

Borgeres og pårørendes oplevelse af ældrepleje i faste, tværfaglige og selvstyrende teams

Hovedresultater



Hovedresultater

Indførelsen af faste, tværfaglige og selvstyrende teams betragtes både politisk og i ældreplejen som en central løsning på ældreplejens udfordringer. Visionen er, at mindre, faste teams, bedre tværfagligt samarbejde og øget selvstyring blandt medarbejderne skal skabe bedre kvalitet og gøre det attraktivt at arbejde i ældreplejen.

I denne rapport præsenteres en kvalitativ undersøgelse af borger- og pårørende-perspektivet på de faste, tværfaglige og selvstyrende teams i den kommunale ældrepleje. Formålet er at skabe dybdegående viden om borgeres og pårørendes oplevelse af at modtage ældrepleje i faste, tværfaglige og selvstyrende teams. I rapporten udfolder vi, med afsæt i interviews og observationsbesøg hos borgere i tre kommuner, hvorledes ældreplejen i faste, tværfaglige og selvstyrende teams udspiller sig og forhandles i praksis, hvordan det opleves at modtage ældrepleje, samt hvilke faktorer der har særlig stor betydning for borgeres og pårørendes oplevelser af at modtage ældrepleje fra disse teams.

Ved at tage afsæt i borgeres og pårørendes oplevelser opnås borgeres og pårørendes egne perspektiver på, hvad der karakteriserer en god ældrepleje, samt hvad der kan bidrage til borger- og pårørendeoplevelsen af ældreplejen i den fremtidige organisering i faste, tværfaglige og selvstyrende teams.

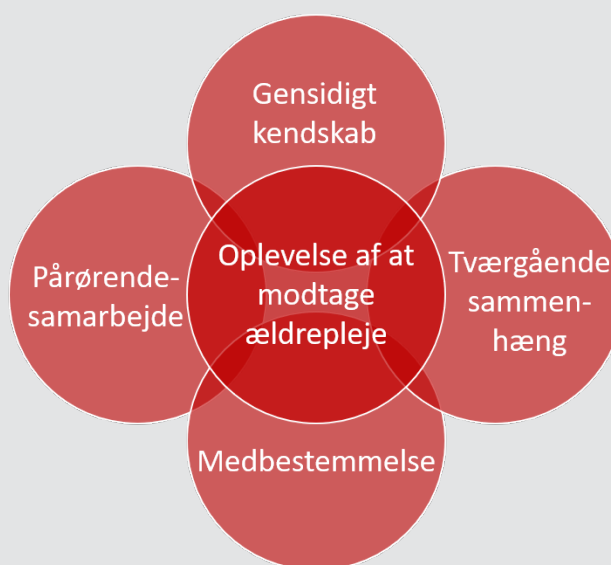
Gensidigt kendskab, tværgående sammenhæng, medbestemmelse og et godt pårørendesamarbejde er vigtige elementer i borgeres og pårørendes oplevelse af ældreplejen

Undersøgelsen viser, at det for borgere og deres pårørende har betydning for oplevelsen af at modtage ældrepleje (se Figur 1),

- at der opbygges et gensidigt kendskab mellem borger, pårørende og ældreplejens medarbejdere
- at der er tværgående sammenhæng mellem alle de kommunale medarbejdere og instanser, der indgår i borgerens ældrepleje
- at borgeren oplever at have indflydelse og medbestemmelse
- at pårørende (både samboende og ikke-samboende) oplever at blive inddraget og have et godt samarbejde med ældreplejen.

Disse elementer påvirker borgeres og pårørendes samlede oplevelse af ældreplejen, herunder om besøgene fra ældreplejens medarbejdere bliver en meningsfuld del af borgerens hverdag.

Figur **Fejl! Ingen tekst med den anførte typografi i dokumentet.** Fire faktorer, der påvirker borgeres og pårørendes oplevelse af at modtage ældrepleje fra faste, tværfaglige og selvstyrede teams



Kilde: Rapportens forfattere.

Gensidigt kendskab øger tryghed, muliggør en fælles rutine og øger ældreplejens sociale dimension

Et gensidigt kendskab og en indbyrdes relation mellem borgeren, de pårørende og ældreplejens medarbejdere har stor betydning for borgerens og de pårørendes oplevelse af ældreplejen. Et gensidigt kendskab kommer bl.a. til udtryk ved, at borgeren oplever det nemt og mindre indgribende at modtage ældrepleje. Når borgeren, dennes pårørende (særligt samboende) og medarbejderne kender hinanden godt, muliggøres en tættere relation, der skaber tryghed, større forståelse og fælles rutiner. Ligeledes muliggøres en særlig opmærksomhed, der faciliterer både det at modtage og at give ældrepleje. Denne opmærksomhed kan gøre det nemmere for medarbejdere at opdage forandringer hos borgeren, hvorved der hurtigere kan sættes foranstaltninger i gang for at imødegå disse. Tilsammen medvirker dette til, at borgere oplever at få den pleje og hjælp, de har brug for.

For mange borgere og samboende pårørende udgør ældreplejens besøg også en vigtig del af deres sociale liv, og oplevelsen af at have en indbyrdes relation giver derfor ekstra værdi for borgeren. I praksis oplever flere borgere og pårørende, at forudsætningerne for at opbygge en god relation til medarbejderne kan have trange kår, og flere oplever kun periodisk, at det er de samme medarbejdere, der kommer hver dag – bl.a. pga. sygemeldinger, ferieafvikling og uhensigtsmæssige praksisser for afløsning/vagtdækning på tværs af døgnnet set fra borgerens perspektiv. Mens borgere og pårørende generelt udtrykker stor forståelse for dette, skaber det fortsat frustrationer, usikkerhed og utryghed. Samtidig gør det det vanskeligere for borgeren, (samboende) pårørende og ældreplejens medarbejdere at skabe en god relation og fælles rutiner, der passer ind i hverdagen.

Tværgående sammenhæng mindsker borger- og pårørendeoplevelsen af at være bindeled

For borgere og pårørende er det afgørende at opleve en tværgående sammenhæng mellem ældreplejens medarbejdere, ikke kun på tværs af fagligheder, men også i alle døgnets timer. Når borgerne oplever tværgående sammenhæng, kommer det til udtryk ved, at medarbejdere i samme vagttag og på tværs af vagttag er opdateret på borgerens "dagsform", at medarbejdere er opkvalificeret til at løse tværfaglige opgaver, at tværfaglige opgaver er koordineret, og at det opleves, at kommunen fremstår som en helhed på tværs af kommunale instanser, som fx udfører (medarbejdere i ældreplejen) og myndighed (visitatorer).

Oplevelsen af sammenhæng udmønter sig således i, at ældreplejens medarbejdere samarbejder og har tværgående kendskab til borgerens situation. Derved undgår borgeren og dennes pårørende at agere bindeled og sammenhængsskaber, og det muliggør en løbende opfølgning på borgerens situation. Dette opleves at bidrage til den faglige kvalitet af ældreplejen, idet der bygges videre på tiltag, der er iværksat, og på den viden, der allerede er tilvejebragt.

Desuden kan en tværgående sammenhæng betyde, at ældreplejen opleves mindre indgribende i hverdagen, enten fordi der kommer færre medarbejdere, eller fordi der kommer medarbejdere på færre tidspunkter. For både borgeren og dennes pårørende ligger der også en tryghed i at vide, at der foregår en tværgående vidensudveksling, opfølgning og handling mellem ældreplejens medarbejdere.

Medbestemmelse skal muliggøres gennem et samspil mellem aktører, rammer og praksisser

For borgere og pårørende har det stor betydning at opleve at have indflydelse og medbestemmelse på den pleje og hjælp, man modtager. Behovet for medbestem-

melse og indflydelse træder frem både i forbindelse med opstart af ældreplejen – i mødet med visitationen – og i de behovstilpasninger, som sker løbende. Undersøgelsen viser dog, at mange borgere og pårørende oplever begrænsede muligheder for medbestemmelse. Det skyldes primært en række organisatoriske forhold, såsom visitationsmodellen, medarbejderens dagsplan/køreliste og de mulige dilemmaer, der kan opstå i forbindelse med pårørendes og borgeres forskellige perspektiver og opfattelser af borgerens behov. I de tilfælde, hvor borgere og pårørende oplever en form for medbestemmelse, har det dog stor betydning for deres oplevelse af ældreplejen, fordi den i højere grad opleves at opfylde borgerens behov.

Mens *selvbestemmelse* både er det, borgeren har ret til, og det, der fremhæves i reformer, udspil og i kommuners værdighedspolitikker, viser undersøgelsen, at der i højere grad er tale om medbestemmelse frem for selvbestemmelse, medmindre vi forbliver på niveauet om at sige ja eller nej til at modtage en ydelse. Borgere og pårørende oplever medbestemmelse som meningsfuldt, bl.a. fordi medbestemmelse indeholder det samarbejde og den afhængighed, som ifølge borgere og pårørende ligger i omsorg og ældrepleje.

Et tættere pårørendesamarbejde giver adgang til forskellige perspektiver og bedre forventningsafstemning

Undersøgelsen viser, at pårørende er en relevant gruppe at inkludere i undersøgelser af ældreplejen, men også i det konkrete samarbejde om borgerens ældrepleje. Det skyldes, at perspektivet ofte er forskelligt mellem borger og pårørende, men også mellem forskellige typer af pårørende (samboende, ikke-samboende). Derfor er det relevant at indtænke både samboende og ikke-samboende pårørende i pårørendeundersøgelser og i den daglige pårørendeinddragelse. Særligt de ikke-samboende pårørende oplever at have et andet perspektiv end borgeren, og disse pårørende efterlyser bedre mulighed for at blive hørt ved fx at få mulighed for at deltage i møder om borgerens fremtidige pleje og hjælp. Generelt vil en øget pårørendeinddragelse kunne skabe en bedre forventningsafstemning og et bedre samarbejde til gavn for både borgere og medarbejdere.

Det forventede positive potentiale ved faste, tværfaglige og selvstyrende teams er endnu ikke fuldt realiseret hos borgere og pårørende

Undersøgelsen viser, at selvom de deltagende kommuner har arbejdet med organiseringsformen i ældreplejen gennem flere år, så oplever mange borgere og pårørende ikke, at effekterne af organiseringsformen er udbredte. Undersøgelsen peger på, at de fleste borgere stadigvæk i høj grad oplever skiftende medarbejdere på trods af målsætningen om færre medarbejdere hos den enkelte borger i de faste, tværfaglige og selvstyrende teams. Ligeledes oplever flere borgere brud på

tværgående sammenhæng og at skulle være bindeled på tværs af eksempelvis vagt-lag, på tværs af fagligheder og på tværs af udfører og myndighed. Visitationen opleves afkoblet den praktiske virkelighed hos borgeren, hvilket sammen med udfordringer i forhold til gensidigt kendskab og tværgående sammenhæng samt strukturelle og organisatoriske forhold begrænser borgerens mulighed for medbestemmelse. Endelig oplever flere pårørende, at det er svært at blive inddraget, og ofte inkluderes pårørendes særlige viden og perspektiver således ikke, selvom det kunne være til gavn for borgere og medarbejdere.

De potentielle positive effekter ved organiseringsformen er således endnu ikke fuldt realiseret hos mange borgere og pårørende, på trods af at borgere og pårørende generelt set bakker op om organiseringsformen. Fordi effekterne ikke har forplantet sig fuldt ud hos mange borgere og pårørende, kan kontrasten mellem den retorik om faste, tværfaglige og selvstyrende teams, som høres i kommunen, ældreplejen og i medierne, og den oplevede virkelighed dog være stor. Retorikken kan betyde forestillinger og forventninger om, at ældreplejen nu bliver bedre – særligt knyttet til, at der vil komme færre medarbejdere i hjemmet – og de oplevede erfaringer kan således føre til skuffelse og utilfredshed.

Overordnet er indtrykket set fra et borger- og pårørendeperspektiv, at organiseringsformen betyder en positiv forskel, når den lykkes. I praksis er der dog mange faktorer, der kan hindre, at dette lykkes. Det viser, at arbejdet med implementeringen af de faste, tværfaglige og selvstyrende teams er en kontinuerlig proces, der kræver et fortsat udviklingsarbejde, før borgere og pårørende i større grad vil opleve det positive aftryk af organiseringsformen.

Centrale fokusområder i den fremtidige organisering i faste, tværfaglige og selvstyrende teams: borgerfokuserede mål, tættere pårørendesamarbejde og opmærksomhed på strukturelle og organisatoriske forhold

De empiriske fund i denne undersøgelse viser, at der er et fortsat behov for at sætte borgeren i centrum i det fortsatte arbejde med organiseringsformen. De centrale faktorer (gensidigt kendskab, tværgående sammenhæng, medbestemmelse og pårørendesamarbejde), som udpeges i undersøgelsen, kan med fordel stå som retningsgivere for det lokale arbejde med at fastsætte borgerfokuserede mål for ældreplejen. Via borgerrettede mål sikres, at den ældrepleje, der udvikles, er meningsfuld for borgere og pårørende.

Et andet centralt fokusområde er behovet for et tættere samarbejde med pårørende, særligt i den enkelte borgers ældrepleje. Dette kræver en styrket kommunal indsats for at inddrage og støtte pårørende som aktive medspillere. Desuden er det relevant at indtænke både samboende og ikke-samboende pårørende i pårørende-

undersøgelser og i pårørendeinddragelse i hverdagen for derved at sikre, at de forskellige perspektiver, som hhv. borgere og pårørende og forskellige typer af pårørende har, bliver belyst og inddraget.

Det tredje centrale fokusområde er en opmærksomhed på de strukturelle og organisatoriske forhold, der har indvirkning på borgeres og pårørendes mulighed for at opleve gensidigt kendskab, tværgående sammenhæng, medbestemmelse og et godt pårørendesamarbejde.

Fakta om undersøgelsen

Undersøgelsen er et observations- og interviewstudie, og datagrundlaget består af:

- observationsbesøg i 30 borgeres hjem i forbindelse med besøg af ældreplejens medarbejdere
- interviews med 29 borgere, 6 samboende pårørende og 17 ikke-samboende pårørende
- interviews med 3 kommunale ledere.

Undersøgelsen er afgrænset til den kommunale ældrepleje, der modtages i eget hjem i regi af faste, tværfaglige og selvstyrende teams.

Dataindsamlingen har fundet sted i tre kommuner, der er valgt som eksempler på kommuner, der vurderes at være kommet langt i arbejdet med udvikling og implementering af faste, tværfaglige og selvstyrende teams, og som samtidig er forskellige i deres organisering.

I rapporten præsenteres en samlet tværkommunal analyse, der tager afsæt i borger-pårørendeperspektivet. Dermed er afsættet borgeres og pårørendes forståelser og opfattelser, herunder også i forhold til opfattelsen af, hvilke ydelser der modtages i de faste, tværfaglige og selvstyrende teams.

Undersøgelsen er rekvireret af Videnscenter for værdig ældrepleje, og dataindsamlingen er gennemført i 2024.

Læs mere om datagrundlag og metode i kapitel 7.

Hovedresultater: Borgeres og pårørendes oplevelse af ældrepleje i faste, tværfaglige og selvstyrende teams
VIVE/2025
HR_302885