

A red and white lifebuoy is mounted on a green wooden wall. The word 'Tryk' is written in large black letters on the white part of the buoy. A white medical device, possibly a nebulizer or a similar respiratory device, is attached to the buoy. The device has a white cylindrical body with a red label that includes a diagram of a person's head and neck, and the word 'Tryk' in a red box. The device is connected to a white tube that loops around the buoy.

Tryk

# Tryghed i eget hjem

Et værktøj til dialog om tryghed

Udarbejdet af INNOBA for Københavns Kommune

# Om tryghedsværktøjet



## Hvorfor et tryghedsværktøj?

At føle sig tryk i eget hjem er afgørende for muligheden og evnen til at forblive i eget hjem længst muligt. Tryghed er centralt for den enkeltes oplevelse af egen livssituation. Det handler om det hele menneske. Derfor er det væsentligt at afdække tryghedsoplevelse og tryghedsbehov hos ældre, som man ønsker at støtte i eget hjem.

For at forstå tryghed, og komme i dialog om tryghed, er man nødt til at spørge ind til hele den oplevede livssituation. Tryghedsværktøjet er udviklet til kommunale medarbejdere, som ønsker at komme i dialog med ældre i eget hjem om tryghed.



## Hvordan er værktøjet bygget op?

Værktøjet består af 3 dele:

- 1) Tryghedshjulet** med tryghedsparametre. Hvert parameter gennemgår for bedre forståelse af, hvad der fremmer og forhindrer tryghed for ældre i eget hjem.
- 2) Arketyper** med illustration af forskelligheder blandt ældre i eget hjem. Arketyperne er gode eksempler på forskellige typer af ældre, som hver især har forskellige oplevelser og behov ift. tryghed.
- 3) Et dialogkort** med tryghedshjul og hjælpespørgsmål. Kortet er et værktøj til dialog med den ældre om tryghedsbehov og muligheder for støtte. Kortet kan anvendes alene eller sammen med de øvrige dele af tryghedsværktøjet.



## Hvordan bruger man værktøjet?

Tryghedsværktøjet består af små kort, der kan sættes sammen eller skilles ad alt efter behov. Det kan ligge koblet sammen som opslagsværk på kontoret, hænge på opslagstavlen eller medbringes i tasken. Du kan trække dialogkortet ud og medbringe det alene som del af dine øvrige papirer. Eller du kan skille værktøjet helt ad og 'spille kort' som del af fælles dialog om tryghed i et personaleteam.

Brug det som det passer dig bedst!



## Hvem har udviklet værktøjet?

Tryghedsværktøjet er udviklet af INNOBA for Københavns Kommune som en del af projektet 'Tryghed i eget hjem'. Projektet er støttet af Sundhedsstyrelsen og gennemføres i et samarbejde mellem København, Aarhus og Aalborg Kommune.

Elementerne i værktøjet er baseret på mere end 90 dybdegående interviews med borgere, pårørende og medarbejdere i de tre kommuner og er kvalitetssikret i forhold til gængs tryghedsforskning.



Tryg

Tryghedshjulet

Tryg

# Hvad er tryghed?



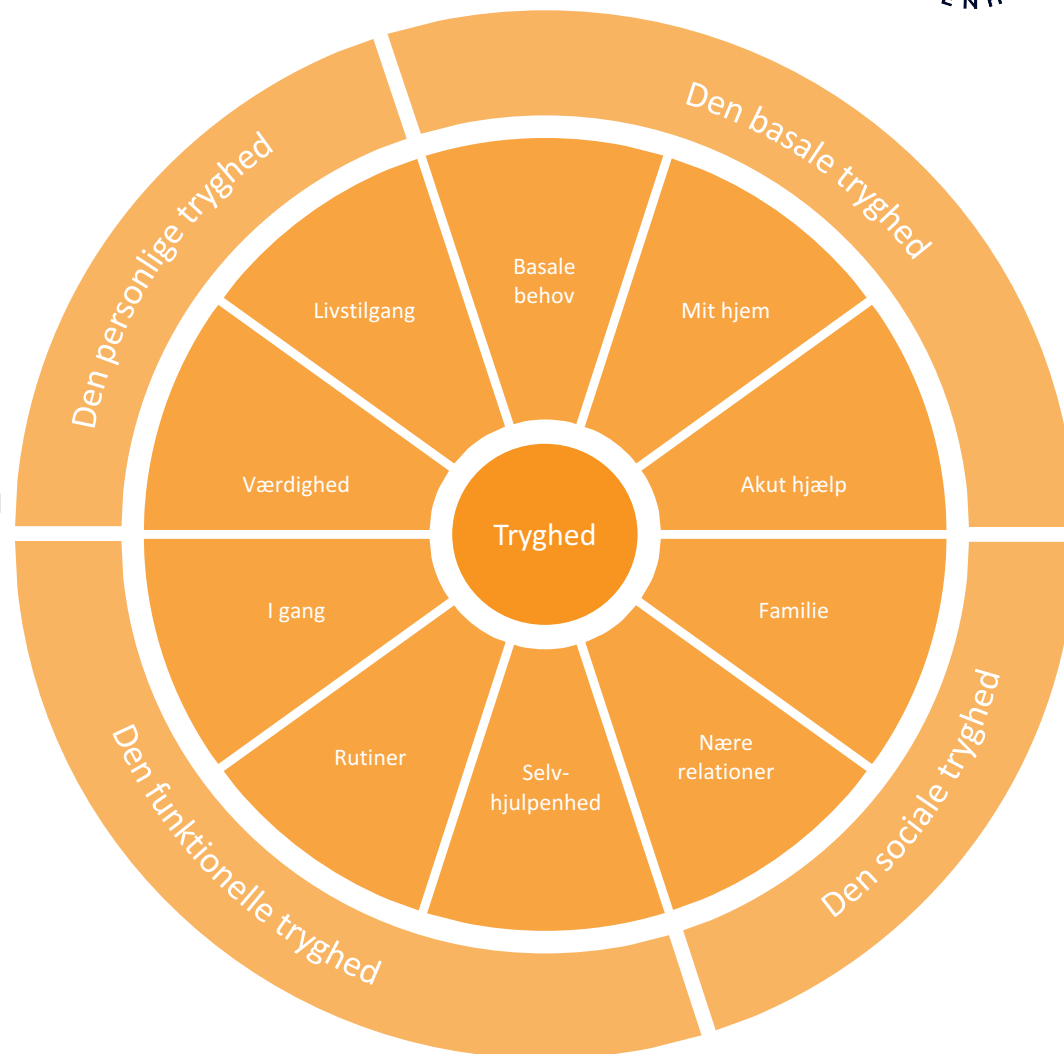
## Tryghedshjulet

Tryghedshjulet er en model for tryghed for ældre i eget hjem. Hjulet viser, hvad der fremmer og forhindrer tryghed, og hvordan forskellige faktorer spiller ind på den samlede oplevelse af tryghed.

Modellen identificerer 10 parametre med afgørende betydning for oplevet tryghed/utryghed for ældre i eget hjem.

- **De basale tryghedsparametre** handler om opfyldelse af *basale behov*, følelsen af en *hjemlig base* og adgang til *akut hjælp* i nødsituationer. Disse parametre udgør det centrale fundament for tryghed.
- **De sociale tryghedsparametre** handler om relationer og kontakt til *familie* og andre *nære relationer*. Disse parametre understøtter tryghed og påvirker desuden de øvrige tryghedsparametre.
- **De funktionelle tryghedsparametre** drejer sig om graden af *selvhjulpethed*, *rutiner* i hverdag og det at holde sig *i gang*. Disse tryghedsparametre er tæt knyttet til det at blive ældre og ser ud til at have stigende betydning med alderen.
- **De personlige tryghedsparametre** handler om det personlige udgangspunkt for at føle sig tryk, herunder oplevelsen af *værdighed* og kontrol samt den personlige *livstilgang* og livssyn.

På de følgende kort gennemgås hvert tryghedsparameter, og hvad der påvirker oplevelsen af tryghed inden for hvert parameter.



# Basale behov

*De fleste i Danmark tager for givet, at man har adgang til mad, drikke, medicin og basale fornødenheder. For de interviewede borgere handler basal tryghed også om timing af hjælp og om den personlige sikkerhed.*

## Oplevelse af tryghed, fx:

- 'De basale behov betyder meget for at føle sig tryk - særligt min personlige sikkerhed.'
- 'Jeg er tryk ved, at mine basale behov bliver dækket.'
- 'Hjemmeplejen og sygeplejen træder til, hvis jeg ikke selv kan.'
- 'Mine tætte og nære relationer holder øje med mig og hjælper.'

## Oplevelse af utryghed, fx:

- 'Hjælpen til de basale behov lever ikke op til mine forventninger.'
- 'Det handler om timing, særligt når jeg har behov for hjælp til at komme på toilettet og til min mad.'
- 'Når jeg ikke får hjælp til mine basale behov, bliver jeg meget utryk!'

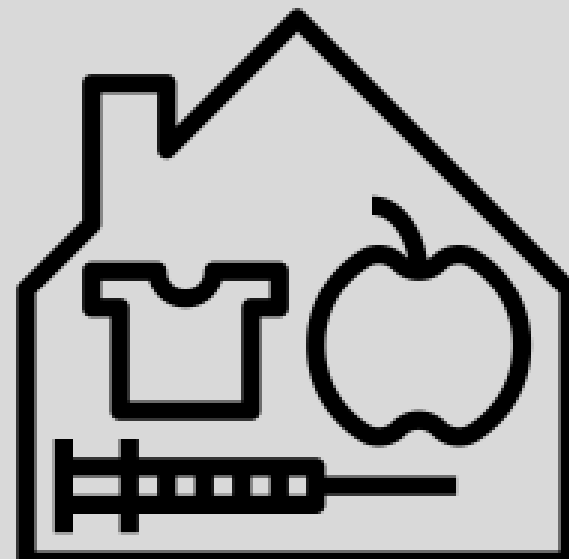


Foto: nounproject

*"Tryghed? Jeg bor i stueetagen, så alle og enhver kan jo gå forbi... men jeg har ikke mødt nogen endnu, som ville ind" Borger, mand, 73 år*

*"Tryghed? Hvad er tryghed? Er det når man aldrig nogensinde er bange...?" Borger, kvinde, 94 år*



# Mere info



## Tryghed associeres ofte med personlig sikkerhed

- Spørger man direkte til tryghed, svarer mange af de adspurgte borgere, at de er meget trygge i eget hjem, fordi der ikke har været indbrud.
- Ordbrugen "tryghed i eget hjem" forbindes altså ofte med de basale behov og personlig sikkerhed (tyveri, indbrud) frem for en mere generel tryghed i hverdagen.
- Den samme person kan altså svare, at vedkommende er meget tryk i eget hjem, fordi de basale tryghedsbehov er opfyldt, men samtidig fortælle om stor daglig utryghed på forskellige delområder.

## Problemer med basale behov skaber stor utryghed

- At få dækket sine basale behov for mad, drikke, medicin, sikkerhed, mv. udgør en del af det grundlæggende udgangspunkt for tryghed. Derfor har det også stor betydning for oplevelsen af utryghed, når disse behov ikke dækkes.
- Oplevelsen af ikke at få dækket sine basale behov handler oftest om timing. Basale behov er vanskelige at udskyde, og at skulle vente på andres hjælp med basale behov ud over, hvad der er aftalt, føles meget utrygt.
- En del af de interviewede ældre oplever, at den faste hjælp ikke rækker til at komme på toiletet, få skiftet ble (for dem der har en sådan løsning), få tørret op efter et afføringsuheld eller lign. Det skyldes ofte, at hjælpen kommer på bestemte tidspunkter, som ikke nødvendigvis passer med den ældres behov. Det opleves som enormt utrygt i disse tilfælde at skulle ringe efter hjælp.

## Den svære rolle for pårørende

- Mange pårørende hjælper med basale behov som indkøb af mad, hente medicin på apoteket og andre ærinder. Nogle hjælper også med madlavning og holder øje med den ældre i forhold til basale behov.
- Men for de fleste pårørende er rollen som hjælper til den meget personlige pleje (toiletbesøg, bad, sygepleje) meget svær, fordi der sker en påvirkning af den øvrige relation til den ældre.

### Eksempler tryghedsværktøjer – basale behov

- Hjemmehjælp til indkøb, at gøre mad klar, komme på toiletet, m.v.
- Sygeplejehjælp til korrekt medicinindtag, jævnlig eller periodevis sygepleje i eget hjem.
- Offentlige og private services som automatiseret madindkøb (fx Intervare i kbh), madudbringning, mv.
- Tekniske hjælpemidler som døralarm, tekniske løsninger til medicin håndtering, mv.
- Hjælp fra pårørende til indkøb, medicin afhentning, mv.

# Mit hjem

*Hjemmet er et vigtigt tryghedsparameter, og langt størstedelen af de interviewede borgere oplever stor tryghed ved at bo i eget hjem.*

## Oplevelse af tryghed, fx:

- 'Det handler om følelsen af at have en tryk base!'
- 'Jeg finder stor ro i mine velkendte rammer - jeg har boet her næsten hele livet.'
- 'Jeg bruger det meste af min tid i mit hjem, det er svært at komme ud.'
- 'Det er vigtigt for mig at kunne blive boende i eget hjem.'

## Oplevelse af utryghed, fx:

- 'Det er meget utrygt, hvis jeg ikke føler at mit hjem respekteres.'
- 'Nogle gange oplever jeg, at mit hjem bliver en banegård eller mere en arbejdsplads for hjemmehjælpen.'
- 'Min familie synes ikke altid, det er trygt for dem, at jeg bor alene.'



*"I diskussionen om at jeg kunne blive boende, har vi ændret mit hjem, sådan at dem, der har det som en arbejdsplads, kan være der. Derfor er det et praktisk indrettet rum, og det udstråler ikke den imødekommenhed, jeg kender fra mine tidligere soverum" Borger, mand, 81 år*

*"Jeg føler mig egentlig meget tryk, når bare jeg kommer hjem. Når jeg sætter nøglen i døren og går ind, så føler jeg mig tryk." Borger, kvinde, 75 år*

# Mere info



## Tryghed fordi eget hjem

- Direkte adspurgt om tryghed, fremhæver borgerne ofte hjemmet som et vigtigt tryghedsparameter.
- Det betyder også, at når borger flyttes fra eget hjem (for at komme tættere på familie grundet funktionsnedsættelse, på plejehjem, mv.), så påvirker det den ældres tryghedsoplevelse lang tid derefter.
- Det tager tid at finde den samme tryghed i et nyt hjem og i nye omgivelser.
- Det kan have betydning for trygheden et nyt sted, at 'de vante omgivelser' så vidt muligt flyttes med i form af møbler, samme indretning, etc.

## Når hjemmet bliver en arbejdsplads

- Størstedelen af de interviewede borgere modtager hjemmehjælp, sygepleje, mv. i forskellig udstrækning. Det betyder, at der i de fleste interviewede borgeres hjem, dagligt kommer flere besøgende fra kommunen.
- For borgeren opstår der en modsætning mellem hjemmet som privatsfære og hjemmet som "arbejdsplads".
- Konkret oplever en del borgere, at deres grænser og privatliv overskrides fx ved at plejerne ikke ringer på som aftalt, eller undlader at tage skoene af etc. Der opstår utryghed og en følelse af, at hjemmet snarere end en tryk velkendt base "invaderes eller føles som en banegård".
- For de plejekrævende borgeres vedkommende, kan der være behov for forskellige hjælpemidler til fx toiletbesøg og at komme op og i seng. Når hjemmet 'institutionaliseres' med hjælpemidler, træder hjemmet i baggrunden, og det føles utrygt for nogle interviewede borgere.

## Nogle borgere er døgnplejekrævende i eget hjem

- Enkelte borgere har reelt brug for døgnpleje i hjemmet. Det stiller store krav til pleje og besøg på en måde, der fortsat respekterer den ældre som individ og privatperson.
- Hvis der er stor forskel mellem behov/forventninger til hjælp og den aktuelle hjælpepraksis opstår frustration og utryghed.

### Eksempler tryghedsværktøjer – mit hjem

- Kommunal støtte og pleje i eget hjem.
- Hjælpemidler og adgang til løbende hjælp fra familie og nære relationer.
- Boligstøtte og anden form for økonomisk støtte til at blive i egen bolig.
- Alternative boligformer med hel eller delvis støtte.



# Akut hjælp

*Adgangen til akut hjælp er en central forudsætning for tryghed. Det handler om oplevelsen af, at der er adgang til hjælp hvis og når man får behov. Adgangen til akut hjælp dækker over ambulancehjælp, hjælp ved brand, hjælp ved akut sygdom, adgang til omgående assistance ved overfald, tyveri, etc.*

## Oplevelse af tryghed, fx:

- 'Jeg regner med, at hjælpen kommer, hvis jeg får behov.'
- 'Jeg har stor tillid til politi, brandvæsen, ambulancevæsen mv.'
- 'Det kommunale nødkald er en kæmpe tryghed for mig – som en slags 'semi-akut' hjælp.'

## Oplevelse af utryghed, fx:

- 'Jeg bliver meget bange og utryg, hvis jeg skal vente længe på hjælp.'
- 'Det er også meget utrygt, hvis hjælperen ikke har de rette kompetencer.' F.eks. når jeg skal have skiftet kateter, og så kommer der en hjælper, der ikke må lægge kateter.'



Foto: unplash/ zhen-hu

*"Ja, jeg er tryk, fordi jeg er under lungeteamet – der kan jeg ringe direkte, før brugte vi det meget, før Corona havde jeg dem ude 2-3 gange om ugen, de kan så ringe til hospitalet, og så kommer de og tager målinger på mig." Borger, kvinde, 68 år*

*"Det var så koldt. Jeg lå jo i tis og tynd natkjole. Der gik flere timer før de kom" Borger, kvinde, 79 år*

# Mere info



## Behovet for akut hjælp kan være stigende

- Adgangen til den akutte hjælp handler ofte om liv eller død. Er man i risiko for stor fysisk eller mental forværring bliver adgangen til løbende og gentagende akut hjælp ofte livsnødvendig.
- Flere ældre borgere bor i dag i eget hjem, og længere tid end tidligere. Hvor den meget svagelige og udsatte ældre tidligere måske boede på plejehjem, er borger i dag i boligformer uden døgnpleje – men fortsat med behov for assistance.
- Behovet for akut hjælp i eget hjem ifm. alderssvækkelse, mobilitetsudfordringer, sygdom mv. kan derfor være stigende.
- Dette behov aflastes af den kommunale støtte i form af både daglige hjemmeplejebesøg og ydelser som f.eks. adgang til kommunalt nødkald.

## Det handler om oplevelsen af menneskelig kontakt

- Trygheden ved adgang til akut hjælp handler om selve hjælpen. Men det handler også om følelsen af, at der er 'et menneske der svarer', hvis man kalder på hjælp. Derfor er den menneskelige kontakt vigtig for tryghedsskabelsen ved akut hjælp.
- Ved semi-akut hjælp kan det f.eks. i nogle tilfælde være tilstrækkeligt at dæmpe angst og bekymring ved en samtale. Det kan f.eks. ske, hvis en KOL-patient ringer med vejrtrækningsbesvær, og ved langsom rolig vejrtrækning kan bringes tilbage til normalt tilstand.

## Adgang til akuthjælp kan være afgørende for at blive i eget hjem

- En stor del af de interviewede borgere oplever selv, at det er muligheden for at kunne tilkalde akut og semi-akut hjælp, der gør, at de kan forblive i eget hjem.
- Muligheden for akut hjælp kan også støtte selvhjulpethed. Fx fortæller nogle borgere, at de tør at tage bad selv, fordi de ved, at de kan få hurtig hjælp, hvis de skulle falde.

### Eksempler tryghedsværktøjer – basale behov

- Ambulancekald, brand, politi.
- Lægevagt, telefonisk læge-/sygeplejefaglig assistance.
- Tilknytning til hospitalsafdeling (hotline).
- Kommunalt nødkald/faldkald.
- Tekniske løsninger med sundhedsalarm (fx smart watches, dehydreringsløsninger, faldsensor, etc.).
- Hotline til familie eller socialt netværk.

# Familie

*Familie udgør en væsentlig tryghedsfaktor for de interviewede borgere. De borgere, der har tætte familierelationer, er ofte mere trygge i hjemmet, end borgere der ingen familierelationer har.*

## Oplevelse af tryghed, fx:

- 'Familien spiller en stor rolle som tryghedsskabende faktor for mig. Det kan være både den nære og den mere udvidede familie.'
- 'Det er både den emotionelle og den praktiske hjælp, der betyder noget.'
- 'En tæt dialog og kontakt med hjemmeplejen giver også tryghed.'
- 'Min familie hjælper mig med kontakt til kommunen.'
- 'At have min ægtefælle hos mig giver enorm tryghed.'

## Oplevelse af utryghed, fx:

- 'Min familie bor langt væk, og så har jeg i øvrigt ikke megen kontakt med dem. Det giver utryghed i hverdagen – også selvom jeg får hjælp fra kommunen til det praktiske'
- 'Det er svært som ægtefælle, når man føler sig helt slidt ned. Jeg vil så gerne hjælpe, men jeg kan snart ikke mere, og det gør os begge utrygge i hverdagen.'



*"Men jeg har jo min søn og datter herovre ved siden af og jeg kan jo ringe til dem på min mobiltelefon" Borger, kvinde, 94 år*

*"Jeg tror, det at bo alene er skidt. Selvom man går og ikke siger noget, så er man sammen om den uformelle hverdag, hvor man uden aftaler får det til at glide. Det er den væsentligste form for tryghed" Borger, mand, 81 år*



# Mere info



## Relationer til familie kan være mange ting

- Familie behøver ikke at være børn, ægtefælle eller søskende for at skabe tryghed. Det kan også være niecer, nevøer, kusiner, mv. Det afgørende for den tryghedsskabende effekt er den tætte og nære relation.
- De ældre, der hele livet har haft tætte relationer til familie, bevarer typisk en stærk støtte fra familienetværket også i alderdommen. Det kan udgøre både en stærk emotionel og praktisk støtte.
- Den emotionelle støtte handler om, at familien kommer på besøg og bekymrer sig om borgeren. Der er flere eksempler på, at familiemedlemmer hver dag ringer eller sender en sms til borgeren, hvilket skaber stor tryghed.
- Den praktiske støtte handler om, at familien kan hjælpe med indkøb, lægebesøg, kørsel mv. – og at familien ved behov kan være den ældres fortaler overfor myndigheder og hjemmeplejen.

## Den hjemmeboende ægtefælle/familiemedlem som tryghedsskaber

- Det betyder ekstra meget for trygheden at bo sammen med et familiemedlem. Det vil typisk være en ægtefælle, som både yder emotionel og praktisk støtte.
- De borgere der har familiemedlemmer tæt på i hverdagen, får opfyldt deres behov for kærlighed og tryghed, som mange af de interviewede borgere lægger stor vægt på.
- Men der kan også være vanskeligheder forbundet med stigende afhængighed af ægtefælle til praktisk hjælp i hjemmet. Relationen kan ændre sig til en plejer-patient relation, og/eller ægtefællen kan i nogle tilfælde være dybt belastet af en meget stor plejeopgave.
- Disse ægtefæller kan selv opleve meget stor utryghed som følge af bekymringer om borger, angst for at forlade borger alene hjemme mv.

## Påvirkning af den funktionelle og personlige tryghed

- En stærk støtte fra familie kan påvirke ikke alene den sociale tryghed, men også den funktionelle tryghed med støtte til at holde sig i gang, oplevelse af tryghed ved velkendte rutiner mv.
- Familien kan også virke tryghedsskabende på den personlige tryghed, hvis værdigheden holdes intakt pga. familiens støtte. Dette kan dog udfordres, hvis nære familiemedlemmer bliver 'plejepersonale', der f.eks. udfører hjælp ifm. toiletbesøg, bad mv.

### Eksempler tryghedsværktøjer – familie

- Hjemmeboende familiemedlem eller familie i fysisk nærhed til borgers eget hjem.
- Støtte til ægtefælle fra kommunen, f.eks. holde øje med ældre, når ægtefælle forlader hjemmet for at købe ind mv.
- Hjemmepleje og anden praktisk hjælp i hjemmet, f.eks. indkøb, rengøring mm.
- Familieinddragelse og –dialog.
- Støtte til pårørende fra foreninger og diverse netværk.

# Nære relationer

*Nære relationer er vigtige for den oplevede tryghed. Nære relationer dækker over mange forskellige relationer, det kan være en god nabo, en tidligere kollega eller en besøgsven. Det er den enkelte borger der definerer, hvilke nære relationer, der giver tryghed.*

## **Oplevelse af tryghed, fx:**

- 'Forholdet til mine naboer, venner, og dem jeg møder via mit frivillige arbejde er et trygt netværk for mig.'
- 'Jeg hjælper også andre i hverdagen, det giver tryghed for alle parter.'
- 'Jeg har ikke familie eller andre. Men jeg har et meget nært forhold til min hjemmepleje. Hun er mit netværk.'

## **Oplevelse af utryghed , fx:**

- 'Mange af mine venner er gået bort og det er svært. Det kan føles både ensomt og utrygt, at det er sådan.'
- 'Jeg har ikke mulighed for at komme ud og møde nye mennesker, fordi min funktionsnedsættelse er så alvorlig.'
- 'Min sygdom gør det svært at bevare de nære relationer. Det kan skabe meget utryghed nogle gange.'



*"Jeg har et stort netværk i sognegården. At have det i hverdagen, det handler om livskvalitet."  
Borger, kvinde, 82 år*

*"En gang om året falder jeg, men så åbner jeg døren ud til mine naboer, så dem kan jeg råbe op. Vi bor tæt sammen og hjælper hinanden her, det er som en familie" Borger, kvinde, 69 år*

# Mere info



## Den oplevede nære relation

- Flere af de interviewede borgere fortæller, at de oplever stor tryghed ved at have et stærkt fællesskab blandt naboer, venner eller i en forening, hvor de er tilknyttet.
- Andre borgere fortæller, at de har en god besøgsven, der kommer og dermed opfylder behovet for de nære relationer.
- Nære relationer er mange ting og handler om en oplevet tillid og nærhed til et andet menneske.
- I nogle tilfælde kan andre nære relationer være lige så stærke som familierelationer. Det kan være en gammel veninde gennem 50 år, eller en nabo, som er blevet en del af familien.

## Behovet for nære relationer kan variere

- Mennesker kan opleve nære relationer meget forskelligt. Nogle har et meget stort socialt behov, andre trives med at være mere alene. Disse forskelle gælder såvel yngre som ældre mennesker.
- Nogle af de interviewede er meget opsøgende omkring social kontakt, deltager i frivillige aktiviteter, opsøger kontakt med naboer, via interesser mv.
- Det kræver dog overskud at være opsøgende, og det har ikke alle svækkede ældre. Samtidig forsvinder nogle af de tidligere kontakter, fordi venner på samme alder går bort. Dermed bliver behovet for aktivt at forny eget sociale netværk større, samtidig med at ens overskud til at få nye relationer måske svækkes.

## Når 'eksterne' bliver en nær relation for borger

- For de fleste handler den sociale tryghed dog om, at der er nogen, der bekymrer sig om en, tænker på en og ønsker at bruge tid med en.
- For nogle borgere, der ikke har tæt familie eller nære relationer, træder andre til og indfrier behovet for nære relationer.
- Det kan være hjemmeplejen, sygeplejen, en besøgsven eller lign.

### Eksempler tryghedsværktøjer – nære relationer

- Nabofællesskaber.
- Aktivitetscentre.
- Fritidsinteresser (kortklub, strikkeklub, etc.).
- Sognegårdsfællesskab.
- Besøgsvenner og andet frivilligt arbejde.
- Kortklub.
- Opkald og tryghedsbesøg fra hjemmeplejen (nogle gange via madbesøg og andre ydelser).



# Selvhjulpenhed

*At være selvhjulpnen betyder meget for ældre borgere i eget hjem. De fleste ældre borgere, vil gerne være selvhjulpne, fordi det skaber frihed og tryghed, at være i stand til at klare sig selv.*

## Oplevelse af tryghed, fx:

- 'Det giver tryghed at kunne overskue og overkomme situationer selv i hjemmet.'
- 'Jeg oplever, at jeg kan selv og er direktør i mit egen liv!'
- 'Mine hjælpemidler er vigtige for min selvhjulpenhed og tryghed.'
- 'Jeg har en god økonomi, så jeg betaler mig fra ekstra hjælp – det giver mig en følelse af at klare mig selv, og det giver stor tryghed.'
- 'Det vigtigste for mig er at kunne opretholde det liv, jeg kender. Så længe jeg fysisk kan meget selv, så føler jeg mig tryk i hverdagen.'

## Oplevelse af utryghed, fx:

- 'Jeg kan ikke få bevilget et nyt hjælpemiddel, det gør mig enormt utryk.'
- 'Covid-19 var svært med nedlukning. Så kunne jeg ikke genoptræne og min mobilitet er blevet meget forringet. Nu kan jeg mindre selv og det gør mig utryk.'



*"Jeg kan godt lide at lave min mad selv. Det holder mig i gang. Når først jeg giver op på noget, så går det kun ned ad bakke." Borger, mand, 77 år*

*"Når man føler sig tryk og relativt bevægelig og kan passe sin hund og lave mad og vaske op og vaske gulv og køre rundt med støvsugeren, så længe man kan de basale ting der, så er man jo egentlig tryk" Borger, mand, 69 år*

# Mere info



## Selvhjulpener skaber stor tilfredsstillelse

- Langt størstedelen af de interviewede borgere, som er kognitivt velfungerende, vil gerne klare sig selv. De vil gerne være selvhjulpne i det omfang de kan, og finder en stor tilfredsstillelse i at klare indkøb, let rengøring og madlavning, hvis muligt.
- De borgere, der er meget selvhjulpne, har generelt flere aktiviteter i deres liv og hverdag, som fylder dagene ud, hvilket også skaber stor tryghed. Det er trygt at vide, at dagene har indhold, og at man selv har kontrol over dette.

## Oplevelsen af at klare sig selv er afgørende

- Man behøver ikke at være 100% selvhjulpne for at føle sig selvhjulpne. Det handler om *oplevelsen* af selvhjulpener. Dvs oplevelsen af, at man ved egen kraft kan have den hverdag, man ønsker.
- Nogle interviewede borgere kan have et meget stort behov for f.eks. fysisk hjælp i hverdagen, men køber sig til ydelser som havemand, rengøringshjælp mv. Andre køber sig til hjælpemidler og teknisk støtte.
- Det skaber en følelse af at være selvhjulpne, at man bestemmer selv og kan styre den hjælp, man får. Her kan den personlige økonomi spille ind i forhold til oplevelsen af egen evne til selvhjælp.
- Oplevelsen af handlefrihed er tæt knyttet til oplevelsen af selvhjulpener – derfor vil f.eks. hjemmepleje, som man ikke føler, man kan påvirke eller stille krav til, opleves som et (endnu) større tab af selvhjulpener, end hjælp man selv har mere kontrol over.
- I nogle tilfælde har interviewede takket nej til hjemmehjælp og anden kommunal støtte for bevidst at støtte op om egen selvhjulpener længst muligt.

## Hjælpemidlerne fremmer selvhjulpener

- Hjælpemidler i hjemmet kan være med til at fremme borgernes selvhjulpener, hvilket også er grunden til, at de interviewede borgere ofte fremhæver deres rollator, handicapbil eller plejeseng, som vigtige for deres tryghed.
- En rollator i lejligheden og i stueetagen på den etageejendom, hvor borgeren bor, kan være det der gør, at borgeren hver dag kommer ud og handle ind.

### Eksempler tryghedsværktøjer – selvhjulpener

- Hjælpemidler og tekniske forbrugsgoder.
- Fysioterapi, genoptræning og fysisk aktivitet.
- Fritidsaktiviteter med mental, social og fysisk aktivitet.
- Aktivitetscentre.
- Købt eller egen kontrolleret praktisk hjælp.
- Fortsat at klare mest muligt selv.

# Rutiner og forudsigelighed

*Faste rutiner og forudsigelighed letter hverdagen for de interviewede borgere og skaber stor tryghed. At kunne overskue dagen, og hvad der kommer, betyder ofte meget - især jo ældre man bliver.*

## Oplevelse af tryghed, fx:

- 'Rutiner er vigtige for mig. Jeg ved, hvad der skal ske, og det giver tryghed.'
- 'Jeg indretter min hverdag efter hjemmeplejen – ellers går der rod i den, og det gør mig utryg.'
- 'Min faste hjemmeplejer er jeg meget tryk ved. Hun kender også mine rutiner!'
- 'Min familie kommer fast hver søndag, det er trygt, at tingene foregår som de plejer.'

## Oplevelse af utryghed, fx:

- 'Jeg bliver enormt utryk og frustreret, når hjemmeplejen er forsinket. Det er frygteligt at skulle vente på et toiletbesøg eller at komme ud af sengen.'
- 'Når der er vikar, skal jeg forklare de samme ting igen og igen – og de kender ikke min daglige rutine, som gør mig tryk og glad.'



*"Man skal også vide, hvornår hjælpen kommer, så man ikke sidder og venter..., jeg skal have hjælp til at komme på toilettet. Det skaber også en vis utryghed – tid kan blive meget lang, fx som at vente i et venteværelse hos lægen hver dag i ens eget hjem" Borger, kvinde, 83 år*

*"[Min faste hjemmehjælp] havde tre ugers sommerferie...der kom 17 forskellige plejere på tre uger" Borger, mand, 79 år*



# Mere info



## Dagene gennemføres ved hjælp af rutiner

- Når mange af de interviewede borgere skal beskrive deres dage, gør de det ved hjælp af deres hjemmehjælpsbesøg og dertil koblede rutiner.
- Dagene er centreret og systematiseret omkring hjemmehjælpens besøg, og det giver derfor borgerne stor tryghed, når besøgene finder sted til tiden og forløber forudsigeligt.
- Derudover har mange af de interviewede inddelt deres dage i faste rutiner og aktiviteter, som giver overskuelighed og tryghed. Det kan være en fast spadseretur med rollatoren i den nærliggende park, kaffe med naboerne, kryds og tværs og lignende.

## Hjemmehjælpen hjælper også med tryghedsrutiner

- Fordi hjemmehjælp for mange svagelige ældre fylder meget i hverdagen, er forudsigelighed i hjælpen vigtig for den daglige oplevelse af tryghed.
- Her betyder en fast hjemmehjælper, som den ældre kender og har en relation til, rigtig meget. Den faste hjælper bliver et centralt tryghedsparameter for den enkelte borger, fordi de er gode til at fastholde rutiner og deres faste besøg er lig med forudsigelighed.
- For mange ældre er en af de væsentligste kilder til utryghed stor udskiftning blandt de hjemmehjælpere, der kommer i den ældres hjem.
- Den ældre har ikke opbygget en personlig relation til vikaren, vikaren kender ikke altid den ældres rutiner, behov og plejedetaljer, og generelt øges følelsen af 'en fremmed i mit hjem'.
- Det sker at borgere afstår fra daglige rutiner som f.eks. at komme i bad eller daglig hygiejne, hvis den faste hjælper er erstattet af en afløser. Det skaber utryghed, at man skal forholde sig til en ukendt person i eget hjem.

## Uforudsete begivenheder og hændelser gør utryg

- Brud med de daglige rutiner i form af uforudsete hændelser kan øge en følelse af utryghed. Det kan være et akut hospitalsbesøg, at skulle flytte, sygdom i familien og lign.
- Det kan også være mindre ting som et hjemmehjælperbesøg, der pludselig laves om, skiftende hjemmeplejere, mv.

### Eksempler tryghedsværktøjer – rutiner

- Fast hjemmehjælper.
- Støtte fra familie og pårørende.
- Faste møder med øvrige nære relationer.
- Teknologiske løsninger til systematisering og planlægning.
- Processer og værktøjer der sikrer forudsigelighed i besøg.
- Skemalagte sociale aktiviteter.
- Forventningsafstemning og kommunikation ved uforudsete begivenheder.

# At holde sig i gang

*At holde sig i gang både fysisk og kognitivt er en vigtig del af den funktionelle tryghed. Det er følelsen af at gøre en personlig indsats for at modvirke alderssvækkelse. Det handler også om følelsen af 'at have noget at stå op til'.*

## **Oplevet tryghed, fx:**

- 'Jeg holder mig fysisk i gang – det forebygger også fald, sygdom og jeg føler mig mindre ensom. Alt sammen vigtige ting for at føle sig tryk.'
- 'Jeg er meget glad for min fysioterapeut, hun holder mig i gang.'
- 'Min datter kommer forbi til gåture tre gange om ugen. Det er hyggeligt og er også med til at hold mig i gang.'
- 'Jeg har altid være i god form, så det prøver jeg også på nu.'

## **Oplevet utryghed, fx:**

- 'Jeg har måttet stoppe min træning, for jeg kan ikke få bevilget hverken fysioterapi eller hjælpemidler. Det er frustrerende og gør mig utryk ved fremtiden.'
- 'Jeg er nok gået lidt i stå. Jeg er alene, og det er svært at hive sig selv i gang – især efter den meget utrygge hændelse for nylig.'



*"Jeg går ned og handler hver dag for at holde mig i gang...hvis ikke, går jeg i stå og så sidder jeg i flere uger, så kan jeg ikke gå bagefter." Borger, kvinde, 86 år*

*"Jeg har fået en rollator i lejligheden og en i stueplan. Jeg kommer ud at gå hver dag, og det ville jeg ikke gøre, hvis ikke jeg havde den rollator i stueplan. Det giver meget for min tryghed og livskvalitet – at jeg selv kan gå ud og handle eller bare komme ud. Jeg kommer ud hver dag" Borger, kvinde, 82 år*

# Mere info



## At være aktiv skaber livskvalitet og oplevelser

- Borgere, der holder sig i gang og er aktive, oplever at dagene går hurtigere, og ser generelt ud til at have en større modstandskraft overfor uforudsete – og potentielt utryghedsskabende – hændelser.
- Borgere der holder sig i gang, fortæller også at de trods deres alderdom, stadig får nye oplevelser, der skaber glæde og livskvalitet.
- Enkelte af de interviewede borgere fortæller, hvordan de pludselig ved hjælp af et iltapparat, en kørestol eller handicapbil, får mulighed for at holde sig i gang igen, og hvor stor en glæde og livskvalitet, det giver dem.
- Det er ikke kun fysikken, der skal trænes, flere af de interviewede borgere fortæller, at de træner deres hjerne ved fx at løse suduko, kryds og tværs eller læsning.

## Borgere med et lavt funktionsniveau er udfordret i hverdagen

- De borgere, der sidder i kørestol og er afhængig af hjemmehjælpens eller pårørendes hjælp, er udfordret i hverdagen, fordi de skal have hjælp til alt fra toiletbesøg, til madlavning og personlig hygiejne. For denne gruppe handler det om at holde sig i gang med små ting, som de stadig selv kan gøre.
- De interviewede borgere, der har funktionsnedsættelser, som gør at de har svært ved at holde sig i gang, beskriver ofte deres dage som fyldt med ventetid, hvor de venter på hjemmeplejen, pårørende, mad, toiletbesøg mm. Enkelte af borgerne beskriver det som en form for midlertidighed, hvor de er fanget i deres eget hjem.

## At holde sig i gang er også at være noget for andre

- De stærke borgere, der har en høj grad af selvhjulpethed har også ressourcer til at være noget for andre. De arbejder frivilligt, eller engagerer sig i den lokale forening mv. Fælles er, at de har overskud til at være noget for andre, og det er værdiskabende for dem at være noget for andre.
- På den måde spiller selvhjulpethed og det at holde sig i gang sammen (gensidigt forstærkende).

### Eksempler tryghedsværktøjer – at holde sig i gang

- Fysioterapi og genoptræningsstøtte.
- Egen træning – fælles og individuel.
- Hjælpe midler, der understøtter aktivitet.
- Frivilligt arbejde.
- Besøgsven på gåture.
- Naboer og sociale aktiviteter.
- Aktivitetscenter og lign. tilbud.



# Værdighed

*Værdighed udfordrer hjemmeplejens praksisser. Når hjemmeplejen har travlt, kan det være en udfordring at leve op til borgernes og de pårørendes forventninger til værdighed og kontrol.*

## Oplevet tryghed, fx:

- 'Værdighed handler om at 'være herre i eget liv'. Følelsen af kontrol med det, der sker omkring en og oplevelsen af omgivelsernes respekt for personlige grænser.'
- 'Forskellige personer kan have forskellige holdninger til, hvad der betyder noget for egen værdighed. For nogen kan det at blive ældre i sig selv være omfattet af et værdighedstab.'
- 'At opleve sig uværdigt behandlet er det værste – det er min trygge base, som bliver krænket.'

## Oplevet utryghed, fx:

- 'Det er enormt utrygt, når jeg ikke kan få den hjælp, jeg føler, jeg har brug for fra kommunen. Jeg er jo meget afhængig af den hjælp.'
- 'På det seneste har det været den rene banegård af forskellige hjælpere i mit hjem. Det gør mig meget utryg.'
- 'Følelsen af at blive hørt, set og respekteret som menneske er afgørende for at føle sig værdigt behandlet!'

*"Har en borger ble, så er det besluttet, hvor ofte den skal skiftes, men hvis en borger har lavet i bleen er det uværdigt at vente." Hjemmehjælper*

*"Hun har en toiletvogn og hjemmehjælpen kører den ind i stuen. Det gør man sku da ikke. Jeg sidder da ikke i min stue og skider. Det er uværdigt. De siger de ikke har tid." Pårørende*

# Mere info



## Kontrol handler ikke om at kontrollere

- Stort set alle de interviewede borgere, vil gerne have kontrol over eget liv, og eftersom så stor en del af deres liv foregår i hjemmet, betyder det enormt meget for borgerne at have kontrol med og viden om, hvornår hjemmehjælpen kommer.
- Det handler om at have kontrol over sit eget liv snarere end, at det handler om at have kontrol over hjemmeplejen.
- Der ligger en stor værdighed og tryghed i, selv at kunne disponere over sin hverdag, i det omfang det er muligt.
- Også de pårørende kan opleve ventetiden i forbindelse med hjemmeplejen som uværdig. Det er særligt hvis de basale behov omkring toiletbesøg, hygiejne og blive hjulpet i eller ud af sengen, udfordres af ventetid.
- Flere af de pårørende beskriver, at de af og til oplever at hjemmeplejen svigter, og at det opleves som uværdigt for borgeren.

## Værdighed og de andre tryghedsparametre

- Lav funktionel tryghed smitter ofte af på følelsen af værdighed. Det gælder tab af funktionsevne (parameteren 'selvhjulpethed'), muligheden for at holde sig aktiv (parameteren 'i gang') og det selv at kunne bestemme og udøve kontrol over egne rutiner ('parameteren 'rutiner'). Det er særligt kontroltabet, som påvirker oplevelsen af værdighed.
- Den sociale tryghed påvirker også ofte værdighedsfølelsen. Stærke familie- og andre nære relationer kan understøtte den værdige og respektfulde behandling af den ældre.

## Værdighed og at blive i eget hjem

- Nogle af de interviewede borgere er meget kognitivt og fysisk svækkede og har behov for omfattende pleje for at kunne forblive i hjemmet. I nogle tilfælde ønsker borger ikke at komme på f.eks. plejehjem uanset, at plejebehovet reelt er døgnpleje. Det kræver mange ressourcer fra hjemmeplejens side at opfylde plejebehovet hos disse borgere, og der kan opstå konflikter omkring værdighed både med borger og med pårørende.

### Eksempler tryghedsværktøjer – værdighed

- Tætte relationer til familie og øvrigt socialt netværk.
- Fast hjemmehjælp, der kender og respekterer borger.
- Adgang til hjælpemidler og andre teknologiske løsninger, som giver kontrol og styring tilbage til borger.
- Mulighed for at vælge selv, hvilken hjælp man får og hvornår.

# Livstilgang

*Livstilgang handler om, hvordan borgeren forholder sig til livet. En god, positiv livsindstilling har stor indflydelse på, hvor tryk den enkelte borger er og føler sig.*

## Oplevet tryghed, fx:

- 'Jeg har en meget positiv livsindstilling, derfor føler jeg mig også tryk.'
- 'Jeg handler og er noget for andre – min familie, det frivillige arbejde, etc.'
- 'Jeg er god til at håndtere forandringer, livet skal nok arte sig.'
- 'Livet er en gave, og jeg nyder det alt hvad jeg kan!'

## Oplevet utryghed, fx:

- 'Jeg synes ikke, livet er så nemt. Mit liv har budt på sygdom, dødsfald og mange negative personlige erfaringer.'
- 'Alle er jo forskellige. For mig har det ikke været nemt, og det er det heller ikke nu som ældre.'
- 'Jeg har ikke altid været lige god til at holde kontakten til familie og nære venner – vi har heller ikke det bedste forhold.'



*"Der er altid noget kontakt til andre, hvis man gider gøre lidt selv. Det er min indstilling. Man kan godt selv tage lidt initiativ." Borger, kvinde, 89 år*

*"Humør det hjælper altid. Men hvis ikke man har været sådan en glad en gennem årene, så bliver man det jo ikke pludselig, når man er ældre"*  
*Borger, kvinde, 89 år*



# Mere info



## Med vilje kommer man langt

- Flere af de interviewede borgere er stålsatte på, at ville klare sig selv i hjemmet, hvilket også hjælper dem med at lykkes med det.
- Flere af de interviewede borgere fortæller, at det at blive ældre er utrygt, fordi der er rigtig meget, man ikke længere er i stand til, men det at man har vilje og lyst til at fortsætte med at leve livet frem for at gå i konstant venteposition, det betyder meget.
- De interviewede borgere der har en stærk vilje, er også gode til at række ud efter hjælp, hvis de af og til har brug for det.

## Fuld fart frem

- Nogle borgere evner selv med svære fysiske udfordringer at bevare en energi og positiv indstilling til det, der møder dem på deres vej.
- Det kan være den 89-årige, som trods smerter og faldtendenser evner at være frivillig i den lokale forening, hjælpe naboer og venner, skabe nye sociale kontakter og glædes ved det, der er.
- Det kan også være den 80-årige kvinde med KOL og svimmelhedsanfald, som tager på ferie med familiens hjælp, underviser børnebørnene i strik, holder dameklub med naboerne og som bevarer en glæde ved livet trods udfordringer.
- Livstilgang kan påvirkes af udefrakommende faktorer og understøttes af et godt socialt netværk.

## God dialog med kommunen

- Borgere med en positiv livstilgang har ofte en god dialog med kommunen, hvilket skaber stor værdi i hverdagen, da de oplever, at deres behov og ønsker bliver mødt, set og ofte også imødekommet.
- De borgere, der har en god dialog med deres hjemmehjælp, kan også selv spørge ind til, hvem der kommer og hvornår, og dermed være på forkant med hvad der kommer til at ske, frem for at agere afventende og passivt.

### Eksempler tryghedsværktøjer – livstilgang

- Hjælp og nærhed fra nære relationer.
- Muligheder for at møde andre og deltage i f.eks. frivillige aktiviteter.
- Støtte til selvhjulpethed.
- Foreninger og fritidsaktiviteter.
- Hjælpe midler til at komme ud og understøtte fysisk mobilitet.

Tryg

Arketyper

Tryg

# Hvordan opleves tryghed?



## Arktetyper

Der kan være store individuelle forskel på oplevelsen af tryghed og på behovet for støtte til tryghed. Behovet for hjælp og støtte til tryghed afhænger af den enkelte ældres situation og behov på hvert tryghedsparameter samt af forventninger og personligt udgangspunkt.

- Der kan identificeres 8 arktetyper, som illustrerer forskelle og ligheder i tryghedsoplevelsen og tryghedsbehov hos ældre i eget hjem:
  - Den friske selvkørende
  - Den faldende
  - Den sygdomstruede
  - Den kognitivt svækkede
  - Den multiafhængige med ægtefælle
  - Multiafhængige uden ægtefælle
  - Den bekymrede
  - Den utålmodige

På de følgende kort kan ses en detaljeret gennemgang af hver arketype.





# Den friske selvkørende



*"Jeg sagde: jeg synes, jeg var den forkerte, jeg er jo ikke faldet og har ikke brugt den endnu. Men jeg føler mig meget tryk ved den. Jeg er VIRKELIG glad for den." Borger, kvinde, 85 år [om brug af nødkald]*

INNOBA

# Mere info



## Udgangspunkt for tryghed

Den friske selvkørende nødkaldsbruger scorer typisk højt på alle tryghedsparametre:

- Positiv og optimistisk livstilgang med mod på at kaste sig ud i nye ting og 'følge med'.
- Bor i eget hjem, som er velholdt og en veletableret tryk base.
- Føler generelt ikke behov for akut hjælp og er ikke bekymret for fremtiden.
- Har et tæt og nært forhold til familie og ofte også den udvidede familie med niecer, nevøer, etc.
- Har et stort socialt netværk og er aktiv i at være opsøgende overfor nye bekendtskaber via fælles foreninger og interesser, frivillige aktiviteter, tæt kontakt til naboer, etc.
- Stor grad af oplevet selvhjulpethed. I nogle tilfælde via god økonomi, hvor borger selv vælger den hjælp han/hun ønsker.

## Mere om den friske selvkørende

Den friske selvkørende er oftest en kvinde. Hun kan godt bo alene, men har i så fald et tæt netværk omkring sig, som bakker op i hverdagen.

Relevante data:\*

- Størstedelen af nødkaldsbrugere, ca. 70% er kvinder.
- Gennemsnitligt 35% af nødkaldsbrugere i de tre kommuner har ikke trykket på nødkaldet inden for det seneste år.

## Brug af nødkald

- Den friske selvkørende får stor hjælp af sit stærke familiære og sociale netværk. Når hun får nødkald er det typisk på grund af en konkret hændelse, hvor den friske selvkørende er faldet, har været på sygehuset som følge af akut opstået sygdom eller lign. Derfor kan der være behov for f.eks. faldkald i en periode.
- Efter perioden beholder den friske selvkørende nødkaldet og fortsætter med at bruge det. At 'bruge nødkaldet' betyder for den friske selvkørende, at hun har nødkaldet med sig hver dag. Hun trykker typisk ikke på nødkaldet, men finder stor tryghed i at have muligheden, hvis f.eks. et fald skulle opstå.
- I nogle tilfælde giver nødkaldet den friske selvkørende modet til at være aktiv, trods chokket over den akutte hændelse og eventuelle eftervirkning i form af f.eks. mere permanent forværret mobilitet.



# Den faldende



*"En gang blev jeg fundet af morgenhjælpen. Det var ikke smart, at jeg bare lå der. Jeg besvimedede og vidste ikke hvorfor, jeg var faldet.[...]En anden gang var det om aftenen...nu har jeg nødkaldet". Borger, mand, 78*

INNOBA



# Mere info



## Udgangspunkt for tryghed

Den faldende nødkaldsbruger har typisk en velfungerende basal tryghed med udfordringer kun på enkelte nødkaldsparametre:

- Først og fremmest udfordringer ift. fysisk selvhjulpethed i form af begrænsninger i mobilitet.
- Har typisk en relativ stærk base i form af familie og samboende ægtefælle.
- Primære problem i hverdagen er risikoen for at falde og angsten for fald uden at kunne komme op.
- Vil ofte opleve stor utryghed ved faldrisiko og har typisk tidligere haft ubehagelige oplevelser med fald, hvor der ikke kom hjælp.
- Kan også have sygdomsudfordringer, som er årsag til faldtendens og faldrisiko.
- Kan i nogle tilfælde have en følelse af udfordret værdighed, hvis behov for stigende hjælp i hverdagen ikke imødeses med forståelse og relevant hjælp.

## Mere om den faldende

Den faldende kan både være en mand og en kvinde.

Relevante data:\*

- 72% af nødkaldsbrugere visiteres formelt set til nødkald pga fald eller risiko for fald
- Ca. 50% af nødkaldsbrugere har problemer med mobilitet, hvor dette er årsagen til faldrisiko.
- Det gælder dog for en del af disse brugere, at de også har andre udfordringer end fald, og det sker, at borgere visiteres til fald, men i realiteten anvender nødkald til andre formål.
- For den faldende arketype gælder, at hyppige fald er den største udfordring ift. tryghed.
- (Den faldende arketype kan godt leve alene men i så fald har vedkommende typisk et stærkt socialt netværk med enten nær familie eller andre relationer).

## Brug af nødkald

- Den faldende anvender først og fremmest nødkaldet, fordi vedkommende falder - ofte. Det er ikke usædvanligt, at den faldendes ægtefælle er den, der anvender nødkaldet mest.
- Det sker typisk, fordi ægtefællen ikke kan løfte den faldende op, når vedkommende falder. Så har ægtefællen stor hjælp og tryghed ved at kunne kalde på nødkaldet og tilkalde assistance, der hjælper den faldende op.
- Nødkaldet bruges også som en sikkerhed, hvis ægtefællen skal forlade hjemmet og derfor ikke er ved den faldende og kan hjælpe hvis/når der sker fald.
- Den faldende og faldendes ægtefælle er nogle af de nødkaldsbrugere, der ringer relativt ofte på nødkaldet.



# Den sygdomstruede



Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31



*"Hvis jeg ikke kan få vejret, så skal jeg passe på ikke at blive bange. For så bliver det værre. Så sidder jeg og tænker – skal jeg nu ringe" Borger, kvinde, 80 år*



# Mere info



## Udgangspunkt for tryghed

Den sygdomstruede nødkaldsbruger har typisk udfordringer på flere tryghedsparametre:

- Er ofte blevet gradvist mere syg over en lang periode.
- Typisk kronisk sygdom som KOL, hjerteproblemer, Parkinson, kræft, mv. Kan godt have flere sygdomsproblemer samtidig.
- Den sygdomstruede oplever stor angst ved risikoen for at opleve akutte komplikationer, som vedkommende ikke selv kan håndtere uden hjælp.
- For den sygdomstruede kan rutiner være særlig vigtige for at sikre korrekt jævnlig medicinindtag og symptomhåndtering.
- Den sygdomstruedes oplevede selvhjulpethed vil ofte være udfordret, da hele livssituationen vil være påvirket af sygdomsbilledet.

## Mere om den sygdomstruede

Den sygdomstruede kan både være en mand og en kvinde.

Relevante data:\*

- 12% af nødkaldsbrugere visiteres til nødkald pga risiko ved akut sygdom.
- Disse brugere kan også have udfordringer ift. fald eller faldrisiko som følge af fx svimmelhed ved sygdom eller lign.
- Den sygdomstruede får typisk anden kommunal hjælp end nødkald og er i kontakt med flere forskellige offentlige myndigheder og hjælpeforanstaltninger.
- Nogle sygdomstruede kan være meget forsigtige med deres brug af nødkald og synes ikke, 'man kan tillade sig at forstyrre' – disse kan i nogle tilfælde ende med indlæggelse, fordi de ikke fik anden hjælp i tide/forværring ikke opdages.

## Brug af nødkald

- Den sygdomstruede bruger nødkaldet til at tilkalde hjælp i situationer, hvor vedkommende har brug for assistance til at håndtere egen sygdom.
- Det kan være KOL-patienter, der ikke kan få vejret. Det kan være borger med kateter, hvor kateteret er faldet ud. Det kan være borgere, der ikke kan komme ud af sengen uden hjælp mv.
- Nødkaldet er en meget stor tryghed for disse brugere, som i en del tilfælde ikke ville kunne fungere hjemme uden muligheden for hjælp, når det går galt med sygdommen.
- For den sygdomstruede handler nødkaldet også om, at kunne få fat i nogen hurtigt, som man kan tale med, når angsten/bekymringer tager over.



# Den kognitivt svækkede



*“Nødkaldet giver tryghed for min mor, fordi vi har snakket så meget om det. Jeg har en ide om, at hun ved, hvordan hun skal bruge det.” Pårørende, datter til mor med alzheimer*

# Mere info



## Udgangspunkt for tryghed

Den kognitivt svækkede nødkaldsbruger har ofte multiple tryghedsudfordringer:

- Har udfordringer på den kognitive selvhjulpethed som følge af fx demens, psykisk sygdom eller anden kognitiv svækkelse.
- Kan have udfordringer ved at kunne håndtere f.eks. rengøring, oprydning eller andre praktiske forhold i eget hjem, hvorfor 'hjemmebasen' ikke altid er velfungerende.
- Kan både have et stærkt og mindre stærkt socialt netværk, men netværket vil typisk være præget af konfliktfyldte følelser og relationer ift. nødkaldsbruger.
- Kan have vanskeligt ved at opretholde rutiner og overskue hverdagen, hvilket skaber stor utryghed og frustration lejlighedsvist.

## Mere om den kognitivt svækkede

Den kognitivt svækkede nødkaldsbruger kan være i forløb, hvor den kognitive svækkelse eskaleres over tid.

Relevante data:\*

- Gennemsnitligt 14% af nødkaldsbrugere er kognitivt udfordrede/svækkede.
- Nogle nødkaldsproblemer med kognitiv svækkelse har først fået denne svækkelse efter nødkaldet blev bevilget. Nødkaldet kan således være givet som faldkald men anvendes nu som samtalekald, når bruger bliver forvirret eller angst.
- Nogle udvalgte nødkald i København er givet som kombineret nød- og brandkald. Dvs. nødkaldet kommer med brandalarm, som registrerer, hvis bruger eksempelvis har glemt at slukke komfuret, og der opstår brand i boligen.

## Brug af nødkald

- Den kognitivt svækkede nødkaldsbruger anvender nødkald til psykisk og kognitiv støtte. Der vil ofte være behov for at have en samtale, hvilket er vanskeligt i et nødkald (begrænset taletid).
- Finder stor tryghed i at have en direkte linje til at tale med et andet menneske.
- Kan være en type nødkaldsbruger der ringer meget ofte på nødkaldet. Kan ofte også være en type bruger, som ikke altid ved, hvad nødkaldet skal/kan bruges til eller glemmer, hvordan man bruger nødkaldet.
- Nogle nødkaldsbrugere med demens kan ringe igen og igen, fordi de glemmer, at de lige har ringet.



# Den multiafhængige

- med samboende ægtefælle



*"Jeg er kun tryk når [min kone] er her ellers havde jeg været død. For længst." Borger, mand, 82 år*

*"[Han] fik en blodprop i hjernen, og beskeden var enten skal i bo sammen eller også skal han på plejehjem, men jeg ville ikke have ham på plejehjem." Ægtefælle*

INNOBA



# Mere info



## Udgangspunkt for tryghed

Den multiafhængige kan deles op i to typer – med eller uden ægtefælle. De multiafhængige med ægtefælle er generelt udfordret på tryghed:

- Dybt afhængig af hjælp på alle tider af døgnet.
- Ægtefælle fungerer reelt som plejer og varetager en meget stor del af pleje-omsorgsopgaven.
- Hjemmet er ofte omdannet til 'plejeareal' og 'arbejdsplads' for hjemme- & sygepleje.
- Stort behov for løbende akuthjælp.
- Meget lav på selvhjulpethed, nogle gange både fysisk og kognitivt.
- Ægtefælle ofte yderst påvirket og kan selv have udfordringer ved den store plejeopgave og egen fysisk svagelighed.
- Trykparameteret værdighed kan handle om relationen til ægtefælle, som i nogle tilfælde kan ændre rolle fra ægtefælle til 'døgplejer'.

## Mere om den multiafhængige med samboende ægtefælle

Den multiafhængige er ofte en mand med samboende ægtefælle, der plejer ham i hverdagen.

Relevante data:\*

- 10-15% af nødkaldsbrugere har en samlever. Denne ægtefælle løfter ofte plejeopgaver ift. nødkaldsbruger. Disse samboende ægtefæller kan være mere eller mindre belastede selv grundet egne fysiske svagheder og/eller en stor plejeopgave overfor ægtefælle.
- Nødkald tages typisk ikke fra borger, når det først er bevilget. Det gælder alle tre kommuner. Men hvis borger dør, bortfalder nødkald.
- I nogle tilfælde ved multiafhængige borgere anvendes nødkaldet også af ægtefælle til egne behov. Her kan opstå et problem, hvis den multiafhængige dør, og ægtefælle så mister nødkaldet.

## Brug af nødkald

- Den multiafhængige med samboende ægtefælle har behov for hjælp til fysiske opgaver hele døgnet. Vedkommende får ofte hjemmeplejebesøg flere gange om dagen. Men ægtefælle er den primære plejer.
- Nødkaldet anvendes til multiple formål: som faldkald, sygdomskald, toilet-kald, hotline til hjemmepleje, mv. Det er ofte ægtefælle, der er den primære bruger af nødkaldet. Her kaldes også som aflastningskald, når/hvis ægtefælle forlader hjemmet for en kortere periode. Eller kald til intimpleje, når dette af værdigheds hensyn ikke varetages af ægtefælle selv.
- Nødkaldet for den multiafhængige med samboende ægtefælle er afgørende for at kunne klare hverdagen for både den multiafhængige selv, men i særdeleshed også for den samboende ægtefælle.

# Den multiafhængige

- uden samboende ægtefælle



*"Jeg sidder i stolen, som jeg sidder i nu, og ser tv, fordi det er det eneste jeg kan. [...] Jeg får ikke hjælp af pårørende." Borger, mand, 73 år*

INNOBA

# Mere info



## Udgangspunkt for tryghed

Den multiafhængige nødkaldsbruger uden samboende ægtefælle er måske den mest udfordrede nødkaldsbruger. Han scorer typisk lavt på alle tryghedsparametre:

- Meget lidt eller ingen kontakt med nær familie eller øvrige nære relationer.
- Udfordret af ensomhed, udbredt fysisk svækkelse og stor afhængighed af hjælp fra kommunen.
- Oplever ofte sit hjem 'som en banegård', hvor der hele døgnet kommer besøg fra hjemmepleje.
- Typisk også i kontakt med sygeplejen i kortere eller længere perioder.
- Får i realiteten døgnpleje i eget hjem og har behov, der ligger ud over, hvad hjemmeplejen kan visitere til.
- Lav grad af følelse af selvhjulpethed og kan have store udfordringer ift. fastholdelse af værdighed og kontrol i eget hjem.

## Mere om den multiafhængige uden samboende ægtefælle

Den multiafhængige uden samboende ægtefælle er ofte en mand, der har både sygdomsudfordringer og problemer med fald eller risiko for fald. Han bruger nødkaldet meget ofte og tilhører ofte den gruppe, som nødkaldsmedarbejdere vil omtale som "det er en af dem, vi kender".

Relevante data:\*

- Gennemsnitligt 4% af nødkaldsbrugere bruger nødkaldet mere end ugentligt.
- Nødkaldet anvendes af denne bruger ofte som en ventil for frustration og grundlæggende utryghed, utilfredshed og i nogle tilfælde desperation over oplevede mangler i den øvrige hjælp omkring den multiafhængige.

## Brug af nødkald

- Den multiafhængige uden samboende ægtefælle er ofte en af de nødkaldsbrugere, der ringer meget ofte på nødkaldet.
- Samtidig bruges nødkaldet som hotline til hjemmeplejen, særligt til behov for hjælp til at komme på toilettet (skiftet ble, afføringsuheld, mv.), hjælp til at komme ud af sengen, hjælp til at få smurt/opvarmet mad, etc.
- Nødkaldet er for den multiafhængige på mange måder et 'nødkald til verden' – det sted man kan få kontakt til den hjælp, man er dybt afhængig af hele døgnet.
- På den måde ligner nødkaldsfunktionen for denne bruger 'en sengekald' på hospitalet, eller 'en buzzer' på et plejehjem. Nødkaldet anvendes til det, bruger oplever som '*en nødsituation for mig*'.



# Den bekymrede



*"Det var noget af det værste i mit liv, den der søndag...pludselig fik jeg en rystetur, så hele min krop gik sådan her...jeg kunne ikke trykke på mobiltelefonen og så gik jeg ud på gaden og råbte efter hjælp..." Borger, kvinde, 94 år*

# Mere info



## Udgangspunkt for tryghed

Den bekymrede nødkaldsbruger har generelt tendens til utryghed og er påvirket på flere tryghedsparametre:

- Ofte udfordringer ift. den fysiske selvhjulpenhed og har ofte haft en eller flere ubehagelige oplevelser med f.eks. fald.
- Kan have sygdomsmæssige udfordringer, der giver f.eks. svimmelhed eller kognitiv utryghed.
- Kan have begyndende kognitive udfordringer, eksempelvis forvirring, vanskeligheder ved at overskue ting, mv.
- Kan have god relation med den nære familie, men mangler ofte nære relationer i fysisk nærhed af eget hjem.
- Kan i nogle tilfælde skjule egen bekymring for omgivelser for ikke at 'belaste andre'.

## Mere om den bekymrede

Den bekymrede nødkaldsbruger er ofte en kvinde, der italesætter og/eller handler på sin bekymring. Det kan være efter en hændelse, eller det kan være i dialogen med hjemmeplejen, som peger på nødkald som et støtteværktøj. Den bekymrede kan også være en hjemmeboende pårørende.

Relevante data:\*

- 16% af nødkaldsbrugere visiteres til nødkald af andre årsager (fx mentale eller tryghedsårsager)
- Der har tidligere i kommuner eksisteret en ydelse, der hed 'tryghedskald'. Denne er siden fjernet fra ydelseskataloget. Den bekymrede er en borgertype, som tidligere ville have fået tryghedskald fra hjemmeplejen.

## Brug af nødkald

- Den bekymrede nødkaldsbruger kan være angst af flere grunde. Det kan handle om angst ifm. tidligere voldsom faldoplevelse, det kan handle om angst som følge af voldsomme oplevelser (PTSD, generel angst, mv.), og det kan handle om løbende bekymring som følge af funktionstab ifm. alderssvækkelse.
- For den bekymrede er det vigtigt, at nødkaldet giver adgang til hurtigt at få kontakt til et andet menneske, når angsten/bekymringerne tager over. Det handler først og fremmest om adgang til samtale.
- Nødkaldet i sig selv giver også tryghed – at man ved, at der er nogen 'lige i den anden ende af røret'.
- Den bekymrede kan være bekymret ved at bruge nødkaldet 'for meget' og være 'til besvær' for andre.



# Den utålmodige



*"Det er en joke om dagen, for de vil ikke sende nogen til at hjælpe mig op fra sengen [...] det er jo en nødsituation for mig"*  
Borger, mand, 72 år



# Mere info



## Udgangspunkt for tryghed

Den utålmodige nødkaldsbruger scorer typisk lavt på den sociale og den funktionelle tryghed:

- Bor i eget hjem men med stor grad af behov for hjemmepleje til basale behov som mad, at komme ud af sengen, toiletbesøg, etc.
- Kan opleve at eget hjem bliver 'en arbejdsplads' for hjemmeplejen, mere end et trygt personligt hjem.
- Oplever tab af kontrol og værdighed i mødet med hjemmeplejen.
- Oplever at egne grænser overskrides af den hjælp, nødkaldsbrugeren er afhængig af.
- Forsøger at genskabe følelsen af kontrol, selvhjulpenhed og at 'være herre i eget hus' ved at handle, henvende sig, klage, formidle ønsker, mv.

## Mere om den utålmodige

Den utålmodige nødkaldsbruger kan både være en mand og en kvinde – og kan også være en pårørende.

Relevante data:\*

- Gennemsnitligt 4% af nødkaldsbrugere bruger nødkaldet mere end ugentligt.
- Op mod halvdelen af de modtagne nødkald 'afvises i døren' og gives ikke videre til hjemmepleje, sygepleje eller 112. Disse nødkald håndteres med en kort samtale eller borger orienteres om f.eks. at 'hjemmeplejen kommer snart' eller lign.
- Den utålmodige nødkaldsbruger kan godt fylde meget i antallet af opkald, der dagligt modtages og håndteres i vagtcentralen/hos nødkaldsvagt.

## Brug af nødkald

- Den utålmodige nødkaldsbruger oplever utryghed og frustration i mødet med hjemmeplejen og den daglige hjælp, brugeren er afhængig af.
- Han/hun anvender nødkaldet som en hotline til hjemmeplejen, hvor der rykkes for besøg, spørges til hvem der kommer, ringes om praktiske ting, mv.
- Nødkaldet anvendes af denne gruppe også som 'toilet kald', hvor der rykkes for hjælp til toiletbesøg/-uheld.
- Den utålmodige nødkaldsbruger kan også være en pårørende, der i frustration over ikke at kunne komme igennem til hjemmeplejen, ringer på nødkaldet.
- Denne arketype kan ofte møde at blive afvist i nødkaldet, hvilket giver (endnu større) frustration.

**Tryg**

**Dialogkort**

**Tryg**



# Hvordan hjælper vi med tryghed?



## Dialogkort

På baggrund af tryghedshjulet, arketyper og den dybdegående forståelse af tryghed, er der udviklet et dialogredskab til brug for samtaler om tryghed. Dialogredskabet er udformet som et dialogkort.

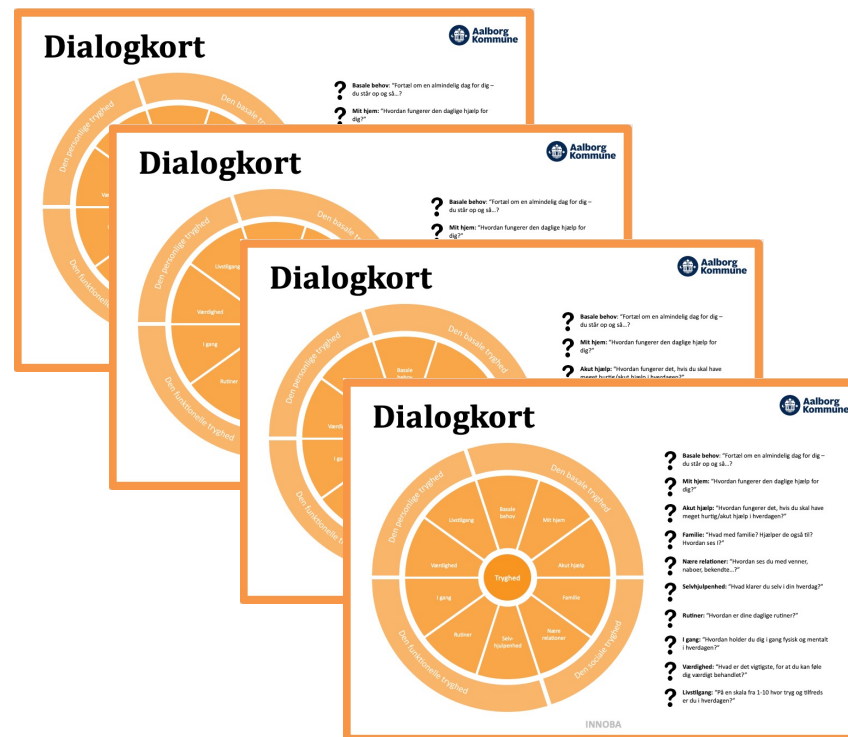
Dialogkortet består af en forside og en bagside. På forsiden er tryghedshjulet med støttespørgsmål til hvert tryghedsparameter.

På bagsiden er en introduktion til tryghed og vejledning til brug af dialogkortet.

Kortet kan tages ud og bruges alene uden de øvrige dele i det samlede tryghedsværktøj.

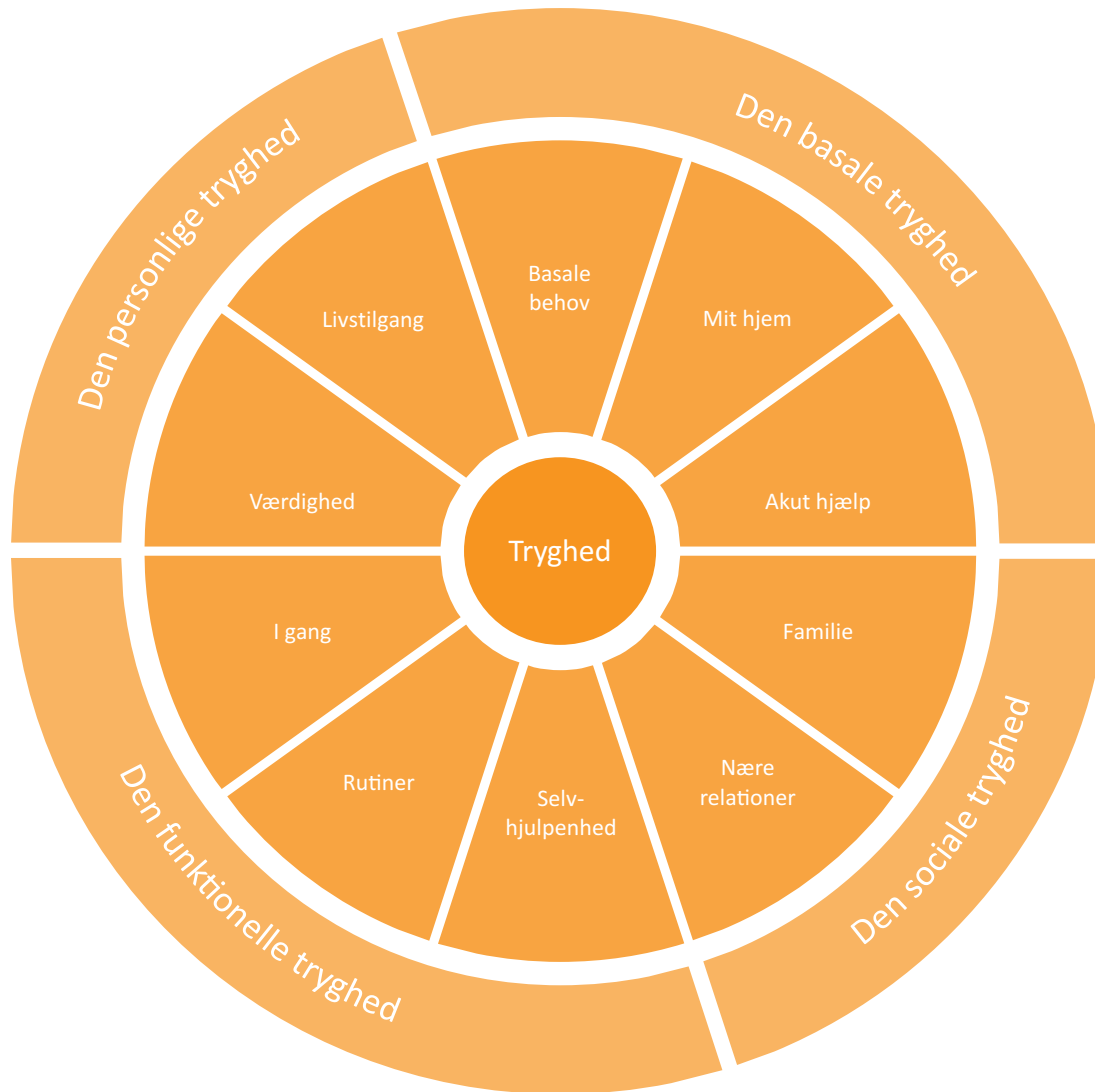
## Husk ved dialog om tryghed

- Sørg for god tid til samtalen.
- Få en god snak i gang om hvert tryghedsparameter.
- Kom rundt om alle elementer med betydning for tryghed.
- Brug åbne spørgsmål og lad borgeren styre dialogen.
- Lyt mere end du taler.
- Skab tryghed i samtalen, som kan handle om sårbare emner.
- Overvej at inddrage pårørende/andre relationer i samtalen.





# Dialogkort



- ? **Basale behov:** "Fortæl om en almindelig dag for dig – du står op og så...?"
- ? **Mit hjem:** "Hvordan fungerer den daglige hjælp for dig?"
- ? **Akut hjælp:** "Hvordan fungerer det, hvis du skal have meget hurtig/akut hjælp i hverdagen?"
- ? **Familie:** "Hvad med familie? Hjælper de også til? Hvordan ses I?"
- ? **Nære relationer:** "Hvordan ses du med venner, naboer, bekendte...?"
- ? **Selvhjulpenhed:** "Hvad klarer du selv i din hverdag?"
- ? **Rutiner:** "Hvordan er dine daglige rutiner?"
- ? **I gang:** "Hvordan holder du dig i gang fysisk og mentalt i hverdagen?"
- ? **Værdighed:** "Hvad er det vigtigste, for at du kan føle dig værdigt behandlet?"
- ? **Livstilgang:** "På en skala fra 1-10 hvor tryk og tilfreds er du i hverdagen?"

# Dialog om tryghed



## Hvad er tryghed?

Tryghed handler om det hele menneske. Der er mange faktorer, der spiller ind på følelsen af tryghed, og det er i kombinationen af disse faktorer, man kan forstå den enkeltes oplevelse af tryghed.

Tryghedshjulet er udviklet af INNOBA og viser 10 parametre med afgørende betydning for oplevet tryghed/utryghed for ældre med tryghedsbehov i eget hjem.

- **De basale tryghedsparametre** handler om opfyldelse af *basale behov*, følelsen af en *hjemlig base* og adgang til *akut hjælp* i nødsituationer. Disse parametre udgør det centrale fundament for tryghed.
- **De sociale tryghedsparametre** handler om relationer og kontakt til *familie* og andre *nære relationer*. Disse parametre understøtter tryghed og påvirker desuden de øvrige tryghedsparametre.
- **De funktionelle tryghedsparametre** drejer sig om graden af *selvhjulpenhed*, *rutiner* i hverdag og det at holde sig *i gang*. Disse tryghedsparametre er tæt knyttet til det at blive ældre og ser ud til at have stigende betydning med alderen.
- **De personlige tryghedsparametre** handler om det personlige udgangspunkt for at føle sig tryk, herunder oplevelse af *værdighed* og kontrol samt den personlige *livstilgang* og livssyn.

For at hjælpe med tryghed må vi først forstå den enkeltes oplevelse af og udfordringer med tryghed. Brug dialogkortet med tryghedshjulet til at få en god dialog og komme rundt om alle aspekter af tryghed.



## Hvornår bruger jeg dialogkortet?

Oplever du, at en ældre borger viser tegn på utryghed eller et øget tryghedsbehov i hverdagen? Tænk på dialogkortet som en huskeliste til de områder, du i en samtale med den ældre kan spørge ind til for at forstå den ældres oplevelse af tryghed og oplevede udfordringer med tryghed.

Du kan også bruge dialogkortet som en påmindelse om, hvad du kan holde øje med på besøg hos den ældre for at sikre, at den ældre er tryk ved at bo i eget hjem og med den hjælp, den ældre får.

Endelig kan dialogkortet danne udgangspunkt for en dybere forståelse af, hvad der måske kan hjælpe den ældre videre til en større oplevet tryghed i hverdagen.

Dialogkortet består af tryghedshjulet med en oversigt over de centrale tryghedsparametre samt en række støttespørgsmål til dialog om tryghed.



## Hvad kan dialogkortet ikke?

Dialogkortet er ikke et diagnoseværktøj. Det kan ikke anvendes til udredning af f.eks. sygdomsproblematikker eller lignende. Det er et værktøj til at forstå den ældres oplevelse af tryghed, og hvad der påvirker denne oplevelse.

# Mine noter





# Mine noter



# Mine noter



# Mine noter





# Mine noter



# Mine noter

