?

- Å jobbe med mennesker. Som ambulansesjåfør får jeg anledning til å hjelpe mennesker hver dag, jeg føler at jeg utretter noe. Vi ser pasientene sjelden igjen, men det er så lite som skal til for å være en støtte der og da. Av og til får vi et lite kort eller en hilsen fra mennesker vi har hjulpet, dette varmer i hverdagen.

Hva er vanskelig med jobben din?

- Møtet med syke og døende barn og

ulykker kan være tyngende, men i all hovedsak er det forhold utenom selve arbeidsoppgavene som oppleves som tøffest. Økonomiske og strukturelle krav har blitt en større del av vår hverdag. Vi føler på at pasienten i dag ikke lenger står i sentrum! I gamle dager dro legen ut til pasientene når de var syke, i dag drar vi gamle og syke mennesker ut av hjemmene sine midt på natten for å ta en blodprøve. Det er ikke alle sidene ved dagens helsevesen som gagnar pasienten, dessverre. Samtidig stilles det større krav til oss om at vi også må forholde oss til dagens generasjon som har helt andre forventninger til helsevesenet som serviceinstitusjon enn tidligere.

Har du et godt råd til nyutdannede ambulansesjåførere helt på tampen, Tykkhelle?

- Søk kunnskap – du blir aldri utlært!

Prosjektet er finansiert av:

 **HELSE OG REHABILITERING**
Stiftelsen for norske helse- og rehabiliteringsorganisasjoner