

Brugerundersøgelse 2018

Pårørende til beboere i plejebolig



EPINIQN

Hovedkonklusioner (1)

Pårørende er generelt tilfredse med plejehjemmene og med det, deres nærtstående modtager

De pårørende er generelt tilfredse med de rammer og muligheder, der er for deres nærtstående på plejehjemmene.

De pårørende udviser forståelse for, at der er begrænsede ressourcer og oplever, at personalet gør hvad de kan indenfor mulighedens rammer.

De pårørende oplever dertil, at deres nærtståendes tilstand begrænser deres muligheder for aktivitet, hvorfor kravene til disse er begrænsede.

Dog efterspørger flere pårørende muligheder og aktiviteter i weekenderne, hvor der opleves at være begrænset aktivitet.

Generelle plejetilbud forudsætter forståelse for beboerne i dem, og det kompliceres af de praktiske rammer

”Man laver et plejetilbud, som er generelt og så putter man individer ind i det. Så skal man også vide noget om de individer.”

Som det ovenstående citat fra en pårørende vidner om, er det væsentligt for dem, at der tages højde for deres nærtståendes individuelle behov – hvilket besværliggøres af udskiftninger i kontaktpersoner og personale.

De pårørende mener, at interessen for beboerne kan skærpes allerede ved indflytningen, hvor en samtale og forventningsafstemning ift. deres nærtståendes tilstand og behov vil tillade en god og værdig start på et nyt kapitel i beboerens (og deres pårørendes) liv.

Personalets tilgængelighed og faglighed skaber tryghed – men der er ikke altid (kompetente) hænder nok

Tryghed blandt de pårørende skabes i stor udstrækning af plejepersonalet.

Det er væsentligt for de pårørende, at deres nærtstående er under tæt opsyn, og at der altid er personale tilgængeligt til at tage sig af dem og deres behov.

Derfor er det problematisk, at tilgængeligheden af personale er begrænset aftener og weekender.

Dernæst er det væsentligt for de pårørende, at personalet er fagligt kompetente og uddannede til, at tage sig af beboernes forskellige fysiske og mentale behov.

Derfor føler de pårørende sig utrygge ved, at der benyttes mange vikarer og praktikanter, da de ikke altid opleves at have den nødvendige faglighed.

Kontinuitet er væsentligt i et personafhængigt fag – mens udskiftninger begrænser kontinuerlig dialog

I undersøgelsen giver flere samtidig udtryk for, at det er væsentligt, at der er kontinuitet i plejepersonalet og de rutiner, de skaber for beboerne.

En fast stab – og særligt en fast kontaktperson, der har indgående kendskab til den enkelte beboers personlige, sociale og fysiske behov – bidrager til tryghed for beboerne og deres pårørende.

For meget udskiftning i personalet medvirker til mere flygtige relationer, begrænset kontinuerlig dialog og manglende hensyntagen til individuelle behov.

Derudover kan det forårsage begrænsede eller manglende overleveringer af personlige oplysninger om beboernes mentaltilstand fra dag til dag.

Hovedkonklusioner (2)

Pårørendeinvolvering afhænger af deres interne relation og afstand

De pårørendes involvering i deres nærtståendes liv afhænger af afstanden til deres plejehjem samt deres interne relation – før og under opholdet på plejehjemmet.

Nogle pårørende er stærkt involverede i deres nærtståendes liv, og har høje forventninger til deres egen og personalets indsats. Disse pårørende bor ofte tæt på plejehjemmet og er tæt knyttede til deres nærtstående.

Andre pårørende ønsker blot at blive involveret i tilfælde af akutte ændringer i deres nærtståendes tilstand, og besøger kun deres nærtstående i begrænset omfang. Disse pårørende bor ofte længere væk og har en mere fjern relation.

Lige meget hvilket involveringsbehov de pårørende har, er det vigtigt, at det muliggøres af rammerne og personalet. Hvorvidt det muliggøres afhænger af de pårørendes forventninger og graden af dialog med personalet.

Pårørende efterspørger involvering i dagligdagen – og ikke kun akutte hændelser

Mange pårørende efterspørger muligheden for, at være mere involverede i deres nærtståendes hverdag på plejehjemmet.

Flere pårørende oplever, at de primært involveres ifm. udviklinger i deres nærtståendes tilstand eller alvorlige hændelser, der forudsætter deres akutte tilstedeværelse.

Mens dette er stærkt værdsat, efterspørger flere pårørende indsigt i dagens gang på plejehjemmet – herunder deltagelsen i aktiviteter, humørskifte og daglige anekdoter.

Dette ville bidrage til en følelse af involvering trods afstanden, samt en fælles forståelse for beboerens hverdag, der kan udgøre et samtaleemne under deres næste besøg.

Begrænset gennemsigtighed i klippekort skaber forvirring og tvivl

Kendskabet til og brugen af klippekortsordningen på de københavnske plejehjem, er, ifølge de pårørende, begrænset.

Mange har ikke hørt om den, mens flere af dem, der har, ikke ved, om deres nærtstående har et klippekort.

Dertil er oplevelsen blandt de få pårørende til beboere, der har et klippekort, at ordningen er ugenomsigtig. De har begrænset viden om, hvad klippekortet må bruges til, samt hvad det bruges til i praksis.

Flere efterspørger en oversigt over, hvad klippene er brugt til – primært for at have indsigt i deres nærtståendes hverdag og et samtaleemne til næste besøg, og i mindre grad for at føre kontrol.

Oplevelsen af borgerindflydelse afhænger af forventningen til denne, samt evnen til forventningsafstemning

Oplevelsen af, hvorvidt deres nærtstående har indflydelse, afhænger af de pårørendes forventninger til fleksibiliteten i hverdagen på plejehjemmet.

Mange pårørende erkender, at bestemte dagligdagsaktiviteter er skemalagte, men at deres nærtstående har mulighed for, at få indflydelse på de øvrige aktiviteter i deres hverdag, såfremt de evner at forventningsafstemme med personalet.

Ikke alle beboere kan foretage disse forventningsafstemninger, hvorfor deres pårørende oplever, at de ikke evner at tage stilling til, hvorvidt de har indflydelse – og derfor heller ikke har en betydelig forventning til borgerindflydelse.

INDHOLD

5	BAGGRUND OG FORMÅL
6	METODE
7	OVERORDNET TILFREDSHED – RESULTATER
11	INDFLYTNING – RESULTATER
13	RELATIONER OG INVOLVERING – RESULTATER
19	BORGERINDFLYDELSE – RESULTATER
24	DIALOG OG SAMARBEJDE – RESULTATER
29	FORBEDRINGSPOTENTIALER – RESULTATER



Baggrund og formål

Baggrund

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på hjemmeplejemodtageres oplevelse og vurdering af kvalitet indenfor en række udvalgte emner, som grundlag for at kunne arbejde målrettet med at udvikle og forbedre Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilbud til gavn for københavnernes.

I år ønsker Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF) at gennemføre brugerundersøgelsen blandt de pårørende som en kvalitativ undersøgelse.

Nærværende undersøgelse udgør derfor en kvalitativ pårørendeundersøgelse blandt pårørende til beboere på plejehjem i Københavns Kommune.

Formål

Undersøgelsen har til formål at undersøge, hvordan pårørende oplever dét at være pårørende til en beboer, der bor på et af kommunens plejehjem. Særligt vil undersøgelsen fokusere på oplevelsen af dialogen og samarbejdet mellem de pårørende, deres nærtstående og personalet på plejehjemmet. Dette har til formål at skabe indsigter, der på sigt kan styrke dette samarbejde.

Undersøgelsen supplerer brugerundersøgelserne blandt beboerne selv. Dette særligt for at tage højde for de beboere, der ikke er i stand til at italesætte deres meninger om deres liv på plejehjemmet, herunder demente og kognitivt svækkede beboere.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser kan downloades på www.kk.dk.

Henvendelser vedrørende undersøgelsen rettes til
Tina Christensen, Afdeling for Data & Analyse,
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune

Metode

Dybdeinterview

Undersøgelsens design hviler på 50 kvalitative dybdeinterviews af hver omtrent 45 min, med pårørende til beboere på plejehjem i Københavns Kommune.

De kvalitative dybdeinterview har gjort det muligt at skabe indsigt i individuelle erfaringer med beboernes hverdag på plejehjemmet, samt deres personlige holdninger til de rammer og muligheder, der tilbydes deres nærtstående.

Endvidere har det været muligt at opbygge en tillidsfuld og fortrolig relation mellem interviewer og interviewperson, hvilket var særligt vigtigt grundet emnets følsomhed.

Målgruppe

For at identificere ligheder og forskelle på tværs af de fem lokalområder i Københavns Kommune, har Epinion gennemført 10 interviews med pårørende til beboere fra hvert af de fem lokalområder.

For at imødekomme behovet for indsigter om både kognitivt stærke og svækkede beboere, er der gennemført interviews med pårørende til forskellige beboergrupper. Epinion har derfor gennemført 32 interviews med pårørende til kognitivt stærke beboere, og 18 interviews med pårørende til demente beboere.

I nærværende rapport vil det fremgå af de pårørendes direkte udtalelser, hvilket lokalområde de pårørendes nærtstående bor i, hvilken relation den pårørende har til deres nærtstående samt hvorvidt den nærtstående er dement.



OVERORDNET TILFREDSHED

I dette kapitel redegøres for de pårørendes tilfredshed med rammerne og mulighederne på plejehjemmene i Københavns Kommune, samt for hvad der er særligt vigtigt for, at de føler sig trygge ved deres nærtstående hverdag.

Generel tilfredshed med muligheder på trods af omstændighederne

De pårørende er **generelt tilfredse** med de rammer og muligheder, der er for deres nærtstående på plejehjemmene, indenfor det mulighedsrum deres nærtståendes tilstand og de praktiske omstændigheder tillader.

Mange pårørende oplever, at der er **gode muligheder** for deltagelse i aktiviteter såsom gymnastik, musikpædagog, venneforening, oplæsning og gudstjenester. Disse muligheder **bliver dog ikke altid udnyttet, grundet deres nærtståendes fysiske eller kognitive tilstand**, der opleves at sætte grænser for deres aktivitetsniveau.

Flere pårørende oplever, at deres nærtstående **udlever det liv, de er i stand til at udleve**.

Mange pårørende oplever dertil, at **plejepersonalet "gør hvad de kan"** med de tilgængelige ressourcer. De pårørende anerkender, at der er begrænsninger i personalets tid, men de oplever, at personalet yder en ihærdig indsats.

Få pårørende oplever, at der er mangel på aktivitet og stimulans i dagligdagen. Disse pårørende oplever, at deres nærtstående lever **et skemalagt liv, med få afvigelser**, hvilket opleves som værende uinteressant og, af nogle få pårørende, uværdigt.

“

"Vi er meget tilfredse med plejehjemmet. Hun har en dejlig lejlighed med altan, og det er det hun har brug for."

Datter af dement beboer, IBØ

"Der er flere muligheder end hun benytter sig af. Hun siger nej til mange ting. De gør meget for at overtale hende, men det er svært."

Datter af beboer, VBH

"Der er aktiviteter og terapi – og det deltager hun i. Så hun udlever det, hun kan."

Svigersøn til beboer, VKV

"De gør et godt stykke arbejde, og prøver så godt de kan. De har også tilbudt ham fysioterapi, men han vil ikke have rettet knæene ud."

Søn af dement beboer, VBH

"Det er ren opbevaring. Op, tøj på, spise, ind i lejligheden eller fællestuen og se TV. Der mangler aktivitet i hverdagen på plejehjemmet."

Barnebarn af dement beboer, VKV

Tryghed er samvær, tilgængelighed, faglighed og kontinuitet

For de pårørende er **personalet den primære tryghedsskabende faktor** på plejehjemmet.

Særligt vigtigt er det, at de bidrager til at skabe **samvær og stemning**. Dette forudsætter ikke nødvendigvis verbale udvekslinger, men kan lige såvel som historiefortælling og jokes, udgøre et anerkendende klap på skulderen eller holden i hånd for de pårørende.

Dertil er det væsentligt, at personalet **altid er tilgængeligt** til at tage sig af beboernes skemalagte såvel som spontane behov.

Lige så vigtigt er det, at personalet er **fagligt kvalificerede** til, at tage sig af disse behov. Her oplever flere pårørende, at det er utrygt, når skiftende personale, eller særligt vikarer, udviser manglende forståelse for beboernes kognitive tilstand eller den lavpraktiske håndtering af eksempelvis en kørestol.

I forlængelse af deres faglighed er det vigtigt, at personalet har **forståelse for beboernes individuelle behov og tilstand**.

Dernæst er det vigtigt, at der er **kontinuitet i plejepersonale og rutiner** på plejehjemmet, således at der kan opbygges en personlig relation og, at personalet kender til beboernes behov.

“

”Jeg synes, at det er vigtigt, at der er personale til andet end praktiske opgaver. Der kan skabe samvær og stemning, laver lidt lyd og fornemmer individuelle behov. Så mennesker bidrager til tryghed. Om det er beboere eller personale – hun trives bedst sammen med andre.”

Datter af beboer, VBH

”Det vigtigste er, at der er nogen tilgængelige døgnet rundt. Min mor er så bange for at falde.”

Datter af beboer, AMA

”Vi har ikke de store krav til ekstra ting, men bare at dagligdagen fungerer. At hun ikke skal vente 20-30 min på at komme på toilettet, at hun får undertøjet ordentligt på, har væske på værelset, får hjælp til at spise uden at spilde. Det er de små ting, der gør helheden og trygheden.”

Datter af beboer, IBØ

”Det bidrager til tryghed, at tingene kører i en fast rutine. At de får deres måltider på bestemte tidspunkter og har faste plejepersoner. Det skaber genkendelse, og de har kendskab til min mors vaner.”

Søn af beboer, BIN

Tæt opsyn skaber tryghed, mens ensomhed og tyveri skaber utryghed

Det, der ydermere bidrager til **tryghed** blandt de pårørende er, at deres nærtstående bor på et plejehjem, hvor de er under **konstant opsyn**.

Når de pårørende ikke selv har mulighed for, at tage sig af deres nærtstående i dagligdagen, og de ikke længere evner at tage vare på sig selv og en husstand, er det trygt for begge parter, at der er personale til at tage sig af dem døgnet rundt.

Det, de pårørende derimod kan blive **utrygge** over, er oplevelsen af, at deres nærtstående er **ensomme på plejehjemmet**. Dette kan forekomme grundet manglen på tilgængeligt personale, og begrænset mulighed for stimulans og samvær med øvrige beboere, såfremt de ikke er på det samme kognitive niveau.

Enkelte pårørende nævner, at deres nærtstående har været **udsat for tyveri på plejehjemmene**, hvilket skaber utryghed både for de pårørende og beboerne selv.

Enkelte beboere har fået mulighed for, at låse deres dør eller låse ejendele inde, men dette **begrænser omvendt deres frihed** og mulighed for at tilgå deres ejendele, når de selv ønsker det.

“

”Det skaber tryghed, at hun er under opsyn, og der er mennesker omkring hende hele døgnet.”

Datter af dement beboer, BIN

”Vi er trygge ved at have hende dernede. Det er vigtigt for os, at hun bliver set efter, så hun ikke er alene. Og at der er nogle, der ser, at hun tager sin medicin og spiser sin mad.”

Søn af beboer, VKV

”Hun sidder derinde i sin lejlighed alene hele dagen. Hun kan ikke noget og de tjekker sjældent til hende.”

Datter af beboer, IBØ

”Der går det op for os, at der løbende er blevet stjålet fra vores mor. Og det hjælper ikke noget, at min mor får låst sin dør selvom hun har fået en nøgle, for hun kan ikke selv låse den op. Hun har ikke nok kræfter i fingrene til det. Og, hun kan ikke høre når man banker på.”

Datter af beboer, VBH

”Min mor fik stjålet penge fra sin pung, som jeg havde lagt til hende, så hun kunne være med til bingo. Jeg gik til lederen med det, og nu har de lavet et system, hvor aktiviteter og sådan bliver betalt direkte fra min mors konto.”

Søn af beboer, IBØ

INDFLYTNING

I dette kapitel beskrives de pårørendes tilfredshed med deres nærtståendes indflytning på et plejehjem i Københavns Kommune, samt de aspekter, der er vigtige for de pårørende ifm. indflytningen.



Personlig forventningsafstemning under indflytning er væsentlig

Én ting er det praktiske omkring indflytningen, men vigtigst af alt for de pårørende er det, at deres nærtstående føler sig vel modtaget. For de fleste forudsætter dette, at **personalet byder velkommen og foretager en forventningsafstemning** ift. den nye beboers fysiske og mentale tilstand, samt personlighed og behov.

Den nye beboer **flytter fra vante og trygge rammer, til et ukendt sted med mange nye mennesker**. Det er derfor vigtigt, at der er nogle på stedet, der ved noget personligt om dem. De pårørende efterspørger derfor en interesse for **"hvem er vores nye beboer som person"**, hvad enten dette udspiller sig i en personlig samtale eller en skriftlig udveksling af personlige oplysninger.

Nogle pårørende oplever, at deres nærtstående ikke ønskede at bo på plejehjem, hvorfor det opleves som endnu vigtigere, at der tages hånd om beboerens personlige behov ved indflytningen.

For nogle pårørende opleves indflytningen også som en svær tid, hvorfor de **efterspørger forståelse og empati** fra personalet.

Ift. det praktiske har de pårørende en oplevelse af, at de selv skal håndtere flytningen. Det, at der var værktøj og i nogle tilfælde flyttefolk til rådighed, bidrager til en positiv start.

“

"Der var ikke nogen, der satte sig ind i hendes behov ved indflytningen. Vi havde en generel samtale med lederen, der udfyldte et skema, men der var ikke en samtale om hvem min mor er som person og hvilke specifikke behov hun har."

Datter af beboer, IBØ

"Der var en afdelingsleder, der tog fint imod os og som fulgte med hen til stuen. Der var en forventningsafstemning mht. motion, lyst til at deltage i fællesaktiviteter osv. Så var der nogle lister vi skulle udfylde. Og vi skulle aflevere et CV så personalet kunne se hvilken fortid han havde."

Bror til beboer, VBH

"Der savnede jeg mennesker, der bød velkommen. Vi kom midt på dagen, men der var ikke nogen. Hverken en kontaktperson eller leder, der sagde velkommen. Det var tomt og synd."

Datter af beboer, VBH

"Det fungerede perfekt. Det gik hurtigt og nemt. Der var gode flyttefolk som kommunen havde hyret, og så kom jeg senere med skrøbelige ting."

Bror til beboer, VKV

RELATIONER OG INVOLVERING

I dette kapitel redegøres for de pårørendes relationer til deres nærtstående, samt graden af involvering og forventningen til involveringen i deres nærtståendes livsførelse og hverdag.



Den nære familie udgør de primære relationer udenfor plejehjemmet

De pårørende, der er interviewet til nærværende undersøgelse, er oftest beboernes primære kontaktpersoner. Disse pårørende er **primært ægtefæller, børn eller søskende** af beboerne – og udgør altså den helt nære familie.

Foruden den nære familie, er nogle beboere i kontakt med **familie-medlemmer i et led længere ude**, såsom kusiner, fætre, mostre eller onkler, mens flere er i kontakt med deres børnebørn og/eller oldebørn.

Få pårørende nævner dertil en kontakt til venner, mens mange nævner, at disse er gået bort grundet deres nærtståendes høje alder.

De pårørende er i kontakt med deres nærtstående i forskelligt omfang, **afhængig af afstanden** til deres nærtståendes plejehjem **samt deres interne relation og involveringen i hinandens liv** – både før og under opholdet på plejehjemmet.

For flere er **muligheden for kontakt via telefon begrænset**, grundet beboernes nedsatte hørelse eller begrænsede evne til at håndtere en telefon. Mange pårørende tager derfor på besøg, og hjælper i nogle tilfælde deres nærtstående med at kontakte pårørende, der bor længere væk via telefon eller Skype.

“

“Det er hovedsageligt mig og min mand. Men hun har også børnebørn, der besøger og ringer. Venner er der ikke så mange tilbage af.”

Datter af beboer, IBØ

“Jeg besøger min mor en gang om ugen. Og så til større begivenheder, som 100 års dagen, der kom fætre og kusiner også med.”

Søn af beboer, BIN

“Hun har en veninde, som kommer på besøg hver lørdag. Resten af familien bor i Jylland, så vi sås sidst til Annas 90-års. Men pga. hendes demens er det også svært at have en tæt relation. Særligt fordi hun ikke længere kan føre telefonsamtaler.”

Datter af dement beboer, VBH

“Han kan ikke længere tale i telefon. Så jeg ringer til kontoret, og så går personalet ind til ham, og giver ham besked om, at jeg kommer.”

Ægtefælle til beboer, IBØ

“Når jeg besøger, har jeg et device på min mobil, så vi kan ringe til mine brødre i Australien.”

Søn af beboer, IBØ

De primære pårørende har ofte en nær relation til deres nærtstående

De primære pårørende og deres nærtstående – særligt hvis disse udgør ægtefæller eller børn – har **ofte et nært bånd**.

Spørgsmålet om hvorvidt de pårørende og deres nærtstående har en nær relation, er dog **afhængig af de nærtståendes tilstandsudvikling**. Flere angiver, at de tidligere havde et nært forhold, men at de ikke formår at opretholde dette, grundet deres nærtståendes forringede tilstand.

For nogle pårørende er det **hårdt at se deres nærtstående i en anden rolle og sindstilstand**, end de har været vant til. Flere beskriver, at de **ikke længere kan kende deres nærtstående** som den, vedkommende var engang, grundet nedsat fysisk mobilitet eller kognitiv svækkelse.

Det er derfor hårdt for mange pårørende at besøge deres nærtstående, hvorfor de **efterspørger forståelse og empati**.

Flere pårørende føler et ansvar overfor deres nærtståendes livsførelse, og engagerer sig i at sikre, at vedkommende har nogle gode og trygge rammer, samt opnår stimulans i hverdagen.

Flere oplever, at der **ikke er nogle andre udenfor plejehjemmet til at gøre dette**, hvorfor de ser sig nødsagede til, at yde denne støtte – hvilket derfor kan opleves som et stort ansvar.

“

“Jeg er fast derude hver tirsdag. Og så snakker jeg i telefon med min mor hver dag for at høre, om alt er okay.”

Datter af beboer, IBØ

“Jeg føler mig meget tæt knyttet til min mor, og på en måde ansvarlig for hendes sidste tid. Så det er vigtigt for mig, at hun har det godt.”

Datter af dement beboer, BIN

“Han er tidligere redaktionschef. Nu sidder han uden sprog, og han er sprogmand. Nu er det mig, der sidder og underholder ham.”

Ægtefælle til beboer, IBØ

“Pga. hendes demens er det svært at have en tæt relation. Jeg kommer på besøg ca. 3 gange pr. måned, men vi kan ikke længere føre telefonsamtaler. Når jeg er på besøg snakker vi og kigger af og til på billeder. Det er korte besøg, da hun hurtigt bliver træt.”

Datter af dement beboer, VBH

“Jeg er primær kontaktperson. Jeg er den eneste, der håndterer alt det økonomiske og praktiske. Det er anstrengende ind imellem fordi det er tidskrævende, men hvem skulle ellers gøre det?”

Bror til beboer, VKV

Beboere ønsker flere besøg, men udviser taknemmelighed for indsats

Mange pårørende nævner, at de oplever det som **en selvfølge, at deres nærtstående gerne vil have flere besøg**, da det skaber gensynsglæde og indhold i en ellers relativ ensformig hverdag.

De pårørende oplever samtidig, at deres nærtstående har en **forståelse for, at man som pårørende gør, hvad man kan**, samt at man også selv har et liv, man skal passe. Flere oplever derfor, at deres nærtstående udviser **forståelse og taknemmelighed for de besøg, de får**, og den indsats deres pårørende yder.

Ønsket om besøgsfrekvensen og graden af aktivitet afhænger af **beboernes tilstand**. For de kognitivt stærke beboere, er der **fokus på, hvad man kan lave under besøgene**, såsom at gå en tur, spille et spil eller synge en sang. Nogle beboere bliver **hurtigt fysisk udmattede** af at have besøg, hvorfor besøgenes længde er begrænsede.

Enkelte pårørende modtager opkald fra nærtstående med dårlig hukommelse, der ønsker besøg, lige efter, at den pårørende er kommet hjem fra besøg. Andre beboere er så stærkt kognitivt svækkede, at de **ikke kan genkende deres pårørende**. Flere pårørende nævner, at det derfor ikke er relevant at tale om ønsket besøgsfrekvens.

“

”Jeg tænker da, at hun gerne ser, at jeg besøger noget mere. Men hun er også tilbageholdende og vil ikke ligge til last.”

Datter af beboer, VKV

”Jeg oplever ikke, at hun forventer mere. Hun er bare glad for, at man gider gøre noget.”

Datter af beboer, BIN

”Det er korte besøg, da hun hurtigt bliver træt. Og det er et problem med korttidshukommelsen, da det er svært at tale om, hvad der sker i hverdagen, fordi hun glemmer det.”

Datter af dement beboer, VBH

”Vi kan have sagt farvel til hende, og når man så går hen til elevatoren for at komme ned fra fjerde sal, og man så har glemt et eller andet og går tilbage, så kan hun sidde og blive helt glad i øjnene og tro, at man lige er kommet på besøg.”

Søn af dement beboer, IBØ

De pårørende balancerer overskud, samvittighed og øvrige forpligtelser

Flere pårørende nævner, at de mener, at de **burde besøge deres nærtstående på plejehjemmet oftere**, end de gør. De nævner dog også, at de har deres eget liv med familie, arbejde osv., hvilket begrænser deres tid og mulighed for at besøge.

De pårørende må derfor **balancere deres samvittighed og ønsket om at besøge, med deres øvrige forpligtelser**.

Flere supplerer med, at såfremt der skulle opstå et akut behov for deres tilstedeværelse, er de **klar til at smide hvad de har i hænderne**, for at være der for deres nærtstående.

De pårørendes involvering i deres nærtståendes liv, er dertil påvirket af forskellige faktorer, såsom afstanden til plejehjemmet samt den nærtståendes tilstand. **Lange afstande begrænser muligheden for besøg**, og dermed også den nærtstående og den pårørendes egen forventning til involvering.

Mange pårørende oplever, at det er **hårdt at besøge deres nærtstående**, særligt hvis de er fysisk eller kognitivt svækkede, og ikke "ligner sig selv". Yngre familiemedlemmer begrænser i nogle tilfælde deres besøg fordi det er for "uhyggeligt", mens primære kontaktpersoner føler et **ansvar for at besøge**. De tilsidesætter derfor deres egen smerte, for at være der for deres nærtstående.

“

"Jeg ville gerne bidrage med mere, men det er svært, når man ikke får noget igen fra hende."

Datter af dement beboer, VBH

"Man siger, at det er weekenderne hvor familien besøger, men det er ikke rigtigt. I weekenden er det familien under, der har førsteprioritet – altså børn og børnebørn. Og der kan man godt savne, at der foregår noget for hende."

Datter af beboer, IBØ

"Når det er nødvendigt, at jeg er der, så er jeg der, helt klart."

Søn af beboer, IBØ

"Min far vil gerne have besøg 2 gange pr. uge, men det gider jeg altså ikke. Jeg har også mit eget liv med min kone og hårdt fysisk arbejde."

Søn af beboer, VBH

"Jeg kan ikke deltage mere, end jeg gør i dag pga. afstanden. Det var en anden situation hvis han var i Farsø, men jeg vil ikke rykke ham."

Søster til dement beboer, AMA

"Det er mega hårdt. Jeg er på antidepressiv, for jeg kunne simpelthen ikke holde ud at besøge ham. Barnebarnet besøger heller ikke så tit. Hun synes, han er uhyggelig."

Ægtefælle til beboer, IBØ

Beboer-pårørende aktivitetsbehov begrænses af beboertilstand

Flere pårørende oplever, at der er **gode muligheder** for at lave de ting, som de gerne vil med deres nærtstående på plejehjemmet – **indenfor det behov, beboerne har**.

Behovet for aktiviteter og muligheder er ofte begrænset af beboernes fysiske og kognitive tilstand. De har hovedsageligt et ønske om at drikke kaffe og snakke, kigge på familie billeder, gå en tur eller spille et spil når de får besøg. **Beboernes behov forudsætter derfor et begrænset mulighedsrum**, som plejehjemmene efterlever for størstedelen af dem.

Få pårørende oplever, at **plejehjemmet ikke tilbyder de muligheder for transport eller ledsagere**, som immobile beboere forudsætter for at tage på ture med deres pårørende. Disse fysisk og til tider kognitivt svækkede beboere, får dermed **ikke mulighed for, at komme ud og få luft**, selvom deres nærtstående har tiden til og ønsket om at gå en tur med dem.

Flere pårørende oplever, at der er **god mulighed for, at deltage i fællesarrangementer** såsom julefrokost, gudstjenester, banko eller lign. Flere oplever dog også, at disse arrangementer typisk ligger i hverdage, mens der er **mangel på aktivitet i weekender**.

“

“Vi havde et ønske om, at det også var et sted vi kunne være som pårørende – og det er det. Der er en dejlig cafe hvor vi kan sidde og drikke kaffe og snakke. Så hun kan få lidt andre indtryk. Og en dejlig have, som vi flittigt bruger når vi er der.”

Datter af dement beboer, IBØ

“Der er helt udmærkede rammer. Det er bare hans begrænsede mobilitet, der sætter grænser.”

Bror til beboer, VKV

“Jeg har brug for at kunne låne en kørestol, der kan klappes sammen. Det har plejehjemmet ikke, og det gør det vanskeligt. Jeg kan ikke længere håndtere hende uden, og det begrænser mine muligheder for at lave ting med hende udendørs.”

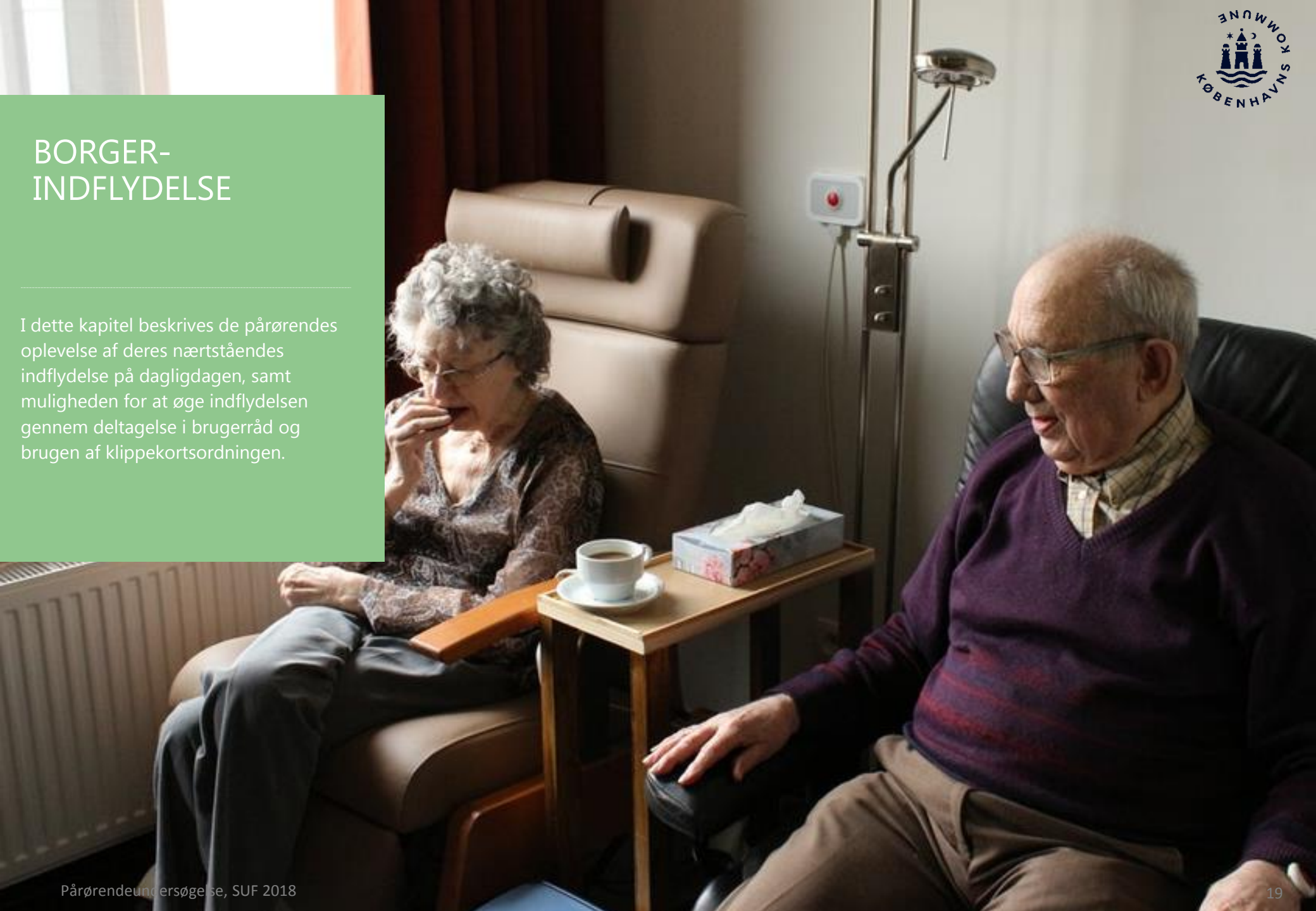
Datter af dement beboer, VBH

“Jeg synes, at der foregår for lidt i weekenderne. Min mor havde siddet alene hele lørdagen. Der sker ikke noget i centersalen. Bare at mødes til en kop kaffe og noget kage, ville være fint.”

Datter af beboer, IBØ

BORGER- INDFLYDELSE

I dette kapitel beskrives de pårørendes oplevelse af deres nærtståendes indflydelse på dagligdagen, samt muligheden for at øge indflydelsen gennem deltagelse i brugerråd og brugen af klippekortsordningen.



Oplevelsen af indflydelse afhænger af forventningen til denne

Oplevelsen af ens nærtståendes borgerindflydelse afhænger i høj grad af pårørende og beboeres **forventning til hverdagen og graden af selvbestemmelse** på plejehjemmet.

Mange pårørende **forventer, at hverdagen er skemalagt**, og at dette ikke kan være anderledes. De er ofte tilfredse med dette, og finder til tider en **tryghed** i en skemalagt og genkendelig hverdag. De kan derimod blive utilfredse, når dagens gang afviger fra normalen.

Nogle – særligt pårørende til demente beboere – oplever, at graden er indflydelse er begrænset. Dette anses dog oftest som værende deres **nærtståendes egen tilstands begrænsning**, hvorfor det ikke forventes, at kunne være anderledes.

Graden af indflydelse afhænger dertil af **beboernes evne til at forventningsafstemme** med personalet. Beboerne skal kunne gøre opmærksom på deres individuelle behov og grænser, for at personalet kan få mulighed for at efterleve dem.

I nogle tilfælde oplever de pårørende dog, at personalet **ikke bør godtage et nej**, hvis det ikke er godt for beboeren. Derfor er det vigtigt med **et fast personale, der kender den enkelte beboers behov og grænser** – og ved hvornår man kan udfordre dem.

“

“Jeg synes, at han har indflydelse. Selvfølgelig er der faste spisetider, men ellers kan han frit råde over sin tid og de respekterer, når han siger nej.”

Datter af beboer, AMA

“Jeg tror ikke længere, at han tager stilling til, om han har indflydelse.”

Mor til beboer, BIN

“Han får lov til at udleve den hverdag han ønsker. Han ville helst være alene i starten, og der fik han rum til at trække sig. Nu søger han ind til stuen, og så sørger de for, at han kommer derind.”

Bror til beboer, VBH

“Jeg synes ikke, at min mor har indflydelse på hverdagen. Personalet kører dagsordenen. De vækker hende – ikke altid lige kl. 8, selvom hun har udtrykt, at hun gerne vil tidligt op. Den er nogle gange blevet 9.30, før hun kom op.”

Søn af beboer, BIN

“Hvis borgeren siger nej kan man prøve at spørge anderledes. Nogle siger altid nej selvom det kunne være godt for dem at gøre noget andet.”

Datter af beboer, AMA

Beboernes tilstand begrænser fremmødet til beboerråd

Mange pårørende oplever, at deres nærtstående **fysiske eller mentale tilstand begrænser deres muligheder for deltagelse i beboerråd** eller fællesmøder.

Nogle beboere har **nedsat hørelse eller taleevne**, og har derfor ikke mulighed for at deltage. Andre beboere er **demente**, og er ikke i stand til at italesætte deres behov, eller huske hvad der bliver snakket om fra gang til gang. Pårørende til disse beboere oplever ofte, at det derfor **ikke ville være relevant** for deres nærtstående at deltage i sådanne beboerråd.

Få pårørende nævner, at deres nærtstående deltager eller har deltaget i beboerråd. Deltagelsen har her været drevet af **ønsket om indflydelse** på emner såsom mad, dagligdagsrutiner eller planlægningen af aktiviteter og udflugter. Enkelte pårørende mener, at deres nærtstående primært deltager **”for hyggens skyld”**, idet deres evne til at argumentere for deres meninger eller behov er nedsat. De får derimod stimuleret et socialt behov, ved at deltage i møderne.

Nogle pårørende nævner, at deres nærtstående **ikke er blevet tilbudt at deltage i beboerråd** – eller, at de ikke har kendskab til, hvorvidt deres nærtstående har fået et sådant tilbud.

“

”Min mor deltager i beboermøder. Jeg tror mest, at det er for hyggens skyld, for hun har dårlig hørelse. Men hun læser referatet efterfølgende.”

Søn af beboer, BIN

”Jeg har ikke hørt noget om beboerråd. Men han ville ikke kunne huske hvad der var blevet sagt til sådan et råd, så det er lidt ligegyldigt.”

Bror til beboer, VKV

”Han har aldrig nogensinde været til sådanne møder nogen steder. Han er blevet inviteret, så muligheden er der. Men man må respektere, at han ikke ønsker at deltage.”

Datter af beboer, AMA

”Hun deltog i brugerråd i starten, hvor de bl.a. skulle forholde sig til frokosten. Men hun er holdt op igen, fordi det er irrelevant for hende nu.”

Datter af beboer, VBH

Pårørenderåd er generelle og et add-on til personspecifikke 1-1 møder

Mange pårørende oplever, at **pårørenderåd er for generelle**, og ikke giver indsigt i personspecifikke oplysninger om "min nærtstående". For de få deltagende udgør rådene derfor et **supplement til møder med personalet om den enkelte beboer**.

De pårørende, der deltager i rådene oplever, at de udgør en god måde at **skabe indsigt i emner såsom økonomi og udflugter**. Samtidig udgør de en mulighed for at **møde ligesindede** og opleve, at man **ikke er alene** om de udfordringer, der måtte være som pårørende til en beboer på et plejehjem.

De pårørende, der ikke deltager, oplever, at **rådenes generelle indhold gør dem uvedkommende**. Nogle efterspørger i stedet **temamøder** om redskaber til håndtering af demens eller lignende informative tiltag.

Dertil er der flere pårørende, der ikke deltager i pårørenderåd, fordi **møderne ikke passer ind i deres hverdag** med familieliv og arbejde – men ikke afviser at deltage, såfremt de lå på et andet tidspunkt.

Endeligt er der flere pårørende, der nævner, at **de ikke er blevet tilbudt at deltage**, og ikke har kendskab til muligheden.

“

"De har fællesmøder. Vi har deltaget som pårørende. Men min mor har ikke ville deltage. Det var en orientering om generelle ting, og ikke specifikt for min mor – men det var fint, for når jeg har brug for at tale med ledelsen om min mor, så henvender jeg mig til dem 1-1."

Datter af beboer, IBØ

"Jeg magter ikke at deltage i råd. Så skal det være noget, der konkretiserer hvad der skal ske med min mor. Ikke det der generelle."

Datter af dement beboer, VKV

"Vi deltager i beboer-pårørendemøder og pårørende-ledelsesmøder. Man får nogle ting af vide som ikke lige står i månedsavisen, og man kan tage nogle ting op, som bliver diskuteret."

Datter af beboer, IBØ

"Jeg har ikke deltaget fordi møderne har ligget skævt ift. mit arbejde. Men jeg ville ikke afvise at deltage, hvis det lå rigtigt."

Søn af beboer, VKV

"Det lyder godt med fællesmøder, hvor man også hører, hvad andre har at sige. Jeg har jo ingen fornemmelse af, hvad andre pårørende synes. Det kunne egentlig være spændende at høre."

Eks-ægtefælle til beboer, BIN



Klippekortet er ugennemstigt og uanvendt af mange

Flertallet har **kendskab til klippekortsordningen**, men ved ikke, om deres pårørende har eller anvender et klippekort. Enkelte pårørende **har ikke hørt om klippekortsordningen**, og er ikke informerede om, at deres nærtstående har denne rettighed.

De fleste anser det som en **god ordning**, der sætter fokus på individets ønsker og behov, og bidrager til at skabe øget selvbestemmelse og borgerindflydelse.

Nogle pårørende nævner dog, at det **ikke er relevant for deres nærtstående**, grundet deres fysiske eller mentale tilstand, der begrænser deres evne til at give udtryk for ønsker og behov.

Mange af de, der har kendskab til klippekortet, oplever, at det er en **ugennemstigt ordning**. De har ofte begrænset eller manglende indsigt i, hvad klippene må bruges til og reelt bliver brugt til.

Flere **efterspørger en mulighed for, at følge med** i, hvad klippene bliver brugt til, vha. f.eks. en logbog eller klippekortsoversigt. Dette bunder for de fleste ikke i et behov for at kontrollere personalet, men nærmere, **for at følge med og føle sig involveret i hverdagen** på plejehjemmet, samt for at have et **samtaleemne til deres næste besøg**.

“

“Jeg har hørt, at det findes, men jeg ved ikke om hun har et. Hun ville være glad, hvis hun havde en halv time, hvor nogle nussede om hende.”

Datter af beboer, VBH

“Det er jeg ikke bekendt med. Men han får hjælp i døgndrift. Jeg ved ikke hvad han skulle bruge mere. Der bliver gjort rent, de køber tøj til ham og gør alting hele tiden.”

Bror til beboer, VKV

“Det er en god ordning fordi de får mere selvbestemmelse. Men min far er ligeglad. Det er ikke relevant for ham.”

Søn af dement beboer, VBH

“Hun havde et i 2017. Der var de ude og gå ture, og så skrev de ønsker og de realiserede ting på en seddel på døren, så man kunne følge med.”

Barnebarn af dement beboer, VKV

“Hun har et, men jeg har aldrig fundet ud af hvad det bliver brugt til.”

Datter af beboer, IBØ

DIALOG OG SAMARBEJDE

I dette kapitel redegøres for de pårørendes opfattelse af dialogen og samarbejdet med personalet, samt oplevelsen af personalets interne samarbejde omkring deres nærtstående.

Pårørende ønsker mere proaktiv dialog og flere hverdagsbeskrivelser

De pårørende oplever generelt, at **plejepersonalet er positivt og engageret** i både beboere og pårørende, og er generelt tilfredse med deres dialog med personalet.

Mange pårørende oplever dog samtidig, at de selv skal være **proaktive for at få indsigt i hverdagens gang** på plejehjemmet. Personalet tager primært kontakt, når der er en forværring af beboerens tilstand, der forudsætter den pårørendes akutte tilstedeværelse. Mange pårørende påskønner denne involvering, men **efterspørger mere proaktivitet fra personalet og mulighed for involvering og indsigt i dagligdagen.**

Dette behov er særligt stort for pårørende til demente, da deres nærtstående ikke selv kan fortælle, hvad de har lavet siden sidst.

Flere foreslår en **logbog, løbende statusmøder eller digitale opdateringer** om deres nærtståendes hverdag og tilstandsudvikling, for at føle sig mere involveret.

Andre pårørende er mere lavinvolverede, og oplever ikke, at de har tid til eller behov for at øge dialogen med personalet. Tilfredsheden for **dialogen afhænger derfor af de pårørendes forventninger til denne.**



“

“Hun havde en vældig god kontaktperson, der gav lidt hverdagsbeskrivelser ift. hvordan det gik, så jeg ikke kun fik besked, når det gik galt.”

Datter af beboer, VBH

“Plejehjemmet ringer kun til os, hvis han er blevet dårligere. Hvis der er noget galt.”

Bror til dement beboer, VKV

“Jeg ville gerne have bedre kommunikation med plejehjemmet om hendes tilstand. Jeg kan få et møde, hvis jeg beder om det, men jeg kunne godt tænke mig mere jævnlig kommunikation om hvordan det går og hvilken medicin hun får. Det er hele tiden mig, der må spørge.”

Datter af beboer, IBØ

“Jeg vil gerne have noget kommunikation om, hvad der foregår i løbet af dagen. Noget mere formaliseret som en logbog over hvad min mor har lavet, for hun glemmer det selv.”

Datter af dement beboer, VBH

“Jeg synes, at der bør være evalueringssamtaler hver 3.-6. måned, hvor man snakker om, hvordan det går og udvikles ift. trivsel og sygdom.”

Svigersøn til beboer, VKV

Udskiftning begrænser kontinuerlig dialog og komplicerer kontaktfladen

Mange pårørende oplever, at der er **stor udskiftning i personalet** på plejehjemmene. **Dette begrænser personalets indsigt i beboernes humør og tilstandsudvikling** fra dag til dag, og **komplicerer overlevering** af information personalet imellem såvel som personale og pårørende imellem.

Dette resulterer i, at de pårørende oplever **begrænsninger i muligheden for en kontinuerlig, dybdegående dialog** om deres nærtståendes tilstand, samt problemer med overleveringer af lavpraktisk information under vagtskifte.

Flere pårørende oplever dertil, at de **ikke ved hvem deres nærtståendes kontaktperson er**, grundet løbende udskiftning og manglende kommunikation. Dette opleves som frustrerende og utrygt.

Flere pårørende oplever, at **kontaktfladerne er uoverskuelige**. Nogle **ringer til ledelsen, hvis de har spørgsmål** eller snakker med det tilstedeværende personale ved lejlighed. Andre oplever, at ledelsen er fjern fra beboeren, hvorfor de ønsker at snakke med en **kontaktperson, der er tæt knyttet til beboeren**.

De pårørende, der ved hvem de skal kontakte og kender kontaktpersonen, ved det ofte, fordi de selv er proaktive.

“

"Der er meget udskiftning. Og han skal altid have de nye, der skal læres op. Han er virkelig blevet en prøveklud."

Ægtefælle til beboer, IBØ

"Det er ikke altid, at man ved hvem man kan tale med hvad om. De ved ofte ikke hvad der er sket dagen før. Kun overordnede ting, men ikke om han har sovet godt, fordi der er så meget forskelligt personale, og så er det svært at overlevere alt. Så man kan ikke spørge dem om ret meget."

Søn af dement beboer, VBH

"Det er frustrerende i weekenderne, hvor der altid er vikarer og kun én fast. De kender ikke beboerne, så jeg kan ikke få noget ad vide."

Barnebarn af dement beboer, VKV

"Når hendes kontaktperson ikke er der længere, har jeg oplevet, ikke at få besked."

Datter af beboer, VBH

"Jeg ved hvem lederen er og har e-mail og telefon til helt konkrete ting. I hverdagen er det sværere. Jeg har 5-6 telefonnumre, og hvis man lige har et spørgsmål, så ringer man ikke rundt 6 steder."

Søn af dement beboer, VBH

Ros til det faste personales indsats under de vanskelige omstændigheder

Ligesom dialogen, oplever de pårørende generelt, at **samarbejdet med og internt imellem det faste personale er positivt**. De er fagligt kompetente, kærlige og omsorgsfulde overfor beboerne. De har forståelse for vigtigheden af samvær og kvalitetstid – men det er dog **ikke altid, at der er tid** til det.

Flere pårørende oplever, at der **ikke er nok personale – primært aftener og weekender**, mens dagtimerne opleves som mere velbemandede. De pårørende oplever, at personalet ”gør hvad de kan” under omstændighederne, der dog er præget af **begrænsede ressourcer** i ovenstående tidsrum.

Hvorimod de pårørende roser det faste personale, er der mere bekymring at spore overfor vikarer. Flere pårørende oplever, at **vikarerne ikke er uddannede** til at tage sig af beboernes behov, og udviser **manglende forståelse for deres kognitive tilstand** og/eller den lavpraktiske håndtering af hjælpemidler.

Dertil nævner flere pårørende, at der ofte er vikarer, der **taler med en stærk accent**. Dette skaber **forståelsesvanskeligheder** for både beboere og pårørende, og resulterer i, at informationer kan gå tabt – særligt blandt beboere, der ikke hører så godt.

“

”Kærlig omsorg fungerer godt. De er gode til at overtage, når vi er ved at gå, ligesom når man afleverer et barn i børnehaven. Varmen er der, og engagementet er der. Men der mangler sammenhæng, fordi der ikke er nok personale.”

Datter af dement beboer, IBØ

”Der er en fin normering, men der kunne godt være flere til det, der handler om livskvalitet.”

Datter af dement beboer, VKV

”Det faste personale håndterer tingene ganske fint, men når der kommer afløsere, så kører det ikke som det plejer. Der var f.eks. en afløser, der var usikker på, hvordan liften skulle betjenes.”

Søn af beboer, BIN

”Der er en del forståelsesvanskeligheder fordi der er mange vikarer med forskellige nationaliteter. Det er svært for de ældre at forstå deres accent.”

Søn af dement beboer, VBH

”Der er stor forskel på i dag og da min mor startede [red: 10 år siden]. Der er færre hænder om aftenen – og i weekenderne. De har ikke tid til at tale med beboerne. De har kun tid til det, de skal gøre, men ikke den personlige hyggesnak.”

Datter af beboer, IBØ

Forståelse for individets behov forudsætter kontinuitet i personalet

De pårørende og beboerne føler sig mere trygge ved hverdagen på plejehjemmet, når der er personale til stede, der kender til og tager højde for beboernes **individuelle behov og person**.

Da omsorgsplejen udgør et stærkt **personafhængigt fag**, er dette særligt tilfældet, når beboerne har en **fast kontaktperson** og omgives af en **fast stab**, der har kendskab til den enkeltes person, behov og grænser.

De pårørende oplever dertil, at **kontinuiteten i personalet muliggør et bedre samarbejde** personale og pårørende imellem. Når de har en længerevarende relation, er det nemmere at **opbygge et tillidsforhold og udveksle viden**, som de pårørende må have om beboeren eller omvendt, til fordel for beboeren.

Når deres nærtståendes kontaktperson ikke er til stede, eller der er **udskiftninger i personalet**, oplever flere pårørende omvendt, at der **ikke tages højde for individuelle behov**.

Her efterspørger flere pårørende, at der **afholdes møder for at forventningsafstemme** ift. beboerens behov eller, at der føres en personlig journal – særligt for demente beboere, der ofte ikke evner at udtrykke deres behov.

“

“Man laver et plejetilbud som er generelt og så putter man individer ind i det. Så skal man også vide noget om de individer, og det kan demensbeboerne ikke selv fortælle. Så der bør være en form for personlig journal over beboerens historik og en ‘hvem er borgeren’.”

Søn af dement beboer, VBH

“Det er et meget personafhængigt fag. De skal lære hinanden at kende. Den tidligere kontaktperson var god til at plette med min mor. [...] Det er ikke godt, at de skifter rundt. Hun bliver utryg ved det. Hun har brug for kontinuitet.”

Datter af beboer, VBH

“Hun har en fast hjælper, som er meget omhyggelig og opmærksom på hendes behov. Men når han ikke er der, er det kaotisk. De giver hende undertøjet omvendt på og sørger ikke for at hun har væske på værelset.”

Datter af beboer, IBØ

“Der er tit nye plejere. De burde gå med et navneskilt. Min mor ved ikke, hvem der er plejere eller hvad de hedder.”

Datter af dement beboer, AMA

FORBEDRINGS- POTENTIALER

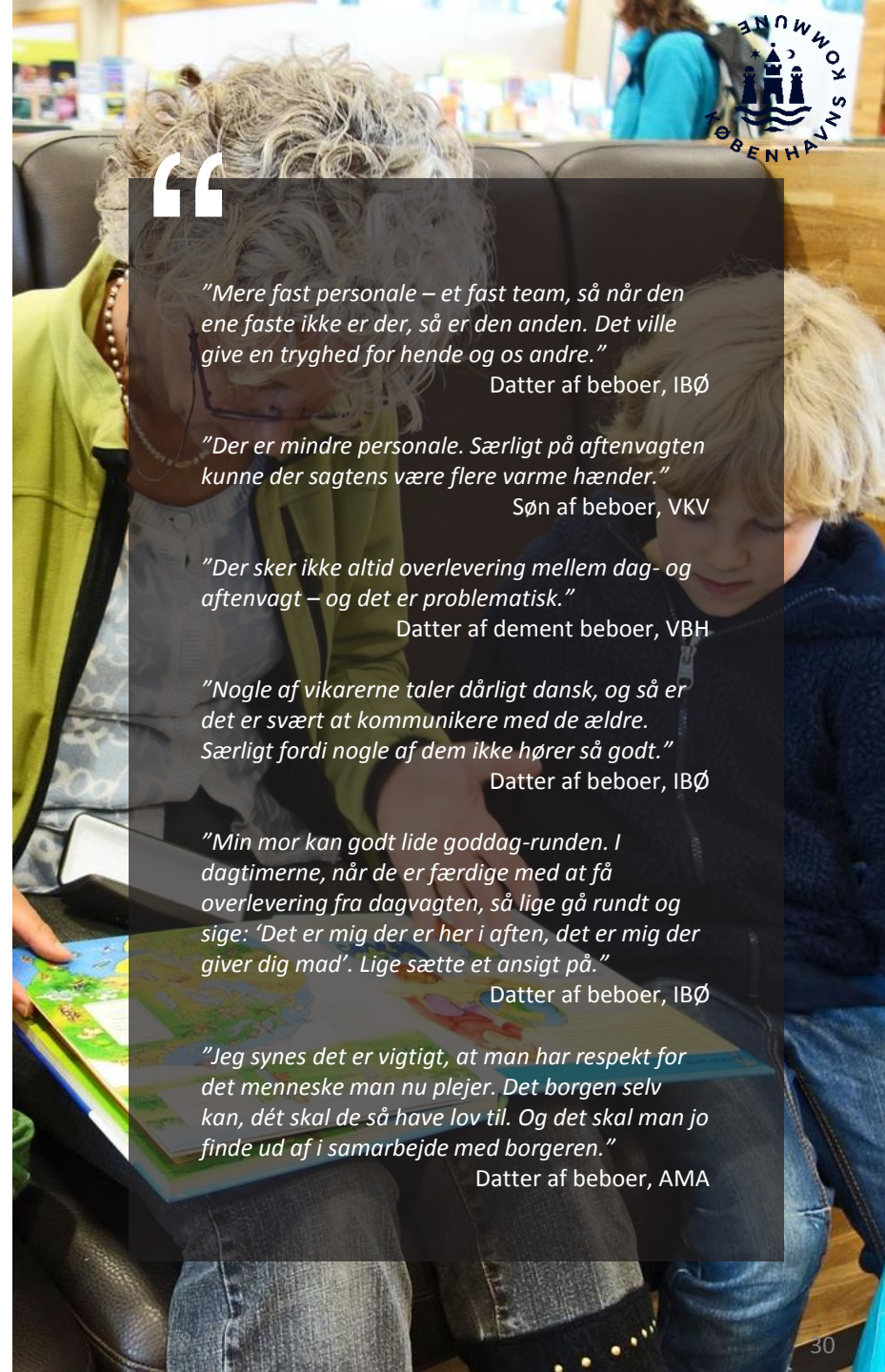
I dette kapitel præsenteres de pårørendes forslag til forbedringer af dialogen og samarbejdet med personalet, samt de generelle rammer og muligheder på plejehjemmene i Københavns Kommune.



Personalesammensætning og samarbejde kan forbedres

Når de pårørende adspørges, om de har forslag til forbedringer, nævner de følgende:

- **MERE FAST PERSONALE** og en fast kontaktperson, der skaber tryghed for beboerne, mere personlig pleje og bedre samarbejde.
- **FLERE HÆNDER**, der kan øge tilgængeligheden af personalet (særligt aftener og weekender) og muliggøre fokus på livskvalitet fremfor blot praktik.
- **BEDRE OVERLEVERING** af information om beboernes tilstand, humør og oplevelser personalet imellem.
- **VELUDDANNEDE VIKARER**, der kan bibeholde det faste personales kompetenceniveau, og skabe trygge rammer for beboerne.
- **DANSKTALENDE** vikarer, der kan kommunikere med beboerne.
- **NÆRVÆRENDE PERSONALE**, der hilser på beboerne når de ankommer, og løbende kigger ind til beboerne, så de undgår at være for meget alene.
- **FORVENTNINGSADFÆSTNINGER** med beboere og pårørende om beboerens tilstand, person og behov – både ved indflytning for at lære beboeren at kende, og løbende.



“

"Mere fast personale – et fast team, så når den ene faste ikke er der, så er den anden. Det ville give en tryghed for hende og os andre."

Datter af beboer, IBØ

"Der er mindre personale. Særligt på aftenvagten kunne der sagtens være flere varme hænder."

Søn af beboer, VKV

"Der sker ikke altid overlevering mellem dag- og aftenvagt – og det er problematisk."

Datter af dement beboer, VBH

"Nogle af vikarerne taler dårligt dansk, og så er det svært at kommunikere med de ældre. Særligt fordi nogle af dem ikke hører så godt."

Datter af beboer, IBØ

"Min mor kan godt lide goddag-runden. I dagtimerne, når de er færdige med at få overlevering fra dagvagten, så lige gå rundt og sige: 'Det er mig der er her i aften, det er mig der giver dig mad'. Lige sætte et ansigt på."

Datter af beboer, IBØ

"Jeg synes det er vigtigt, at man har respekt for det menneske man nu plejer. Det borgen selv kan, dét skal de så have lov til. Og det skal man jo finde ud af i samarbejde med borgeren."

Datter af beboer, AMA

Dialogen og aktivitetsniveauet kan forbedres

De pårørende har yderligere følgende forbedringsforslag:

- **LOGBOG, STATUS-EMAIL ELLER AKTIVITETSOVERSIGT**, der giver pårørende mulighed for at få indsigt i beboerens hverdag – så de ikke kun får indsigt, når det går galt.
- **KLIPPEKORTSOVERSIGT**, der skaber et overblik over, hvad beboerens klippekort er blevet brugt til, samt indblik i hvad ordningen må bruges til.
- **MÅLTIDSOVERSIGT**, der giver de pårørende indsigt i, hvad beboerne har fået at spise.
- **PERSONALEOVERSIGT**, der skaber overblik over ansvarsområder og kontakthflader i forskellige tidsrum.
- **AKTIVITETER I WEEKENDERNE**, hvor aktivitetsniveauet er begrænset, og beboerne kan risikere at blive ensomme.
- **FLERE UDFLUGTER**, der kan skabe indhold og forandring i hverdagen – korte gåture kan også gøre en stor forskel.
- **FLERE FÆLLESARRANGEMENTER** for hele plejehjemmet, og ikke kun etagen eller afdelingen.

“

“Der er whiteboards på væggene i børnehaven med information om, hvad de har fortaget sig i løbet af dagen. Man kunne sagtens gøre det samme med de ældre. Det ville være rart.”

Datter af dement beboer, IBØ

“Jeg kunne godt tænke mig en månedlig status på, hvordan det går. En mundtlig overlevering eller mail fra kontaktperson med opsummering for perioden. Noget om alment velbefindende og aktiviteter, så det også er positive ting.”

Barnebarn af dement beboer, VKV

“Jeg har 5-6 telefonnumre, og hvis man lige har et spørgsmål, så ringer man ikke rundt 6 steder. Indgangene og interfacen er svær.”

Søn af dement beboer, VBH

“De kunne godt arrangere musikcafer, eller bruge de to store busser noget mere.”

Datter af dement beboer, VKV

“En gang imellem bliver der også tid til en søndagstur – der ved jeg jo, at der ikke sker så meget, fordi der er begrænset personale.”

Søn af beboer, IBØ