

## NYT FRA DE KLEMTE OG DE GLEMTE – NUMMER 7

I sidste udgave af erfaringsopsamlingen kunne vi berette om de konsekvenser, som de uklare og modstridende retningslinjer får for svækkede personer og deres pårørende på landets plejehjem og bosteder.

I denne uge deler vi fortællinger om nogle af de konflikter mellem ledelse/plejepersonale og beboere/pårørende, som bl.a. udspringer af de uklare retningslinjer.

### **Konflikter mellem ledelse/plejepersonale og beboere/pårørende**

Når det kommer til konflikter omkring retningslinjerne for besøg, modtager vi i vores rådgivnings-samtaler og i kontakten med medlemmerne mange henvendelser om:

- Pårørende, som er dybt frustrerede, fordi praksis og retningslinjer fremstår meningsløse
- U hensigtsmæssig eller sammenbrudt kommunikation mellem ledelse/plejepersonale og beboere/pårørende
- Mistillid og tilspidsede konflikter mellem ledelse/plejepersonale og beboere/pårørende
- Pårørende, som oplever, at plejepersonalet modarbejder og truer dem

### **Konkrete eksempler fra vores kontakt med de berørte:**

- En kvinde, der selv bor i plejebolig, fortæller, at hendes medbeboere går til og sygner hen på grund af isolationen. Ledelsen på plejecentret vil ikke gå i dialog, men afviser ethvert initiativ fra både beboere og pårørende.
- En hustru ringer, mens hun står på sin mands plejecenter, for at få rådgivning om en tilspidset konflikt med personalet, der er opstået, fordi personalet nægter hende at gå tur med manden.
- En pårørende skriver: ”Jeg har brug for at komme af med min sorg over, at der ikke er større forståelse fra personalet. Det gør jo, at man også kan blive bekymret for, om de behandler de gamle ordentligt. De gamle kan jo ikke sladre, når de ikke husker.”
- En datter fortæller i vrede vendinger om en oplevelse på sin mors plejehjem, hvor personalet overfusede og smækkede døren i hovedet på hende, da hun ville hente moren hjem på besøg. Hun beskriver personalet som ’Coronapoliti’.
- En hustru fortæller om et besøg i besøgsteltet på sin mands plejehjem. Manden har demens og hører dårligt, så hun var nødt til at læne sig mod ham for, at han kunne høre hende. Da hun kom hjem, ringede plejepersonalet og advarede hende mod at komme så tæt på sin mand en anden gang. Da hun sagde, at det ville hun ’prøve på’, svarede personalet: ”Du skal ikke bare prøve. Hvis du gør det igen, får du forbud mod besøg!”
- En hustru til en mand med svær demens ville booke tid til at besøge sin mand på plejehjemmet, men blev afvist af personalet, fordi manden havde udpeget en anden besøgsparørende. Hun fortæller: ”Jeg forstår godt, at min mand gerne ville se sin gamle ven, men han døde altså for år tilbage. Jeg har til gengæld besøgt min mand flere gange om

ugen i de fem år, han har boet på plejecenteret. Lige pludselig er det, som om de ikke aner, hvem jeg er. Jeg var vred og ked af det, da jeg måtte ringe og argumentere med lederen for at få lov til at se min egen mand.”

- En pårørende skriver: ”Jeg har stor forståelse for, at personalet også er presset. Det er bare som om, noget personale ikke magter at se situationen fra flere vinkler og heller ikke forvalter den magt, de har fået, særlig etisk.”
- En pårørende fortæller: ”Jeg har ringet hver dag, mens der var besøgsforbud, for at holde min mors humør oppe. I den forbindelse har jeg oplevet at blive afvist af personalet med besked om, at de virkelig ikke kan køre alle 79 beboere ind på værelset for at tale i telefon. Jeg er bekymret for, at nedlukningen har ført til en forræelse af noget af personalet.”

Med uklare retningslinjer omkring besøgsrestriktioner er det i mange tilfælde op til den enkelte institution selv at tolke og håndhæve retningslinjerne. Udover at resultere i uensartede og ulogiske praksisser, leder de uklare retningslinjer til konflikter mellem ledelse/plejepersonale og beboere/pårørende. Plejepersonale, der tvinges til at agere ordensmagt, fanges mellem rigide regler og frustrerede pårørende. Personalet må stå på mål for udmøntningen af regeringen og myndighedernes retningslinjer, som de ikke selv har indflydelse på og måske er uenige i.

Genåbningen fokuserer primært på at skabe livskvalitet for alle andre end personer i øget risiko og deres pårørende. Vores medlemmer spørger, hvornår det bliver deres tur. Vi håber derfor, I vil tage vores erfaringer med i jeres videre arbejde, så livskvaliteten for svækkede mennesker og deres pårørende genoprettes med opmærksomhed både på den fysiske og den mentale trivsel.

#### **OM NYT FRA DE KLEMTE OG DE GLEMTE**

Siden Coronakrisens begyndelse har vi i Alzheimerforeningen, Parkinsonforeningen, Pårørende i Danmark og Ældre Sagen tilsammen modtaget rigtig mange henvendelser fra personer i øget risiko for Coronavirus og deres pårørende. Vi ligger derfor hver især inde med en betydelig viden om de problemstillinger og udfordringer, som optager dem i deres dagligdag – en viden, som vi har besluttet at samle sammen og dele med jer.

Vi vil fremover jævnligt udsende en fælles erfaringsopsamling, hvor vi fremhæver og deler eksempler på nogle af de temaer og udfordringer, som i særlig grad ser ud til at berøre de mennesker, der er afhængige af hjælp, og deres pårørende.

Formålet med erfaringsopsamlingen er at dokumentere og videreformidle, hvad der rør sig i virkelighedens verden til relevante myndigheder og organisationer. På den måde håber vi, at vores viden kan give jer indblik i, hvordan virkeligheden ser ud for svækkede personer og deres pårørende.