

Kvalitetsstandard for forebyggende hjemmebesøg "Seniorsamtaler"

1. Hvad er ydelsens lovgrundlag?	Lov om social service § 79 a.
2. Hvilket behov dækker ydelsen?	Hvidovre Kommune tilbyder ældre borgere forebyggende hjemmebesøg, herefter kaldet seniorsamtaler, med henblik på, at bidrage til borgernes sundhed og sociale trivsel.
3. Hvad er formålet med ydelsen?	<p>Formålet med seniorsamtalerne er, at støtte borgerne i at bruge egne ressourcer og lokale tilbud, så de kan fortsætte den hverdag, de ønsker, længst muligt. Borgerne modtager i forbindelse med seniorsamtalen råd og vejledning om sundhedsfremmende og forebyggende aktiviteter og støttemuligheder.</p> <p>For afgrænsede risikogrupper af ældre borgere er formålet med seniorsamtalerne desuden, at støtte borgerne i at fastholde eller genvinde en god trivsel, når de har oplevet eller oplever en svær periode i livet.</p>
4. Hvad indgår i ydelsen?	<p>En seniorsamtale er en struktureret samtale om den ældres liv og ressourcer. Samtalen lægger vægt på sociale forhold og på hvordan den ældre kan fastholde eller forbedre sin trivsel og sundhed, både mentalt og fysisk. Seniorsamtaler tilbydes både som individuelle samtaler og som aktiviteter i grupper.</p> <p>De individuelle samtaler er typisk uopfordrede, anmeldte besøg i borgerens hjem.</p> <p>De gruppebaserede seniorsamtaler er fælles arrangementer til alle målgrupperne, og er et alternativ til et individuelt besøg i borgerens eget hjem.</p>
5. Hvilke værdier og holdninger skal ydelsen afspejle?	Det har stor betydning, at der tages hensyn til de ældres individuelle forhold og behov i tilrettelæggelsen af både de individuelle samtaler og gruppeaktiviteterne. Seniorsamtalerne bliver derfor tilrettelagt fleksibelt, og de gruppebaserede tilbud har varierende indhold. Borgeren vælger selv hvilken form for seniorsamtale, vedkommende ønsker.
6. Hvem kan modtage ydelsen?	<p>Følgende borgere modtager tilbud om seniorsamtaler:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Alle borgere tilbydes en seniorsamtale i det år, de fylder 75 år.

2. Borgere, der er fyldt 80 år, modtager et årligt tilbud om en seniorsamtale.
3. Følgende særlige grupper mellem 65-79 år kan få tilbudt en seniorsamtale ved behov:
 - Ældre, som har mistet nær pårørende
 - Ældre, med alvorligt syg nær pårørende
 - Ældre, der udskrives fra sygehus
 - Ældre, der afslutter rehabiliteringsforløb

Borgere, der modtager både personlig og praktisk hjælp efter § 83 i Lov om social service tilbydes, ved behov, også seniorsamtaler, når de falder indenfor ovenstående særlige grupper.

Hvis en borger på 65 år eller derover falder udenfor de afgrænsede målgrupper, kan vedkommende alligevel tilbydes en seniorsamtale. Dette kan ske på baggrund af en individuel og konkret vurdering af, at vedkommende vil kunne profitere af tilbuddet.

7. Ydelsens omfang?

I det år borgerne fylder 75 år, tilbydes de en seniorsamtale. Borgere på 80 år tilbydes årligt en seniorsamtale. De særlige grupper mellem 65-79 år tilbydes, ved behov, en samtale.

Tilbuddet til de særlige grupper bliver givet i forbindelse med, at Hvidovre Kommune får viden om, at borgeren oplever belastninger, der kan medføre nedsat fysisk, mental eller social trivsel.

Som udgangspunkt tilbydes borgerne én samtale om året. Ved behov for flere samtaler eller deltagelse i flere senior-arrangementer, aftales dette individuelt med borgeren.

Hvis almindelig vejledning ikke kan løse eventuelle problemer kan de forebyggende medarbejdere være behjælpelige med, at henvise til det relevante sted.

8. Kompetencekrav til udføreren?

Seniorsamtalerne varetages af medarbejdere, der er egnede til at vejlede om sundhedsfremmende aktiviteter og til at indgå i en generel dialog om trivsel, dagligdags aktivitet, socialt netværk mv. Medarbejderne er godt orienteret om bl.a. aktivitets- og samværsmuligheder i frivilligt regi. Derudover har de et grundigt kendskab til sociale og sundhedsmæssige forhold.

<p>9. Hvad koster ydelsen?</p>	<p>Det er gratis at modtage en seniorsamtale.</p>
<p>10. Hvad er kommunens kvalitetsmål?</p>	<p>Kommunens kvalitetsmål er, at målgrupperne modtager tilbud om seniorsamtaler, og at målgruppen oplever, at seniorsamtalerne giver relevant viden til gavn for både deres sundhed, mentale og fysiske trivsel.</p>
<p>11. Hvordan følges op på ydelsen?</p>	<p>De individuelle seniorsamtaler udføres med afsæt i et dialogredskab. Dialogredskabet skaber overblik og struktur i samtalen, og støtter borgeren og medarbejderen i dialogen, der omhandler borgerens sundhed og trivsel i hverdagen.</p> <p>De individuelle og gruppebaserede seniorsamtaler vil blive tilrettelagt, så den ældre oplever sammenhæng og kontinuitet i forbindelse med seniorsamtaler og – arrangementer, også over en årrække.</p>
<p>12. Er der særlige forhold at tage hensyn til?</p>	<p>Hvidovre Kommune bliver ikke automatisk orienteret om borgere, der falder indenfor de særlige grupper af ældre borgere.</p> <p>Implementeringen af seniorsamtalerne vil derfor lægge vægt på, at klæde kommunale medarbejdere, der møder de ældre borgere, på, så de kan vurdere og henvise til muligheden for at modtage en seniorsamtale. Henvisningen vil blive tilrettelagt på en måde, så de forebyggende medarbejdere aktivt og målrettet kan opsøge borgerne efterfølgende.</p> <p>Centrale kommunale medarbejdere er i denne forbindelse: leverandører af hjemmehjælp, hjemmesygeplejen, visitatorer, udskrivningskoordinatorer, Aktivitetscentret, medarbejdere i Sundhedscenteret m.m.</p> <p>Når en borger i de særlige grupper er interesseret i at modtage en seniorsamtale, anmodes der om borgerens kontaktoplysninger, som efter borgerens samtykke videregives til medarbejdere med ansvar for seniorsamtalerne.</p> <p>Implementeringen af seniorsamtaler, herunder udviklingen af informationsmaterialer, samtaleredskab osv. skal baseres på de bidrag, der er kommet i forbindelse med spørgeskemaundersøgelsen blandt målgruppen og workshoppen med deltagelse af interessenter, medarbejdere, foreninger osv. i foråret 2016.</p> <p>Implementeringsprocessen skal ligeledes have fokus på, at understøtte at Ældrerådet, Ældresagen, pensionistforeninger, praktiserende læger, beboerforeninger, apoteker, bedemænd, præster m.m. har viden og</p>

informationsmateriale om seniorsamtaler, der ved behov, kan videregives til borgere, der kan have gavn af en seniorsamtale.

BILAG 1: KONCEPT FOR FOREBYGGENDE HJEMMEBESØG I HVIDOVRE KOMMUNE

Baggrund

Lovgivning

Den 1. januar 2016 blev loven om forebyggende hjemmebesøg ændret. Det betyder, at kommunalbestyrelsen skal tilbyde et forebyggende hjemmebesøg til alle borgere, i deres fyldte 75 år. Borgere der er fyldt 80 år skal tilbydes mindst 1 forebyggende hjemmebesøg om året. Samtidig forpligtes kommunalbestyrelsen til at tilbyde forebyggende hjemmebesøg efter behov til særlige risikogrupper i alderen 65 år til 79 år.

Et forebyggende hjemmebesøg er en helhedsorienteret samtale, hvor forhold i den ældres liv, der er relevante for den ældres sundhed og trivsel, drøftes.

Samtalen lægger stor vægt på emner, der berører borgerens sociale liv. Borgerne skal have råd og vejledning om relevante tilbud og aktiviteter, der er forebyggende og sundhedsfremmende, og som kan øge borgerens tryk og trivsel.

Forebyggende hjemmebesøg kan være individuelle besøg og samtaler, der afholdes i borgerens hjem. Forebyggende hjemmebesøg kan også tilbydes som fælles arrangementer i grupper.

Nationale undersøgelser og anbefalinger

Ifølge Hjemmehjælpskommissionen, juli 2013, er der i løbet af de sidste 15 år sket en stigning i antallet af år, hvor ældre mennesker forventes at leve uden begrænsninger i funktionsevnen. Gruppen af 75+ årige ser derfor i dag væsentlig anderledes ud end da de forebyggende hjemmebesøg blev indført i 1995. Samtidig viser tal om ældreområdet også, at der er klare sociale forskelle i forekomsten og fordelingen af sundhed og sygdom i ældrebefolkningen.

Ældre borgere, der oplever livsforandrende begivenheder eller vanskelige livsfaser, skal tilbydes et forebyggende hjemmebesøg. Undersøgelser og erfaringer peger på konkrete grupper af ældre borgere fra 65 år der er i større risiko for nedsættelsen af funktionsevnen end andre.

Effekten af forebyggende hjemmebesøg er belyst i en kortlægning af viden og evidens på forebyggelsesområdet fra 2013. Kortlægningen pegede på, at der findes evidens for, at forebyggende hjemmebesøg kan bidrage til at forbedre funktionsevnen samt reducere funktionsevnetab blandt ældre, der har en relativt god funktionsevne og selv kan klare en stor del af opgaverne i hverdagen. Desuden er der undersøgelser, der har vist, at effekten af de forebyggende hjemmebesøg er større for 80-årige sammenlignet med 75-årige.

Udvikling af koncept for forebyggende hjemmebesøg i Hvidovre

Konceptet for Hvidovre Kommunes tilbud om forebyggende hjemmebesøg udvikles i et tæt samarbejde med brugere og medarbejdere.

Resultater fra workshop

Ældrerådet og kommunen har sammen afholdt en workshop, hvor repræsentanter fra foreninger, aktivitetstilbud, Risbjerg Kirke og medarbejdere med viden om målgrupperne for forebyggende hjemmebesøg deltog.

Workshoppen gav en række vigtige input til det videre arbejde med de forebyggende hjemmebesøg blandt andet i forhold til, hvordan de ældre bedst kontaktes, hvad kontakten skal lægge vægt på, og hvor tilbuddet skal holdes.

Resultaterne fra workshoppen indgår i udviklingen af konceptet for forebyggende hjemmebesøg herunder kvalitetsstandard. Resultaterne vil også indgå i det videre arbejde, når der bliver udviklet informationsmateriale til borgere og interessenter, og når der bliver udviklet redskaber til selve tilbuddet.

Tilbuddets navn

En vigtig pointe fra workshoppen er, at titlen "Forebyggende hjemmebesøg" kan gøre, at nogle borgere ikke synes, at det er et tilbud de har behov for, og at de derfor vælger det fra. Det blev foreslået, at forebyggende hjemmebesøg i stedet kaldes for en "seniorsamtale". Forslaget er indarbejdet i kvalitetsstandard.

Kontaktform

En anden vigtig pointe fra workshoppen var, at materialet til borgerne skal være personligt og interessant: "*Information skal udformes anderledes, mere livlig og iøjnefaldende billeder. Mere nærværende/personligt/med navn*" (citat fra workshop). Derfor bliver der, når kvalitetsstandard er godkendt udviklet et nyt brev til borgerne, hvor både sprog og layout vil bygge på inputtene fra workshoppen.

Derudover udarbejdes der en informationsfolder, som i et let forståeligt sprog fortæller om de forebyggende hjemmebesøg. Folderen vil være en del af det materiale, som borgerne modtager, det gælder både de borgere, der inviteres målrettet, men også borgere i særlige grupper, der som det fremgår andet sted i notatet vil være omfattet af tilbuddet.

Kontakt til særlige grupper

Der er en række særlige målgrupper, som er omfattet af tilbuddet, men som kommunen ikke automatisk får oplysninger om. På workshoppen blev der peget på en række relevante medarbejdere, butikker, foreninger, læger, kirker med mere, som kan være med til at informere om og henvise de særlige grupper til et forebyggende hjemmebesøg.

Derudover blev følgende steder udpeget, som vigtige steder at informere om de forebyggende hjemmebesøg: KABS, gadeplansmedarbejdere, caféer, Medborgercaféen, kirker, apotek, beboerformænd, bedemænd, gårdmænd og gadeplansmedarbejdere.

Anden information om forebyggende hjemmebesøg

Workshoppen skabte også opmærksomhed på, at det vil være hensigtsmæssigt, at orientere om de forebyggende hjemmebesøg gennem annoncer i lokale blade og aviser, såsom i Ældrerådets blad og også med spots i lokalradioen. Der var også et forslag om, at der blev udarbejdet et videoklip, der oplyser om indholdet af et forebyggende hjemmebesøg.

Der opstod en idé om, at der blev uddannet ressourcepersoner, der kunne opspore og være kontaktperson for henvendelser vedr. borgere med behov for et forebyggende hjemmebesøg.

Derudover kunne der udvikles et tiltag kaldet *"Tag en ven med"*, hvor borgernes opfordres til at følges med en beboer i opgangen eller fra bebyggelsen til et gruppebaseret seniorarrangement.

Afvikling og placering af forebyggende hjemmebesøg

Der var flere deltagere på workshoppen, der beskrev, at såfremt der blev tilbudt kørsel i forbindelse med et gruppebaseret besøg, så ville det medføre et forøget deltagerantal.

Det blev foreslået, at de gruppebaserede aktiviteter holdes lokalt og tæt på borgernes hjem frem for på Rådhuset. Nogle deltagere pegede på, at arrangementer afholdt på Rådhuset kan afholde nogle borgere fra at deltage.

En god start

Det blev, på workshoppen, fremhævet som afgørende, at der etableres en god dialog første gang en forebyggende samtale eller arrangement skal afholdes: "Vigtigt at der er god dialog ved det første besøg" (citat fra workshop).

Seniorsamtalerne bliver gennemført af medarbejdere, der har faglige kompetencer til at vejlede om sundhedsfremmende aktiviteter og til at indgå i en generel dialog om trivsel, hverdagsaktivitet, socialt netværk mv. Medarbejderne er godt orienteret om bl.a. aktivitets- og samværsmuligheder i frivilligt regi. Derudover har de et grundigt kendskab til sociale og sundhedsmæssige forhold. For at styrke dialogen, vil der vil de individuelle samtaler blive udviklet et dialog-redskab, som borgeren og medarbejderen sammen kan bruge til at komme omkring relevante emner, der har betydning for borgerens trivsel og sundhed.

Hensyn til den enkeltes ønsker

På workshoppen blev det italesat, at det har stor betydning, at der tages hensyn til de ældres individuelle forhold og behov i tilrettelæggelsen af seniorsamtalerne. Besøgene skal være fleksible, og borgerne skal selv vælge hvilken form for seniorsamtale (individuel eller gruppebaseret), borgeren ønsker. Det blev foreslået, at der blev afholdt informationsarrangementer 3-4 gange om året om sundheds- og aktivitetstilbud.

Det blev tilkendegivet at der er mange tiltag i Ældrelin, der hensigtsmæssigt kan tænkes sammen med tilbuddet om forebyggende hjemmebesøg.

Workshoppen beskrev også at man i tilrettelæggelsen af indholdet, skal have fokus på; *"Hvad kan – og vil- borgeren?"* (citat fra workshop), og så er det *"Vigtigt med forplejning, tiltrækker deltagere"* (citat fra workshop).

Målgrupperne

Deltagerne på workshoppen drøftede målgrupperne for forebyggende hjemmebesøg. Nedenfor beskrives nogle af de tilkendegivelser der kom frem på workshoppen:

Workshoppens deltagere mente ikke, at de 75 årige generelt var så sårbare, at de ville have brug for en individuel samtale i deres hjem *"75-årige er ikke gamle"* (citat fra workshop). Det blev vurderet, at et gruppebaseret tilbud, muligvis over flere gange ville være mest relevant, *"Der er stemning for at der er gruppe-baserede tema-grupper"*, *"Større mulighed for gruppe, spændende foredrag"* (citat fra workshop).

Workshoppen skabte opmærksomhed på, at 80-årige kan være mere skrøbelige, og derfor vil kunne have større gavn af et individuelt tilbud om et forebyggende hjemmebesøg. Hele konceptet omkring de forebyggende hjemmebesøg, vil sikre, at hvis en borger har brug for tilbud og støtte ud over det forebyggende hjemmebesøg som fx personlig og praktisk hjælp eller hjælpemidler, kan de

forebyggende medarbejdere hjælpe med at formidle kontakt til den relevante instans. Ved behov for flere samtaler eller deltagelse i et forløb indeholdende flere senior-arrangementer, aftales dette med borgeren. Dette er indarbejdet i forslaget til kvalitetsstandard.

Deltagerne på workshoppen beskrev, at de særlige grupper af ældre kan være vanskelige at få etableret kontakt til, hvis de ikke i forvejen modtager hjælp og støtte. En pointe var at, det kunne være *"tabu at bede om hjælp, og derved udstille sig selv"* (citater fra workshop).

Workshoppens deltagere udpegede følgende mulige grupper af ældre, der ansås for at være særligt sårbare: Handicappede, alkoholikere (misbrugere), psykisk syge, ensomme enkemænd og -enker, enlige, ensomme og isolerede borgere.

Borgere, der modtager både praktisk og personlig hjælp har ikke hidtil været omfattet af tilbuddet om forebyggende hjemmebesøg. På workshoppen blev der givet udtryk for, at de forebyggende hjemmebesøg kunne medvirke til at modarbejde ensomhed og social isolation, også for de borgere der modtager personlig og praktisk hjælp.

Resultater fra spørgeskemaundersøgelse

Ældrerådet tog initiativ til, at der, i forbindelse med de årlige pensionist-skovture, blev gennemført en spørgeskemaundersøgelse. 410 borgere har i forbindelse med skovturene svaret på et spørgeskema. Spørgeskemaundersøgelsens resultater har bidraget til, at afdække borgernes motivation i forbindelse med forebyggende hjemmebesøg. I skemaet blev spurgt til fx hvilke emner indenfor sundhedsfremme og forebyggelse borgerne interesserer sig for, og hvad borgerne tænker om individuelle besøg i deres hjem og tilbud om et fælles arrangement sammen med andre borgere.

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at omkring halvdelen af alle borgere, der har besvaret spørgeskemaet, er interesseret i at deltage i både større og mindre gruppebaserede arrangementer og tilbud.

Spørgeskemaundersøgelsen viser desuden, at gruppen af 75-79-årige generelt er mere interesseret i at tilbud om motion, sundhed, kulturelle og sociale aktiviteter, end de 80-årige og opefter.

Borgere under 75 år, som bor alene, har stor interesse i gruppebaserede foredrag (54 %) og kulturelle aktiviteter (54 %). Borgere der er 75 år og ikke bor alene, er derimod mindre motiveret for at deltage i gruppebaserede foredrag (34 %) og kulturelle aktiviteter (34%).

Koncept for forebyggende hjemmebesøg

Resultaterne fra workshoppen og spørgeskemaundersøgelsen, danner sammen med de nationale anbefalinger, forskningsresultater og lovgivningen et solidt grundlag for, hvordan Hvidovre Kommune tilrettelægger og udvikler de forebyggende hjemmebesøg.

I kvalitetsstandarden kommer det blandt andet til udtryk i titlen på tilbuddet, afgrænsningen af, hvilke særlige målgrupper af sårbare ældre, der i Hvidovre kan tilbydes et forebyggende hjemmebesøg og den særlige opmærksomhed der vil være på information om tilbuddet.

Alt den foreliggende viden indgår i udformningen af informationsmateriale, udviklingen af et dialogredskab til de individuelle samtaler, og form og indhold på de gruppebaserede tilbud. Alt materialet bliver hermed udformet indenfor rammerne af kvalitetsstandarden og med afsæt i de idéer og anbefalinger der ligger fra workshoppen og spørgeskemaundersøgelsen samt relevante nationale anbefalinger og forskningsresultater.

I det følgende beskrives konceptet for de forebyggende hjemmebesøg.

Tilbuddets titel

Forebyggende hjemmebesøg kaldes i Hvidovre Kommune "Seniorsamtaler".

Målgrupper

1. Alle borgere tilbydes en seniorsamtale i det år de fylder 75 år.
2. Borgere, der er fyldt 80 år, modtager et årligt tilbud om en seniorsamtale.
3. Følgende særlige grupper mellem 65-79 år kan få tilbudt en seniorsamtale ved behov:
 - Ældre, som har mistet en nær pårørende
 - Ældre, med alvorligt syg nær pårørende
 - Ældre, der udskrives fra sygehus
 - Ældre, der afslutter rehabiliteringsforløb

Borgere, der modtager både personlig og praktisk hjælp efter § 83 i Lov om social service tilbydes, ved behov, også seniorsamtaler, når de falder indenfor de ovenstående særlige målgrupper.

Hvis en borger på 65 år eller derover falder udenfor de afgrænsede målgrupper, kan vedkommende alligevel tilbydes en seniorsamtale. Dette kan ske på baggrund af en individuel og konkret vurdering af, at vedkommende vil kunne profitere af tilbuddet.

Frit valg mellem tilbuddene

Når borgerne tilbydes en Seniorsamtale, kan borgeren selv vælge mellem en individuel samtale i eget hjem eller et gruppebaseret tilbud. Hvis der er borgere, som har brug for flere tilbud aftales dette individuelt med den enkelte borger.

Information til borgeren

Borgerne modtager et individuelt skriftligt tilbud om en seniorsamtale. I tilbuddet vil der være en konkret dato for besøget i borgerens hjem. I forbindelse med det skriftlige tilbud, modtager borgerne information om formålet med og indholdet af samtalen. Informationen beskriver ligeledes indholdet i seniorarrangementerne.

I det skriftlige tilbud informeres borgeren om, at seniorsamtalen er et frivilligt tilbud, som borgeren kan takke nej til. Borgeren informeres også om, hvordan borgeren kan vælge mellem en individuel seniorsamtale eller et fælles seniorarrangement.

Borgeren bliver bedt om, at tilkendegive telefonisk om vedkommende ønsker en seniorsamtale, herunder om borgeren ønsker en individuel samtale eller vil deltage i et seniorarrangement.

Borgere, der har afslået tilbuddet om en seniorsamtale, har fortsat mulighed for, at bede om en seniorsamtale på et senere tidspunkt samme år. Samtalen kan være enten individuel eller fælles afhængig af borgerens ønsker.

Kontaktinformation til den afdeling, der tilrettelægger seniorsamtalerne, fremgår af informationsmaterialet. Tidspunkter og temaer for de fælles senior-arrangementer vil blive annonceret i lokale medier og på Hvidovre Kommunes Hjemmeside. Tilmelding til senior-arrangementer skal ske forud for fremmøde og deltagelsen registreres. Registreringen af

deltagelsen dokumenterer, at borgeren har modtaget en senior-samtale. Hvis en borger tilmelder sig et fælles seniorarrangement, modtager vedkommende ikke en direkte skriftlig henvendelse med et tilbud om en individuel seniorsamtale i hjemmet samme år.

For de særlige målgrupper vil borgere, som er interesseret i, at modtage en seniorsamtale blive bedt om, at aflevere kontaktoplysninger, som efter borgerens samtykke videregives til medarbejdere med ansvar for seniorsamtalerne.