

Døgnbemandede vagtcentraler i Danmark



Tunstall

Indhold

Indledning	3
Hjemmeplejen og vagtcentraler	4
Bemandet og ubemandet vagtcentral	5
Hvorfor vælge en <i>bemandet</i> vagtcentral	6
Vagtcentral som bagvagt	6
Hjælp – døgnet rundt	7
Alarmoperatører	11
Personalesikkerhed	13
Personalesikkerhed i ydertimerne	14
Personalesikkerhed for udekørende personale	14
GPS-tracking	16
GPS – så er man da sikret?	18
Ældre og nødkald	19
Hvordan har de ældre det med at kalde hjælp via nødkald?	22
Flere e-bøger	24
Kort om Tunstall	26

Indledning

Du har nu åbnet den første publikation, der giver et billede af bemandede vagtcentraler i Danmark. Seks forskellige bemandede vagtcentraler har indgået i vores research, der også dækker kunder hos de forskellige leverandører. Samlet set har vi foretaget interviews af flere medarbejdere fra 16 forskellige kommuner. Derudover får du indblik i et igangværende forskningsprojekt, der ser på nødkaldet og dets betydning fra et ældreperspektiv.

Hvorfor vælger en række kommuner en bemandet vagtcentral fremfor en ubemandet? Hvad er de ældre borgeres opfattelse af, at have et nødkald i eget hjem? Hvad består alarmoperatørernes arbejde i? Det er nogle af de spørgsmål, som vi giver dig svar på.

Du kan også læse, at bemandede vagtcentraler kan varetage GPS-tracking og er særligt opmærksomme, når de inddrages i sikkerheden for plejepersonalet.

God læselyst.



Hjemmeplejen og vagtcentraler

Hjemmehjælpsordningen blev etableret i 1958 som et led i kommunernes tilbud til borgere med behov for personlig pleje og praktisk hjælp til opgaver, som normalt udføres i hjemmet. Ordningen afløste bestemmelserne om husmoderafløsning, der blev indført i 1949.

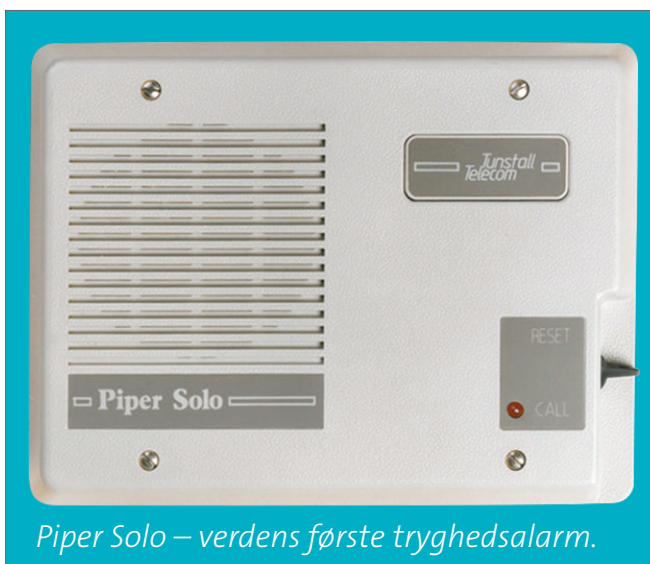
Op gennem 1960'erne og 1970'erne fik de ældre borgere hjælp til en række forskellige opgaver. Hjemmehjælperen havde bedre tid og aftalte med borgeren, hvad der skulle laves. Det kunne være rengøring, indkøb, madlavning, tøjreparationer eller en god snak. Hjemmehjælperen skulle kunne lidt af hvert, da borgerens behov var i fokus.

I 1980'erne kunne hjælpen stadig planlægges efter borgerens behov, men rengøring var efterhånden blevet den primære opgave. Samtidig begyndte teknologi stille og roligt at vinde frem i hjemmeplejen. Værd at nævne i den forbindelse er, at den engelske virksomhed *Tunstall* producerede verdens første tryghedsalarm/nødkald i 1982.

Teknologien betød, at borgere kunne tilkalde hjælp fra eget hjem, når de trykkede på tryghedsalarmen eller en lille tilhørende alarmsender.

I Danmark kom der forskellige typer tryghedsalarmer. *Tele Danmark* var de første, som tilbød en løsning til borgere i eget hjem. Tryghedsalarmen blev forbundet med telefonstikket, så der kunne ringes op via telefonnettet. Alarmkaldet gik dengang til brand- eller Falckstationen, som derefter kontaktede hjemmeplejen via lukkede radiosystemer og OPS (Det Offentlige Personsøger System). I hjemmeplejen var det dog ganske få personer, som kunne kontaktes, da priserne på kommunikationsudstyr var ganske store i forhold til det, vi kender fra mobiltelefoner/smartphones i dag.

Igennem årene opstod der flere private vagtcentraler, som kunne modtage alarmerne fra borgernes tryghedsalarmer/nødkald.



Bemandet og ubemandet vagtcentral

Når vi taler om vagtcentraler, skelner vi overordnet mellem *bemandet* og *ubemandet*. En *ubemandet* vagtcentral består (kort fortalt) af en computer, der håndterer borgernes alarmer og sender dem direkte videre til plejepersonalets telefoner.

Når alarmer håndteres af en *bemandet* vagtcentral, sidder der mennesker, som besvarer borgerens alarmkald. De spørger ind til, hvorfor der er sendt en alarm – inden de ringer op til det plejepersonale, som skal hjælpe borgeren. Det betyder fx, at når en borger kommer til at trykke på sin alarmsender ved en fejl, så vil alarmoperatøren annullere alarmen. Dermed slipper plejepersonalet for at modtage fejlalarmer.

Hvorfor vælge en *bemandet* vagtcentral?

I denne publikation kigger vi nærmere på de *bemandede* vagtcentraler. Vi har taget udgangspunkt i 16 kommuner, der samlet set benytter sig af seks forskellige *bemandede* vagtcentraler. Medarbejdere, fra de 16 kommuner, har fortalt os, hvorfor de har valgt en *bemandet* vagtcentral – frem for en *ubemandet*. Årsagerne er ikke de samme i alle

kommunerne. Men alle medarbejdere, som vi har interviewet, lægger vægt på, at en *bemandet* vagtcentral sorterer de unødvendige alarmkald fra. Det giver hjemmeplejen en tidsbesparelse, når de slipper for unødvendige forstyrrelser i deres travle arbejdsdag. Hovedparten, af de interviewede medarbejdere, lægger også vægt på den personlige kontakt, når en alarm afgives via en vagtcentral. Den menneskelige kommunikation, med vagtcentralernes alarmoperatører, betyder meget for hjemmeplejens personale. Mange af medarbejderne oplever derudover, at borgerne føler en større tryghed, når de altid kan få fat i en person på vagtcentralen. Her sidder personalet klar døgnet rundt og kan besvare de vigtige alarmkald. Men det har også stor betydning med de ”mindre vigtige” alarmkald, da vagtcentralens personale kan berolige bekymrede borgere. Det sker fx ofte, at en borger sender flere alarmkald med spørgsmål om, hvor plejerne bliver af. Borgeren har måske afgivet et alarmkald, og er allerede efter nogle få minutter bekymret for, om hjælpen er på vej. Her kan alarmoperatørerne så berolige borgeren med, at hjemmeplejerne er undervejs.

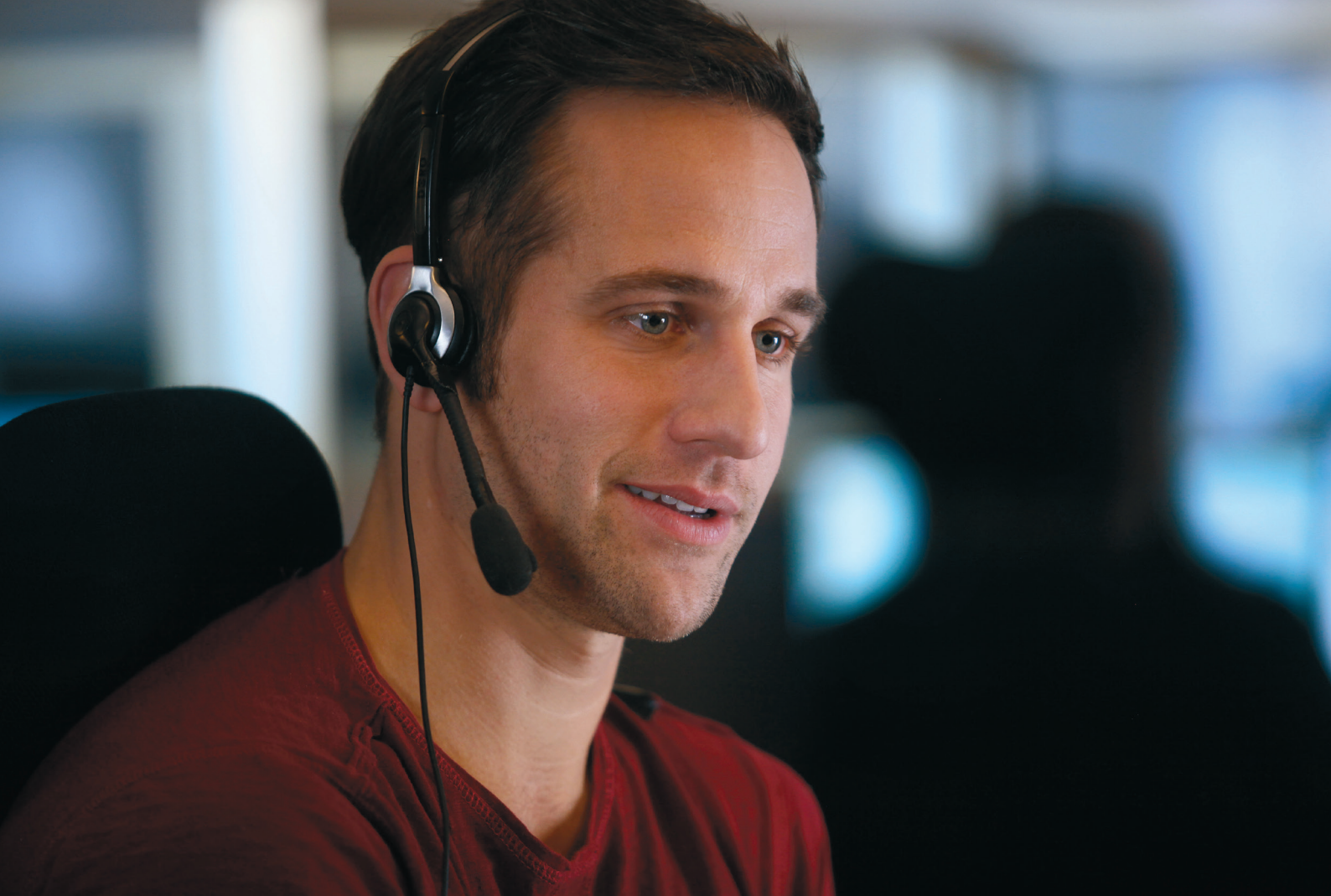


En borger kan bede en vagtcentral om hjælp – med et enkelt tryk på en lille alarmsender.

Vagtcentral som bagvagt

En bemandet og ubemandet vagtcentral kan kombineres, så der opnås højere sikkerhed for, at alle alarmkald besvares. Det betyder, at hjemmeplejen kan benytte en ubemandet vagtcentral, så alarmkald sendes direkte til plejepersonalet. Hvis plejepersonalet ikke besvarer kaldene, kan de videresendes til en vagtcentral. Her vil alarmoperatørerne tage ansvar for, at alarmkaldet bliver besvaret.

En anden kombinationsmulighed er, at en ubemandet vagtcentral fx håndterer alle kald i dag- og aftentimerne, mens kald i nattetimerne går via en vagtcentral. En sådan mulighed kan eventuelt benyttes på plejecentre, hvor der ofte er få medarbejdere om natten. Det kan du læse mere om i afsnittet *Personalesikkerhed* (fra side 13).



Hjælp – døgnet rundt

Når et kald kommer ind, slipper de alt andet. Så snart et kald popper op på skærmen, åbner alarmoperatøren for telefonlinjen til borgeren. Alarmoperatøren ser nu oplysninger om borgeren på sin pc-skærm – med besked om navn, adresse og i nogle tilfælde oplysninger om fx sygdom. Borgeren mødes nu med ”Tryghedscentralen, kan jeg hjælpe?”

I Stilling, lige uden for Skanderborg, ligger en af landets døgnbemandede vagtcentraler. Det er *Tryghedscentralen*, som er navnet på *Tunstalls* vagtcentral. Herfra rekvireres hjælp til borgere, der har brug for assistance. Nødkaldene kommer fra borgere med et nødkald, der er installeret i deres eget hjem.

Alarmoperatørerne sidder klar hele døgnet – året rundt. De skaffer den rette hjælp til borgere med et plejebenhov. Men de skaber i høj grad også en tryghed hos de borgere, der ønsker hjælp. Deraf navnet *Tryghedscentralen*.

30 års erfaring i Danmark

Tryghedscentralen har siden 1986 arbejdet med modtagelse og alarmbehandling af opkald fra nødkald. Det har givet en stor vidensdatabase og et erfaringsgrundlag, der sikrer kommunerne en professionel partner til håndtering af alarmopkald fra borgerne.

Fem år før starten i Danmark, introducerede Tunstalls engelske hovedafdeling deres *monitoring centre*. Erfaringerne herfra dannede grundlag for at etablere ordningen i flere lande. Konceptet har slået så godt igennem, at der i dag behandles flere millioner kald rundt om i Europa, Australien og New Zealand.

Dagvagterne møder ind

Vi har fulgt arbejdet i 24 timer. Vi starter kl. 6.50, hvor solen så småt begynder at kigge frem, da dagvagterne møder ind. Før de kan gå i gang med dagens arbejde, skal der gøres status over natten – er der nogle borgere, de skal være ekstra opmærksomme på? Eller er der sket noget i løbet af natten, som er godt at vide for dagens videre forløb?

Dagvagterne informeres om, at der specielt har været en enkelt borger, som har trykket på sit nødkald mange gange i løbet af natten. Han har mange smerter og sygeplejersken har fortalt, at hun ikke må give ham mere smertestillende. Dagvagtens opgave er i en sådan situation, at have en god dialog med plejen omkring borgerens tilstand og berolige ham, når han trykker på nødkaldet igen.

En hektisk morgen

Det viser sig hurtigt, at det bliver en morgen med rigtig mange nødkald. De mange nødkald håndterer alarmoperatørerne via et topprofessionelt computersystem. I samme system opretter alarmoperatørerne forholdsordrer, som er et skema, der indeholder de nødvendige oplysninger om borgeren (navn, adresse, sygdomsart, telefonnummer mv.). Derudover kan kommunerne modtage tekniske rapporter, der typisk indeholder information om, hvornår et nødkald eller en alarmsender skal have nyt batteri. Rapporter kan fx også give kommunerne et overblik over, hvor mange nødkald de har tilkøbt, eller hvor ofte en borger sender alarmkald.

Håndteringen af et alarmopkald

Når en borger har et nødkald stående i sit hjem, giver det en tryghed for, at der kan skaffes hjælp fra hjemmeplejen. Det kan også være pårørende, hvis det er nogle af de private kunder. Men med udgangspunkt i hjemmeplejen vil et typisk nødkald foregå således:

1. En ældre borger har brug for hjælp og sender en alarm via sit nødkald.
2. Tryghedscentralen modtager opkaldet.
3. Problemet afdækkes, og plejepersonalet kontaktes omgående.
4. Borgeren orienteres om næste skridt og en estimeret ventetid.
5. Der følges op på handlingen/plejepersonalet for at sikre, at borgeren får hjælpen.

Alle data logges, så der efterfølgende kan trækkes forskellige statistikker. Kommuner har også mulighed for at vælge webadgang. Derved kan kommunerne selv trække statistikker og nemt skabe et overblik over det udstyr, der er hos de enkelte borgere.

Private kunder

Tryghedscentralen har også kunder, der ikke har et nødkald via hjemmeplejen. De har valgt en privat "Tryghedsløsning", som giver adgang til den døgnbemandede vagtcentral. For alarmoperatørerne er arbejdsgangen næsten den samme, som ved den kommunale ordning. Men i stedet for at kontakte plejepersonale, så kontakter alarmoperatørerne nogle kontaktpersoner, som den ældre selv har valgt i sit netværk.

Varme og kolde dage

Om sommeren er der dage, hvor der bliver rigtig varmt. Det betyder typisk mange fald hos borgerne. Det kan fx skyldes, at de ældre borgere ikke får drukket tilstrækkeligt med vand. På kolde dage, med frost og sne, er mange borgere nervøse for at blive glemt. Dette skyldes dog ofte, at hjemmeplejen blot kan være forsinket på grund af dårligt vejr. Alarmoperatørerne er bevidste om de periodevise forskelle, så de er forberedte og kan give borgerne den bedst mulige tryghed.



Eftermiddag og vagtskifte

Denne dag har det været en hektisk formiddag. Men efter frokosten fordeler nødkaldene sig jævnt hen over eftermiddagen.

Om eftermiddagen er der både vagtskifte i hjemmeplejen og blandt alarmoperatørerne. Her er det alarmoperatørernes opgave, at skiftet går så smidigt som muligt. Aftenvagterne skal briefes om eftermiddagens hændelser, ligesom de skal være opmærksomme på, at hjemmeplejens personale også skifter ud på personalefronten om eftermiddagen.

Aftenvagterne er nu klar til at tage over. Klar til at modtage kald – og klar til, at de i løbet af vagten kan tjekke de forholdsordrer, som dagvagterne har lavet gennem dagen. Et grundigt tjek, efter eventuelle fejl eller ændringer, er et vigtigt sikkerhedsnet for de mange forholdsordrer, som skal laves hver dag.

Eftermiddagen bliver ikke stille. Der kommer mange kald ind frem til omkring kl. 18.30, hvor aftenvagterne får bedre tid til de administrative opgaver. På andre dage kan der naturligvis være travlhed på andre tidspunkter eller i løbet af hele vagten.

Nattevagt

Sidst på aftenen møder nattevagterne ind. Klar til en opdatering af aftenens forløb – og klar til at tage imod borgernes alarmkald i løbet af natten.

Natten forløber ganske fint. Nogle enkelte borgere sender dog en række alarmer, da de er lidt usikre eller forvirrede. Dette er dog helt normalt for en nattevagt, så en beroligende stemme, fra en alarmoperatør, kan hjælpe på borgernes tryghed.

Natten er efterhånden blevet til morgen, så nattevagterne kan nu se dagvagterne køre ind på parkeringspladsen. Et nyt døgn tager sin begyndelse på *Tryghedscentralen*.

Dette afsnit beskriver 24 timer på Tunstalls Tryghedscentral. Dagens indhold og arbejdsopgaver kan variere lidt i forhold til andre af landets vagtcentraler. Overordnet set giver afsnittet dog et fint billede af alarmoperatørernes arbejde hos de forskellige vagtcentraler i Danmark.



Alarmoperatører

Hvem er disse mennesker, der modtager, sorterer og videregiver kald? Hvorfor vælger de dette job? Hvordan oplever de kommunikationen med borgerne og hjemmeplejen. Det får du nogle svar på i dette afsnit.

Alarmoperatørerne er i forreste række. De har den første kontakt med den ældre borger, som sender en alarm. De skal hurtigt kunne vurdere et alarmkald og videregive det til personalet i hjemmeplejen – med en præcis beskrivelse. Det kræver snarrådige personer, der bestrider stillingerne som alarmoperatører, så de hurtigt kan vurdere vigtigheden af et alarmkald. Samtidig skal de besidde en gennemslagskraft i forhold til hjemmeplejens personale, som ikke selv har talt med den ældre borger. Hjemmeplejens personale skal vide, hvor presserende et behov, der er for hjælp hos borgeren. Denne kommunikation, mellem alarmoperatør og hjemmeplejer, har en meget stor betydning i dagligdagen. Det er denne kommunikation, der giver hjemmeplejen mulighed for at vurdere, hvor hurtigt de skal reagere på et alarmkald.

Alarmkald sorteres fra

Allerede inden samtalen, mellem alarmoperatør og hjemmeplejer, er der foretaget en vurdering på vagtcentralen. Der sorteres nemlig mange kald fra, som hjemmeplejen ikke behøver at bruge tid på. Det kan fx være, hvis en borger har sendt en alarm ved en fejl. Det kan fx også være kolde vinterdage, hvor nogle ældre ofte spørger, hvorfor deres frokost ikke er kommet til den sædvanlige tid. Her beroliger alarmoperatørerne ofte borgeren med, at maden sikkert blot er lidt forsinket pga. det dårlige vejr. Indimellem er der også borgere, der blot sender et alarmkald for at snakke. I disse situationer skal alarmoperatøren få afsluttet samtalen på en god måde, så det ikke tager tid fra de andre borgere, der har brug for hjælp.

Alle disse alarmkald gives ikke videre til hjemmeplejen, når de benytter sig af en *bemandet* vagtcentral. Her sidder mennesker, der vurderer de alarmkald, som kommer ind.

Holder hovedet koldt og udviser empati

Som alarmoperatør er en høj stresstærskel af stor betydning. Et alarmkald skal håndteres korrekt, selvom det næste kald presser sig på. "Korrekt" betyder hurtig afslutning af fejlalarm og de mindre vigtige alarmkald, så de akutte kan prioriteres.

Jobbet, på en vagtcentral, kræver stor empati og handlekraft, så de rigtige beslutninger kan tages hurtigt. Jobbet betyder også mange forskellige indtryk i løbet af en arbejdsdag, ligesom dagens indhold aldrig kendes på forhånd. Dagen kan blive hektisk eller rolig. Alarmkaldene kan blive meget alvorlige, der kan opstå sjove episoder eller der kan være situationer, som er mindre behagelige. I tilfælde med ubehagelige/triste hændelser er det vigtigt, at alarmoperatørerne kan snakke sammen indbyrdes. Alarmoperatørerne har oftest valgt deres job, fordi de føler at kunne gøre en forskel. De føler, at de kan hjælpe mennesker på en anden måde end andre steder. Når der så opstår de mere dramatiske episoder (fx brand eller dødsfald), kan alarmoperatører godt blive påvirket af situationen. Her kan en god snak med kollegerne gøre, at arbejdet ikke "tages med hjem".

Uanset typen på et alarmkald, skal alarmoperatøren altid være klar til det næste. Er det næste kald akut? Skal der rekvireres en ambulance? Er det en fejlalarm? Eller er det måske det alarmkald, der får smilene frem? Det næste kald er altid ukendt.

Når en kommune benytter en bemandet vagtcentral, vil de opleve et samarbejde med nogle dedikerede medarbejdere, som tager borgernes alarmkald meget seriøst. Alarmoperatørerne er "mennesket bag", der kan insistere på, at et alarmkald er vigtigt. Først når de er sikre på, at alarmkaldet er modtaget, vil de slippe opkaldet. Det giver sikkerhed for, at et alarmkald bliver besvaret. Altid.



Personalesikkerhed

Udover besvarelse af "almindelige" nødkald, kan vagtcentraler også hjælpe inden for personalesikkerhed. Det kan både være for udekørende personale i hjemmeplejen eller inde på et plejecenter.

På plejecentre kan en harmløs situation fx pludselig eskalere og bringe den ansatte i fare. I en sådan situation er det vigtigt, at medarbejderen hurtigt kan tilkalde hjælp. Et velfungerende alarmsystem vil derfor kunne højne sikkerheden og give større tryghed i hverdagen. Det betyder et bedre arbejdsmiljø for personalet, der ofte vil opleve mindre stress, færre sygedage og større trivsel på deres arbejdsplads.

Indenfor personalesikkerhed er der flere tekniske løsninger, der giver større sikkerhed. Det kan fx være alarm via en DECT-telefon, smartphone eller en lille alarmsender, som personalet bærer på sig.

Når en medarbejder afgiver en alarm, kan den sendes forskellige steder hen og modtages på forskellig vis. På et plejecenter sendes alarmer, i dag- og aftentimerne, som regel direkte til kolleger, som kan komme til hjælp.

Personalesikkerhed i ydertimerne

Når vi kigger på sikkerheden i ydertimerne (fx om natten), kan personalet være særligt sårbare. Hvis de arbejder alene, har de ikke umiddelbart mulighed for at få hjælp fra en kollega. I disse situationer kan det være en hjælp, at en alarm sendes til en bemanded vagtcentral. Herfra stilles alarmerne videre i henhold til en forholdsordre, som er aftalt med plejecentret. Forholdsordren kan fx beskrive, at alarmer fra plejecentret, skal gå til en kollega, der bor i nærområdet. Men det kan også være, at plejecentret har en aftale med hjemmeplejen, som har medarbejdere kørende rundt til borgere, i eget hjem, hele natten. Når disse medarbejdere bliver kontaktet af vagtcentralen, vil de skynde sig hen til det pågældende plejecenter.

Det kan være en god idé, at nattevagten udstyres med en lille alarmsender i stedet for en telefon. Hvis der opstår en presset situation, er det ikke hensigtsmæssigt at finde sin telefon frem og ringe efter hjælp. Med en lille alarmsender kan nattevagten derimod skaffe hjælp via et enkelt tryk.

Alarmer skal fungere gnidningsfrit og pålideligt, så personalet opnår en høj sikkerhed. De skal opleve et trygt arbejdsmiljø, selvom de arbejder alene på en nattevagt. I disse tilfælde kan en bemanded vagtcentral være med til, at hjælpen kan nå frem, mens den enkelte medarbejder sørger for at beskytte sig.

Personalesikkerhed for udekørende personale

For personale, der ikke udfører deres arbejde fra en bestemt lokation, kan en GPS give større sikkerhed på jobbet. I dag kan en GPS være både lille og let, så den er nem at have med i lommen. Og så kan den skabe tryghed for det udekørende personale.

Hvis det udekørende personale kommer i vanskeligheder eller bliver truet af en borger, kan de rekvirere hjælp med et tryk på GPS'ens alarmknap. Når alarmerne sendes, vil den præcise lokation også fremgå.

Alarmmodtagere er bestemt på forhånd. Det kan fx være til en vagtcentral eller direkte til politiet – alt efter hvilken aftale, der er indgået. Alarmerne kan også sendes til andet personale, som modtager alarmerne på deres smartphone – via en app.

En af de kommuner, der benytter alarmer med GPS til personalet, er Vejen Kommune. Her blev GPS-alarmer i sin tid indført, da nogle af medarbejderne oplevede en utryghed, når de kørte alene rundt i aften- og nattetimerne.

Vejen Kommunes velfærdsteknologiske koordinator, Bjarne Krab Mortensen, fortæller, at alarmerne har givet personalet en større tryghed. Personalet er dog fuldt ud klar over, at

det ikke er en løsning, der betyder hjælp fra politi indenfor få minutter. Dertil er afstanden til politiet for stor i de områder, hvor hjemmeplejen færdes.

Alarmerne går til en vagtcentral, der håndterer alarmerne efter de forholdsordrer, som kommunen har givet. Hvis en medarbejder sender en alarm, vil vagtcentralen ikke besvare kaldet og begynde at tale. ”En samtale med vagtcentralen vil nemlig kunne eskalere en konflikt”, siger Bjarne Krab Mortensen. Vejen Kommune har derfor aftalt, at vagtcentralen udelukkende lytter med, så de kan følge situationen og tilkalde den rette hjælp.

Vejen Kommune har haft GPS-alarmer til personalet i et par år. Efter kommunes indkøb, af alarmer med GPS, har personalet givet udtryk for en større tryghed på de vagter, hvor de færdes alene.

Du kan læse mere om sikkerhed for personalet i e-bogen "Alene på arbejde", som kan downloades via:

www.tunstall.dk





GPS-tracking

Ifølge World Alzheimer Report 2015 er der omkring 46,8 millioner mennesker, som lever med demenssygdomme, på verdensplan. Alene i Europa ligger tallet på 10,5 millioner demensramte borgere. I Danmark anslår Nationalt Videnscenter for Demens, at antallet af demente vil stige fra nuværende ca. 85.000 til over 150.000 i 2040.

Behovet for hjælp ændrer sig

Demenssygdomme udvikler sig gradvist. Hukommelsen begynder at svigte, og evnen til at fungere i hverdagen bliver efterhånden dårligere og dårligere. Langsomt, men sikkert, mister den syge sine evner og sin personlighed.

I begyndelsen er sygdommen først og fremmest en stor belastning for den syge selv, men efterhånden bliver familien også påvirket af de forandringer, der sker med den demensramte.

Det kræver stor empati og indlevelsesevne at tage hånd om demente – og med tiden bliver der behov for teknologiske hjælpemidler. Dette behov ændrer sig også i takt med demenssygdommens gradvise udvikling. Så længe sygdommen er i et tidligt stadie, vil

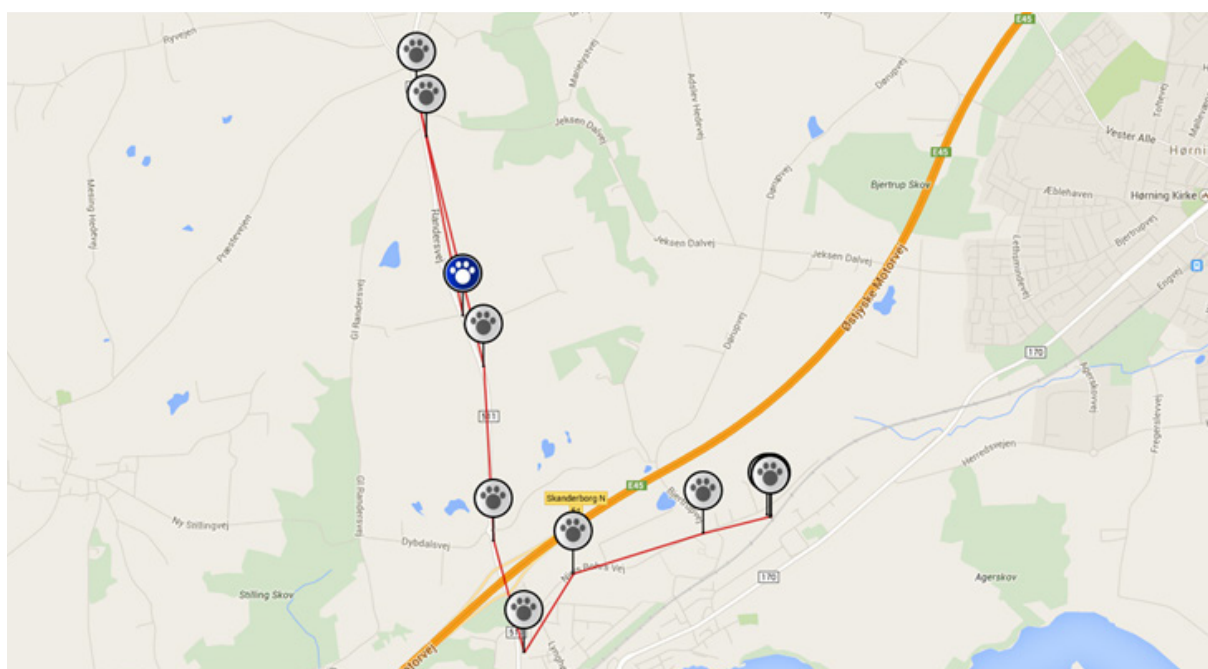
den demensramte som regel stadig kunne bevæge sig rundt på egen hånd. Tiden med at køre bil er sandsynligvis ovre pga. en orienteringsevne, som gradvis bliver forringet. Men evnen til at forstå trafikken – og lysten til at gå ture – kan være intakt. Og det kan give en personlig frihed, at kunne gå rundt uden hjælp.

Den svigtende orienteringsevne giver naturligvis anledning til bekymring. Derfor kan det overvejes, om der skal anskaffes en GPS-sender. Den fås med og uden alarmknap – og så er en GPS typisk lille og let, så den er nem at have med i lommen.

En GPS-løsning kan benyttes med kontakt til en vagtcentral. Her kan alarmoperatørerne logge ind på et computersystem, hvor de kan følge borgerens færden, hvis der er brug for det. Der bliver kun logget ind i systemet, når der afgives alarm fra en GPS-sender eller, hvis vagtcentralen får besked om det.

Hvis GPS-senderen er med en alarmknap, kan den demensramte borger selv trykke på senderen for at få hjælp og vejledning. Det kan også være, at vagtcentralen, i dialog med kunden, har oprettet et område, som borgeren kan bevæge sig i uden bekymringer. Hvis område forlades, vil vagtcentralen modtage en besked, så de kan logge sig på GPS'en og finde ud af, hvor borgeren befinder sig. "Kunden" kan både være et plejecenter eller en privat borger, som ønsker en GPS til et familiemedlem, der stadig bor i egen bolig. Uanset om det er en privat borger eller et plejecenter, så kan de ringe til vagtcentralen, hvis den demensramte har været væk i lang tid.

For alle løsninger gælder, at alarmoperatørerne vil logge sig på et computersystem, så de kan spore den pågældende borger. På en PC-skærm kan de følge GPS-kordinaterne, så de kan finde ud af, hvor borgeren befinder sig.



Her vises en tilbagelagt rute med en GPS.

GPS – så er man da sikret?

GPS-sendere er temmelig præcise, men et kælderrum eller en tætbevokset skov vil give udfordring i forhold til positionen. I sådanne tilfælde vil det dog kunne spores, hvilken rute, som borgeren er gået – og derved kan det senest kendte opholdssted findes.

GPS-udstyr anvendes i stigende grad, når kommunerne vil sikre borgere med demenssygdomme. Som allerede beskrevet er det dog vigtigt, at udstyret udelukkende benyttes af mennesker, som er trafiksikre.

Når der investeres i GPS-sendere betyder det ikke, at man har et demenssikringsystem. Et tidssvarende og sikkert system består derimod af en bred vifte af produkter, som kan målrettes den enkelte borger. Da borgerens situation ændres i løbet af sygdomsforløbet, er det yderst vigtigt, at der løbende foretages en grundig analyse af borgerens færdigheder. Fx vil det kunne få katastrofale følger at udstyre demente med GPS, hvis de ikke er i stand til at bedømme trafikken – og derfor kan risikere at gå ud foran bilerne.

GPS-sendere bør udelukkende benyttes af mennesker, som er i stand til at gå ud på egen hånd. Afgørende for sikkerheden er også, at GPS-senderen lades op. En GPS, der ikke er ladet op, hjælper ingenting.

Samarbejde med demenskoordinatorer

Der findes i dag demenskoordinatorer i alle kommuner. En god dialog med en demenskoordinator er ofte centralt i vurderingen af den demensramte borger. Det kan betyde, at det rette udstyr vælges til at skabe den bedst mulige sikkerhed. Samtidig kan demenskoordinatoren være en god hjælp, når demenssygdommen når et stadie, hvor en flytning til et plejecenter er næste skridt.



Ældre og nødkald

Omkring 65.000 nødkald står i en bolig hos en ældre borger, der typisk får det visiteret af sin kommune. Borgeren har oftest en alarmsender, samt et nødkald med højtaler og mikrofon, så der kan snakkes med personalet fra hjemmeplejen eller en bemandet vagtcentral. Men hvad er borgerens oplevelse med at have et nødkald stående i boligen? Det kigger vi nærmere på i dette afsnit, som giver et indblik i et igangværende forskningsprojekt, der ser på nødkaldet og dets betydning fra et ældreperspektiv.

På Roskilde Universitet arbejder Ditte Stilling Borchorst på et Ph.d. projekt om ældres daglige livsførelse med nødkald. Det gøres med blik for, hvordan de ældre tager nødkaldet i anvendelse, samt for deres forståelse af nødkaldets betydning for dem selv og andre. Projektet ser nærmere på de ældres forståelse, inddragelse og anvendelse af nødkaldet – i forhold til andre involverede parters forståelse, brug og organisering af det.

Der er tale om et kvalitativt studie, baseret primært på interviews med ældre, der har nødkald i egen bolig. Der tilføjes også viden fra andre studier om ældre med nødkald, samt fra observationer og interviews ved følgeskab med ansatte i berøring med de ældre nødkaldsbrugere.

”Jeg er særligt optaget af, hvordan offentligt visiterede nødkald bliver anvendt af de ældre borgere – og hvordan det får betydning i deres daglige liv.”

Ditte Stilling Borchorst

*Cand. mag. i psykologi og socialvidenskab
ved Roskilde Universitet*



Visitationen af nødkald, til de ældre borgere, begrundes kommunerne primært med henvisning til en vurderet øget faldtendens og/eller øget risiko for et akut behov for (nød)hjælp. En række videnskabelige undersøgelser har i øvrigt udforsket ældres fald og konkluderet, at risikoen for fald stiger markant for den ældre del af befolkningen. Dertil påpeger undersøgelser, at der er forøget risiko for, at et fald får fatale konsekvenser for de ældre (fx brækket hofte eller et hovedtraume). Netop dette kan være med til at forklare, at fald har en særlig opmærksomhed som visitationsgrundlag i kommunerne.

”Mange ældre er opmærksomme på en øget risiko for at falde, så de bevæger sig derfor mindre rundt i hjemmet. Det viser en række undersøgelser om ældre og fald. Mindre bevægelse har den uheldige konsekvens, at de ikke får vedligeholdt deres muskler og balance – og dermed bliver mere usikre og ustabile i deres gang. De ældres forsigtighed fører med andre ord til, at de med ønsket om at minimere, snarere øger deres risiko for fald i hjemmet. I den sammenhæng er nødkaldet blevet foreslået som mulig forebyggende foranstaltning. Argumenterne er, at det ikke alene giver øget tryghed hos de ældre borgere at få muligheden for at kunne tilkalde hjælp hurtigt. Det giver dem samtidigt modet til at bevæge sig mere rundt,” fortæller Ditte Stilling Borchorst.

Ditte påpeger, at det i den sammenhæng er værd at bemærke, at følelsen af utryghed i dagligdagen generelt set ikke anerkendes som visitationsgrund. Flere kommuner og studier fremhæver dog nødkaldets potentiale som tryghedsskabende foranstaltning for de ældre. Et større internationalt studie konkluderer eksempelvis, at hovedparten af de ældre nødkaldsbrugere (der har deltaget i deres undersøgelse), tilkendegiver, at de forbinder deres nødkald med følelsen af øget tryghed i hverdagen. I Danmark har SFI nået frem til en lignende konklusion, da de i 2002 gennemførte en undersøgelse af pensio-

nisters tryghed og nødkaldets potentiale som mulig tryghedsskabende foranstaltning. Her gav størstedelen af de pensionister, der havde et nødkald (ca. 90% af undersøgelsens deltagere) udtryk for, at det gav dem en tryghed, som de ikke mente de kunne opnå på anden måde. Hertil tilføjer Ditte, at nødkaldet også har potentialet til at bibringe øget tryghed i dagligdagen til ægtefæller eller pårørende:

”Det kan fx være et ægtepar, hvor manden har været ramt af en apopleksi og herefter har tendens til at falde pga. dårlig balance. Konen tør af den grund ikke at efterlade manden hjemme alene, før de får et nødkald,” siger Ditte Stilling Borchorst. ”Med nødkald i hjemmet føler konen sig mere tryk ved, at manden kan tilkalde hjælp, hvis han skulle falde, mens hun fx er ude og købe ind. I disse tilfælde er det ikke alene den ældre nødkaldsbruger, der får øget sit handlerum pga. den øgede tryghedsfølelse med nødkaldet, men potentielt set også ægtefællen,” fortsætter Ditte Stilling Borchorst.

Med nødkaldet følger ikke alene muligheden for at tilkalde hjælp i nødsituationer, men potentielt set også muligheden for at kalde ind om mindre akutte problemer og/eller kalde gentagende gange om samme problem. Men også risikoen for at komme til at foretage et alarmkald ved en fejl. Og i den sammenhæng er det interessant, hvilken betydning de ældre nødkaldsbrugere tillægger nødkaldet – og hvordan de på den baggrund anvender det i dagligdagen.

Ditte Stilling Borchorst fortæller, at alle de ældre, som hun har interviewet, har oplevet at være faldet i hjemmet uden at kunne komme op igen selv. Flere er også faldet før de fik et nødkald. En ældre mand fortæller eksempelvis, at han fik sit nødkald efter, at han engang faldt i stuen og lå i 18 timer, før han blev fundet. De mange timer på det kolde stuegulv, uden mad og drikke, svækkede ham betydeligt og bidrog til, at han fik lungebetændelse. Han blev indlagt, og i forbindelse med hjemsendelsen fik han et nødkald.

På spørgsmålet om hvorvidt han var glad for, at han fik et nødkald med hjem, svarede han: ”Absolut!... så er man ikke lukket helt ude. Det var altså strengt at ligge her i 18 timer.”



Ditte Stilling Borchorst fortæller, at flere studier peger på, at nogle ældre kan føle sig tvunget til at modtage et nødkald. Det sker, fordi andre omkring dem argumenterer for, at det er bedst for dem. Dertil er der de ældre demensramte med nødkald. De har vanskeligt ved at huske, hvad nødkaldet er, hvorfor de har det og hvordan det skal bruges. Ditte har dog alene talt med ældre, der er bevidste om, hvad nødkaldet er – og som i øvrigt har reflekteret over den betydning, det har for dem: ”Alle, jeg har snakket med, har givet udtryk for, at nødkaldet giver dem tryghed. Flere har også fortalt, at de er taknemmelige for, at de har det,” siger Ditte Stilling Borchorst. Hun fortæller også, at borgernes egne erfaringer ikke altid er den eneste grund til, at de er taknemmelige for at have et nødkald.

Nogle har direkte oplevet, at andre ældre har været ude for et uheld og først har fået hjælp efter mange timer. Andre har hørt lignende historier, der sætter sit præg på den ældre aldersgruppe. Ditte Stilling Borchorst beretter fx om en ældre dame, der svarede følgende (på spørgsmålet om hvorvidt hun var glad for sit nødkald): ”Ja, ja. Det er da altid en betryggelse. Jeg ved da ikke, om du har hørt om den mand, der havde ligget ude på badeværelset i flere dage?” Her henviste hun til en historie om en ældre mand, der havde været omtalt i medierne.

Hvordan har de ældre det med at kalde hjælp via nødkald?

En ældre borger får installeret et nødkald i hjemmet. Er der så skabt tryghed i hverdagen? Det skulle man måske tro. Ditte Stilling Borchorst gør dog opmærksom på, at der kan være stor forskel på, hvordan de ældre har det med at tilkalde hjælp via nødkaldet.

”Nogle ældre anvender deres nødkald ofte – og gentagende gange på en dag. Andre vil meget nødig kalde ved en fejl og vægrer sig i øvrigt ved at bruge nødkaldet – medmindre de for alvor føler sig i knibe,” fortæller Ditte Stilling Borchorst. Hun har også oplevet, at ældre, som vil undgå at kalde ved en fejl, har deres alarmsender hængende helt inde under blusen, på en rollator eller liggende i en håndtaske. Andre tager alarmsenderen af og ligger den på natbordet for natten.

Ditte fortæller, at en ældre mand forklarede hende, hvorfor han havde sin alarmsender i lommen fremfor om halsen: ”Jeg kan ikke lide at have den om halsen, for så kommer jeg så nemt til at trykke på den.” Han forklarer også, hvordan han får det dårligt, hvis han sender et alarmkald ved en fejl: ”Jeg er en underlig en ... også nogle gange hvis jeg får trykket på den af vanvare ik’, så har jeg skide dårlig samvittighed ... for jeg kan ikke lide det. Jeg kan ikke lide at ulejlige folk. Den ene gang var de på vej herover, men så fik jeg da stoppet dem på en eller anden måde.”

Flere ældre har fortalt om situationer, hvor de har kæmpet sig op igen ved fald eller har fået fat i et familiemedlem over telefonen. De har så bedt deres pårørende komme og hjælpe, for at undgå at tilkalde hjælp med deres nødkald.

”De ældres forskellige opfattelse og anvendelse af nødkald viser, hvor kompleks opgaven er med at modtage, vurdere og håndtere nødkald på vagtcentralerne. Nogle ældre er meget ”synlige”, fordi de bruger nødkaldet ofte. Andre kan synes uden behov for nødkald, da de er tilbageholdende ift. at bede om hjælp og/eller er bange for at kalde ved en fejl. Det er væsentligt, at være opmærksom på dette,” fortæller Ditte Stilling Borchorst.

Set fra vagtcentralernes perspektiv, er sådanne betragtninger vigtige at tage højde for. Netop for at give de ældre en god oplevelse, hvor de ikke føler sig til ulejlighed, hvis de har kaldt op til vagtcentralen ved en fejl.

Flere af de ældre, der har deltaget i Dittes undersøgelse, har brugt deres nødkald flere gange. Og de oplever, at deres kald bliver modtaget og håndteret på en ensartet måde. En ældre borger har fx fortalt, at: ”De (alarmoperatørerne) plejer at sige ”Du har kaldt på nødkaldet. Kan vi hjælpe?” Så ved de jo godt, at så skal der komme to, når jeg er faldet.”

Nogle ældre har dog været mindre heldige i forbindelse med fald i hjemmet. Det kan være, at de havde glemt at tage deres alarmsender på om morgenen/efter badet – eller placeret den et sted, de fandt smart. En ældre dame fortæller eksempelvis, at hun havde sin alarmsender hængende på et hængsel på sin entrédør. Hun faldt så ude på sit badeværelse ... Hun fortæller: ”Det var fordi jeg skulle ud på badeværelset, og hvad har klokken været, den har vel været halv seks eller sådan noget, om morgenen. Ja, så ryger den ene sko af og så glider jeg og falder lige på nakken derude. Og jeg kunne ikke få mig rejst op. Jeg kunne sgu ikke komme op og stå, så jeg blev nødt til at vrikke mig ud på gangen. Derfor hænger alarmsenderen så langt nede ... for der kan jeg altid nå den.”

En anden ældre dame fortæller, at hun også er faldet på badeværelset, hvor hun ikke havde sin alarmsender på sig: ”Jeg har faldet på badeværelset, og det var jo ikke morsomt, fordi der måtte jeg kravle ind til sengen, hvor havde jeg alarmsenderen”.

Ifølge Ditte Stilling Borchorsts undersøgelse vælger de ældre en alternativ placering til deres alarmsender for, at den kan blive en del af deres daglig liv. Men samtidigt så den er tilgængelig for dem, hvis uheldet er ude. Flere af de ældre har dog oplevet uheld, hvor de ikke kunne komme til deres alarmsender. For nogen skyldtes det, at de havde glemt at få den på, mens andre havde placeret den, hvor de ikke kunne nå den.

Hvordan sådanne problematikker skal gribes an, findes der ikke entydige svar på. Det står til gengæld klart, at vagtcentralerne agerer i en kompleks praksis. Og nødkaldet har betydning for de ældre. Men det er ikke alene vagtcentralernes systemer og håndtering af kald eller, hvordan nødkaldet rent teknisk virker, der betyder noget. De ældre tager nødkaldet til sig, forholder sig til det og bruger det på forskellig vis. Det betyder også, at flere ting spiller ind i forhold til nødkaldets betydning for de ældre.

Dittes forskning peger på vigtigheden i, at vagtcentralerne giver de ældre så god en oplevelse, at de ikke tøver med at benytte deres nødkald, når de har behov for hjælp.

Flere e-bøger

Du kan hente flere gratis e-bøger via hjemmesiden: www.tunstall.dk



A Piece of Cake?

E-bogen giver dig bl.a.:

- De 5 klassiske udfordringer, som kommunernes IT-afdelinger har inden for plejeområdet.
- 14 spørgsmål til en analyse, der kan danne grundlag for beslutninger om nyt udstyr til plejeområdet.
- Indblik i netværksovervejelser på kommunernes specialinstitutioner.



Når hjemmeplejen bliver nøglefri

Den første danske e-bog om elektroniske giver dig bl.a.:

- God inspiration i overvejelserne om at indkøbe elektroniske låse til hjemmeplejen.
- Forslag til at forvente noget mere af et elektronisk låsesystem.
- Indblik i en undersøgelse for brug af elektroniske låse i 15 danske kommuner.



Alene på arbejde

Mange faggrupper arbejder alene og er glade for det. Men især aften- og nattevagter kan medføre et behov for ekstra fokus på personalets sikkerhed.

Læs om, hvad der kan gøres for at højne sikkerheden for plejepersonalet – både på plejecentret og hos det udekørende personale. E-bogen beskriver bl.a. hvordan forskelligt alarmudstyr og træning i konflikt-håndtering kan højne chancen for, at hjælpen når frem, inden der sker personskaade.



Sikkerhed i ældreplejen gennem årene

Velfærdsteknologi ... begrebet blev brugt første gang for blot 10 år siden – i 2017. Men hvordan så det ud, når vi kigger lidt længere tilbage? Det gør vi i denne e-bog, der handler om udvikling af sikkerheden inden for ældreplejen gennem årene.

Læs bl.a. om det første system til demenssikring og overgangen fra kaldeanlæg med kabler til trådløse anlæg.



4 cases

Med denne e-bog har vi lavet en samling med de fire mest interessante cases fra 2017:

- Elektroniske låse i Holstebro Kommune
- Udvikling og test af en ny alarmsender
- Nordfyns Kommune i front
- Marienlund Plejecenter i Silkeborg

Kort om Tunstall

Tunstall udvikler og leverer løsninger til sikring og kommunikation indenfor sundheds- og omsorgsområdet. Det er os, som leverer en stor del af de teknologiske hjælpemidler og velfærdsteknologiske løsninger, der er på plejehjem, sociale bosteder, i hjemmeplejen, psykiatriske hospitaler og jobcentre mv.

Vores løsninger omfatter bl.a. personalesikring, demenssikring, elektroniske dørlåse, kaldeanlæg til plejehjem og psykiatri, samt tryghedsalarmer/nødkald (bemandet og ubemandet vagtcentral) til private og til hjemmeplejen.

Med et indgående kendskab til de teknologiske hjælpemidler på markedet ved vi, hvad der skal til for, at plejehjem og specialinstitutioner overholder den gældende lovgivning og EU-standarder.

Vi ved, hvordan netværk, kaldeanlæg m.v. bliver en naturlig del af en IT-afdeling. Tunstall er dermed din ideelle partner på området og kan rådgive dig bedre end nogen andre.



To typer vagtcentraler

TeleVagt/Composio – ubemandet vagtcentral

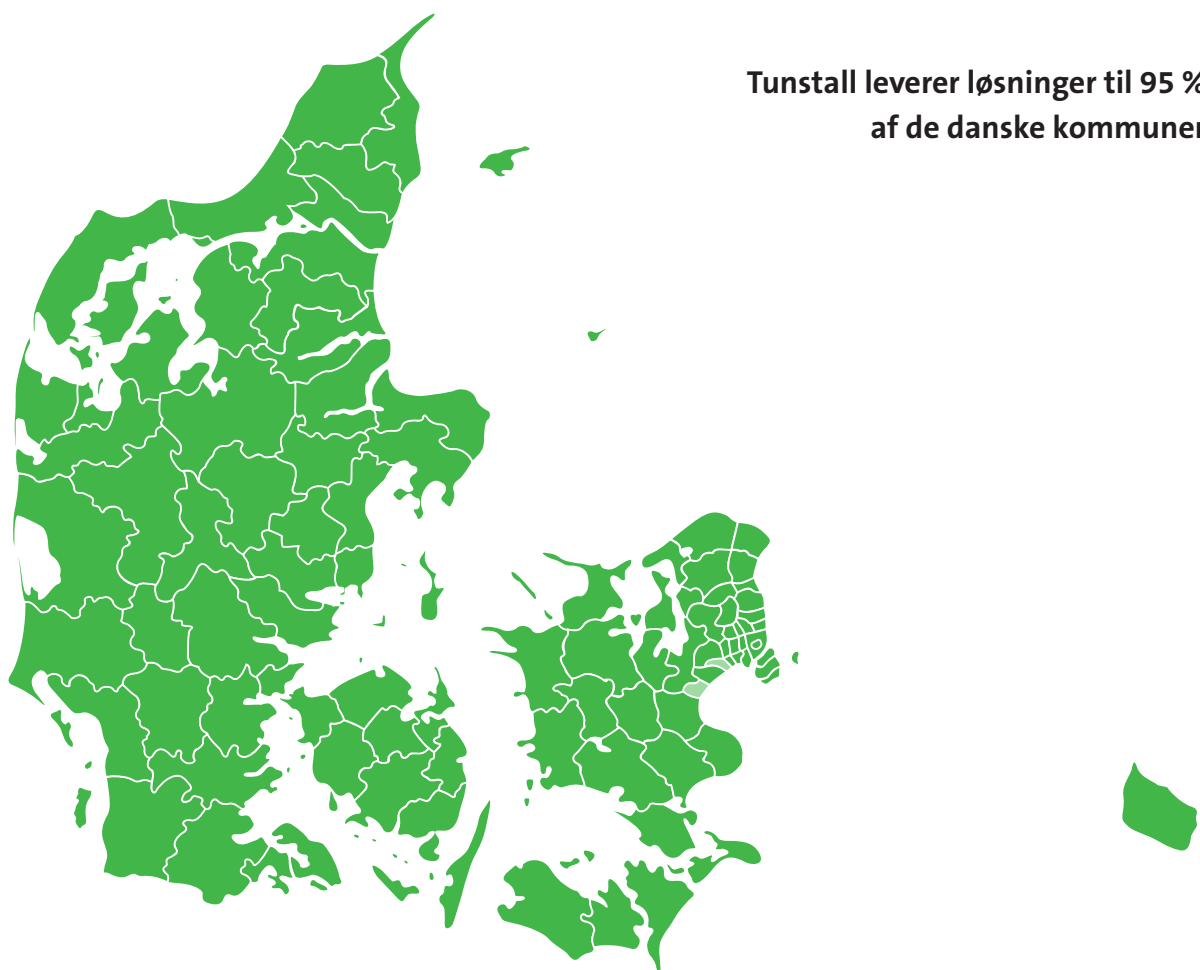
Over 1.000 institutioner har i dag Tunstalls TeleVagt-system, der håndterer mange former for kald og alarmer. I de senere år har vi udviklet en helt ny TeleVagt generation, som er døbt Composio. Det er et moderne kommunikationssystem, der betjenes via en web-baseret brugergrænseflade, så der kan arbejdes med flere plejecentre og flere brugere samtidig.

Composio er udviklet i Danmark og er skabt på grundlag af erfaringer fra plejepersonale i hele Norden.

Tryghedscentralen – bemanded vagtcentral

Vores bemandede vagtcentral har over 30 års erfaring i Danmark. Her har vi opbygget en stor erfaring omkring modtagelse og behandling af alarmopkald.

Tryghedscentralen er i mange år anvendt i store dele af Europa – bl.a. Norge, Finland, Sverige og England. Alarmoperatører sidder klar døgnet rundt til at betjene alarmopkald via et top professionelt computersystem. Det opdateres og videreudvikles løbende af Tunstall i England.



Tunstall

© 2018 Tunstall A/S

Niels Bohrs Vej 42, Stilling

8660 Skanderborg

Tlf. 87 93 50 00

www.tunstall.dk

info@tunstallnordic.com