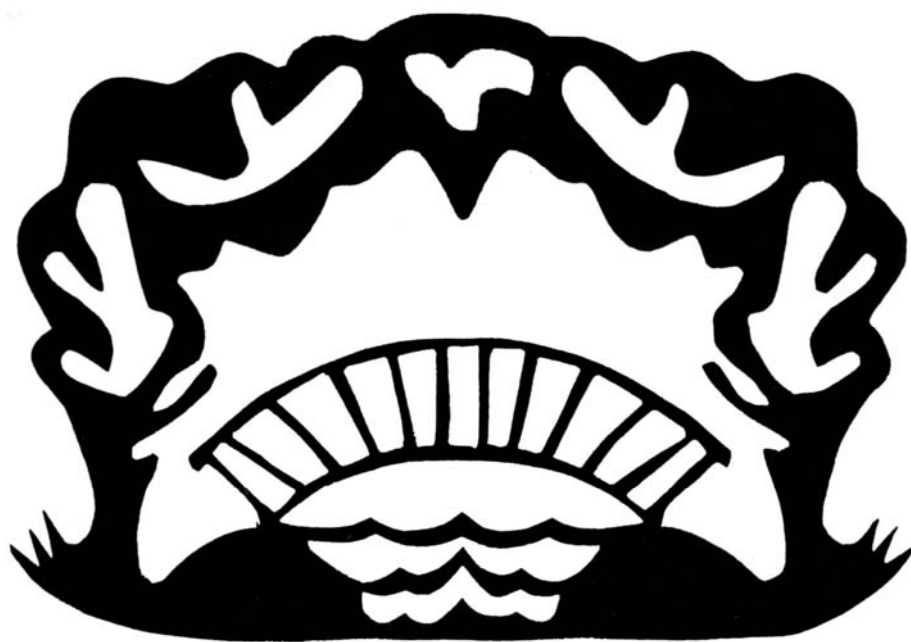


Brugertilfredshedsundersøgelse
i
Forebyggelsesafdelingen
2004



En interviewundersøgelse med 43 borgere i Stenløse Kommune.

Efterår 2004

Indholdsfortegnelse

Resume af resultater	2
Den kvalitative undersøgelsesmetode.....	4
Brugertilfredshed med Genoptræningscentret	6
Brugertilfredshed med de Forebyggende Hjemmebesøg	10
Brugertilfredshed med Hjælpemiddelafdelingen	14
Brugertilfredshed med Døgnafsnittet	19
Brugertilfredshed med Dagcentret	24

Brugertilfredshedsundersøgelse i Forebyggelsesafdelingen 2004

I september - oktober 2004 blev der foretaget en brugertilfredshedsundersøgelse blandt borgere i Stenløse Kommune, der inden for det sidste år havde været i kontakt med Forebyggelsesafdelingen. Denne brugertilfredshedsundersøgelse, som udgøres af en række individuelle og fokusgruppeinterviews, er udsprunget af ønsket om at kunne dokumentere, at serviceniveauet på området lever op til de standarder, man har sat sig fra politisk og administrativ side. Ligeledes er den et led i den konstante kvalitetsudvikling på området.

Forebyggelsesafdelingen yder service inden for fem områder:

- genoptræning af handicappede og sygdomsramte borgere
- forebyggende hjemmebesøg til borgere over 75 år
- tildeling af hjælpemidler
- et døgnafsnit, hvor syge og svækkede borgere kan få midlertidigt ophold samt
- et dagcenter med beskæftigelsesterapi.

Der er blevet udarbejdet en separat undersøgelse for hvert af de fem serviceområder. Resultaterne og de efterfølgende vedtagne handlingsplaner vedrørende de fem delundersøgelser kan læses i denne rapport.

Resume af resultater

Samlet set er der en stor grad af tilfredshed med den service, Forebyggelsesafdelingen yder til borgerne. De fleste af borgernes oplevelser, som de har fortalt om i interviewene, underbygger forestillingen om, at vi efterlever vores værdigrundlag; blandt andet at vi på en respektfuld og positiv måde tager os tid til og engagerer os i den enkelte borger og baserer behandlingen på en individuel vurdering, samtidig med at der er konsensus i afgørelserne og behandlingen af samtlige borgere.

Tilfredsheden med de fem serviceområder varierer imidlertid i grader, ligesom brugerne lægger vægt på forskellige ting som værende de vigtigste for at sikre den gode oplevelse. Vi vil her kort redegøre for centrale problemstillinger og pointer fra de enkelte delundersøgelser. Delundersøgelserne kan i deres helhed læses andetsteds i rapporten.

Genoptræningscentret: Det, borgerne her især er tilfredse med, udover at de er glade for at kunne mærke klare forbedringer i deres funktionsniveau, er medarbejdernes måde at være på, deres professionalisme, imødekommenhed og evne til at motivere borgeren. Blandt kritikpunkterne var, at der var mindre tid på eftermiddags- end på formiddagsholdene, og at de fysiske rammer til tider var utilstrækkelige. Samtlige adspurgte mente imidlertid, at det positive langt opvejede de få kritikpunkter, der kunne nævnes.

Forebyggende hjemmebesøg: Det bedste ved de forebyggende hjemmebesøg var for de fleste af de adspurgte, at besøgene gav dem tryghed i hverdagen, idet de vidste, at der på den måde blev holdt lidt øje med dem. Flere mente også, at besøgene havde gjort en stor forskel, fordi borgerne herigennem var blevet opmærksomme på, hvor meget hjælp der var at hente i kommunen. Der var meget få kritikpunkter, og tilfredsheden var derfor meget høj.

Hjælpe-middelafdelingen: Brugere var i store træk tilfredse med sagsbehandlingen i hjælpe-middelafdelingen, hvad enten de havde fået bevilget de ansøgte hjælpemidler eller ej. Flere af de interviewede mente, at de fik en bedre behandling i Stenløse, end man kan forvente af den kommunale service generelt. Borgerne efterspurgte imidlertid et større overblik over eksisterende hjælpemidler og en større bevidsthed hos personalet om, at det at søge hjælpemidler nogle gange er en følsom sag for den pågældende borger, og at de derfor lægger stor vægt på at møde forståelse og hjælpsomhed hos medarbejderne.

Døgnafsnittet: De interviewede borgere var meget delte i tilfredsheden med Døgnafsnittet, idet nogle var meget tilfredse, mens andre var meget utilfredse. Brugernes beretninger spændte fra begejstring over den imødekommenhed og omsorg, borgeren oplevede, til stor utilfredshed med personalet og de overordnede rammer for opholdet. Konklusionen er derfor, at det er nødvendigt at forsøge at italesætte nogle af de problemer, som borgerne har fremhævet, eksempelvis ved at diskutere hvordan vi interagerer med borgerne, og hvordan vi afstemmer borgerens forventninger til opholdet med de ydelser, som vi rent praktisk vil og kan tilbyde.

Dagcentret: Der var stor tilfredshed over hele linien med den service, Dagcentret yder over for borgerne. Det, alle de interviewede lagde vægt på, var hyggen og det sociale samvær, som de oplever i Dagcentret. Også turene ud af huset og personalets væremåde fik særlig mange positive ord med på vejen. Praktisk talt ingen udtrykte den mindste utilfredshed, og den væsentligste udfordring for Dagcentrets personale bliver derfor at bibeholde den høje kvalitet.

Med de undtagelser, som er nævnt under de enkelte delundersøgelser, underbygger undersøgelsen, at Forebyggelsesafdelingen er, som vi gerne vil have den skal være, nemlig et sted:

- ...hvor der er rart at være
- ...hvor personalet tager sig tid til nærvær, tilstedeværelse og ro
- ...hvor vi møder vore medmennesker, hvor de er
- ...hvor vi søger at motivere borgeren og hinanden
- ...hvor vi søger muligheder frem for begrænsninger
- ...hvor der er respekt for borgeren og hinanden
- ...hvor borgeren inddrages
- ...hvor der er en fælles indsats om opgaverne
- ...hvor der gives plads til fagligt engagement og udvikling
- ...hvor der ydes god information
- ...hvor det er nemt at få kontakt med personalet og hinanden

Et par af borgerne mente, at man sikkert kunne gøre tingene anderledes og få flere endnu mere tilfredse borgere, hvis der var politisk vilje til at tilføre flere ressourcer til området, men at servicen var så god, som den kunne være, under de nuværende rammer. Én udtrykte det på denne måde:

"Jeg tror ikke, der rigtig kan laves om på noget. Det er nu heller ikke fordi jeg er utilfreds. Men personalet har i hvert fald ikke mulighed for at gøre tingene anderledes. De har jo de penge, de nu engang har, og sådan er dét."

Den kvalitative undersøgelsesmetode

I 2002 gennemførte vi i Forebyggelsesafdelingen en brugertilfredshedsundersøgelse ud fra en kvantitativ model med et omdelt spørgeskema. Denne viste en overordnet tilfredshed med afdelingens ydelser på 90%. I stedet for at gentage den samme undersøgelse, var det denne gang vores ønske at finde ud af, hvad det er brugerne er tilfredse og utilfredse med, for at kunne forbedre og udvikle servicen. Til dette formål egner en kvalitativ interviewundersøgelse sig bedre end en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse. Med den kvalitative undersøgelse kan man netop undersøge, hvad det er, de 10% har været utilfredse med, og hvad der på den anden side gør, at de 90% har udtrykt deres tilfredshed. På baggrund heraf vil man endvidere kunne udarbejde nye udviklingsplaner, som i højere grad er baseret på brugernes ønsker og behov.

En kvalitativ undersøgelse kan imidlertid ikke med lige så stor lethed som en kvantitativ undersøgelse gøres repræsentativ. Derfor fokuserer vi i undersøgelsen på at få nogle gode ideer og inspiration til at udvikle afdelingens ydelser, frem for at repræsentere holdningerne hos samtlige brugere.

Fremgangsmåde

De fem serviceområder, som Forebyggelsesafdelingen arbejder inden for, blev evalueret, og der blev således udarbejdet en separat undersøgelse for alle fem områder.

Undersøgelsen havde form af interviews, dels individuelle dybdeinterviews og dels fokusgruppeinterviews. De to interviewformer har hver deres fordele. De individuelle interviews giver mulighed for at få en dyberegående forståelse af den enkeltes oplevelser og holdninger til serviceniveauet. Fokusgruppeinterviews er gode til at sætte ideer i spil, som kan bruges i den konkrete kvalitetsudvikling, idet deltagerne inspirerer, udfordrer og provokerer hinanden til at udtrykke deres personlige holdninger og erfaringer.

Begge former for interviews blev anvendt i hver delundersøgelse, på nær for Døgnafsnittet, som kun blev belyst gennem individuelle interviews. At der ikke blev afholdt noget gruppeinterview for Døgnområdet skyldes, at størstedelen af brugerne her ofte var fysisk og psykisk ude af stand til at deltage i de forholdsvist ressourcekrævende fokusgruppeinterviews, og udbyttet heraf formodedes derfor at blive lavt.

Der blev udarbejdet en løst struktureret interviewguide for hver af de fem delundersøgelser. 9 interviewguides i alt, idet der endvidere var en guide til hhv. individuelt og gruppeinterview. Der blev lagt vægt på, at interviewet skulle forme sig efter, hvad respondenterne havde at fortælle, men samtidig skulle en vis kontinuitet i de enkelte interviews sikres. Det blev gjort ved, at interviewereren søgte at indsamle oplysninger fra respondenterne, som alle kredsede om samme emner:

- Den oplevede service
- Forventninger til service
- Servicens betydning for den enkeltes hverdag
- Forbedringsmuligheder/-forslag.

Emnerne i interviewguiderne var udarbejdet med øje for at finde ud af, om vi lever op til afdelingens værdigrundlag. Vi ønskede at undersøge dette, fordi værdier er afgørende for både forventningerne til service og ydelser og borgernes faktiske oplevelser af denne service.

Udvælgelse af respondenter

Deltagerne til såvel de individuelle som fokusgruppeinterviewene blev udvalgt af Forebyggelsesafdelingens projektmedarbejder i samarbejde med medarbejderrepræsentanter for de enkelte områder. Ud fra en liste med samtlige brugere på området i det forløbne år udvalgte projektmedarbejderen 5 og 6 tilfældige personer til hhv. individuelt- og gruppeinterview. Listen med de udtrukne personer blev herefter gennemgået af medarbejderrepræsentanten, som vurderede hvorvidt de udtrukne personer ville være egnede til interviewet; med enet menes her, om de ville være i stand til at videreformidle deres oplevelser af behandlingen i Forebyggelsesafdelingen. Der blev således ikke skelet til, om de ville være overvejende kritiske eller positive. Dog skulle det sikres, at den samlede population ikke var ensidigt fordelt køns-, alders-, civilstandsmæssigt eller lignende.

De udvalgte brugere fik tilsendt et brev, hvor formålet med undersøgelsen kort var beskrevet, hvorfor den pågældende var udvalgt, og hvad de var udvalgt til. I brevet stod også, at den pågældende ville blive ringet op på en bestemt dag af projektmedarbejderen. Ved denne lejlighed blev de spurgt, om de havde lyst til at deltage i undersøgelsen. I brevet såvel som i telefonen blev der lagt vægt på, at interviewet var anonymt og at informationerne herfra ville blive behandlet fortroligt.

Undersøgelsen blev gennemført med 5 individuelle interviews på hvert serviceområde. Udgangspunktet for fokusgruppeinterviewene var, at der skulle have været 6 deltagere i hvert. Men grundet afbud mm. svingede deltagerantallet fra 3 til 6 i de fire interviews. Erfaringerne viste, at deltagerantallet i gruppeinterviewene ikke har spillet en afgørende rolle i forhold til at få nogle gode historier og få borgerne til at fortælle om deres oplevelser. Uanset om der var 3 eller 6 deltagere har borgerne udvist stor iver og interesse for at fortælle deres egen historie, hvad enten de kunne berette om overvejende positive eller negative oplevelser. I alt blev 43 borgere interviewet, 25 individuelt og 18 i fokusgruppeinterview.

Fortolkning og bearbejdning af interviews

Som nævnt er spørgsmålene til interviewene i høj grad formet efter afdelingens værdigrundlag. Behandlingen af interviewene er derfor en evaluering af, om afdelingen nu lever op til disse værdier i praksis. Men for at kunne finde frem til, hvad der ligger bag borgernes tilfredshed med serviceniveauet, er det vigtigt også at tænke på, hvilke forventninger de har hertil.

Forventningerne hos den enkelte er i høj grad formet af omgivelserne – af de pårørende, af medierne, af den enkeltes sociale netværk, af kommunens informationsniveau m.v. Men den er også knyttet til den enkelte person, f.eks. borgerens personlige baggrund og plejebehov samt de krav, den enkelte person har til en tilfredsstillende service. De tilkendegivelser borgeren giver af sin egen oplevelse af servicen og dens kvalitet er afgjort af kløften mellem den forventede og den oplevede service. Er kløften stor, vil borgerne udtrykke utilfredshed, hvorimod borgeren vil opleve tilfredshed, hvis kløften er lille eller ikke-eksisterende.

Der er således tre niveauer, der skal tages højde for i måling af tilfredsheden: forventet – udført – oplevet service.

I det følgende er en beskrivelse af nogle af de oplevelser, borgerne har beskrevet på de fem serviceområder, samt den handlingsplan, som personalet på hvert af områderne har lagt for at forbedre servicen i den kommende tid.

Brugertilfredshed med Genoptræningscentret

Alt i alt er brugerne meget tilfredse med Genoptræningscentret og de ydelser, de har modtaget herfra. Den overvejende tilbagemelding fra borgerne var, at de syntes Genoptræningscentret var et rart sted at komme, at personalet var dygtigt, motiverende og lydhøre, samt at genoptræningsforløbet havde haft en afgørende betydning for livskvaliteten.

"Det har bare været så godt, og personalet behandler patienterne virkelig godt. De (personalet) er bare supergode, forstående og gode til at få det bedste frem i én. Jeg føler mig meget velkommen. Jeg kan ikke komme i tanker om noget dårligt overhovedet." Sådan valgte én borger at opsummere sine oplevelser i Genoptræningscentret.

Helt overordnet lader det til, at det, borgerne er mest tilfredse med, kan kategoriseres i følgende punkter:

Personalets imødekommenhed. Alle de adspurgte havde kun ros tilovers for personalet og var af den opfattelse, at uden den gejst, venlighed og faglige dygtighed som personalet udviser, ville de ikke være nået så langt med træningen og have fået så god en oplevelse, som de har. Dette bliver også belyst af følgende kommentarer:

"Personalet er afgørende; den måde man bliver modtaget på og trænet på, det er bare godt. Det er vigtigt at få oprettet en tillid, og det er de gode til."

"Modtagelsen jeg fik her rørte mig meget. Alle er ualmindelig søde og rare. Man bliver altid mødt med smil og støtte."

"Personalet er meget forskelligartede, altid velforberedte, harmoniske og velafbalancerede. De er interesserede i os som personer; man har indtrykket af, at de virkelig interesserer sig for os og ikke bare lader som om. Derudover er de aldrig sure, de tager aldrig deres personlige problemer med på arbejdet. De er yderst professionelle."

"Jeg synes, det er en stor fordel, at personalet hele tiden skifter, at det er forskellige personer, der træner én. De gør tingene på forskellige måder, og det betyder, at man får trænet flere sider af sig selv og på flere måder."

Personalets evne til at motivere. Alle de interviewede tillagde personalet en stor del af ansvaret for deres fremskridt, selv om de godt er klar over, at den enkelte borger også selv må yde en indsats.

"Man får et lille skub til at nå sit mål, det er rigtig godt."

"De (personalet) er over én hele tiden, men ikke på nogen negativ måde. Det er jo nok det, der skal til."

"Det er især godt, at personalet koster med én på en kærlig måde."

Der var således stor tilfredshed med personalet. Der var dog én, som selv om vedkommende i store træk var tilfreds, syntes at personalet til tider var gået lidt for tæt på og havde invaderet vedkommendes personlige/private rum:

"Jeg følte, at personalet gik lidt for tæt på; jeg havde sådan en fornemmelse af, at hun (terapeuten) var gået bag om tænderne på mig. Det var meget ubehageligt. Det føltes lidt som om, at hun var nysgerrig; at hun spurgte om en masse for at få tilfredsstillet sin egen nysgerrighed, og ikke så meget fordi det var for bedre at kunne hjælpe mig. Jeg vidste godt, hvorfor hun spurgte om alt det, men jeg kunne ikke lide måden hun gjorde det på."

Den interviewede forsikrede dog, at det var et enkeltstående tilfælde, og at vedkommende ellers var meget tilfreds med behandlingen i Genoptræningscentret.

At den enkelte opnår sit mål med træningen. Alle de interviewede var enige om, at det primære formål med genoptræningen er at få det bedre fysisk og psykisk. De, der havde afsluttet deres forløb, så det som en stor tilfredsstillelse at nå det mål, de havde sat sig.

"Det var godt at nå frem til et godt resultat. At komme til at gå igen betyder meget for mig."

Men også selv om de ikke havde nået målet, var de glade for de fremskridt, de havde mærket. En udtrykte det på denne måde:

"Mange af os havde nok urealistiske forventninger til, hvor lang tid det ville tage at komme til at gå eller hvad vi nu ville. Jeg troede, at jeg ville være på benene igen efter 14 dage, men jeg blev jo hurtigt klogere. Så efterhånden blev jeg glad, hvis jeg kunne mærke, at jeg pludselig kunne noget, jeg ikke kunne en måned tidligere. Man lærer at sætte pris på de små fremskridt."

Stemningen i Genoptræningscentret. Det sociale samvær med såvel personale som øvrige borgere betyder meget for mange af de adspurgte. Uden tryghed, glæde og humor ville det være lidt mere trist at gå til træning, mener de. En udtrykte det på følgende måde:

"Vi har det alle sammen godt sammen, og vi kender jo efterhånden hinanden ret godt. Det betyder meget for oplevelsen, at vi har det hyggeligt. Det sociale er vigtigt, ellers ville vi nok ikke få så meget ud af det."

En anden mente også, at der var en klar sammenhæng mellem at opnå sit mål og at have det sjovt samtidig:

"Træningen er en rigtig god ting, hvis man gør noget ved det kan man få det bedre. Man går der selvfølgelig for at træne, men det må også godt være sjovt. Der er vel ingen der siger, at det hele skal være så kedeligt."

Afgørende betydning for hverdagen og livskvaliteten

Samtlige deltagere gav udtryk for, at deltagelsen i genoptræning havde haft stor betydning for deres hverdag og for deres livskvalitet.

"Da jeg kom her, kunne jeg dårligt nok gå op til første sal. Nu kan jeg med lethed gå til fjerde. Jeg har fået meget mere muskelmasse og ikke mindst er jeg blevet motiveret til at være aktiv igen."

"Jeg går meget bedre nu, end jeg gjorde da jeg begyndte på genoptræningen. Jeg kan nu nemt gå med rollator, det kunne jeg ikke rigtig før. Hvis ikke jeg havde fået genoptræning, ville jeg ikke kunne gå rundt selv."

"Hvis ikke jeg havde fået genoptræning, ville jeg sidde derhjemme i sofaen og se TV dagen lang. Så ville jeg ikke være kommet tilbage på arbejdsmarkedet."

"At jeg har gået til genoptræning betyder, at jeg ikke ligger kommunen til last. Hvis ikke jeg havde gået til træning, ville jeg sikkert være kommet i kørestol, i aldrebolig eller på plejehjem og kostet kommunen rigtig mange penge."

Kun få var utilfredse eller havde forbedringsforslag

Flere af de interviewede kunne ikke finde noget negativt at sige om hverken træningen, personalet eller stemningen i Genoptræningscentret. De var godt tilfredse med tingene, som de var. Flere udtrykte samtidig bekymring for, hvordan tingene ville udvikle sig i forbindelse med kommunesammenlægningen. Men der var alligevel nogle enkelte, der kom ind på ting, der godt kunne være bedre.

Selv om de fleste er tilfredse med den tid, de har i Genoptræningscentret – både i forhold til det samlede forløb og de enkelte træningsgange – udtrykte flere alligevel, at de synes, tiden til tider var for presset, og at personalet nogle gange havde for meget at se til. Det kan bl.a. illustreres ved følgende citater:

"Jeg blev tit sat til at cykle, og det syntes jeg ikke hjalp mig. Jeg følte på en eller anden måde, at jeg blev parke- ret dér på cyklen, mens personalet tog sig af andre. Det var ikke fordi, personalet virkede stressede eller fortrav- let, overhovedet ikke. Jeg ville bare ønske, at jeg havde fået mere tid på briksen i stedet for cyklen."

"Måske burde terapeuterne have mindre papirarbejde – der burde være sekretærer til at lave alt dét, så de fik mere tid med borgerne."

Flere af de adspurgte havde i starten trænet to gange om ugen, men var efterhånden trappet ned til en gang om ugen. De fleste kunne godt forstå hvorfor, men flere savnede alligevel den ekstra gang om ugen.

"Man kan mærke det, når man kun har været til træning én gang om ugen, hvis man er vant til at gå to gan- ge. Det gør virkelig en stor forskel for ens velvære."

Et par af borgerne var endvidere utilfredse med at gå på eftermiddagsholdet frem for om for- middagen. Det skyldes primært, at tiden er lidt mere knap, og at der ikke er samme tid til en pause.

"Jeg synes ikke, at det er lige så godt på eftermiddags- som på formiddagsholdet. Man har lidt mindre tid til træningen, og så er der ikke rigtig tid til den hyggelige kaffepause. Så selv om det ikke er derfor, man kommer, ville det være rart med en kop kaffe. Derudover er det svært at være lige så energisk om eftermiddagen som om formiddagen."

En enkelt af de adspurgte var lidt utilfreds med de fysiske rammer for genoptræningen:

"Gulvet i gymnastiksalen er ret koldt, og det er ubehageligt, når man skal ligge og lave øvelser. Og så synes jeg, at lyset er for skarpt, det er ikke afskærmet, så man får det lige i øjnene, når man ligger ned."

Det blev endvidere foreslået at opstille et skoskab – hvis man da ikke kunne lave egentlige omklædnings- og badeforhold – så man om vinteren ikke kom til at ligge i det grus og sne, man slæbte med ind.

I store træk syntes de interviewede, at Genoptræningscentret fungerer godt, som det er.

"I behøver sandelig ikke ændre på noget. Hvis der endelig var noget, kunne vi altid sige til, og så er jeg sikker på, at terapeuterne ville gøre hvad de kunne for at ændre på det og hjælpe os."

Samtlige deltagere i gruppeinterviewet syntes, det ville være dejligt, hvis "maskinparken" kun- ne blive suppleret med et løbebånd. Ellers er der stor tilfredshed med maskinerne, hvor det også betyder meget for mange, at de selv kan få lov til at bestemme, hvordan de vil træne.

Stort set alle de interviewede udtrykte bekymring for, hvordan det skulle gå med deres helbred og fortsatte træning, når forløbet i Genoptræningscentret blev afsluttet. Selv om flere får lagt et træningsprogram, som de kan følge derhjemme, er det de færreste der får det ud af det, de gerne vil. Flere efterspurgte gymnastik, der var målrettet ældre, og som var nemt at komme til. En havde følgende kommentar:

"Jeg tror, det ville spare kommunen for mange penge at bygge en hal til genoptræning for ældre i kommunen, ikke kun dem der har været ude for et fald eller noget, men for alle ældre. Det ville sikkert forebygge mange udgifter, og så ville man samtidig imødekomme mange ældres ønske om at gå til gymnastik og træning. Hvis man ikke vil bygge en hal, kunne man måske gøre det på en af skolerne."

Konklusion og handlingsplan

Det kan på baggrund af undersøgelsen konkluderes, at borgerne generelt er tilfredse med den service, de modtager fra Genoptræningscentret og medarbejderne her. Der var dog enkelte af

de beskrevne oplevelser, som har givet anledning til at se nærmere på, om vi alligevel kan gøre det lidt bedre.

1. Forbedre forklaringen til borgeren og afstemme forventningerne:

- På baggrund af eksemplet med borgeren, der følte sig ”parkeret” på motionscyklen, har vi talt om at blive bedre til at forklare formålet med de enkelte træningsmomenter til den enkelte borger. Samtidig må vi også acceptere, at nogle borgere vil opnå den følelse, hvis de forventer at være i terapeutens hænder hele den tid, vedkommende er i genoptræningscentret – det kan simpelt hen ikke lade sig gøre, og det er derfor nødvendigt med selvtræning i kombination med individuel behandling. Det er endvidere vores faglige vurdering, at denne selvtræning er med til at give borgeren et medansvar for sin egen genoptræning og dermed i det lange løb medvirker til at give borgeren bedre redskaber til at fortsætte træningen, efter genoptræningsforløbet er afsluttet. Nogle borgere er endvidere så forholdsvis svage, at de har svært ved at deltage i holdtræningen; til disse borgere skal vi være bedre til at fortælle, hvorfor de ikke skal træne med de andre, men derimod træne selv på eksempelvis kondicyklen.
- Ved overgangen til onsdagsholdet skal borgerne gøres klart, at de skal træne på egen hånd størstedelen af tiden, at der ikke på dette hold er tid til at få individuel behandling på briksen eksempelvis.

2. Øget fleksibilitet i genoptræningen:

Vi vil gøre det muligt at rokere om på træningsdag og –tidspunkt, hvis det efter en forsøgsperiode viser sig mere hensigtsmæssigt, at en borger træner formiddag frem for eftermiddag f.eks. Samtidig vil vi give plads til, at der kan lægges pauser ind i eftermiddagsprogrammet, hvis den enkelte borger har behov for det.

3. Overveje om vi kan tilbyde træning til borgere, der har afsluttet deres genoptræningsforløb:

Ønsket om fastholdelse i træningen efter afsluttet forløb blev også ytret i den forrige brugertilfredshedsundersøgelse. Vi vil derfor arbejde videre på muligheden for at oprette træningshold om aftenen. Et aftenhold vil også kunne imødekomme det udtrykte behov for mere træning hos de borgere, der går på onsdagsholdet og således ”kun” får genoptræning én gang ugentligt.

Det er under de nuværende økonomiske forudsætninger ikke muligt for os at imødekomme forslagene om hverken anskaffelse af løbebånd, installation af omklædningsrum eller andre forandringer af de fysiske rammer for genoptræningen. Det er imidlertid forslag, som vi vil have i tankerne, hvis mulighederne skulle vise sig, særligt ønsker vi at imødekomme forslaget om et løbebånd, da det vil forbedre borgernes individuelle træningsmuligheder.

Brugertilfredshed med de Forebyggende Hjemmebesøg

I undersøgelsen af tilfredsheden med de Forebyggende hjemmebesøg var det bemærkelsesværdigt, at deltagerne i gruppeinterviewet i langt højere grad gav udtryk for, at besøgene havde en betydning for deres hverdag og for livskvaliteten end dem, der var blevet interviewet individuelt. Det er derfor vanskeligt at opgøre effekten af de forebyggende hjemmebesøg over én kam.

For de fleste af de individuelt interviewede spillede de forebyggende hjemmebesøg ikke nogen afgørende og betydningsfuld rolle. Men langt de fleste syntes, det var rart at få tilbudt et besøg, at der var nogen, der interesserede sig for, hvordan de havde det og holdt lidt øje med dem.

"Jeg har som sådan ikke nogen gavn af besøgene. Men det ville jeg måske have, hvis jeg ikke var så frisk, som jeg er."

"Det er hyggeligt, at [den forebyggende medarbejder] kommer og ser lidt til os ind imellem. Og så er man jo inde i 'systemet', hvis man en dag skulle få brug for hjælp."

Deltagerne i gruppeinterviewet lagde i modsætning hertil stor vægt på besøgenes betydning for trygheden og for den enkeltes aktivitetsniveau og dermed for livskvaliteten som sådan. Denne forskel i opfattelser, der kom til udtryk, kan måske tilskrives den form, hvormed de forskellige interviews fandt sted. I gruppeinterviewet blev deltagerne påvirket af det, de andre sagde, og det var tydeligt, at de kom i tanker om oplevelser og erfaringer, som de sandsynligvis ikke ville have fået nævnt i et individuelt interview. Men det er netop gruppeinterviewets styrke; at de enkelte deltagere bliver inspireret af at høre de andres historier og derved kommer til at tænke nærmere over deres egen situation. Det er derfor ikke til at sige, om de individuelt interviewede ville have givet udtryk for samme typer oplevelser, hvis de havde deltaget i gruppeinterview – eller der simpelt hen er tale om forskellige opfattelser og oplevelser.

Det var endvidere generelt for undersøgelsen, at mange af de interviewede, men i særdeleshed de individuelt interviewede, havde svært ved at huske de forebyggende besøg. Særligt hvis det var længe siden, de sidst havde haft det, men også selv om det lå forholdsvis tæt på. De, der modtager hjemmehjælp, havde endnu sværere ved at skelne de forebyggende besøg fra hjemmehjælpen – i flere tilfælde troede de, at det var én og samme ting, og at personalet kom fra samme 'sted'.

Forholdsvis få kendte til ordningen på forhånd, og der var derfor ikke mange, der havde særlige forventninger til besøgene, inden de fik dem. Men mange valgte alligevel at acceptere, mest af nysgerrighed.

"Jeg ville ikke selv have bedt om det, men når nu jeg fik det tilbudt, kunne jeg lige så godt sige ja tak. Det er da heller ikke noget jeg har fortrudt, selv om jeg altså ikke synes, det gør den store forskel i hverdagen."

Oplevelser

Langt de fleste af de adspurgte – i særlig grad de individuelt interviewede – lagde stor vægt på det sociale i besøgene og kun i mindre grad på det forebyggende. For mange af de interviewede er besøget et, hvor de kan få lov til at snakke om det, de har mest lyst til og behov for, men det er tydeligt, at det ikke er det rent helbredsmæssige, der står øverst på dagsordenen. Det helbredsmæssige aspekt var klart mere i fokus hos deltagerne i gruppeinterviewet.

De temaer, der går igen i de interviewedes tilfredshed med de forebyggende hjemmebesøg, er:

Hygge og socialt samvær. For stort set alle de adspurgte var besøgene mest af alt hyggelige. Mange af dem så dem ikke som andet end en lejlighed til at få socialt samvær.

"De [forebyggende besøg] betyder ikke rigtig noget for mig, men det er da meget hyggeligt at snakke om lidt af hvert."

"Det er hyggeligt, at [den forebyggende medarbejder] kommer og snakker med mig, og at hun interesserer sig for hvordan jeg har det."

Søde og forstående forebyggende medarbejdere. Stort set alle de interviewede synes godt om de forebyggende medarbejdere, der kommer i deres hjem. De betegnes som søde og forstående – hvilket også svarer til de forventninger de har til de kommunalt ansatte.

"Det gode ved [den forebyggende medarbejder] er især hendes måde at være på. Hun er god til at spørge, om jeg vil prøve det ene eller andet; hun er ikke dirigerende, det kan jeg godt lide."

"[Den forebyggende medarbejder] virker aldrig som om, hun har travlt med at komme ud ad døren og videre til den næste – det er rart."

"[Den forebyggende medarbejder] har hjulpet mig meget. Særligt ved [dødsfald i familien] hjalp hun mig over sorgen og igennem en efterfølgende depression."

"Det er mange gange nemmere at tale med [den forebyggende medarbejder] om sygdom og død og den slags, end med ens venner og familie. De bliver så trætte af at tale om det, men det gør hende fra kommunen ikke. Det er jo hendes job."

"Før det første besøg havde jeg en mistanke om, at den forebyggende medarbejder var en psykolog, der ville kunne se lige igennem mig, en slags spion, der med sit gennemborende blik opdagede det mindste tegn på svaghed. Men sådan var det jo slet ikke, heldigvis!"

Det er kun få af de adspurgte, der har noget kritisk at sige om medarbejderne. Men ikke alle kommer lige godt ud af det med medarbejderne, som nedenstående udtalelse illustrerer:

"Hun (den forebyggende medarbejder) er da sød at snakke med. Men vi er altså ikke altid enige om tingene, det siger jeg dig! Hun vil gerne have mig til at gå til træning på plejehjemmet (Damgårdsparken), men det vil jeg altså ikke. Hver gang hun er her spørger hun, om jeg ikke vil gå til træning, og det siger jeg så nej til; det synes jeg ikke, jeg kan klare."

Tryghed. Langt de fleste nævner trygheden ved at nogen holder lidt øje med én som en af de væsentligste årsager til, at de er glade for at få besøg af de forebyggende medarbejdere.

"Jeg synes, det er meget betryggende at vide, at der er nogen, der holder lidt øje med én. Det får en til at føle sig tryk. Og at der er én, man kan spørge, for i virkeligheden er der jo rigtig meget hjælp at hente. Jeg har aldrig oplevet, at jeg har måttet spørge forgæves, jeg har altid fået den hjælp jeg har bedt om, og er blevet lyttet til."

"Det er dejligt at vide, at man bare kan ringe, hvis der er noget. Det gør en stor forskel i hverdagen. Ikke fordi jeg har brugt det, men bare det at vide det, det er dejligt."

Professionalisme hos de forebyggende medarbejdere. Mange af de adspurgte lagde vægt på, at de havde en følelse af at være i gode hænder hos den forebyggende medarbejder. At hun vidste, hvad hun talte om og nemt kunne gennemskue problemer. Det er med til at øge tryghedsfølelsen, også selv om mange af dem egentlig ikke følte, de havde noget særligt behov eller nogen problemer, der skulle tages fat på.

"Hun er også god til at opfange små signaler om, at man lige nu måske ikke har det helt så godt, som man giver udtryk for. Så graver hun lidt i det problem, og det er jo som regel rart at få det snakket igennem, selv om man ikke selv har haft mod på at tage det op."

Betydning for hverdagen

Det er som nævnt karakteristisk, at de interviewede i fokusgruppeinterviewet tillagde de forebyggende hjemmebesøg en meget større betydning end dem, der blev interviewet individuelt. Hvor de, der blev interviewet individuelt, tillagde trygheden og det sociale samvær størst betydning, lagde deltagerne i gruppeinterviewet herudover stor vægt på de forebyggende besøg som værdifulde, fordi man herved kunne få hjælp fra kommunen og blive motiveret til at blive mere fysisk aktiv.

"Besøgene har også været et springbræt til at blive mere fysisk aktiv, fordi [den forebyggende medarbejder] opfordrede mig til at få rørt kroppen og dyrke noget gymnastik. Det vidste jeg jo godt i forvejen, men det virker altså lidt bedre, når nogen står med pisken over nakken på én."

"Besøgene er meget værdifulde, fordi man bliver gjort opmærksom på hjælp, som man kan få, som man ellers ikke var klar over. Min mand har på denne måde fået flere hjælpemidler, som vi aldrig selv ville have tænkt på at søge om, for vi vidste simpelt hen ikke, at sådan nogle ting eksisterede."

"[Den forebyggende medarbejder] har været rigtig god til at give mig et spark til at få gjort noget ekstra for at holde mig i gang, også selv om jeg nogen gange synes det har virket lidt uoverskueligt. Og det er jo alt sammen noget, der afholder mig fra at gå i stå."

Et besøg om året er for mange af borgerne tilstrækkeligt

For mange af de adspurgte var ét besøg om året tilstrækkeligt, særligt fordi de fleste samtidig gav udtryk for, at der er mange andre vigtige arbejdsopgaver for de kommunalt ansatte.

"Man skal ikke frådse med det, man får lov til, men i stedet være glad for, at man i det hele taget får noget."

Der var dog alligevel nogle, der gerne ville have besøg lidt oftere, særligt hvis de var alene og syge; eller for fleres vedkommende, i det tilfælde at de i fremtiden skulle blive mere syge end de er i dag.

"Besøgene kunne måske godt være lidt oftere. Jeg tror det er mere end et år siden, jeg sidst havde besøg. Men jeg er jo i kontakt med mange mennesker hver dag, i pensionistklubben, til gymnastik og sådan, så jeg har jo ikke det helt store behov. Men det kunne da godt være, at jeg fik det på et tidspunkt, og så ville det være rart, at det var lidt oftere."

Få utilfredse og få forbedringsforslag

Stort set alle de adspurgte har udtrykt tilfredshed med de forebyggende hjemmebesøg såvel som med de forebyggende medarbejdere. Det hænger sandsynligvis til dels sammen med, at det for de fleste ikke er noget prioritetsområde, eller noget de har særlige forventninger til, men bliver opfattet som et ekstra tilbud. Dels skyldes det nok også, at besøgene ikke finder sted så ofte, og at de ældre glemmer, hvad de egentlig drejer sig om. På den anden side ville de nok huske det, hvis der var noget, de virkelig ikke havde været tilfredse med.

Der er således også meget få forslag til forbedringer. Én mente, at man burde udvide ordningen til at gælde for ældre over 65 og ikke 75, som det er i dag.

"Der sidder mange ensomme 65-årige, måske dem uden familie eller med alt for travle børn, som ikke ved, hvor de skal henvende sig. Mange af de 65-årige ville sikkert ikke tage imod hjælpen, men så ville de da have fået tilbudet. Jeg tror, at et besøg 1-2 gange årligt sagtens kunne være afgørende for disse mennesker, fordi de herved ville få ideer til, hvor de kan gå hen og møde andre og holde sig selv i gang. På den måde ville man jo også kunne holde dem længere i eget hjem eller måske forebygge, at de blev syge og deprimerede."

En anden foreslog, at man kan samle hjælpen til den ældre hos én person:

"Det kunne være, man kunne få hjælp til økonomisk rådgivning derhjemme, så man ikke skulle gå på Rådhuset. Det kunne måske så være den samme medarbejder, som også kommer og taler med en om helbredet og sådanne ting. Det er ikke fordi, det er noget problem for mig at gå på rådhuset, men det er det måske for nogen. Og så slipper man også for, at man har glemt diverse papirer og sådan. Det ville være dejligt, hvis man kunne tale med en person, man kender, om man nu får de rette tilskud. Men jeg er da godt klar over, at det skal være én med skatteviden f.eks., og det er jo ikke sikkert, de forebyggende medarbejdere har det."

Dette sidste forslag er udtryk for et fænomen, som de forebyggende medarbejdere møder ofte på de forebyggende hjemmebesøg. En del af de ældre tror, at den forebyggende medarbejder kan give dem penge til f.eks. fjernsyn eller andre forbrugsgoder, selv om dette ikke ligger under medarbejderens ekspertise og beføjelser. Det er derfor hensigtsmæssigt at få præciseret over for de ældre, hvad det er, den forebyggende medarbejder kan hjælpe dem med.

Konklusion og handlingsplan

Ud fra de udsagn, der er behandlet i det ovenstående, kan vi konkludere, at borgerne i store træk er tilfredse med de forebyggende hjemmebesøg og med de forebyggende medarbejdere, der kommer i deres hjem. Ikke desto mindre er der områder, hvor vi kan forsøge at forbedre kvaliteten af servicen. Særligt er det vigtigt at få afstemt forventningerne hos de ældre med det tilbud, de rent faktisk får, og få givet bedre information om, hvad de forebyggende hjemmebesøg kan bruges til.

Vi vil derfor i den kommende tid sætte fokus på følgende forbedringsområder:

1. Forbedre informationen:

- Vi vil ændre på de breve, der sendes ud til borgerne, så det står mere klart, hvad de forebyggende besøg går ud på, og hvad de kan bruges til. Det skal præciseres, at besøgene udføres af sundhedsfagligt uddannet personale, som kan give dem råd og vejledning om emner, der primært afgrænser sig til sundhed og levevilkår.
- Vi vil udsende brochuren om de forebyggende hjemmebesøg allerede ved første henvendelse, og ikke, som det er nu, først når borgerne har sagt ja til at få besøg. Desuden skal brochuren friskes op.
- Én gang årligt ønsker vi at reklamere for/ informere om formålet med de forebyggende hjemmebesøg i *"Vi Pensionister"*. Det skal gøres på en vedkommende og evt. caseorienteret måde, så en borger f.eks. udtaler sig om, hvad han eller hun har fået ud af besøgene.

2. Bedre opfølgning på aftaler med borgerne:

For at sikre et større udbytte af den rådgivning, den forebyggende medarbejder giver den enkelte borger, vil vi gøre mere ud af at følge op og bakke borgeren op i forhold til de aftaler borgeren og den forebyggende medarbejder har lavet på det enkelte besøg. Ved besøget skal medarbejderen spørge borgeren, om hun skal ringe vedkommende op efter nogle uger for at høre, hvor langt borgeren er kommet med f.eks. et træningsprogram eller lignende. Vi håber, at borgeren på denne måde får mere ud af besøgene, og at aftalerne i højere grad end i dag bliver overholdt.

Brugertilfredshed med Hjælpemiddelaafdelingen

Der er generelt tilfredshed med den service, borgerne har modtaget fra hjælpemiddelaafdelingen. Det er følgende udtalelser nogle eksempler på:

"Jeg har ikke noget negativt at sige om det at søge hjælpemidlerne. Det var en fin proces alle gangene. Alle dem jeg talte med var søde og imødekommende; jeg kan ikke kritisere noget dér."

"Jeg har kun haft positive oplevelser. Jeg har fået meget hjælp til at kunne klare mig selv. Både når jeg er ude og hjemme i huset."

Tilfredsheden findes også hos de personer, der har fået afslag på et hjælpemiddel, selv om tilfredsheden i disse tilfælde er noget mere nuanceret end i de tilfælde, hvor borgeren har fået præcis de(t) hjælpemiddel/-er, som han eller hun har søgt om.

Det, borgerne har fremhævet, kan sammenfattes i følgende temaer:

Hjælpemidlernes betydning for livskvaliteten og funktionsniveauet i hverdagen. Det, der især har haft betydning for de adspurgte, har været den store forskel, hjælpemidlerne har gjort i deres hverdag. For dem alle har de tildelte hjælpemidler haft altafgørende betydning for livskvaliteten og har medført, at de føler sig meget mere selvhjulpne, end de ellers ville gøre.

"Badetaburetten er helt uundværlig. Den forhindrer, at jeg falder i badet, så den bruger jeg hver dag. Det samme med grebene, de er gode at støtte sig til, blandt andet når jeg skal ud på terrassen."

"Uden hjælpemidlerne ville jeg blive meget mere fanget her i mit hjem, og jeg ville ikke kunne gøre de ting, jeg gør i dag."

"Uden rollatoren ville jeg ikke kunne handle ind selv. Det ville så være hjemmehjælperen, der skulle gøre det. Jeg ville også have haft problemer med at komme ud. Det ville gå ud over mit sociale liv, og jeg ville sikkert blive mere ensom."

"Jeg synes, det er utrolig rart at kunne komme lidt omkring og hjælpe min kone med at holde haven i orden. Det gør, at jeg ikke behøver at føle mig 100% overflødig, at jeg kan hjælpe hende lidt."

Passende sagsbehandlingstid. Ingen af de adspurgte havde noget at kritisere mht. sagsbehandlingstiden. Alle havde de den fornemmelse, at behandlingen af deres sag ikke havde taget nær så lang tid, som de kunne have forventet.

"Der var hurtig reaktionstid; de var her dagen efter, min kone havde sendt ansøgningen."

"I forhold til hvad jeg har hørt, er Stenløse Kommune langt foran de andre hvad sagsbehandlingstiden angår."

"Lægen sagde, at jeg skulle have en rollator, fordi jeg ikke kunne gå særlig godt. Jeg sendte en ansøgning, og kort tid efter havde jeg den. Det må da siges at være god service!"

Der var selvfølgelig nogle borgere, der havde oplevet en meget lang sagsbehandlingstid, hvis de havde ansøgt om en stor og dyr ting som f.eks. en omfattende boligændring, eller de havde søgt om mange hjælpemidler på én gang. Men selv om de havde måttet vente længe, var det ikke noget de var utilfredse med, for de forstod at der er en masse ting, der skal undersøges først. Og så var de også generelt af den holdning, at det er godt, at kommunen ikke deler hjælpemidler ud til højre og venstre uden først at sikre sig, at det nu også er en god ide.

Sødt og hjælpsomt personale. De adspurgte har stort set kun haft positive oplevelser med personalet.

"De er så søde og hjælpsomme og har været meget professionelle."

"[Medarbejderen i hjælpemiddelafdelingen] er altid hurtig til at undersøge mulighederne for derefter at vende tilbage med svar. Det får mig til at føle, at hun virkelig er der for mig."

"Det er dejligt, at hun har god tid [ved hjemmebesøget] og aldrig har travlt med at komme ud ad døren. Nogle gange er hun her måske kun et kvarter, men så er det fordi, der ikke er noget at snakke om. Det er aldrig fordi, hun har travlt med at komme videre. Sådan føles det i hvert fald ikke."

"De er altid flinke til at ringe tilbage, hvis de ikke lige er der. Man skal bare lægge en besked, og så ringer de tilbage. Måske ikke altid samme dag, men de glemmer det aldrig."

Nogle gange har der været uenighed mellem personale og borger om, hvorvidt borgeren nu også skulle have det hjælpemiddel, som vedkommende har ansøgt om, men tonen har for det meste været god fra personalets side. Det er kun få, der kommer med eksempler på det modsatte.

"Jeg føler nogen gange, at jeg er blevet mødt af en mur, hvor jeg ligefrem skal undskylde, at jeg skal bruge nye hjælpemidler. Det får mig til at føle mig rigtig ked af det, at jeg skal sidde der og undskylde, at jeg beder om den hjælp, som jeg ved, at jeg er berettiget til."

Hjælpemidlerne er for det meste i pæn stand og virker som de skal. Ingen har klaget over, at de har fået et brugt hjælpemiddel, og ingen går op i farve eller design. Så længe hjælpemidlet virker og er i god stand er de godt tilfredse.

"Min rollator var lidt gammel, men den fejlede da ikke noget. Bortset fra at den skulle have skiftet hjul kort tid efter, for de var blevet så flade, at jeg dårligt kunne få den op over kantsten og sådan. Men det gik nu også nemt. Jeg ringede ned og sagde, at hjulene var flade, og et par dage efter stod der en mand og spurgte, om det var min rollator, den der stod nede ved trappen. Det sagde jeg ja til, og så skiftede han hjulene. Det var da nemt."

Så nemt er det imidlertid ikke gået for alle. Én nævnte, at vedkommende selv måtte sørge for at få repareret sin rollator, selv om den var udleveret kun få dage forinden. Det var lidt utilfredsstillende:

"Kort tid efter, jeg havde fået min rollator, røg hjulet af, og min mand måtte selv køre ind og få den repareret. Det synes jeg måske ikke burde være nødvendigt. Tingene bør være i orden, når man får dem."

De rette hjælpemidler. De fleste af de adspurgte var glade for alle de hjælpemidler, de havde fået, og de mente også, at de havde fået det rette hjælpemiddel. Nogle hjælpemidler tog lang tid for den enkelte at vænne sig til at bruge, men det skyldes ikke så meget hjælpemidlet som at brugeren nogle gange skal acceptere det at anvende hjælpemidlet. Dette illustrerer følgende eksempel:

"Jeg bryder mig ikke så meget om at bruge kørestolen, men det har nok mest noget med min stolthed at gøre. Jeg bryder mig ikke om, at andre skal tænke, at 'der kommer en i kørestol', men jeg har da brugt den, når jeg f.eks. skulle på Bakken med familien. Uden den kunne jeg ikke have været med en hel dag."

Nogle af de interviewede fortalte om hjælpemidler, som de egentlig ikke rigtig brugte, selv om de havde fået dem bevilget. Det skyldtes hovedsageligt, at hjælpemidlet måske alligevel ikke var så egnet, som de først havde troet. En af de interviewede nævnte en stol, der var blevet bevilget til at bruge i køkkenet, når hun laver mad. Efter at have afprøvet den, fandt hun ud af, at den slet ikke egnede sig til det formål. I stedet for at sige noget om det til kommunen, så de

i fællesskab kunne finde en stol, der var mere egnet til formålet, fandt hun på noget andet at bruge stolen til. Men det har haft den konsekvens, at hun ikke mere laver mad, men i stedet har accepteret, at det kommer hun aldrig til igen. Grunden til, at hun ikke har sagt noget om det, er *"...at jeg ikke ønskede at belemre personalet alt for meget, nu har de jo allerede brugt så meget tid på mig."*

Oplevelser ved afslag og klager. At få afslag på en ansøgning om et hjælpemiddel er selvsagt ikke nogen rar oplevelse. Det er derfor personalets ansvar at gøre afslaget så forståeligt som muligt for den berørte borger. Det har personalet ikke altid været lige god til, synes nogle af de borgere, der har oplevet at få et afslag:

"Jeg synes ikke, der altid er så god sammenhæng i afgørelserne. Hvorfor man får den ene ting, men ikke den anden, det er ikke altid klart."

Det skaber som oftest irritation hos borgeren ikke at få det hjælpemiddel, som vedkommende har ansøgt om. De forskellige borgere har tacklet situationen på forskellig vis, som nedenstående udtalelser illustrerer:

"I første omgang søgte jeg om... - men i stedet fik jeg... Det var jeg ikke helt tilfreds med. Så jeg snakkede frem og tilbage med personalet i hjælpemiddelafdelingen, og insisterede på at få... Til sidst gav de mig så det, jeg ville have. Det er jeg da glad for, men det var irriterende at skulle høre stemmen for at få det, man gerne vil have."

"Selvfølgelig blev jeg irriteret over, at jeg ikke fik det, som jeg syntes jeg havde ret til, men nu har jeg affundet mig med det. Det kan også være, jeg prøver at søge igen."

"Det er nogen gange svært at acceptere, at man ikke kan få det, som man ansøger om. Jeg synes jo ikke selv, at det er noget urimeligt krav, jeg stiller."

Der er imidlertid også borgere, der mener at det er helt i orden at give afslag i nogle tilfælde, også de borgere, der selv har prøvet at få afslag:

"Hvis jeg ikke havde fået bevilget... ville jeg nok selv have købt den. Jeg ved godt, at det ikke er alle, der har mulighed for det, men jeg synes da, det er rimeligt, at alle og enhver ikke kan få lige præcis det, de gerne vil have, hvis det er en stor og dyr ting."

"Jeg synes, det er fint, at der er mening med galskaben, at man ikke bare deler hjælpemidler ud til højre og venstre. Og jeg kan da godt forstå, at de måske ikke synes, jeg skal have sådan en, når nu min kone har en, som jeg kan låne."

I nogle af de tilfælde, hvor borgerne har fået afslag på ansøgningen, har det ledt til en klage. En klage kan tage lang tid og være meget anstrengende, og derfor afholder nogen sig fra at klage, bl.a. på baggrund af tidligere erfaringer, som også dette eksempel viser:

"Da jeg fik afslag på... orkede jeg simpelt hen ikke hele møllen med klagegang igennem igen, så jeg lod det ligge. Men det betyder ikke, at jeg er enig i afgørelsen, som jeg synes var lidt fjollet og ikke særlig godt begrundet."

Forventninger

Flere af de interviewede gav udtryk for, at de overordnet set havde fået indfriet deres forventninger til kommunens service på hjælpemiddelområdet.

"Jeg synes egentlig mine forventninger stemmer meget godt overens med den behandling, jeg har fået. Og det selv om jeg ikke har fået det, jeg gerne ville have. Jeg er også sikker på, at jeg får en god behandling, næste gang jeg søger."

Særligt fremhævede flere, at servicen i Stenløse Kommune ligger på et godt niveau sammenlignet med andre kommuner, de kender til.

"Jeg tror vi er godt hjulpet her i Stenløse. At vi har det bedre end så mange andre."

Forbedringsforslag

En mente, at forventningerne ikke var blevet indfriet på punktet omkring at få det forkromede overblik over, hvilke hjælpemidler der egentlig findes. Det kunne vedkommende godt tænke sig, at personalet kunne give, måske i form af udarbejdelsen af en brochure en gang årligt, hvor det nyeste inden for hjælpemidler blev præsenteret.

Dette kunne evt. suppleres med en bedre opfølgning fra personalets side:

"Jeg tror, at et møde med en ergoterapeut en gang hvert eller hvert andet år kunne være godt. Her kunne man gennemgå samtlige hjælpemidler, som man har, og finde ud af om de alle stadig er lige hensigtsmæssige, eller om man evt. skal have noget andet. Det ville også give tryghed at vide, at der blev holdt lidt øje med en, og med at man hele tiden har de rette hjælpemidler."

Det blev også fremhævet, at man som "ny-handicappet", som flere af borgerne jo er på det ene eller andet tidspunkt, har en masse følelser, man skal have på plads, man skal vænne sig til et nyt liv og indstille sig på at være afhængig af hjælpemidler. I den situation ville det være rart med en 'blæksprutte', der kunne samle trådene for en og hjælpe en med at finde ud af hvordan man skal leve med den nye livssituation.

"Der er f.eks. mange hjælpemidler, man skal vænne sig til tanken om, at man skal have, og det kan tage lang tid at acceptere det. I den situation ville det være rart, at der var én, der får introduceret de forskellige hjælpemidler på den rette tid, så man ikke får det hele på én gang."

En anden mente, at det en anden gang ville være en god ide at lave en rundspørge blandt de pårørende om tilfredsheden med hjælpemidlerne. I mange tilfælde er de pårørende jo indirekte brugere af hjælpemidlerne og lever med dem i lige så høj grad som den primære bruger. At spørge de pårørende ville således kunne nuancere billedet af tilfredsheden med hjælpemidlerne. Man ville også kunne få nogle af de oplevelser frem, som brugeren måske i interviewøjeblikket har glemt, som en af de interviewede påpegede:

"Det kunne da godt være, at du ville få nogle andre svar, hvis du spurgte nogle af de pårørende. Jeg ved, at jeg nogen gange derhjemme har bandet over et eller andet og skældt dem på kommunen ud over for min kone, måske i afmagt. Men det kan jeg jo ikke selv huske. Det kunne godt være, at de pårørende kunne nuancere det lidt."

Konklusion og handleplan

De interviewede borgere er i det store og hele godt tilfredse med den service, de modtager fra hjælpemiddelafdelingen. Også de borgere, der ikke altid har fået det, de har ansøgt om, udtrykker en overordnet tilfredshed.

Brugernes kommentarer har alligevel givet anledning til overvejelser om, hvordan vi kan gøre sagsbehandlingen endnu bedre og forbedre kvaliteten af den service, vi yder til borgerne. Det drejer sig om følgende punkter, som vi vil forsøge at gøre noget ved i den kommende tid:

1. I højere grad opfordre borgerne til selv at sige til, hvis det tildelte hjælpemiddel er uhensigtsmæssigt:

Bl.a. på baggrund af kommentaren fra kvinden, som ikke bruger sin køkkenstol, vil vi nu være mere opmærksomme på ved afslutningen af en sag at opfordre folk til at henvende sig igen, hvis der skulle være problemer eller uhensigtsmæssigheder ved hjælpemidlet. De ældre over 75 år skal endvidere opfordres til at bringe hjælpemidlerne op ved de forebyggende hjemmebesøg, hvis de har problemer med dem.

2. Øget opmærksomhed på at skabe klarhed i afgørelser:

For at undgå, at borgere, der har fået afvist deres ansøgning om et hjælpemiddel, sidder tilbage med følelsen af ikke at have fået en ordentlig forklaring på afslaget, skal vi i større grad end i dag være opmærksomme på altid at give en ordentlig forklaring, hvad enten den er skriftlig eller mundtlig.

3. Bedre information om, hvor borgeren kan orientere sig om nye hjælpemidler m.v.:

- For at imødekomme flere af borgernes ønske om at kunne skabe sig et overblik over mulige hjælpemidler, vil vi udarbejde en pjecce – eller et ”udvidet visitkort” – hvor borgeren kan finde nyttige oplysninger og ideer til selv at søge videre, foruden kontaktinformation til hjælpemiddelafdelingen. Det kan f.eks. dreje sig om links til hjemmesider og databaser, eller information om hjælpemiddelmesser m.v.
- Vi har ikke mulighed for at udarbejde en egentlig brochure, hvor borgeren kan se samtlige nye hjælpemidler, ligesom vi heller ikke har mulighed for at følge op over for de enkelte borgere og gennemgå alle borgerens hjælpemidler. Det ville betyde en kraftigt forøget sagsbehandlingstid og dermed forlænget ventetid, hvilket ikke vil være i nogens interesse.

4. Altid være imødekommende over for borgeren:

Endelig vil vi være endnu mere opmærksomme på at repræsentere kommunen bedst muligt i mødet med borgeren, så borgeren ikke får følelsen af at møde en mur, som nogle af de interviewede i enkelte tilfælde havde oplevet.

Brugertilfredshed med Døgnaftsnittet

Brugerne beretninger om Døgnaftsnittet var samlet set blandet og spændte fra begejstring over den imødekommenhed og omsorg, borgeren oplevede, til stor utilfredshed med personalet og de overordnede rammer for opholdet.

De centrale temaer for de interviewedes oplevelser var:

God pleje og omsorg. De visiterede borgere, der får ophold i Døgnaftsnittet kommer alle med problemer af enten fysisk eller psykisk karakter, og skal enten genoptrænes, vurderes eller aflaste familien for en periode. Én af de vigtigste opgaver for personalet er derfor at yde pleje og omsorg for de enkelte borgere. Dette er flere af dem godt tilfredse med, som følgende udtalelser illustrerer:

"Jeg er faktisk ualmindelig godt tilfreds! Jeg synes, der blev taget så godt hånd om mig; og så er jeg glad for, at jeg fik lov til at sove om morgenen. Hvis de (personalet) kom ind og så, at jeg stadig sov, så ventede de med at servere morgenmaden. Det syntes jeg var rart."

"De var virkelig søde til at låne mig telefonen, så jeg kunne tale med min familie. Det betød meget for mig."

"Selv om jeg hele tiden ønskede at komme hjem, kan jeg nu godt se, at jeg faktisk havde det meget godt der. Jeg fik hvad jeg havde behov for, og jeg gjorde mere eller mindre hvad jeg havde lyst til. Der var ikke nogen, der tvang mig til noget eller sådan, det var da dejligt."

Andre af de interviewede syntes ikke, de fik den pleje og omsorg, de havde forventet, som følgende udtalelser illustrerer:

"Jeg brød mig faktisk ikke ret meget om at være der. Det var ikke den hjælpende hånd, som jeg regnede med."

"Det kunne da nok være anderledes, men det er jo en institution, og når man er på sådan en er man frataget sine egne meninger og noget af sin stolthed, og man kan ikke sådan uden videre bestemme, hvordan man vil have det. Herhjemme kan jeg sige til hjemmehjælperen, at jeg vil have det sådan eller sådan, men det kunne jeg ikke der på Damgårdsparken."

Omsorgsfuldt og nærværende personale. Nogle af de adspurgte var ovenud tilfreds med personalet og den måde, de agerede på i samspillet med borgerne. De syntes, at de var smilende, imødekommende og gode til at være der for dem, når de behøvede dem.

"Jeg synes, det er godt med fællesskab mellem beboere og personale. F.eks. at man drikker kaffe sammen. Det betyder meget."

"Et smil betyder virkelig meget og er så nemt at give. Husk på det!"

"Det, der betyder mest for mig, er at personalet er så søde, rare og hjælpsomme."

Andre mente, at personalet var for dominerende, og at den enkelte borger ikke havde så stort et spillerum, som man kunne ønske. De nævnte også, at det var svært at finde et ståsted, og på så kort tid vænne sig til at skulle bo et sted, hvor man ikke selv bestemte.

"Man er ikke spor individuel, man er bare et nummer, og bare et arbejde for personalet."

"Jeg synes, der var nogen af dem (personalet), der talte ned til mig. Det er altså meget svært at vænne sig til, når man nu har passet sig selv et helt liv, at man så skal behandles som om man var tre år gammel."

"Damgårdsparksystemet kan nok ikke være anderledes. Man kan jo ikke have nogen til at passe sig, som er lige så gammel som en selv. Og man kan heller ikke have en privat opvarter. Alligevel kom der på Dam-

gårdssparken mange flere forskellige, der skulle hjælpe mig, end der gør herhjemme – selv om det nu ikke altid er den samme heller. Det er jeg også lidt ked af.”

”Det værste var, at jeg følte mig sat under administration af personalet. De ville bestemme det hele, f.eks. også hvad jeg havde i mit køleskab.”

”Der var især 2-3 af dem, der opførte sig som om, de ejede det hele. Og så var de der aldrig, når man havde brug for dem. Jeg kunne f.eks. ikke få hjælp til bad mere end to gange om ugen, og det synes jeg altså slet ikke er nok. Så i stedet for at hjælpe mig, sad de og sladrede og sagde at de havde åh så travlt; men med hvad ved jeg ikke, i hvert fald ikke med at hjælpe mig.”

Hurtigt at komme til hægterne og tilbage i eget hjem. Det, der betød allermest for de fleste, var at de kunne bruge Døgnafsnittet som et sted at komme til hægterne, så de hurtigst muligt kunne komme tilbage til deres eget hjem. Eller for nogle vedkommende til et nyt hjem i plejebolig.

De, der syntes deres ophold havde været godt og rart, valgte at se positivt på opholdet i Døgnafsnittet, selv om de da allerhelst ville være blevet derhjemme.

”Jeg ville da hellere være blevet hjemme, men alternativet havde jo nok været hospitalet, så det var jo nok meget godt alligevel.”

”Jeg blev opvartet i hoved og røv. Det var sgu’ dejligt! Men alligevel var det jeg så mest frem til hele tiden, at jeg snart skulle hjem igen.”

For andre af de adspurgte var det svært at finde det positive element. Det eneste, de kunne tænke på, var at de ikke brød sig om at være der, og hvornår de kunne komme hjem. De fik derfor heller ikke så meget ud af nogen af aktiviteterne, som de kunne deltage i.

”For mig var det bare et opholdssted. Jeg ventede bare på at komme hjem.”

”At bo på Damgårdssparken er altså ikke det samme som at være derhjemme. Jeg kan godt lide tingene på en bestemt måde, f.eks. at starte med en kop kamille te om morgenen. Men det fik jeg ikke der. Jeg kunne ikke lide at sige, hvad jeg gerne ville have, og de ville sikkert ikke rigtig have lyttet alligevel. De har jo nogle faste rutiner, så jeg ventede bare på, at jeg skulle hjem igen.”

Stemningen. Stort set alle de adspurgte mente, at det var svært at have noget egentligt socialt fællesskab med de andre borgere i afdelingen. Det skyldtes, at mange var meget dårlige rent fysisk, og så gjorde den til tider hyppige udskiftning det svært at få et godt forhold til de andre. Det var også lidt trist, at der nogen gange var mange, der døde, mens de boede i Døgnafsnittet. Det gav en lidt dårlig stemning.

Én mente, at det ligefrem var demotiverende og deprimerende at bo i Døgnafsnittet, og dermed gjorde det sværere at få det bedre:

”Der var mange gamle og demente, så det var svært rigtig at have noget fælles med dem. Jeg blev faktisk bare i dårligt humør af at være sammen med dem.”

Flere nævnte derimod, at der var en god tone mellem beboere og personale, og at der ofte var meget humor i samværet. Dette var alle de interviewede dog ikke enige om.

Under ophold i Døgnafsnittet har beboerne mulighed for at deltage i forskellige aktiviteter. Nogle af dem får genoptræning, mens andre inviteres med ind i Dagcentret. Det er meget forskelligt, i hvilket omfang borgerne deltager i aktiviteterne, det afhænger også af, på hvilken

baggrund de er visiteret til Døgnafsnittet. Én blev tilbudt genoptræning, men det faldt ikke rigtig i god jord.

"Jeg synes faktisk, at jeg på den måde fik det dårligere af at være der. Det var bestemt ikke noget, jeg brød mig om."

En anden fortalte om nogle gode oplevelser i Dagcentret, som gav lidt ekstra krydderi på hverdagen:

"Én dag var jeg med til noget sang, det var såmænd meget godt. Der var trykt nogle sange af de gamle, vi kender, på et papir, og så var der noget musik til. Det var fint nok. Men ellers holdt jeg mig for mig selv."

Rammerne for opholdet. Nogle af de adspurgte mente ikke, rammerne for opholdet var de bedste. Der var tit meget uro fra gangen, og én havde følgende kommentar:

"Værelserne var gode nok, men toiletterne var alt for dårlige. Sæderne var for lave, og grebene fra væggen for høje. De passede slet ikke til mig, så jeg måtte have hjælp til at gå på toilettet. Det behøver jeg ellers ikke herhjemme. Men de ville ikke give mig en forhøjer og nogle andre greb. Det syntes de nok var for besværligt, når jeg ikke skulle være der så længe."

Flere af de adspurgte nævnte, at de syntes opholdet var temmelig dyrt for dem, særligt hvis de ikke havde så mange penge og havde et hus de skulle betale til ved siden af.

"Maden var virkelig god, og det var rart at kunne gå i cafeen og møde nogle andre mennesker. Men den var bare alt for dyr. 55 kroner for et måltid er altså for meget, når man er pensionist. Det burde de tænke på; at deres kunder er pensionister uden ret mange penge."

"Jeg synes, det er lidt dyrt, når man selv skal betale både for opholdet her og for huset derhjemme. Især maden er dyr. 33 kroner for et stykke brød og kaffe om morgenen, 55 kroner for middagsmad og 33 kroner for to stykker rugbrød om aftenen, det er altså lidt rigeligt."

I det hele taget var der flere, der nævnte, at de syntes det var for dårligt, at prisniveauet generelt var højt, og at man skulle betale for alt, og at det var besværligt at få ordnet dagligdagsting som at få vasket tøj.

"Efter min mening er der for meget forretning i det. Selv det mindste glas saftvand skal man betale for."

"Jeg synes det er fjollet, at jeg ikke kunne få vasket mit tøj. Det er da dumt, at man skal ulejlige sin familie med at hente og bringe vasketøj, i stedet for at kunne få det vasket der, hvor man nu bor."

Betydning for hverdagen

Det vigtigste for samtlige af de adspurgte er, at de har fået det så godt, så de igen kunne komme hjem.

"Jeg ved ikke, om det har betydet andet, end at jeg blev rask og kunne komme hjem igen. Men det er jeg da bestemt også glad for."

Derudover var der følgende kommentarer:

"Det betød meget for mig at jeg havde et sted at være, hvor jeg ikke skulle være alene."

"Jeg tror, at det kan være en rigtig god ide for dem, der er virkelig dårlige. Så kan de komme på fode igen."

Forventninger

De adspurgte vidste på forhånd ikke så meget om Døgnafsnittet, så de vidste ikke hvad de skulle forvente. Men de troede alle, at det var en slags plejehjem, ”...og dem hører man jo meget forskelligt om, så jeg var lidt nervøs ved det.”

”Jeg havde nok samme forventninger til Døgnafsnittet som jeg ville have, hvis jeg skulle på plejehjem: at det er et sted, hvor man bliver holdt i live, men ikke noget med meget festivitas; det kan der jo ikke være, når man er så dårlig og havner sådan et sted. Så ved alle jo, at det er sidste endestation.”

Men de forventede alle at få en god omsorg og pleje, hvilket ikke alle mente, at de fik, som det også blev beskrevet ovenfor.

”Inden jeg kom derned forventede jeg, at alle var så søde, og at jeg ville få hjælp til alt muligt. Men det synes jeg altså ikke, at jeg fik.”

Forbedringsmuligheder

Generelt havde de adspurgte kun få ideer til, hvordan tingene kunne gøres anderledes. Den gennemgående holdning var, at det nok ikke kunne være anderledes med de eksisterende rammer, såvel økonomiske som fysiske og personalemæssige.

”Efter omstændighederne mener jeg, at tingene var gode nok. Det kan jo nok heller ikke være anderledes...”

”Det er svært at gøre tingene anderledes, når folk bare venter på at komme videre – enten hjem eller i plejebolig.”

Konklusion og handlingsplan

Som det fremgår, var oplevelser, forventninger og holdninger til Døgnafsnittet og servicen der ydes her meget blandede. For mange af borgerne, der kommer på midlertidigt ophold i Døgnafsnittet, er opholdet forbundet med en ulykkelig periode i deres liv, idet de i mange tilfælde har været syge og dårlige og måske ude af balance psykisk. Der er derfor intet at sige til, at de forbinder opholdet med blandede følelser, og at ønsket om snart at komme hjem igen stod stærkt. For det at komme hjem, betyder også at komme så meget på fode, at de kan klare sig selv. I nogle tilfælde har opholdet i Døgnafsnittet også været en station på vejen til plejebolig, hvilket for mange er forbundet med sorg over at skulle forlade sit hjem og usikkerhed overfor hvordan livet former sig i fremtiden.

Det er derfor vigtigt at have borgerens sindstilstand både i perioden, hvor opholdet fandt sted, og i interviewøjeblikket for øje, når samtalerne med borgerne skal fortolkes, og der skal konkluderes på baggrund af udtalelserne. Det betyder dog ikke, at vi ikke skal handle på kritikpunkterne, og at de negative oplevelser kan eller skal bagatelliseres. Det er vigtigt at tage borgernes følelser og holdninger seriøst, også selv om de måske kan forklares.

Borgernes beretninger har givet anledning til at sætte fokus på følgende områder i den kommende tid:

1. Forbedre informationen til brugerne:

- Idet der ikke altid er overensstemmelse mellem det, borgeren forventer, og det, som borgeren oplever at få, er det vigtigt at få forbedret informationen til borgeren. F.eks. er det ikke nødvendigvis et udtryk for svigt i omsorgen, at borgeren ikke har fået den hjælpende hånd, som vedkommende regnede med; det kan lige så godt være, at den faglige vurdering var, at borgeren skulle gøre så meget som muligt selv. Hvis borgeren så har forventet at blive opvartet i alt, føler borgeren selvsagt et omsorgssvigt, særligt hvis borgeren ikke

er blevet tilstrækkelig informeret om vilkårene for opholdet, og om hvad vedkommende kan forvente sig af personalet.

- Et af stederne, hvor informationen skal forsøges forbedret, er hos visitatorerne, dvs. den information borgeren får inden opholdets begyndelse.
- En anden måde vi kan optimere informationsniveauet er ved indflytningen. Her skal personalet gøre mere ud af at tale med borgeren om, hvad borgeren kan forvente hjælp til, og hvorfor personalet nogen gange vil "give borgeren et skub i retning af bedre at kunne klare sig i egen bolig" og derfor ikke servicerer borgeren på et niveau, som vedkommende måske forventer. Dette vil også være en lejlighed til at spørge, hvad borgeren egentlig forventer sig af opholdet.
- Vi vil gennemgå indflytningsprocedurerne for at se, om der kan gøres noget for at forbedre informationen til borgerne om eksempelvis toiletterne, der bl.a. kan indstilles i højden, og de øvrige fysiske rammer.

2. *Få talt værdierne igennem i personalegruppen:*

På baggrund af udtalelserne vil vi i personalegruppen i fællesskab diskutere, hvordan vi kan gøre mere ud af være bevidste om sprogbrug, kropssprog m.v. i interaktionen med borgerne, så vi i højere grad lever op til værdigrundlaget på dette punkt.

3. *Opmærksomhed på øget brug af Dagcentret og andre aktivitetsmuligheder:*

For at forbedre oplevelsen for de borgere, der er forholdsvis friske og synes, at stemningen bliver lidt trist med de gamle og demente borgere i Døgnafsnittet, vil vi forsøge at opnå et endnu bedre samarbejde med personalet i Dagcentret. Hvis en borger ønsker at komme i Dagcentret under opholdet i Døgnafsnittet, vil vi få Dagcentrets personale til at vurdere den enkelte borgers funktionsniveau, behov og ønsker, med henblik på at passe vedkommende ind på et eksisterende hold. Dette skulle gerne gøre opholdet mere indholdsrigt for de borgere, der kan og vil være aktive under opholdet.

Endelig havde borgerne en del kommentarer til prisen på opholdet. Dette er ikke noget, vi i afdelingen kan ændre på, men lade stå som input til politisk beslutning.

Brugertilfredshed med Dagcentret

Borgerne der kommer i Dagcentret er ofte dårlige fysisk eller psykisk, og flere af dem bor i plejebolig. Nogle kommer hver dag, mens andre kommer en gang om ugen eller sjældnere. De interviewede repræsenterer et bredt udsnit af disse forskellige 'typer'.

De interviewede er alle meget glade for at komme i Dagcentret og har stort set kun ros til overs for personalet her. Det, borgerne har udtrykt størst tilfredshed med, kan inddeles i følgende kategorier:

Hygge og socialt samvær. Det vigtigste for langt de fleste af de adspurgte borgere er det sociale samvær de har med andre borgere og personalet i Dagcentret. Mange af borgerne i Dagcentret har ikke så mange andre muligheder for at komme ud og møde andre mennesker, så de er glade for at få denne mulighed her, som de nedenstående udtalelser også illustrerer:

"Det er dejligt at træffe andre og blive konfronteret med andre mennesker. Man bliver jo ellers meget alene."

"Det er dejligt med en snak og socialt samvær med de andre. Jeg kan også godt lide 'armgymnastikken', selv om jeg ikke ved, hvor meget den hjælper."

"Det sociale er altså det bedste. Det er guld værd!"

"Det er så hyggeligt, og så er det et godt værn mod vinterdepression. Det er en saltvandsindsprøjtning rent humormæssigt."

"Det bedste ved at være der, er det at være sammen med andre. Der er aldrig ét minuts tavshed, snakken går så du skulle tro det var løgn. Men det er jo bare dejligt."

God stemning. Altafgørende for, at det er hyggeligt at komme i Dagcentret, er at der er en god stemning blandt borgerne såvel som mellem borgere og personale. Men meget få af borgerne mener, at det er personalet, der alene har ansvaret for at skabe den gode stemning; det er i lige så høj grad borgerne selv, der har dette ansvar.

"Jeg kan godt lide at lave lidt sjov og fortælle en vittighed, når jeg kommer i tanker om en. Så jeg er selv med til at skabe den gode stemning. Det er vi alle sammen."

"Vi er gode ved hinanden. Det er nok det, der skaber den gode stemning."

Til tider er stemningen dog ikke så god, for som flere af dem sagde:

"Det er lidt ærgerligt, at der til tider er mange senile i Dagcentret. Det kan godt nogen gange ødelægge den gode stemning lidt."

Ture ud af huset. Det er lidt forskelligt, hvilke aktiviteter de adspurgte synes er vigtigst. Nogle synes bedst om håndarbejdet, mens andre fremhævede sangaktiviteterne som noget af det bedste. Turene ud ad huset kunne de imidlertid alle blive enige om var rigtig gode og noget man sætter pris på, når man ikke længere selv er så mobil. Det gælder næsten uanset hvor turen går hen, selv om de, der har været med på mange ture, helst ser, at de kommer nye steder hen hver gang, hvilket jo godt kan være svært med den tid, der er sat af til det.

"Det bedste er turene ud af huset. Resten siger mig ikke rigtig noget."

"Det er skønt at være sammen med de andre og samtidig se noget interessant eller smuk natur. Vi har det altid sjovt, når vi er på de ture."

"De (personalet) er gode til at spørge, om vi selv har nogle forslag til ture, og så prøve at få dem op at stå."

Personalet altid smilende og hjælpsomme. ”Roser kan personalet ikke få nok af. Så er alt vist sagt.” Sådan udtrykte en af borgerne det. Det rette personale og deres indstilling til borgerne er vigtig for den gode oplevelse, mener mange af borgerne. Med den rette indstilling mener de blandt andet:

”...mennesker med respekt for deres medmennesker, som ikke taler ned til os.”

”Deres væremåde er god. De er simpelthen bare mennesker som os andre, gode mennesker, og det er det, der gør det så fantastisk dejligt.”

”Jeg har ikke oplevet, at de har sagt nej til noget, jeg har bedt om hjælp til. De er altid meget villige til at hjælpe og gøre så meget de kan for at jeg kan få lavet de ting, jeg gerne vil.”

Personalets evne til at motivere borgerne. Det betyder meget for en del af de adspurgte, at de stadig kan føle at de kan noget og kan bruges til noget. Personalet er gode til at finde frem til netop dét den enkelte borger er bedst til og så udnytte denne egenskab. Det mener størstedelen af de interviewede. De fremhæver også, at det er godt, at personalet på en kærlig måde presser borgerne lidt til hele tiden at prøve nye ting, for kun på den måde oplever de fremgang:

”Fordi mit mål er at blive bedre til at klare mig selv i hverdagen, er jeg rigtig glad for, at personalet hele tiden forsøger at få mig til at være mere aktiv. Jeg skal nok have nogen til at opmuntre mig og være lidt efter mig, ellers får jeg aldrig gjort noget ved det.”

”Vi kan grine, og så er det uformelt. Vi tager gas på hinanden. Men det er ikke bare pjat. De (personalet) forstår virkelig at tage fat i hver enkelt, der hvor den enkelte er, og få det bedste ud af alle.”

”Jeg synes, det er dejligt, at de hvert år kommer med noget nyt, man kan lære.”

Betydning for hverdagen

For mange af de interviewede betyder tiden i Dagcentret, at deres hverdag bliver lidt mindre triviel, at de får noget energi til at komme igennem ugen, som ofte kan føles lang, og at de finder en mening med tilværelsen. Flere lægger også vægt på, at det er rart at føle, at der er nogen, der holder øje med dem og lægger mærke til, hvis de en dag ikke er der. Endelig har opholdet i Dagcentret også den effekt, at mange faktisk føler, at de får et bedre fysisk og psykisk velbefindende og på den måde bedre kan tackle hverdagens udfordringer.

”Det betyder meget for mig, at jeg er blevet rusket op og ud af ensomheden, efter jeg er blevet alene. Hvis ikke jeg kom i Dagcentret, havde jeg nok en noget mere ensformig hverdag.”

”Mest af alt er Dagcentret en adspredelse i hverdagen. Hvis ikke jeg kom her, ville min hverdag nok være lidt mere ensformig.”

”For mig er det at komme her et oplivende moment, som er hyggeligt og opmuntrende.”

”Vi ville klappe sammen, hvis vi ikke kom her. Ingen af os kan undvære den opmuntring, som det er.”

Forventninger

Alle de adspurgte har fået deres forventninger indfriet. Men langt de fleste anede ikke hvad det ville sige at komme i Dagcentret og vidste derfor heller ikke rigtig, hvad de egentlig havde forventet. Nogle af forventningerne, som de i bakspejlet kunne se de havde haft, var:

”Jeg forventede nok, at jeg skulle møde en masse nye mennesker, som jeg kunne have det sjovt og hyggeligt med. Og personalet forventede jeg, var mennesker med glæder og sorger, op- og nedture, men som ikke lader det negative skinne igennem, når de er på arbejde. Disse forventninger har jeg fået opfyldt til fulde.”

"Man kan jo nok ikke forvente, at de gør én helt rask. De kan jo ikke lave mirakler. Men at de i hvert fald gør deres bedste for at hjælpe én til at blive så velfungerende og glad som muligt."

"Min forventning var at komme ordentligt på benene igen. Det er lykkedes for mig, og det er helt og holdent deres (personalet i Dagcentret) skyld. Selvfølgelig har jeg også gjort noget selv, men jeg tror ikke, jeg havde klarret det uden dem."

Forbedringsforslag

Altovervejende var de interviewede meget tilfredse med den service, de modtager fra Dagcentret. Der var således også kun få forslag til forbedringer. Disse forslag går mest på at gøre mere af det, de synes har været rigtig godt, og at genoptage nogle af de aktiviteter, der tidligere har været gjort meget ud af.

Forbedringsforslagene er således meget ud fra den enkeltes individuelle interesser, og der er derfor ikke en egentlig konsensus hos de adspurgte om, hvilke konkrete tiltag der skal være mere af.

Nedenstående er nogle af de forslag, som borgerne kom med:

"Vi skulle spille noget mere petanque. Det er rigtig sjovt, men noget vi laver alt for sjældent."

"Jeg gik engang på et hold, hvor man kunne lave noget til sig selv og få lidt hjælp til det. F.eks. hvis man var i gang med at sy på noget tøj eller sådan noget. Det kunne jeg godt tænke mig blev taget op igen."

En enkelt borger påpegede en episode, som han mente var lidt uheldig:

"Jeg gik engang på et mandehold, det var alletiders. Her lavede jeg en dag lidt om på en sangtekst, og så var der en ung pige (fra personalet), der blev lidt mopset over, at den måske var lidt sjofel. Det synes jeg ærlig talt var lidt dårligt; at hun ikke kunne klare det, det var jo trods alt et mandehold! Så hvis noget skulle forbedres dér, må det være en indstilling på, at bolgerne nogle gange går højt, når sådan en flok mænd er samlet."

Konklusion og handlingsplan

Som det fremgår, var der meget få af de adspurgte borgere, der havde noget som helst kritisk at sige om Dagcentret. Der var stor tilfredshed over hele linien. Det betyder, at en væsentlig del af Dagcentrets handlingsplan i den kommende tid er at bibeholde det høje niveau og den gode kvalitet.

Der er én ting, som brugertilfredshedsundersøgelsen har bekræftet os i, at vi bør gøre noget ved. Det er at forsøge at målrette holdene yderligere, så de i større grad end i dag bliver funktionsopdelte. Det vil i praksis sige, at vi vil visitere borgere til bestemte hold afhængig af hvor friske de er, af hensyn til både de friske og de mindre friske. På den måde håber vi at imødekomme de borgere, der mente, at den gode stemning nogen gange blev lidt ødelagt, fordi der er "senile" på holdet.

De fleste af de interviewede gav udtryk for, at de ikke vidste noget om Dagcentret på forhånd. Det vil vi forsøge at rette op på, blandt andet ved at omtale Dagcentret og de tilbud, der her er til rådighed, i "Vi Pensionister".