

Pårørendeundersøgelse 2019

Center for Sundhed og Ældre

Hjemmeplejen og plejecentre



SLAGELSE
KOMMUNE

Indhold

| | |
|---|----------|
| Baggrund og formål | 4 |
| Metode | 4 |
| Rekruttering | 4 |
| Samtykke | 4 |
| Databearbejdning..... | 4 |
| Fordelen ved metoden | 5 |
| Udfordringer ved metoden og rekrutteringen | 5 |
| Resultater | 5 |
| Plejecentre - generelt..... | 5 |
| Introduktion af interviewdeltagerne | 5 |
| Introduktionsperioden og modtagelse til plejecenteret..... | 5 |
| Tilfredshed med hjælpen på plejecenteret..... | 6 |
| Mulighed for den dagligdag borgeren ønsker | 6 |
| Velkommen til plejecenteret | 7 |
| Ændringer af borgerens behov | 7 |
| Boligforhold og omgivelser | 7 |
| Opsamling – Plejecentre generelt..... | 8 |
| Aktiviteter på plejecenteret | 8 |
| Deltagelse, indflydelse og mulighed for fælles aktiviteter..... | 8 |
| Opsamling – Aktiviteter på plejecenteret..... | 9 |
| Samarbejde | 9 |
| Samarbejdet med medarbejderne..... | 9 |
| Plejecentrets forventninger til den pårørende | 10 |
| Overholde aftaler om plejen..... | 10 |
| Opsamling – Samarbejde | 10 |
| Medarbejderne på plejecentret..... | 11 |
| Hensyn og respekt, omsorg og hjælp samt kendskab til ønsker..... | 11 |
| Plejecentrets Bruger- og pårørenderåd | 11 |
| Inddragelse i hverdagens gøremål..... | 12 |
| Opsamling – Medarbejderne på plejecentret..... | 12 |
| Kommunikation..... | 12 |
| Henvendelse ved behov..... | 12 |
| Information i opstartsperioden og i forløbet..... | 13 |
| Sammenhæng i forløb..... | 13 |
| Velfærdsteknologi | 14 |
| Inddragelse af de pårørende..... | 14 |
| Fokus på den pårørendes behov og inddragelse i hverdagens gøremål samt i vigtige beslutninger | 14 |
| Opsamling – Inddragelse af de pårørende..... | 14 |
| Måltider og kost | 15 |
| Uønsket alene tid | 15 |
| Andet..... | 16 |

| | |
|--|-----------|
| Hjemmeplejen generelt | 16 |
| Introduktion af interviewdeltagere | 16 |
| Introduktionsperioden til hjemmeplejen..... | 16 |
| Tilfredshed med hjemmehjælp..... | 17 |
| Hensyn til borgerens dagligdag..... | 17 |
| Antallet af medarbejdere..... | 17 |
| Tilpasning af plejen ved ændringer..... | 18 |
| Opsamling – Hjemmeplejen generelt | 18 |
| Samarbejde | 18 |
| Samarbejdet med medarbejderne..... | 18 |
| Hjemmeplejens forventninger til den pårørende..... | 19 |
| Overholdelse af aftaler | 19 |
| Opsamling - Samarbejde..... | 19 |
| Medarbejdere i hjemmeplejen | 20 |
| Hensyn og respekt, omsorg og hjælp og inddragelse i gøremål samt kendskab til ønsker | 20 |
| Opsamling – Medarbejdere i hjemmeplejen | 20 |
| Kommunikationen..... | 21 |
| Henvendelse ved behov..... | 21 |
| Information i opstartsperioden og i forløbet..... | 21 |
| Afbud og ændringer..... | 22 |
| Opsamling – Kommunikation..... | 22 |
| Sammenhæng i forløb..... | 22 |
| Velfærdsteknologi | 23 |
| Inddragelse af de pårørende..... | 23 |
| Pårørendes behov og inddragelse | 23 |
| Opsamling – Inddragelse af pårørende..... | 24 |
| Måltider og kost | 24 |
| Uønsket alene tid | 24 |
| Bilag 1..... | 26 |
| Plejecenterets opbygning..... | 26 |
| Hjemmeplejens opbygning | 28 |

Baggrund og formål

Center for Sundhed og Ældre gennemførte i 2019 en pårørendeundersøgelse som en del af opfølgningen på Center for Sundhed og Ældres strategier; *Strategi for Bomiljøer for ældre*, *Strategi for Boliger til ældre*, *Strategi for Rehabilitering, omsorg og pleje* og *Strategi for Velfærdsteknologi*. Undersøgelsen omfattede pårørende til borgere, der bor på plejecenter eller modtager hjemmepleje i Slagelse Kommune. På Forebyggelses- og Seniorudvalgets møde den 5. marts 2019 besluttede udvalget, at pårørendeundersøgelsen skulle gennemføres som en interviewundersøgelse. Interviewguiden blev målrettet henholdsvis pårørende til borgere, der bor på plejecenter og pårørende til borgere, der modtager hjemmepleje. Spørgsmålene er blev udarbejdet, så de gav mulighed for at følge op på de relevante målepunkter i strategierne og samtidig undersøge den generelle tilfredshed og behov hos de pårørende. Interviewguiden blev godkendt af Forebyggelses- og Seniorudvalget og har været i høring i Ældrerådet.

Metode

Rekruttering

Administrationen i Center for Sundhed og Ældre har kontaktet 44 pårørende til borgere, som bor på plejecenter og 56 pårørende til borgere, der modtager hjemmepleje. Ud af disse blev der udført 45 interviews i alt, heraf 30 med pårørende til borgere, der enten bor eller har boet på plejecenter og 15 med pårørende til borgere, der modtager hjemmepleje.

De pårørende er udvalgt tilfældigt fra omsorgssystemet CURA. Herudover har plejecenter- og områdeledere også videregivet kontaktoplysninger på pårørende, der kunne være interesserede i at deltage. Der er udført interviews med pårørende fra alle plejecentre og hjemmeplejeområder.

Samtykke

Der er blevet bedt om skriftligt samtykke fra de interviewede pårørende til at deltage i interviewet og til, at deres svar må bruges i anonym form. Derudover blev der bedt om skriftligt samtykke til at kontakte de pårørende fra deres borgere eller fra en væрге af de borgere, som er umyndiggjort.

Databearbejdning

Alle interviews blev optaget med henblik på transskription. Lydfilen er fortrolig og opbevares utilgængeligt for personer, som ikke er en del af undersøgelsen. Lydfilen slettes senest i april 2020.

Ud fra det transskriberede datamateriale er der udvalgt overordnede temaer, der indikerer de generelle oplevelser blandt de interviewede. Rapporten er opbygget med disse temaer og er suppleret med citater fra de pårørende. Et tema kan indeholde svar på flere spørgsmål, da svarene overlapper hinanden, og da interviewene er foregået som en samtale, hvor svarene kan være svære at adskille. I bilag 1 fremgår det, hvilke spørgsmål der er under de enkelte temaer.

Fordelen ved metoden

Fordelen ved at vælge interview til pårørendeundersøgelsen er, at det giver et nuanceret og dybdegående billede af de pårørendes oplevelser. Administrationen vurderer, at de interviews, der er udført, har været fyldestgørende og giver et godt og nuanceret indblik i de pårørendes behov og tilfredshed med bl.a. plejen og den praktiske hjælp.

Udfordringer ved metoden og rekrutteringen

Ulempen ved at vælge interviews som metode er, at resultaterne ikke kan generaliseres. Således siger resultaterne ikke noget om den generelle tilfredshed blandt pårørende. Den giver blot et subjektivt indblik i den enkelte pårørendes oplevelse af den modtagne hjælp.

Plejecenter -og områdelederne har hjulpet i processen med at rekruttere nogle af interviewpersonerne. Det kan have influeret på resultaterne, hvis de har udvalgt særligt tilfredse pårørende. Resultaterne tyder dog ikke på dette.

Resultater

Plejecentre - generelt

Introduktion af interviewdeltagerne

Besvarelserne tager udgangspunkt i interviews af pårørende til borgere, der bor på et plejecenter. Langt de fleste har en familiær relation til borgeren. De fleste besøger deres borger mindst en gang om ugen. Det beskrives, at borgeren som oftest er flyttet på plejecenter efter et længere forløb med modtaget hjemmepleje eller sygdom som demens, hjerneblødning, kræft eller fald. Borgerne har boet på plejecenteret fra nogle måneder og op til flere år. Nogle af de pårørende oplyser, at deres borger er afgang ved døden.

Introduktionsperioden og modtagelse til plejecenteret

Flere pårørende fortæller, at modtagelsen og introduktionsperioden til plejecenteret har været tilfredsstillende, men at der er en generel oplevelse af, at medarbejderne har travlt. De oplever, at medarbejderne har været venlige, imødekommende, omsorgsfulde og hjælpsomme:

“Utroligt søde alle sammen, hjælpsomme. Altså jeg græd, da jeg gik derfra, fordi jeg var så glad! Det var så positivt”.

“Plejecentret har været søde til at ringe, altid. Jeg kunne også bare ringe, hvis der var noget, jeg var i tvivl om (...)”.

Denne imødekommende og omsorgsfuldhed oplever flere pårørende som trygt. En fortæller:

“Det er fantastisk, som de fortalte, hvordan det var derude (...). Det var svært at slippe min kone efter så mange år, vi har været gift, men jeg skal love for, at de også tog sig af mig og trøstede mig, hvis jeg blev ked af det og sådan noget”.

Der fortælles ligeledes, at medarbejderne gjorde meget for at lære borgeren at kende ved modtagelsen:

“Jeg synes, at de gjorde meget ud af at finde ud af, hvordan hans dagligdag var, og hvad han kunne lide at spise, og hvad han fik tiden til at gå med.”

Nogle pårørende beskriver, at overgangen til plejecenteret har været en følelsesmæssig svær og kaotisk samt en uoverskuelig tid. Her efterspørges, at visitation, medarbejdere og ledere bliver bedre til at tage over og give mere mundtlig og skriftlig information om de procedurer og økonomiske udgifter, der er forbundet med at flytte på plejecenter. Nogle nævner fx en tjekliste, som de pårørende kan støtte sig til:

"Det ville være prisværdigt, hvis man fremover tænker over, at lave, som jeg siger en tjekliste".

Nogle pårørende udtrykker, at der har manglet introduktionsmateriale:

"Jeg synes, man manglede en pjece, hvor der stod noget omkring forskellige almenheder, en procedure omkring tøj, administration og vask. Det kunne have hjulpet en hel del, for der var meget, hvor jeg ligesom måtte gribe fat i nogen og spørge".

Nogle synes, at der skulle være et opfølgingsmøde for at samle op på eventuelle spørgsmål omkring plejen eller spørgsmål omkring uklarheder:

"Der mangler et opfølgende møde efter indflytningen, hvori der var en samtale omkring medicinopfølgning".

"Bedre opfølgning til at starte med, fx opfølgingsmøde efter tre måneder".

Tilfredshed med hjælpen på plejecenteret

De fleste pårørende er generelt tilfredse med den modtagne hjælp fra plejecenteret:

"Min kone kan ikke udtrykke sig, men plejehjemmet gør rigtig meget for at ae hende på kinden og tage hende om skulderen".

Nogle pårørende er dog ikke tilfredse med den modtagne hjælp ifht. borgerens personlige hygiejne:

"Både med hygiejnen og med den almindelige pleje og forståelse af, at man måske skal vaskes lidt mere grundigt, når man sidder på sin bagdel hele dagen, eller man måske er lidt utæt i bunden. Så det, synes jeg, halter".

Generelt opleves det blandt pårørende, at rengøringen halter:

"Jeg oplever, at rengøringen halter meget, og jeg ved ikke, hvor tit de får gjort rent. Der er meget spindelvæv, som jeg selv må fjerne. Det er meget overfladisk rengøring".

Nogle fortæller, at de selv hjælper med rengøringen, hvis de ikke er tilfredse.

Mulighed for den dagligdag borgeren ønsker

De fleste pårørende har en oplevelse af, at borgerne har indflydelse på deres dagligdag på plejecentrene:

"Jeg synes virkelig, at de har det godt derude. Hvis han ikke har lyst til at komme ud blandt de andre, så får han maden ind på stuen. Der er ikke noget med, at det kan ikke lade sig gøre eller noget i den dur. Jeg synes, det er upåklageligt".

Flere pårørende til borgere, som ikke kan udtrykke egne ønsker for dagligdagen, oplever, at medarbejderne gør meget for at inkludere borgeren i plejecentrets aktiviteter:

"Hun kan heller ikke gå mere, men så tager de hende om armen og gik en tur ude i haven osv."

Til trods for at flere pårørende er positive, oplever nogle dog, at medarbejderne har for travlt til at tage højde for borgerens ønsker og tilbyde dagligdagsaktiviteter, hvorfor der er plads til forbedringer:

"Det kunne godt blive lidt bedre, hvis man fik lidt flere hænder. Fordi vi oplever, at der kl. 14-20 er meget 'run' på personalet. De er få på arbejde, og der er mange beboere, og der skal være mad, og mange af dem kan jo ikke spise selv. (...). Der burde de være én eller to mere".

Velkommen til plejecenteret

Generelt føler de pårørende sig meget velkomne på plejecentrene, når de besøger deres borger. De fleste fortæller, at det betyder meget, at medarbejderne er søde, hilser og tilkendegiver, at den pårørende er kommet samt byder på kaffe. Ligeledes er det væsentligt for de pårørende, at medarbejderne giver sig tid til at snakke med dem:

"Meget. De er så søde. Jeg kommer jo på alle tider, og de er altid venlige, og man kan altid få en lille snak med dem om, hvordan det går. (...). Det er aldrig noget med, at det har jeg ikke tid til eller noget. De kunne jo også sige, at den kaffe måtte jeg selv have med, men det giver sådan en ekstra dimension i, at man føler sig velkommen".

Nogle gange oplever de pårørende, at der kan være forskel på, hvordan de bliver mødt af medarbejderne:

"Hvis det er nogle af de faste medarbejdere, siger de 'Hej' og siger 'Vil I have en kop kaffe?' Nogen gange så kan jeg opleve, at jeg siger 'Farvel' og 'Fortsat god dag' uden at få et eneste svar. (...) Jeg vil sige, at det er meget forskelligt. Det kommer an på, hvem der er der".

Det har stor betydning, at de pårørende føler sig set og hørt.

Ændringer af borgerens behov

Flere pårørende oplever, at borgerens behov ikke har ændret sig, hvorfor de ikke kan svare på spørgsmålet. Af de borgere, hvor behovet har ændret sig, har de fleste pårørende oplevet, at medarbejderne tager hånd om det:

"Jeg synes faktisk, at han er blevet mere velfungerende, end han var, da han kom. (...). Så det er både på det fysiske og det psykiske plan, jeg synes, det går bedre, end det har gjort".

Derudover oplever de at blive informeret, hvis behovet har ændret sig:

"Høj grad af information, hvis mor har urinvejsinfektion eller andet. Der er nogle smuttere indimellem, men de retter ind og er gode at tage hånd om dem".

Enkelte oplever dog, at medarbejderne kunne være mere opmærksomme og bedre til at handle på ændringer i borgerens helbredstilstand:

"Der synes jeg, at de måske skulle blive mere klar over, at her må vi altså gribe ind og få hende ud af sengen og få hende til at spise og sådan nogen ting".

Enkelte pårørende oplever decideret, at de selv må være opsøgende, hvis behovet ændres:

"Via nogle kontakter jeg havde, måtte jeg selv finde ud af, at der kom en diætist ud, så den hjælp har jeg selv søgt".

Boligforhold og omgivelser

Generelt er de pårørende meget tilfredse med boligforholdene og udendørsarealerne på plejecentrene:

"Lejligheden er fin. Der er plads til det, hun gerne vil have. Hun har fået nogle møbler med hjemmefra. Så føler hun sig godt tilpas. (...). De har deres eget lille drivhus, hvor de dyrker tomater og agurker (...). Beboerne er jo med til at plante og med til at vedligeholde og vande det".

Der er blandede oplevelser af, hvad de pårørende synes om fællesarealerne. Nogle pårørende beskriver dem som hyggelige og med god mulighed for, at borgerne kan samle sig til fælles aktiviteter:

"Der er jo fællesstue og lækkert indrettet. Jeg blev bare så glad indvendigt, da jeg var ude og se det".

Andre pårørende oplever fællesarealerne som kedelige og upersonlige, samt at nogle borgere ikke bruger fællesarealerne.

"Det er lidt upersonligt, og der er ikke pænt. Jeg har ikke oplevet, at mor er andre steder end i lejligheden og ved fællesbordet".

Opsamling – Plejecentre generelt

Generelt udtrykker de pårørende tilfredshed med modtagelsen og introduktionsperioden til plejecentrene. De ønsker dog, at medarbejderne får mere tid til den pårørende og til introduktionen samt tid til at imødekomme borgerens ønsker. Flere pårørende beskriver, at det er essentielt, at medarbejderne informerer om plejecentret og dets aktiviteter. Her efterspørges der mere informationsmateriale og et opfølgingsmøde kort efter introperioden.

Derudover er de pårørende generelt tilfredse med den hjælp, borgerne modtager, og de oplever, at medarbejderne er gode til at håndtere borgerens ændrede behov. De oplever ligeledes, at borgerne har indflydelse på hverdagens gøremål. Der efterspørges dog mere fokus på den personlige pleje og hygiejne, mindre skiftende personale samt at medarbejderne bliver bedre til at opspore ændringer ved borgernes behov.

Der er en generel tilfredshed med boligforholdene og udendørsaktiviteterne på plejecentrene. Nogle pårørende efterspørger dog, at der kunne gøres mere ved fællesarealerne.

Derudover er rengøringen, ifølge de pårørende, en vigtig faktor for, at de oplever omgivelserne i plejecentrene som indbydende. Her efterspørges bedre prioritering af rengøringen både på værelserne og på fællesarealerne.

Aktiviteter på plejecenteret

Deltagelse, indflydelse og mulighed for fælles aktiviteter

De fleste pårørende deltager i de aktiviteter, der er på plejecentrene både i dagligdagen og/eller ved højtider. De er meget positive over for aktiviteterne:

"Aktiviteterne er fantastiske derude. Jeg var med til en grillaften derude, hvor personalet og lederen var der. Vi grillede og hyggede sammen med andre pårørende, så det var fantastisk".

Nogle pårørende deltager ikke i fællesaktiviteterne, da borgeren ikke er i stand til eller ikke ønsker at deltage. Der er også pårørende, der er med i Bruger/pårørenderådet. Her ønskes der mere fokus på hverdagens aktiviteter:

"Jeg har været med i det der pårørenderåd, og jeg synes jo ikke, vi gør noget rigtig. Andet end at sidde og snakke strategi for hele plejehjemmet. Og jeg tænker, at det har jeg jo ikke nogen indflydelse på alligevel. Altså det var jo at snakke om hverdagen på plejecentret. Men det har man ikke gjort".

I forhold til fællesaktiviteter oplever de fleste pårørende at have indflydelse:

"Hvis jeg siger til dem: Var det ikke en idé at tage beboerne med ned og drikke kaffe i parken. Jamen, så lytter de, og så prøver de at finde ud af det."

Enkelte oplever, at de ikke har indsigt i aktiviteterne og har derfor ikke svaret.

De fleste pårørende har en oplevelse af, at de har mulighed for at lave de ting, de gerne vil med deres borger:

"Her når hun fylder år om en måned, der er et lokale, vi har fået lov til at låne, og der kan vi bare tage porcelæn og bestik, og hvad vi skal bruge. Og vi kan tage kage med og give til beboerne".

Opsamling – Aktiviteter på plejecenteret

Generelt er de pårørende tilfredse med plejecentrenes aktiviteter og tilbud, men efterspørger, at plejecentrene bruger mere tid på at tale om hverdagens aktiviteter på bruger/pårørenderådets møder. De pårørende, som er interesserede i at deltage, har mulighed for dette, og samtidig er der åbenhed i forhold til at komme med ideer omkring hverdagens aktiviteter. De fleste pårørende oplever, at de selv har mulighed for at afholde arrangementer eller lave hverdagsaktiviteter for borgerne.

Samarbejde

Samarbejdet med medarbejderne

Fra flere beskrives samarbejdet som godt. Medarbejderne opleves venlige, behagelige og inkluderende:

"Min mor får meget nemt urinvejsinfektion, så derfor drøfter de sammen med mig hendes medicin og andet. Vi laver gerne en plan sammen for, hvad der skal ske fremadrettet. Der er godt samarbejde omkring min mor".

Flere oplever, at medarbejderne henvender sig og går i dialog med de pårørende ved problemstillinger mens andre efterspørger bedre opfølgning, da de ikke altid oplever, at tingene bliver gjort eller videregivet:

"Også fint, der er ingen problemer, andet end at der er mange ting, man selv måske skal sige og tage op til flere gange, inden det bliver effektiviseret".

Det er gennemgående, at de pårørende har gode oplevelser med samarbejdet, når der er tilknyttet faste kontaktpersoner. Flere oplever, at forløbet bliver sammenhængende, og samarbejdet bliver bedre:

"Førhen var det rodet, men efter der er kommet kontaktperson derude, så er der kommet flere faste medarbejdere. Så hvis min mors kontaktperson ikke er der, kan de gå ind og læse det og det, og ellers siger de: Kan du ikke ringe ind i morgen, når kontaktpersonen er der?"

Nogle efterspørger, at der bliver tilknyttet faste kontaktpersoner samt mere fastholdelse af medarbejderne, da borgerne og de pårørende ikke når at lære medarbejderne at kende, når der er stor udskiftning af medarbejdere:

"Når jeg så ligesom har fundet nogen, jeg kommunikerer godt med, så pludselig så er de der jo ikke. Udskiftningen den er altså forbistret. (...) Og min mor kan jo i hvert fald slet ikke huske, hvad de hedder, vel. Jeg er jo meget heldig, hvis jeg kommer på et tidspunkt, hvor der er én, som har været der i lang tid, og som jeg kan snakke med om nogle ting".

“Jeg oplever, at der er mange forskellige ansatte dernede. (..) Og der tænker jeg også på de demente, for dem kan det ikke være rart at møde mange forskellige hele tiden, de har brug for faste, trygge og velkendte rammer, tror jeg. Det synes jeg ikke, de får der”.

Nogle pårørende efterspørger, at medarbejderne har navneskilte på for, at de pårørende og borgerne bedre kan tiltale medarbejderne ved navn:

“Der er så en anden ting, jeg kunne tænke mig, og det er at de ansatte har et lille navneskilt, bare med deres fornavn. Det har de ikke, og jeg kan jo ikke huske, hvad de hedder, og når det er nye, så ved jeg det slet ikke”.

Plejecentrets forventninger til den pårørende

Flere er usikre på om, der er forventninger til dem som pårørende, men er imødekommende overfor de eventuelle forventninger, som plejecentrene kunne have:

“Jeg aner ikke, hvad de har af forventninger. Hvis de har nogle forventninger, så ville jeg selvfølgelig gerne vide det”.

Nogle ønsker mere klarhed om forventningerne til dem som pårørende:

“Vi har ikke fået sådan en liste med ‘Vi forventer ...’. Det kunne man godt have gjort, f.eks. i en velkomstpjece eller noget. Det havde været helt okay, at man havde skrevet: Vi forventer, at I som pårørende eksempelvis siger, hvis der er noget, der ikke er, som det skal være, eller siger, hvis der er noget, I synes er godt”.

Overholde aftaler om plejen

Overvejende oplever de pårørende, at medarbejderne overholder aftaler angående den pleje, borgerne modtager:

“Jeg har aldrig haft problemer. De overholder altid aftaler. De klarer bare problemerne”.

Enkelte har oplevet, at de aftaler, der er indgået, ikke er blevet overholdt:

“Min søster har sagt til dem nogle gange, om ikke de kunne skifte bleen lidt oftere, fordi hun har nemt ved at få blærebetændelse og sådan. Og det tror jeg ikke bliver gjort”.

Enkelte fortæller, at de ikke har lavet aftaler med medarbejderne, hvorfor de ikke kan svare på spørgsmålet, men er positive omkring den pleje, der gives:

“Vi har ikke rigtig lavet nogen aftaler. Men han er ren og pæn, og de sørger for, at han er nybarberet, selv på hans sovedage”.

Opsamling – Samarbejde

Generelt oplever de pårørende, at medarbejderne overholder aftaler, og at samarbejdet er godt. Kontaktpersonen spiller en væsentlig rolle i forhold til, hvordan medarbejderne oplever samarbejdet. Det er forskelligt, hvorvidt de pårørende oplever, at der er en fast kontaktperson på stedet. Manglende fast kontaktperson og hyppig udskiftning af medarbejderne er medvirkende årsager til, at samarbejdet opleves mindre positivt.

De pårørende er usikre på, hvad medarbejderne forventer af dem som pårørende og efterspørger mere tydelighed på det område.

Medarbejderne på plejecentret

Hensyn og respekt, omsorg og hjælp samt kendskab til ønsker

Den generelle opfattelse af medarbejderne er, at de viser hensyn, er respektfulde og giver den omsorg og hjælp, som borgerne har behov for:

"Jeg synes, de har en god respekt for dem, der bor der, og at vi oplever, at det er beboernes hjem, det er ikke personalets hjem, men at de er meget respektfulde omkring det. Og gør hvad de kan for at gøre det hjemligt og rart at være der med de udfordringer, man nu har".

"Ja, på alle mulige måder. Og jeg tænker også, at det er derfor, han er blomstret sådan op. (...). Det virker som om, han har fået lyst til at leve igen. Så det er jo virkelig positivt. (...). Og de respekterer dem virkelig. Når de har det der fællesspisning, der er de meget opmærksomme på beboernes behov. (...). De sætter beboerne alt efter, hvordan dynamikken er".

De pårørende har især gode erfaringer med de faste medarbejder:

"Ja, de faste ved, hvad hun vil have at spise. De ved, hun vil have en cigaret, når hun skal i seng. De kender hendes rutiner".

Enkelte pårørende oplever, at medarbejderne ikke altid banker på, inden de går ind til borgeren, og at de ikke altid inkluderes, hvis der sker ændringer i boligerne:

"...det er jo altså hans hjem, han betaler selv sin husleje. Man kan godt lige: (banker i bordet) "Hej, det er mig" og så gå ind. Han har altså også et privatliv (...)"

Enkelte oplever, at der er manglende ressourcer og tid til at udføre en ordentlig pleje og hjælp til borgeren, hvilket kan gå ud over borgerens funktionsniveau:

"Fordi man ikke har tid og ressourcer nok, så giver man hende en ble på og sætter hende i en kørestol. Så hun er blevet forringet efter, hun er kommet derud".

Plejecentrets Bruger- og pårørenderåd

Nogle pårørende oplever samarbejdet med stedernes Bruger- og pårørenderåd som godt:

"Jeg synes, at der er et godt samarbejde med pårørenderådet. Jeg havde foreslået, at plejerne kunne bære navneskilte, og det er blevet indført".

En del deltager aktivt til møderne, mens andre holder sig opdateret gennem det udsendte materiale.

Enkelte efterspørger, at informationer fra møderne bliver bredt mere ud til borgere og pårørende:

"Jeg mener, det skal udbredes så andre beboere, pårørende og borgere ved, hvad der foregår".

Enkelte kender til pårørenderådet, men oplever ikke møderne som brugbare og efterspørger, at der i højere grad fokuseres på hverdagen på plejecentrene fremfor strategier på et overordnet niveau:

"Man snakkede økonomi for plejehjemmet, og man snakkede strategiplaner for langt ude i fremtiden. Jeg tænkte: Hvad kommer det dog mig ved? Jeg skal involveres i hverdagen på det center, hvor min mor, hun er".

Enkelte oplever ikke at kende til pårørenderådet eller har ikke haft et samarbejde med dem:

"Jeg ved ikke, hvad jeg skal bruge det til, da jeg ikke er blevet introduceret til det".

Inddragelse i hverdagens gøremål

Generelt oplever de pårørende, at borgerne inddrages i hverdagens gøremål i den udstrækning de ønsker det:

”Nogle dage vil hun godt være med, andre dage ikke. Om onsdagen, der laver de mad sammen. Det er hamrende godt, at de selv også er med til at bestemme, hvad de skal have at spise. De, der kan, er med i køkkenet, og de andre kigger på, og hvis der er en opskrift, hun ikke kan lave, så spørger hun, og så er de andre jo med”.

”Ja og sidde og skrælle kartofler osv., men det gider han ikke. Der var en episode, hvor personalet havde skrevet skiltet forkert, og så sagde de: ”Ved du hvad – så kan du skrive op, hvad der er af mad hver dag”, men det gad han kun i to dage, så kunne de ikke få ham til det mere”.

Knap halvdelen af pårørende beskriver, at deres borgere ikke kan give udtryk for deres ønsker. Dog ønsker enkelte pårørende stadig, at medarbejderne i højere grad inddrager borgerne i de praktiske gøremål:

”Jeg tror ikke, min mor ved, hvad hendes behov er, men jeg tænker godt, at hun kunne inddrages i at lægge tøj sammen, vande blomster, dække bord eller lægge servietter sammen”.

Opsamling – Medarbejderne på plejecentret

Generelt er de pårørende tilfredse med medarbejderne, da de yder omsorg, er respektfulde om borgerens hjem og hjælper borgerne i hverdagen. Ligeledes oplever flere, at faste medarbejdere kender til borgernes ønsker og behov. Enkelte påpeger, at der kunne udvises større ydmyghed omkring borgernes hjem. Ligeledes oplever enkelte, at der er manglende tid og ressourcer til borgeren, og at dette går ud over plejen. I forhold til Bruger- og pårørenderådet oplever nogle dette som positivt, men ønsker, at der er mere fokus på videregivelse af vigtige drøftelser, informationer og beslutninger fra mødet til borgerne og de pårørende. I det omfang borgerne kan og ønsker det, er det de pårørendes oplevelse, at borgerne inddrages i hverdagens gøremål.

Kommunikation

Henvendelse ved behov

De fleste pårørende ved, hvem de skal kontakte ved spørgsmål eller ved henvendelser. Særligt for de borgere, der har tilknyttet en kontaktperson:

”Jeg synes, det er fint, at de kører med kontaktpersonsystem derude. Jeg ville aldrig være i tvivl om, hvem jeg skulle kontakte”.

I de tilfælde, hvor de pårørende har været i tvivl eller ikke har en fast kontaktperson, har de taget kontakt til den daglige leder af plejecentret eller forskellige medarbejdere:

”I første omgang vil jeg naturligvis kontakte den medarbejder, som er der. Og ellers er det den daglige leder, jeg taler med. Og ellers hvem der nu måtte være der”.

Information i opstartsperioden og i forløbet

Omtrent halvdelen af de pårørende oplever, at de fik den information, som de havde brug for i opstartsperioden og generelt får information i forløbet. De beskriver særligt, at de var glade for det udleverede informationsmateriale:

”Ja, absolut. Der var godt introduktionsmateriale, jeg kunne læse, og så havde vi jo det møde der, inden han flyttede derud. Så vi var godt forberedt (...). Så det var så fint ”.

Derudover er pårørende positive overfor de individuelle informationer, som de modtager løbende samt den løbende fælles information, som gives via nyhedsbreve, mails, sms og på opslagstavlen. De pårørende nævner, at de er glade at blive informeret omkring de tilbud, aktiviteter og arrangementer, som foregår på plejecentrene. Resten af de pårørende oplever enten, at de ikke fik den information, de skulle bruge i opstarten, og/eller at de selv skulle være opsøgende i forhold til informationer bl.a. gennem plejecentrenes hjemmeside:

”Nej, men jeg havde været inde og kigge på hjemmesiden, og jeg havde jo set deres visioner, og det lyder jo alt sammen meget godt (...).”

Enkelte efterspørger information tidligere i forløbet:

”Der fik vi et hæfte med, hvad man skulle gøre. Der synes jeg, at der stod nogle ting, som vi godt ville have vidst i starten. Men ellers så spurgte vi bare personalet, og så fik vi svar på det”.

Sammenhæng i forløb

Omtrent halvdelen af de pårørende oplever, at der er et godt samarbejde:

”Sygehuset giver beskeden videre om, hvad der skal gøres, og det kører helt automatisk, og plejecenteret får informationer, hvis der er ændringer i noget, så de kan tilpasse det”.

Nogle pårørende vægt særlig vægt på, at informationerne gives videre mellem sygehus/læge og medarbejdere på plejecentret, mens andre vægter inddragelse og information til de pårørende højt. Her oplever enkelte, at der ikke har været et godt samarbejde grundet manglende informationer:

”Ikke noget samarbejde. Der er ikke noget. (...). Der er jo en kommunikationsbrist. Jeg ved ikke, hvad de ved. (...). Og igen – hvad er min rolle? Skal jeg vide, at hun skal have læge? Det skal jeg måske ikke. (...). Den tidligere praktikant hun ringede til mig jævnligt. Og så kan man sige, det er irriterende, men det var det faktisk ikke”.

Enkelte har en oplevelse af, at der er en usikkerhed om, hvem der har ansvaret, når borgerne skal til undersøgelser. Her efterspørger, at dette tydeliggøres, og at der tages ansvar:

”Det kiksede så lige, da min mor skulle på sygehuset, ved at jeg ikke kunne tage med og stod som nærmeste pårørende. At hun så egentlig bare kom med sygetransporten alene. Der overraskede det mig faktisk lidt bagefter, at der ikke var en fra personalet, der var taget med, men det ved jeg ikke, hvordan det plejer at foregå”.

Enkelte pårørende oplever, at de sjældent eller aldrig er i kontakt med andre sundhedsprofessionelle såsom læge og sygehus, hvorfor de ikke kan svare på spørgsmålet.

Velfærdsteknologi

Få pårørende beskriver, at borgerne har velfærdsteknologiske hjælpemidler såsom GPS- armbånd:

"GPS armbånd, da han går selv ud, og så personalet kan holde øje med ham".

Generelt forklarer de pårørende, at borgerne har almindelige hjælpemidler såsom rollator, lift, kørestol, badestol, elektrisk toiletforhøjer, trykmadras og specialbestik. Enkelte pårørende giver udtryk for, at de ikke kender til velfærdsteknologiske hjælpemidler, og hvilke muligheder de har i forhold til at disse.

Inddragelse af de pårørende

Fokus på den pårørendes behov og inddragelse i hverdagens gøremål samt i vigtige beslutninger

Omtrent halvdelen af de pårørende føler sig set, hørt og inddraget i vigtige beslutninger. Desuden oplever de pårørende, at medarbejderne er åbne og tager hensyn til deres behov. Flere har gode eksempler på, at medarbejderne udviser omsorg om den pårørende:

"Da jeg sad ved sengen der i september, så den måde personalet kom på og spurgte: 'hvordan har du det med det? Og jeg sådan tænker; 'Jamen, tag jer nu af beboerne', og så siger hun; 'Nej nej, vi skal også tage os af pårørende' ja.. Så det må jeg nok sige. Hvad det angår, er jeg sådan set også tryk til, når det bliver alvor, og min mand ikke er her mere".

Omvendt mangler enkelte pårørende, at der bliver lyttet til dem, at de inddrages i hverdagens gøremål og i vigtige beslutninger, samt at der bliver fulgt op.

"Nogle prøver at gøre det, vi har talt om, men det bliver ikke fulgt op døgnet rundt. Mit største behov er kommunikationen, altså at vi får noget at vide, når der er sket noget, eller at der bliver svaret på det, vi spørger om, eller der bliver fulgt op".

Her efterspørges der, at der bliver afholdt opfølgingsmøder for at imødekomme de pårørendes behov:

"De kunne en gang om året eller hvert halve år lave en opfølgningssamtale. "Hvordan går det lige, hvad er der ændret siden sidst?" Indkalde hvis – "vi synes altså, at han skal have ble på nu, eller hvad synes du, hvad kan vi finde ud af". Altså jeg mangler noget der".

Enkelte pårørende oplever ikke at have noget behov for at blive inddraget i hverdagen:

"Jeg har ikke store behov. Bare at de gør det, der skal gøres, og er der. Jeg har ikke noget at klage over".

Opsamling – Inddragelse af de pårørende

Det er forskelligt, hvorvidt de pårørende oplever, at der er fokus på deres behov, og om de føler sig inddraget i hverdagens gøremål og vigtige beslutninger omkring borgeren. Nogle pårørende oplever, at medarbejderne er omsorgsfulde, lydhøre og åbne overfor de pårørendes behov. Omvendt efterspørger andre pårørende, at medarbejderne informerer og inddrager hyppigere ved evt. løbende samtaler.

Måltider og kost

Omtrent halvdelen af de pårørende oplever, at kvaliteten af den mad, plejecentrene får leveret fra forskellige leverandører, er god. Det er forskelligt, om medarbejderne selv tilbereder maden, hvilket flere pårørende foretrækker, da de synes, at det ser appetitligt ud, når medarbejderne selv gør noget ud af det:

"Når man ser, at de smører frokost til dem derude, og så kunne jeg godt tænke mig at spise frokost derude – det ser jo indbydende ud".

Nogle pårørende oplever også, at medarbejderne gør noget særligt ud af måltiderne og borddækningen ved eksempelvis højtider:

"Eksempelvis til juleaften, der pyntede de fint op med dug og lys på bordet. Så gjorde de noget ud af at stege flæskestegen, således at der dufter dejligt, og sværene bliver sprøde".

Ligeledes oplever flere, at kosten er varieret og tilpasset borgerne:

"Fantastisk. Jeg tror aldrig, han har fået bedre mad. (...) De får jo god, veltilberedt mad hver dag. (...) Og varieret kost. Der bliver bagt kager og lavet lagkager til dem engang imellem. Og min far siger også, at det er godt".

Knap halvdelen af de pårørende har mindre gode oplevelser med maden på plejecentrene. De beskriver, at maden ikke ser indbydende ud, samt at maden er for ensformig, og at portionsstørrelserne er for store:

"Hun er lille. Så skal man ikke sidde med en tallerken, hvor der ligger fem store kartofler, og der ligger noget hvidt kød og noget gråt sovs. Det skærper ikke appetitten. Det skal være lækkert og delikat. Og der skal måske være en meget lille portion, så man får lyst til at spørge, om man må få en til".

Uønsket alene tid

De fleste pårørende svarer ikke på, om borgeren ønsker at have kontakten med andre, da dette kan være svært at vurdere. De pårørende svarer ud fra deres oplevelser af, om borgerne har kontakten med andre på plejecentrene. Lidt over halvdelen af de pårørende oplever, at deres borger har kontakt med andre mennesker. De beskriver, at borgerne har kontakt med medarbejderne, beboerne eller andet netværk. Dog oplever nogle af de pårørende, at deres borgere, grundet nedsat helbredstilstand, ikke har mulighed for at kommunikere med de andre beboere. Her oplever de pårørende, at medarbejderne gør meget ud af at få borgerne med ud til fælles aktiviteter eller ud i fællesarealerne. Der er også en oplevelse af, at medarbejderne respekterer borgerne, hvis de ikke ønsker dette:

"Han har jo levet isoleret i mange år sammen med min mor, men jeg synes, de respekterer og skubber ham til nogle ting, fx at få ham ud af sin stue, og så bliver han faktisk rigtig glad, når han så har gjort det. Og samtidig så synes jeg, de respekterer, når han gerne vil være på sin stue".

Ligeledes er der enkelte borgere der, ifølge de pårørende, ikke har behov for kontakt med andre mennesker, og som ikke føler sig ensomme. Nogle af de pårørende oplever, at deres borger ikke har kontakten med andre mennesker. Her efterspørger enkelte, at der gøres mere ud af at snakke med borgeren eller inddrage denne i diverse aktiviteter såsom at spille spil:

"Han har altid holdt af, når nogen satte sig ned og snakkede med ham eller spillede en sang eller spillede et spil med ham, men jeg tror faktisk ikke, de har den kontakt med ham".

Andet

Udover de stillede spørgsmål i interviewene har nogle pårørende også haft andre kommentarer. Eksempelvis giver nogle udtryk for, at der skal være mere opmærksomhed om hjælpen og støtten i forhold til overgangen fra eget hjem til plejecenter. Der er et ønske om, at kommunen og plejecentrene er mere behjælpelige med at oplyse forskellige forhold, der skal afklares inden overgangen til plejecenter:

"... at det er boligforeningen, at man skal søge boligtilskud, at man skal oprette en speciel konto omkring medicin, omkring mad. Altså alle de her forskellige ting, der kunne jeg godt have tænkt mig, at der havde været en samlet løsning"

Hjemmeplejen generelt

Introduktion af interviewdeltagere

Besvarelserne tager udgangspunkt i interviews af pårørende til borgere, der modtager hjemmepleje. Langt de fleste har en familiær relation til borgeren.

Det er forskelligt, hvor hyppigt den pårørende besøger borgeren. Hyppigheden af besøg strækker sig fra dagligt til ugentligt, og en enkelt pårørende angiver en gang månedligt. Kontakten foregår også telefonisk.

Flere af de pårørende giver udtryk for, at de hjælper borgeren med praktiske daglige gøremål, der ligger ud over hjemmehjælpen. De pårørende fortæller, at hjemmeplejen blev startet op i forbindelse med begyndende eller længere tids sygdom, fx hjerte- og lungeproblematik, blodpropper, sklerose og kræft samt psykisk sygdom, ægtefælles død, fald og sygehusindlæggelse. De respektive borgere har modtaget hjælp fra to måneder og op til ti år.

Introduktionsperioden til hjemmeplejen

De fleste pårørende fortæller, at introduktionsperioden til hjemmeplejen har været tilfredsstillende med et effektivt og hurtigt forløb, hvor der tidligt blev holdt et møde med visitationen om bevilling af ydelser.

"Jamen, jeg synes, at det er simpelthen gået så stærkt. Det går jo bare efter bogen, og så var det klar, til hun kom hjem. Så det var rigtig godt".

De pårørende, som ikke har været i kontakt med en visitator tidligt i forløbet, har oplevet opstarten med bevilling til hjemmeplejen som lang og vanskelig. Da de endelig kom i kontakt med Visitationen, var de glade for hjælpen.

"Der var en lille smule startvanskeligheder, og det var meget svært at få bevilget hjemmehjælp. Men da visitatoren var herude og se, hvor slemt det stod til, så var der ingen problemer. Så kørte det bare derfra".

Flere pårørende været glade for de fagpersoner, som har været tilknyttet forløbet i opstartsfasen, men de ønsker en fast gennemgående medarbejder. Der er flere, som udtrykker, at de ikke husker introduktionsperioden, men de erindrer alligevel, at tiden var præget af mange forskellige kontakter.

Tilfredshed med hjemmehjælp

Kvaliteten og tiden til kerneopgaverne har stor betydning for den oplevede tilfredshed. Særligt beskrives det fra flere pårørende, at de har en god oplevelse med de faste medarbejdere, som kommer i hjemmet.

"Jeg synes jo generelt, at de er dygtige til deres arbejde. Især hvis det er en fast, der kommer".

De beskriver de faste som venlige, samarbejdsvillige og lydhøre i forhold til at lave individuelle aftaler med borgeren og de pårørende:

"Ja, jeg synes, de er meget lydhøre. Der er en eller anden aftale om, at min mor sagtens kan sige, hvis hun ikke er hjemme nogle dage, når de skal komme... Det oplever jeg som meget fleksibelt og fint".

De pårørende nævner tiden til praktisk hjælp og pleje som en væsentlig faktor for tilfredshed med den modtagne hjælp. Den planlagte tid stemmer, ifølge nogle pårørende, ikke altid overens med borgerens behov, hvilket de synes går udover kvaliteten. Nogle pårørende udtrykker:

"Da hun havde elev, fik hun lov til selv at smøre sin aftensmad, og det hyggede hun sig meget med. Det er der ikke tid til mere. De gik sommetider en tur rundt om huset og sådan, og mor var med til at lægge tøj sammen. Ja, de inddrogede hende i nogle ting, og hun virkede gladere. (...). Det kunne vi godt bruge lidt mere af ude i hjemmeplejen. At de fik tid til at give omsorg".

I forhold til plejen siger en:

"Jeg har måske engang imellem fornemmelsen af, at planlægger ikke rigtig ved, hvor plejekrævende hun er. Fordi det er klart, at der skal... Man kan ikke skynde sig på de besøg hos hende. Det kan man ikke".

På grund af den sparsomme tid til at udføre de praktiske opgaver, føler nogle pårørende det nødvendigt enten at hjælpe til eller at tilkøbe private ydelser såsom rengøring:

"De har valgt at supplere den kommunale rengøring (20 min hver 14. dag) med privat rengøring en gang om ugen. Det ville ikke være nok med rengøring hver 14. dag".

Hensyn til borgerens dagligdag

Flere pårørende har positive oplevelser med, at hjemmeplejen tager hensyn til de borgere, som har andre aktiviteter den pågældende dag. De er også lydhøre ved behov for ændringer i hjemmeplejebesøget. Der nævnes dog nogle udfordringer i forhold til at forudsige tidspunktet for besøg:

"De kan jo komme lige fra kl. 8.15 til kl. 11. Så det er et stort spring. (...). Men altså det kan vi godt indordne os under".

Det kan være vanskeligt for borgeren at planlægge andre aktiviteter, da de indimellem ikke ved, hvornår hjemmeplejen kommer. Her kunne de pårørende godt tænke sig, at medarbejderne blev bedre til at komme i det planlagte tidsrum. De ytrer dog forståelse for medarbejdernes vilkår og anser det som et udtryk for manglende tid og ressourcer.

Antallet af medarbejdere

De fleste pårørende oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere i borgerens hjem.

Nogle beskriver også, at plejen og hjælpen ikke er ensartet og konsekvent, når der er mange forskellige i hjemmet, og det opfattes som et problem:

“Der kommer mange forskellige, og de ved ikke alle sammen, hvad de skal. Eller det er ikke alle sammen, der lige kigger sig omkring i huset for at se, om de skal tage skrald med ud eller ordne noget gammel bestik og tallerkener, der bare står fremme”.

De beskriver, at det er mere trygt, når der kommer faste medarbejdere i hjemmet, da de kender deres behov og ønsker. Særligt giver flere pårørende udtryk for, at det går ud over kvaliteten af hjemmehjælpen, når der kommer afløsere:

“Jamen, så må de give vikarerne nogle arbejdsredskaber, så de kan se, hvad de skal i hjemmet. For det kan ikke nytte noget, at de kommer hos mange demente og spørger, hvad det er der skal laves i hjemmet(...)”

De fleste pårørende udtrykker forståelse for, at der er behov for afløsere, men de ønsker, at afløsere i højere grad klædes bedre på til at varetage den praktiske hjælp og pleje til borgeren.

Tilpasning af plejen ved ændringer

Overordnet er de fleste pårørende tilfredse med hjemmehjælpens håndtering af ændringer i borgerens behov. I nedenstående fortæller en pårørende om en positiv oplevelse, hvor hjemmeplejen tog sig tid til hendes pårørende, da hun pludselig blev dårlig:

“Det var en morgen, hvor hun havde fået sine piller, inden hun skulle vaskes og fik tøj på. Der blev hun altså godt nok lidt dårlig. Der satte vi os (også plejeren) ned, så hun lige kunne komme på hægterne igen, og der var plejeren her. Der blev tilkaldt en sygeplejerske. Så intet problem”.

Opsamling – Hjemmeplejen generelt

De pårørende er overvejende positive omkring introforløbet og den generelle modtagne hjemmehjælp. Visitationen har en væsentlige rolle i opstartsfasen og har været afgørende for, hvordan de pårørende oplever forløbet. Ligeledes har det også betydning for forløbet, at det er en gennemgående medarbejder, som kommer i hjemmet, da dette skaber tryghed og er med til at øge kvaliteten af den praktiske hjælp og pleje. Dette efterspørger de pårørende. Medarbejderne opfattes generelt som hensynsfulde, fleksible i forhold til ændringer og lydhøre overfor borgeren og den pårørende. Der efterspørgeres mere forudsigelighed i forhold til, hvornår hjælperen kommer i hjemmet. Altså at der er mindre variation på besøgstidspunkterne. Derudover efterspørger de pårørende, at afløsere og nye medarbejdere er bedre klædt på til arbejdsopgaverne.

Samarbejde

Samarbejdet med medarbejderne

De fleste pårørende beskriver, at samarbejdet med medarbejderne er godt og fungerer upåklageligt, især når det er de faste medarbejdere, som kommer i hjemmet:

“Jeg synes, det går upåklageligt. Der er ikke nogen problemer overhovedet”.

Nogle pårørende oplever det udfordrende for samarbejdet, at der kommer mange forskellige medarbejdere hos borgeren, fordi de ikke lærer borgeren at kende:

“Det der med at mærke forandringer, det har de ikke en jordisk chance for at følge. Hverken hjemmehjælperne eller sygeplejerskerne der kommer, når det er nye hver gang”.

Ifølge nogle pårørende vil det gøre en forskel for samarbejdet, hvis borgeren er tilknyttet en fast og kendt medarbejder:

“Så kunne mor også lære hjælperne at kende. Hun aner jo ikke engang, hvad de hedder, når de kommer. Og det er ikke altid, fordi hun har glemt det. Det er, fordi der kommer mange forskellige”.

Hjemmeplejens forventninger til den pårørende

Flere er usikre på, om der er forventninger til dem som pårørende, men de er imødekommende overfor de eventuelle forventninger, som hjemmeplejen kunne have. De vil også gerne have at vide, hvis der ikke er nogle forventninger til dem:

“Nææ, men det ønsker jeg da. Hvad forventer man af os? – Det er jeg spændt på at vide. Jeg tror ikke, de forventer noget”.

Nogle pårørende forbinder det gode samarbejde med, at der bl.a. løbende forventningsafstemmes. En pårørende fortæller følgende:

“Ja, jeg tror, at vi har et godt samarbejde her, det tror jeg. Og vi snakker om tingene, så der ikke bliver nogen af de der hårde gnidninger, som man sommetider er udsat for. Men altså der har ikke været noget her overhovedet. Vi tager det i opløbet”.

Overholdelse af aftaler

De fleste pårørende oplever, at kommunen er god til at overholde aftaler. Særligt fremhæver de pårørende, at de faste medarbejdere i hjemmeplejen og visitationen er hjælpsomme og lydhøre. De fremhæver bl.a., at medarbejderne sjældent udebliver, og at der er en god årsag til, at de indimellem bliver forsinkede, fx ved akut opståede situationer hos andre borgere.

“Der har ikke været nogen dage, hvor de er udeblevet. Der har været nogle dage, hvor de er kommet lidt senere, men der har så været en eller anden god grund”.

Flere pårørende fremhæver også, at det er nemt at lave aftaler med hjemmeplejen, og at de er gode til at snakke sammen, hvis der er spørgsmål eller andre ting omkring borgeren, som skal drøftes.

Enkelte pårørende oplever dog, at aftaler ikke altid overholdes. Fx benytter hjemmeplejen ikke altid borgerens kontaktbog, hvor der bliver noteret vigtige meddelelser eller ønsker om borgeren:

“De faste hjemmehjælpere læser kontaktbogen, men vikarerne gør ikke”.

Opsamling - Samarbejde

De pårørende i undersøgelsen er overvejende tilfredse med samarbejdet med kommunen, særligt medarbejderne i hjemmeplejen. De fortæller dog samtidig, at samarbejdet vil være mere optimalt, hvis der er færre forskellige medarbejdere i hjemmet. Mange forskellige medarbejdere kan forstyrre den gode relation, og de kan risikere at overse ændringer i borgerens helbredstilstand. De fleste pårørende kender

ikke til hjemmeplejens forventninger til dem, men har et ønske om, at medarbejderne informerer om eventuelle forventninger. Enkelte efterspørger, at nye medarbejdere i højere grad kender til de enkelte aftaler.

Medarbejdere i hjemmeplejen

Hensyn og respekt, omsorg og hjælp og inddragelse i gøremål samt kendskab til ønsker

Den generelle opfattelse af medarbejderne er, at de viser hensyn, er respektfulde og giver den omsorg og hjælp, som borgerne har behov for. De har særligt gode erfaringer med de faste medarbejdere, som kender de pårørende og deres ønsker. En pårørende fortæller om en situation, hvor medarbejderne var utroligt hensynsfulde overfor hendes mor:

”For knap et år siden døde min bror, og i den forbindelse synes jeg, at de hjemmeplejere, som kom til min mor, var utroligt hensynsfulde og meget opmærksomme på hendes situation. Det, syntes jeg, var nærmest helt rørende”.

Nogle af de pårørende giver udtryk for, at medarbejderne kender og respekterer borgerens ønsker.

Eksempelvis udtrykker en pårørende:

”Ja, det gør hun på den måde, at hvis hun ikke vil bades af en person, så respekterer de det og går deres vej igen. Det er fint, at de respekterer hendes ønsker”.

Andre pårørende fortæller, at borgerne ikke altid er i stand til at udtrykke ønsker på grund af deres helbredstilstand. Nogle siger derudover, at det kan være svært for medarbejderne at få kendskab til borgerens ønsker, når der kommer forskellige medarbejdere i hjemmet.

Flere pårørende oplever, at der kan være meget forskel på de hjemmehjælpere, der kommer i hjemmet. Her oplever de bl.a., at nogle medarbejdere i højere grad er gode til at afsætte tid til at sætte sig ned og tale med borgeren og dens pårørende, mens andre kun fokuserer på den konkrete opgave, der skal løses. Her savner nogle pårørende mere kontakt med hjemmeplejen og husker tilbage på de gode oplevelser, hvor der var mere tid til at sætte sig ned og tale med borgeren og til i højere grad at inddrage borgeren i de praktiske gøremål. Nogle fortæller, at borgerne er fint medinddraget.

De fleste pårørende er generelt meget tilfredse med medarbejderne i hjemmeplejen, men oplever, at de har ekstremt travlt og ikke har tid til at yde ekstra praktisk hjælp:

”Ja, det går hende en del på, at når hun beder om nogle ting, så siger de: Jamen, det kan vi ikke gøre for dig”.

De pårørende oplever dette som et udtryk for en presset arbejdsdag for hjemmeplejen. Til trods for travlhed oplever de pårørende, at medarbejderne er gode til at reagere, hvis borgeren får akut behov for hjælp:

”I det daglige kan man godt mærke, at de har ekstremt travlt. Så der er ikke ret tit meget tid til lige at sludre i tre minutter. Eller lige høre på, at nu har min mor ondt. Men det er også meget forskelligt, fordi nogle gange får hun sagt, at hun har ondt, og så reagerer hjemmehjælperne faktisk ved at ringe til en sygeplejerske eller andet”.

Opsamling – Medarbejdere i hjemmeplejen

Generelt er de pårørende i undersøgelsen glade for de medarbejdere, som kommer i hjemmet. Der er en generel oplevelse af, at medarbejderne tilgodeser borgernes ønsker, men de pårørende giver også udtryk for, at medarbejderne er pressede på tid. De efterspørger mere tid til at snakke med borgeren og mere tid

til de ekstra praktiske gøremål, som borgeren ønsker hjælp til. De beskriver gode oplevelser med medarbejdere, som afsætter tid til borgeren og den pårørende. I det omfang det er muligt, medinddrages borgere i hverdagens gøremål.

Kommunikationen

Henvendelse ved behov

De fleste pårørende giver udtryk for, at de ved, hvem de skal kontakte, hvis der er spørgsmål eller andre problemstillinger, de har brug for at drøfte:

“Så ringer man bare hen til planlæggeren, så kan hun guide os videre, hvis ikke hun selv kan svare på det. Pigerne de kommer her sådan jævnligt her i huset, så hvis der er noget, så snakker vi med dem”.

Flere har fået en telefonliste fra hjemmeplejen, som de benytter sig af. Nogle giver udtryk for, at de tager fat i de medarbejdere, som kommer i hjemmet, mens andre ringer ind til visitationen eller til sygeplejersken.

Enkelte fortæller dog, at de er usikre på, hvem de skal tage fat på, og at det ikke er tydeligt, hvem de skal kontakte. De oplyser, at de kontakter forskellige i Hjemmeplejen, og at dette kan være tilfældigt.

Eksempelvis udtrykker en pårørende:

“Jeg aner ikke, hvem jeg skal kontakte, hvis jeg har brug for noget. Der er ikke nogen kontaktperson eller noget. Jeg har nogle gange ringet til akutsygeplejersken, men det er jo ikke altid akut. Ellers har jeg ringet til visitationen, og så har de hjulpet med at finde frem til den rette. Jeg synes, det virker meget besværligt”.

Information i opstartsperioden og i forløbet

Flere pårørende giver udtryk for, at de fik den information, som de skulle bruge i starten af perioden, hvor de fik tilknyttet hjemmepleje. Ligeledes oplever flere, at de generelt får den information, de har brug for:

“Min umiddelbare fornemmelse er, at min mor får de informationer, der skal til”.

Enkelte pårørende oplever, at informationer ikke videregives:

“... der er mange informationer, der ikke bliver givet videre. Hverken mellem medarbejderne eller til de pårørende”.

De oplever bl.a., at informationer omkring ændringer i borgerens helbredstilstand ikke altid bliver givet videre.

“Jeg synes, hun burde have lidt opsyn fra sygeplejeområdet, når det er, der sker ændringer i hendes tilstand. Fordi jeg ved jo godt, at de skal observere og lade det gå videre, men det sker altså ikke altid”.

Nogle pårørende oplever, at det er, når der er vikarer, at informationer går tabt. Når vigtige informationer omkring borgerens behov eller aftaler ikke videregives til vikarerne, kan det, ifølge nogle pårørende, medvirke til, at de ikke oplever, at vikarer er klædt ordentligt på til arbejdsopgaverne, og ikke ved, hvad de går ind til, når de kommer i hjemmet.

Afbud og ændringer

Generelt oplever de pårørende, at det er nemt og problemfrit at melde afbud eller ændre aftaler med Hjemmeplejen:

“Jeg synes egentlig, at det fungerer godt nok, og det er ikke mange gange, der er sket fejl”.

Andre siger, at de ikke benytter sig af at melde afbud eller lave ændringer. Dog oplever enkelte pårørende, at de ikke altid kan komme i kontakt med Hjemmeplejen og videregive informationer omkring deres borger, hvis de oplever ændringer i helbredstilstanden:

“... jeg synes, det er svært, at komme i kontakt med Hjemmeplejen. Det synes jeg virkelig, det er. (...). Det er, hvis jeg skal prøve at få fat i nogle telefonisk. Det er ikke nemt”.

Opsamling – Kommunikation

Generelt oplever de pårørende i undersøgelsen, at de godt ved, hvem de skal henvende sig til ved behov, men enkelte oplever, at det er svært at komme i kontakt med hjemmeplejen. Der er en overvejende opfattelse af, at informationen i opstartsfasen og igennem forløbet er tilfredsstillende. Dog oplever de pårørende at videregivelse af informationer omkring borgeren ofte går tabt mellem medarbejdere i Hjemmeplejen, og særligt til vikarer. Dette betyder, at de pårørende ikke altid oplever, at vikarer er klædt ordentligt på, når de kommer i borgerens hjem. De pårørende anser det som nemt at melde afbud eller ændre aftaler med hjemmeplejen.

Sammenhæng i forløb

Flere pårørende fortæller, at samarbejdet har fungeret godt. Nogle fortæller, at de hurtigt fik en opfølgingsplan:

“Hun havde ikke været hjemme fra hospitalet ret længe, før der kom sådan en genoptræningsplan”.

Andre fortæller, at den gode oplevelse bestod i, at de fik en visitator, som koordinerede hele forløbet, fx ved udskrivelse:

“Jeg tror, at det er rigtig godt, at der var en person, som var med der, så der ikke lige pludselig var ti forskellige, som ikke vidste, hvad de andre lavede. Så tror jeg, at det ville gå i fisk. Som skaffede de hjælpemidler han skulle have. Skaffede den pleje, der skulle til. Det skal være en person, som står for den der hjemsendelse. Bare der er én, der koordinerer alt det der”.

Visitatoren har, ifølge flere pårørende, en afgørende rolle, da denne har de vigtige oplysninger fra de forskellige instanser, der skal til for at skabe et sammenhængende forløb. En understøtter dette:

“Det er meget vigtigt, fordi de pårørende aner jo ikke, hvilken behandling der er gennemgået, ved ikke hvilke aftaler, der er truffet med lægen, og hvilke muligheder der er”.

Andre pårørende oplever ikke, at samarbejdet er godt, når videregivelse af information blandt de sundhedsprofessionelle svigter. Her efterspørger de bedre overlevering af informationer blandt de forskellige instanser:

“Da hun blev indlagt, så skulle der jo komme en medicinliste med. Den var ikke eksisterende. Det var ikke med fra hjemmeplejen”.

En pårørende oplevede, at hun var nødt til at være med ved udskrivelsen, da hun havde en oplevelse af, at informationer ellers ville gå tabt:

“Jeg var der jo, da hun blev udskrevet, og hvis ikke jeg havde været der, så tror jeg ikke, det var foregået så godt”.

Velfærdsteknologi

Der er ingen af de interviewede pårørende, som beskriver, at borgerne bruger eller har brugt velfærdsteknologiske hjælpemidler. De fleste pårørende forklarer, at borgerne har almindelige hjælpemidler såsom rollator, nødkald, brødkniv med større greb, kørestol, elektrisk seng, glidestykke og badestol. Disse hjælpemidler har stor betydning for borgerne i hverdagen. Det skyldes, at det bl.a. skaber tryghed, er en stor hjælp og/eller er livsnødvendigt for borgeren i forhold til at klare sig i hjemmet. Det er uklart, om pårørende forbinder velfærdsteknologiske hjælpemidler med almindelige hjælpemidler, og det vides derfor ikke med sikkerhed, om borgeren egentlig benytter sig af velfærdsteknologiske hjælpemidler i hjemmet.

Inddragelse af de pårørende

Pårørendes behov og inddragelse

Nogle pårørende oplever, at der bliver taget højde for deres behov, og at de bliver inddraget i hverdagens gøremål og vigtige beslutninger:

“Ja, vi snakker om tingene, og jeg bliver informeret, hvis der skal ske noget”.

Andre pårørende efterspørger dette i højere udstrækning:

“Det undrer mig, at der kun var nogle ude og snakke med hende om, hvad hun havde behov for, men ikke snakkede med os om, hvad de tænker, at hun har behov for. Hun ved ikke altid selv, hvad hun har behov for”.

Nogle har oplevet, at de selv måtte gøre opmærksom på deres behov:

“Det er der blevet nu. Fordi jeg synes måske... Det er svært for mig. Det er rigtig svært. Men jeg har selv måttet gøre noget ved det”.

Andre pårørende ønsker kun at blive inddraget i vigtige beslutninger, men ikke i hverdagens gøremål, og skulle der være noget, oplever de at blive hørt:

“Ja, ja. Altså jeg har ikke nogen problemer. Jeg er sikker på, at hvis jeg råbte op, hvis der var noget, så ville jeg blive hørt”.

Nogle pårørende udtrykker ikke behov for inddragelse og forventer blot god pleje, at borgeren behandles med respekt, og at der er tid til at personalet snakker med borgeren:

“Nææ, har ikke andre behov, end at de behandler hende pænt – så er jeg jo glad”.

Opsamling – Inddragelse af pårørende

Det er forskelligt hvorvidt, de pårørende oplever, at de bliver inddragede. De pårørende skelner mellem at blive inddraget i hverdagens gøremål og i de vigtige beslutninger omkring borgeren. De fleste pårørende udtrykker, at de helst ser, at de bliver inddraget, når der skal træffes vigtige beslutninger omkring borgerens pleje og behandling.

Måltider og kost

Omtrent halvdelen af de borgere, som interviewpersonerne er pårørende til, modtager ikke mad fra kommunen, men laver det selv eller får det leveret fra privat madservice. Dette betyder, at flere interviewpersoner ikke har svaret på spørgsmålet om kvaliteten af maden.

Det er forskelligt, hvordan de pårørende oplever kvaliteten af den mad, borgerne modtager fra kommunen. Nogle pårørende udtrykker utilfredshed, da de bl.a. ikke synes, at maden ser indbydende ud og har nok smag:

"Problemet er, at det er sådan noget mikro-mad, der skal varmes i mikroovnen, og der mangler lidt smag. Lidt krydderier og lidt friske grøntsager og sådan lidt".

For enkelte betyder det, at de har afmeldt maden. Nogle pårørende oplever dog, at maden er af fin kvalitet:

"Altså det bliver jo aldrig, som når vi laver mad, men umiddelbart synes jeg, at kvaliteten er fin".

"Det er hun sådan generelt godt tilfreds med".

Uønsket alene tid

Lidt over halvdelen af de pårørende oplever ikke, at der er den kontakt til andre mennesker, som borgeren ønsker. Det kan bl.a. skyldes, at der ikke er mange fra deres omgangskreds tilbage:

"Der er ikke så mange besøgende mere, fordi den omgangskreds, han havde, de er flyttet eller er døde".

Flere pårørende oplever også, at borgeren kommer mindre ud og isolerer sig mere:

"Det ville jo være godt for ham at komme ud mellem nogen, der havde det ligesom ham. Som han kunne lave noget sammen med. Det er der ingen tvivl om. Han plejede at være et meget socialt menneske og har været med i alt muligt".

Flere pårørende har et ønske om, at der kommer mere kontakt til andre mennesker:

"Jeg tror, det er svært, fordi jeg synes, at både min bror og jeg gennem årene har forsøgt alt muligt, og der er jo også forskellige tilbud på plejehjemmet ved siden af, hvor min mor bor. Men det har ikke hendes interesse".

Enkelte pårørende har forsøgt at foreslå de muligheder, der er i kommunen såsom en besøgsven, men borgeren har ikke ønsket kontakten med en fremmed:

"Besøgsven har været på tale, men det er svært, når man er 93 og ikke ønsker kontakt til fremmede".

Nogle pårørende oplever, at deres nærmeste er decideret ensomme:

"Altså i perioder tror jeg godt, hun kan føle sig lidt ensom".

De giver dog udtryk for, at det ikke er noget kommunen kan hjælpe med:

"Jeg har ligesom opgivet, så jeg tror ikke, kommunen ville kunne stille noget op heller".

Andre siger, at de oplever, at deres pårørende får den kontakt, de ønsker, da de har deres familie eller venner omkring sig:

"Hun har dem omkring sig, som hun har brug for".

"Hun har en gammel veninde, som kommer, og det er jo helt rørende".

Bilag 1

I dette bilag fremgår det, hvilke spørgsmål fra de to interviewguides, der er slået sammen. Der er en sammenhæng mellem spørgsmålene og rapportens overskrifter

Plejecenterets opbygning

Tema: Plejecenteret generelt

Spørgsmål 1 og 2: "Vil du fortælle lidt om dig selv? Og "Kan du kort fortælle, hvornår og hvorfor din pårørende flyttede på plejecenter?" indgår i afsnittet *Introduktion af interviewdeltagerne*.

Spørgsmål 3 og 4: "Hvordan oplevede du introduktionen til plejecentret før og efter opstarten?" Og "Hvordan oplevede du, at din pårørende blev modtaget på plejecentret?" indgår i afsnittet *Introduktionsperioden og modtagelsen til plejecenteret*.

Spørgsmål 5: "Er du tilfreds med den hjælp din pårørende modtager på plejecentret?" indgår i afsnittet *Tilfredshed med hjælpen på plejecenteret*

Spørgsmål 6: "Oplever du, at plejecentret giver mulighed for, at din pårørende kan have den dagligdag, som han/hun ønsker?" indgår i afsnittet *Mulighed for den dagligdag borgeren ønsker*.

Spørgsmål 7: "Hvor velkommen føler du dig, når du kommer som pårørende på plejecentret?" indgår i afsnittet *Velkommen til plejecenteret*.

Spørgsmål 8: "Oplever du at plejecentret tager hånd om det hvis din pårørendes behov for hjælp ændres?" Indgår i afsnittet *Ændringer af borgerens behov*.

Spørgsmål 9: "Hvordan oplever du din pårørendes boligforhold og omgivelser" indgår i afsnittet *boligforhold og omgivelser*.

Tema: Aktiviteter på plejecentret

Spørgsmål 10, 11 og 12: "Deltager du i fælles aktiviteter på plejecenteret?" Og "Oplever du, at du har indflydelse på hverdagsaktiviteterne på plejecentret?" Og "Oplever du, at der på plejecentret er mulighed for at lave de ting, som du gerne vil sammen med din pårørende?" Indgår i afsnittet *Deltagelse, indflydelse og mulighed for fælles aktiviteter*.

Tema: Samarbejde

Spørgsmål 13: "Hvordan oplever du samarbejdet med medarbejderne på plejecentret?" indgår under afsnittet *Samarbejdet med medarbejdere*.

Spørgsmål 14: "Har du et klart billede af, hvad plejecentret forventer af dig som pårørende" indgår under afsnittet *Plejecentrets forventninger til de pårørende*.

Spørgsmål 15: "Oplever du, at plejecentret overholder de aftaler i laver angående plejen?" indgår under afsnittet *Overholde aftaler om plejen*.

Tema: Medarbejderne på plejecentret

Spørgsmål 16, 18 og 19: "Oplever du, at medarbejderne tager hensyn til og respekterer din pårørendes behov" og "Oplever du, at medarbejderne giver den omsorg og hjælp, som din pårørende har behov for"? Og "Oplever du, at medarbejderne kender din pårørende og hans/hendes ønsker?" Indgår under afsnittet *Hensyn, respekt, omsorg og hjælp samt kendskab til ønsker*.

Spørgsmål 17: "Hvordan oplever du samarbejdet med stedets bruger- og pårørenderåd?" indgår under afsnittet *Stedet bruger- og pårørenderåd*.

Spørgsmål 20: "Oplever du, at din pårørende inddrages i hverdagens gøremål, i den udstrækning han/hun ønsker det?" indgår under afsnittet *Inddragelse i hverdagens gøremål*.

Tema: Kommunikation

Spørgsmål 21: "Ved du hvem du skal kontakte, hvis du har nogle spørgsmål, eller noget du har brug for at fortælle?" indgår under afsnittet *Henvendelse ved behov*.

Spørgsmål 22 og 23: "Fik du/i de informationer, som i havde brug for i opstarten?" Og "Oplever du, at du generelt får de informationer, som du har brug for fra plejecentret?" indgår under afsnittet *Information i opstartsperioden og i forløbet*.

Tema: Sammenhæng i forløb

Spørgsmål 24: "Hvordan oplever du samarbejdet mellem de forskellige sundhedsfaglige, der er omkring din pårørende?" indgår under afsnittet *Sammenhæng i forløb*.

Tema: Velfærdsteknologi

Spørgsmål 25: "Bruger din pårørende velfærdsteknologiske hjælpemidler?" indgår under afsnittet *Velfærdsteknologi*.

Tema: Inddragelse af de pårørende

Spørgsmål 26, 27 og 28: "Oplever du, at der er fokus på de behov, du har som pårørende?" Og "Hvordan oplever du inddragelsen af dig som pårørende i hverdagens gøremål?" Og "Oplever du, at du inddrages i vigtige beslutninger vedrørende din pårørende" indgår under afsnittet *Fokus på den pårørendes behov og inddragelse i hverdagens gøremål samt i vigtige beslutninger.*

Tema: Måltider og kost

Spørgsmål 29: "Hvordan oplever du kvaliteten af din pårørendes måltider?" indgår under afsnittet *Måltider og kost.*

Tema: Uønsket alene tid

Spørgsmål 30: "Oplever du, at din pårørende har den kontakt med andre mennesker som han/hun ønsker at have?" indgår under afsnittet *Uønsket alene tid.*

Tema: Afrunding

Spørgsmål 31: "Andre kommentarer?" indgår under afsnittet *Afrunding.*

Hjemmeplejens opbygning

Tema: Hjemmeplejen generelt

Spørgsmål 1 og 2: "Vil du fortælle lidt om dig selv? Og "Kan du kort fortælle hvornår og hvorfor din pårørende begyndte at få hjemmehjælp?" indgår i afsnittet *Introduktion af interviewdeltagerne.*

Spørgsmål 3: "Hvordan oplevede du introduktionen til hjemmeplejen før og efter opstarten?" indgår i afsnittet *Introduktionsperioden til hjemmeplejen.*

Spørgsmål 4: "Er du tilfreds med den hjælp din pårørende modtager af hjemmeplejen?" indgår i afsnittet *Tilfredshed med hjemmehjælp.*

Spørgsmål 5: "Oplever du, at hjemmeplejen tager hensyn til din pårørendes andre aktiviteter?" indgår i afsnittet *Hensyn til borgerens dagligdag.*

Spørgsmål 6: "Hvad er din oplevelse af antallet af medarbejdere, der kommer i hjemmet?" indgår i afsnittet *Antallet af medarbejdere.*

Spørgsmål 7: "Oplever du at hjemmeplejen tager hånd om det, hvis din pårørendes behov for hjemmehjælp ændres?" Indgår i afsnittet *Tilpasning af plejen ved ændringer.*

Tema: Samarbejde

Spørgsmål 8: "Hvordan oplever du samarbejdet med medarbejderne i hjemmeplejen?" indgår under afsnittet *Samarbejdet med medarbejdere*.

Spørgsmål 9: "Har du et klart billede af, hvad hjemmeplejen forventer af dig som pårørende" indgår under afsnittet *Hjemmeplejens forventninger til de pårørende*.

Spørgsmål 10: "Oplever du, at Kommunen overholder de aftaler i laver angående plejen?" indgår under afsnittet *Overholdelse af aftaler*.

Tema: Medarbejderne i hjemmeplejen

Spørgsmål 11, 12, 13 og 14: "Oplever du, at medarbejderne tager hensyn til og respekterer din pårørendes behov" Og "Oplever du, at medarbejderne giver den omsorg og hjælp, som din pårørende har behov for"? Og "Oplever du, at medarbejderne kender din pårørende og hans/hendes ønsker? Og "Oplever du, at din pårørende inddrages i hverdagens gøremål, i den udstrækning han/hun ønsker det?" indgår under afsnittet *Hensyn og respekt, omsorg og hjælp og inddragelse i gøremål samt kendskab til ønsker*.

Tema: Kommunikation

Spørgsmål 15: "Ved du hvem du skal kontakte, hvis du har nogle spørgsmål, eller noget du har brug for at fortælle?" indgår under afsnittet *Henvendelse ved behov*.

Spørgsmål 16 og 17: "Fik du/i de informationer, som i havde brug for i opstarten?" Og "Oplever du, at du generelt får de informationer, som du har brug for fra hjemmeplejen?" indgår under afsnittet *Information i opstartsperioden og i forløbet*.

Spørgsmål 18: "Synes du det er nemt at melde afbud og ændringer til hjemmeplejen?" indgår under afsnittet *Afbud og ændringer*.

Tema: Sammenhæng i forløb

Spørgsmål 19: "Hvordan oplever du samarbejdet mellem de forskellige sundhedsfaglige, der er omkring din pårørende?" indgår under afsnittet *Sammenhæng i forløb*.

Tema: Velfærdsteknologi

Spørgsmål 20: "Bruger din pårørende velfærdsteknologiske hjælpemidler?" indgår under afsnittet *Velfærdsteknologi*.

Tema: *Inddragelse af de pårørende*

Spørgsmål 21, 22 og 23: "Oplever du, at der er fokus på de behov, du har som pårørende?" Og "Hvordan oplever du inddragelsen af dig som pårørende i hverdagens gøremål?" Og "Oplever du, at du inddrages i vigtige beslutninger vedrørende din pårørende" indgår under afsnittet *Pårørendes behov og inddragelse*.

Tema: *Måltider og kost*

Spørgsmål 24: "Hvordan oplever du kvaliteten af din pårørendes måltider?" indgår under afsnittet *Måltider og kost*.

Tema: *Uønsket alene tid*

Spørgsmål 25: "Oplever du, at din pårørende har den kontakt med andre mennesker som han/hun ønsker at have?" indgår under afsnittet *Uønsket alene tid*.