



Ældrevejledning for døve - en brugerevaluering

Juni 2010

Finn Kenneth Hansen



Ældrevejledning for døve - en brugerevaluering

Juni 2010

Finn Kenneth Hansen

**Ældrevejledning for døve
- en brugerevaluering**

© CASA, Juni 2010

ISBN 978-87-92384-60-7

Elektronisk udgave: ISBN 978-87-92384-61-4

Forord

Danske Døves Landsforbund (DDL) har fået bevilling fra Socialministeriet til at fortsætte projektet ”Ældrevejledning for døve”, som blev gennemført i perioden 2004 til 2008. Overgangsprojektet gennemføres i perioden 1. januar 2009 til 31. december 2010, hvorefter ordningen tænkes at blive permanentgjort i kommunerne.

Danske Døves Landsforbunds ældrevejledning dækker Region Midtjylland, Nordjylland og Syddanmark. I disse regioner er der ca. 240 ældre døve borgere, som har adgang til ældrevejledningen.

Det er denne del af ældrevejledningen, som danner grundlaget for denne evaluering af projekt Ældrevejledning for døve.

Ældrevejledningen yder råd og vejledning til ældre døve over 65 år, som er afhængige af tegnsprogskommunikation, og skal sikre, at ældre døve ligestilles med andre ældre borgere i det danske samfund på trods af kommunikationsvanskeligheder.

Det er formålet med evalueringen at foretage en beskrivelse af ældrevejledningen, som den fungerer i dag samt at få brugernes vurdering af ordningen.

Undersøgelsen er tilrettelagt med vægt på en kvalitativ brugertilgang. Der er foretaget interview med 16 ældre døve i forskellige kommuner. Interviewene er gennemført med tolk. Derudover har ældre døve samt pårørende haft mulighed for at give deres mening til kende om ældrevejlederordningen på DDLs hjemmeside. Der er 13 personer, der har benyttet denne mulighed.

Der er foretaget to interview med de to ældrevejledere, og der er gennemført et interview med lederen af døvekonsulentordningen ved Center for Døve i København.

Undersøgelsen er finansieret af DDL.

Undersøgelsen er foretaget af Finn Kenneth Hansen, CASA.

CASA
Juni 2010

Indholdsfortegnelse

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 1 | Resumé og sammenfatning | 5 |
| 1.1 | Projekt Ældrevejledning for døve | 5 |
| 1.2 | Ældrevejledning – hjælp til selvhjælp | 5 |
| 1.3 | Ældre døve har særlige behov | 6 |
| 1.4 | Hjælp i form af bisidder | 7 |
| 1.5 | Ældrevejledning – tryghed betyder alt | 7 |
| 1.6 | Ønsker til ældrevejledningen | 8 |
| 2 | Ældrevejledning for døve | 9 |
| 2.1 | Ældrevejledning for døve – organisation og funktion | 9 |
| 2.2 | Formålet med ældrevejlederordningen | 10 |
| 2.3 | Ældrevejledningen – hjælp til selvhjælp | 10 |
| 2.4 | Ældrevejledning for døve i kommunerne | 11 |
| 2.5 | Formål med evalueringen | 12 |
| 2.6 | Evalueringen – fremgangsmåde og metoder | 13 |
| 3 | Ældre døves kommunikationssituation og -problem | 15 |
| 3.1.1 | Opvækst og skolegang | 15 |
| 3.1.2 | Tegnsprog – Kommunikation – Tilgængelighed | 15 |
| 3.2 | Definitioner og roller | 16 |
| 3.2.1 | Tegnsprogstolk | 16 |
| 3.2.2 | Døvekonsulent | 16 |
| 3.2.3 | Ældrevejleder | 17 |
| 3.2.4 | Bisidder | 17 |
| 3.3 | Institutioner og organisationer | 17 |
| 3.3.1 | Center for Døve | 17 |
| 3.3.2 | Danske Døves Landsforbund | 18 |
| 3.4 | Lovgrundlag | 18 |
| 3.4.1 | Socialministeriets målsætning | 18 |
| 3.4.2 | Serviceoven | 19 |
| 3.4.3 | Ligestilling (FN's Handicapkonvention) | 19 |
| 4 | Ældre døves brug af ældrevejledningen | 21 |
| 4.1 | Ældrevejledningen og kontakten | 21 |
| 4.2 | Forskellig brug af ældrevejledningen | 21 |
| 4.3 | Hvordan kontakt – aftalt tid eller mødes i pensionistklubben? | 23 |
| 4.4 | Kommunikation – behov for hjælp | 23 |
| 4.5 | Behov for hjælp som ældre døv | 24 |
| 4.6 | Hjælp i form af bisidder | 25 |
| 4.7 | Hjælp i hverdagslivet | 26 |
| 4.8 | Sammenfatning | 27 |
| 5 | Ældre døves vurdering af ældrevejledningen | 29 |
| 5.1 | Betydningen af ældrevejlederordningen | 29 |
| 5.2 | Vurdering af ældrevejledningen | 31 |
| 5.3 | Ønsker til ældrevejledningen | 32 |
| Bilag | | 35 |

1 Resumé og sammenfatning

”Jeg har svært ved at kommunikere. Jeg har ofte været i en situation, hvor jeg havde behov for hjælp og været usikker på, hvem jeg kunne kontakte.”

1.1 Projekt Ældrevejledning for døve

Projektet ”Ældrevejledning for døve” er et landsdækkende projekt, som blev finansieret af Socialministeriet via midler fra satsreguleringspuljen i en femårig periode fra 2004 til udgangen af 2008. De sidste to år af projektperioden med delvis kommunal betaling med henblik på en glidende overgang til kommunal finansiering.

Danske Døves Landsforbund har fået bevilling fra Socialministeriet til at fortsætte projektet. Overgangsprojektet gennemføres i perioden 1. januar 2009 til 31. december 2010, hvorefter ordningen tænkes at blive permanentgjort i kommunerne.

Pr. 1. januar 2009 deler Danske Døves Landsforbund og Center for Døve ansvaret for tilbuddet om ældrevejledning i regionerne. Center for Døves ældrevejledning dækker Region Sjælland og Region Hovedstaden. Danske Døves Landsforbunds ældrevejledning dækker Region Midtjylland, Nordjylland (undtagen Aalborg Kommune) og Syddanmark. I disse regioner er der ca. 240 ældre døve borgere, som har adgang til ældrevejledningen. Det er denne del af ældrevejledningen, som danner grundlag for evalueringen.

Der er tale om en kvalitativ undersøgelse, hvor der er foretaget interview med 16 ældre døve i forskellige kommuner, og det er primært deres oplevelser og vurdering af ældrevejledningen, som danner grundlag for evalueringen.

I det følgende gives et kortfattet resumé og sammenfatning af rapporten.

1.2 Ældrevejledning – hjælp til selvhjælp

I Region Nord- og Midtjylland er der 101 ældre døve, og i Region Syddanmark er der 133 ældre døve over 65 år, og der er ansat 2 ældrevejledere. De to ældrevejledere har kontakt med de ældre døve via deltagelse i månedlige møder i de lokale pensionistklubber og direkte gennem besøg i de ældre døves hjem. I hvert af de to områder er der ca. 20 ældre døve, som p.t. ikke ønsker besøg, da de er selvhjulpne, og der er i hver af regionerne direkte kontakt med besøg i hjemmene til henholdsvis 30 og 60 ældre døve.

Projektets ældrevejledere taler tegnsprog og deres primære opgave er at opøge ældre døve, når de bliver 65 år, tilbyde dem information om ordningen og udrede deres behov for hjælp med henblik på at forbedre de ældre døves livskvalitet.

Ældrevejlederne arbejder ud fra metoden ”hjælp til selvhjælp”.

1.3 Ældre døve har særlige behov

Ældre døves eneste mulighed for kommunikation er tegnsprog eller skriftsprog. Kan en hørende ikke tegnsprog, anvendes i nogen udstrækning skriftsprog, men der er mange ældre, som ikke læser eller skriver godt. Derfor har ældre døve brug for tegnsprogstolk. De ældre døve, som indgår i undersøgelsen, bruger da også i stor udstrækning tolke i kommunikation med hørende, som ikke kan tegnsprog. Der er imidlertid ældre døve, som har svært ved at forstå tolken – og mange tolke har svært ved at forstå ældres tegnsprog.

Af de interviewede er der ældre døve, som bor alene, eller med ægtefælle, som ofte også er døv. Nogle har familie og børn og børnebørn, der kommer, eller de kommer til dem, og de ældre døve kommer også i den lokale døvepensionistklub. Men der er også ældre døve, som bor alene, og som ikke har familie, og ud over at de kommer i pensionistklubben, er og føler de sig meget ensomme. De ældre døve, der bor langt fra den nærmeste døvepensionistklub, føler sig ofte meget isolerede.

Ældre døve har problemer med deres helbred og går derfor ofte til lægen eller bliver indlagt på sygehus, og i disse situationer er det helt afgørende, at de forstår deres situation og forstår, hvad de skal gøre, eller hvad der bliver gjort fx ved en operation. De ældre døve peger på, at kommunikationen i forhold til læger og hospitals- eller plejepersonale kan være vanskelig, fordi de ikke altid kan huske, hvad der bliver sagt gennem tolken, og ikke altid forstår meningen gennem en tolk.

Det er derfor et stort behov hos ældre døve at have en bisidder med, som kan tegnsprog. En bisidderperson, som de samtidig har tillid til, og som de kan snakke med bagefter og få en mening, viden og forståelse af, hvad der er blevet sagt, og hvad der skal ske.

De ældre døve, som er meget alene og føler sig ensomme, har behov for oplysning og ofte for råd og vejledning. I og med at de ikke er i kontakt med så mange andre, har de behov for, at der kommer personer, som forstår deres situation og kan forklare dem, hvilke muligheder og rettigheder de har, samt fortælle hvad der sker i hverdagen. Det gælder også behovet for hjælp med at oversætte fx officielle breve, hvor den ældre døve har brug for en, som de kan rådføre sig med omkring det konkrete indhold.

Ældre døve har samme behov for viden om, hvor de kan søge hjælp, som andre ældre har. På grund af kommunikationsproblemer føler ældre døve sig imidlertid tynget af ensomhedsfølelse og utryghed, og ofte ved de ikke, at der er hjælp at hente i kommunen.

Det er disse særlige vilkår hos ældre døve, som er baggrunden for ældrevejlederordningen.

1.4 Hjælp i form af bisidder

De ældre døve lægger stor vægt på at have ældrevejlederen med som bisidder, fordi hun kan tegnsprog. Det gælder særligt som bisidder ved besøg hos lægen eller hospitalet. Det er ofte komplicerede ting, der bliver fortalt, og det er vanskeligt for dem at få fat i alle nuancer. Derfor er det nødvendigt at have ældrevejlederen med som bisidder og kunne snakke om tingene bagefter.

De ældre døve peger selv på, at følelsen af usikkerhed og ikke at blive forstået er baggrunden for behovet for kontakt til en ældrevejleder, som kan tegnsprog og forstår deres situation. Et behov, som de selv udtrykker det, som bliver større med alderen.

De ældre døve foretager en skarp skelnen mellem, hvad en tolk kan og må, og hvad der er fordelen ved en ældrevejleder. De ældre døve anvender tegnsprogstolk og er afhængig af tolk. Men de har også behov for at bearbejde de mange oplysninger og informationer, de får gennem tolk og andre. Det er i den forbindelse, at de fremhæver betydningen af en ældrevejleder.

Det gælder også de ældre, som bor i kommuner, hvor de tidligere havde mulighed for kontakt til ældrevejledningen, men som nu har kontakt til kommunens egen ældrekonsulent. Problemet for de ældre døve er, at ældrekonsulenten ikke mestrer tegnsprog og ikke medvirker som bisidder. Det efterlader de ældre døve i utryghed særligt omkring deres helbredsforhold, fordi det ofte ikke er tilstrækkeligt med en tolk i forhold til besøg hos læge eller sygehus.

”Når jeg skal til læge eller på sygehusbesøg, så har jeg tolk med, men jeg er glad for, at ældrevejlederen også vil deltage – det giver mig tryghed. Tidligere havde jeg kun tolk med – døvekonsulenten deltog ikke som bisidder, og døvekonsulenten kan ikke så mange ting i forhold til min alder.”

1.5 Ældrevejledning – tryghed betyder alt

De ældre døve peger på den tryghed, det giver i hverdagen, at de ved, at de kan kontakte ældrevejlederen, hvis de har problemer.

Ud over at ældre døve peger på vigtigheden af den hjælp, de får gennem, at ældrevejlederen er med som bisidder, peger de på betydningen af den hjælp, som ældrevejledningen giver i form af oplysning, råd og vejledning. Det kan fx være oversættelse af breve og forklaring af indholdet i officielle breve om ordninger og tilbud i kommunen fx hjemmehjælp eller pensionsforhold samt den rådgivning, der ofte følger med. Det kan også dreje sig om hjælp lige fra ansøgning om praktiske hjælpemidler i hjemmet til store beslutninger eller problemer omkring boligen herunder flytning fra eller til bolig.

Ældre døve, som er meget alene og føler sig ensomme, peger på betydningen af, at ældrevejlederen kommer i deres hjem, og at det er muligt at kontakte hende, hvis der er problemer. Det har stor betydning for dem i hverdagen, at de altid har mulighed for at spørge om ting, de ikke forstår. Det giver dem en tryghed, og det er altafgørende for at dæmpe den usikkerhed, de ofte føler i forhold til at være alene og udenfor.

Før tilbuddet om ældrevejledning blev etableret, har ældre døve taget kontakt til døvekonsulenterne, når de har haft brug for hjælp. Mange har fortsat kontakt til døvekonsulenten omkring hjælpemidler, pension m.m. Men herudover henvender de sig i dag til ældrevejlederen med andre og ofte meget personlige problemer. Det er opfattelsen blandt de ældre døve, at døvekonsulenterne ikke har den tid, som ældrevejlederne har til hjemmebesøg og til det at være bisidder.

1.6 Ønsker til ældrevejledningen

Ældre døve, som har det svært i hverdagen, og som har vanskeligheder med at kommunikere med andre, udtrykker ønske om, at ældrevejlederen kunne komme oftere.

Det gælder såvel blandt forholdsvis ”nye” brugere af ældrevejledningen som ”gamle” brugere. De nye ældre døve ser frem til, at ældrevejlederen kan komme oftere på grund af kommunikationsproblemer.

”Nu er jeg blevet 65 år og håber at kunne bruge ældrevejledningen, som jeg indtil nu kun har brugt en gang. Men jeg håber, at hun kan komme oftere, fordi kommunikationen er svær, og derfor er det vigtigt for mig at have en ældrevejleder, som kan hjælpe mig og også støtte mig, når jeg fx skal til læge.”

For de ældre døve, som bor i kommuner, som har ansat egne ældrekonsulenter, og hvor ældrevejlederen ikke længere kommer i hjemmet, udtrykker ældre døve ønsker om kontakt til ældrevejlederne. Særligt udtrykkes behovet for en ældrevejleder, som netop kan tegnsprog, og som tilbyder udredning og rådgivning i hjemmet.

2 Ældrevejledning for døve

2.1 Ældrevejledning for døve – organisation og funktion

Projektet ”Ældrevejledning for døve” er en fortsættelse af et treårigt pilotprojekt, som blev gennemført i Storkøbenhavn – det vil sige i Københavns og Frederiksberg Kommuner samt kommunerne i Københavns Amt i perioden 2000-2003. Baggrunden for dette pilotprojekt var en undersøgelse af de ældre døves forhold, som viste, at der var mange ældre døve, som havde behov, som ikke blev dækket, og som levede meget isoleret.

Det følgende landsdækkende projekt blev finansieret af Socialministeriet via midler fra satsreguleringspuljen i en femårig periode fra 2004 til udgangen af 2008. De sidste to år af projektperioden med delvis kommunal betaling med henblik på en glidende overgang til kommunal finansiering.

Samarbejde mellem DDL og CfD, 2009-2010

Danske Døves Landsforbund har fået bevilling fra Socialministeriet til at fortsætte projektet. Overgangsprojektet gennemføres i perioden 1. januar 2009 til 31. december 2010, hvorefter ordningen tænkes at blive permanentgjort i kommunerne.

Projektet er ansøgt og etableret af Danske Døves Landsforbund og gennemføres i et tæt samarbejde med Center for Døve.

I forbindelse med projektets organisering har DDL nedsat en styregruppe, som består af DDLs sekretariatschef, formanden for DDLs seniorudvalg, to ledere ved Center for Døves regionale kontorer samt DDLs projektleder.

Målet er, at der i projektperioden arbejdes på at etablere en permanent ordning finansieret af kommunerne efter udløbet af perioden for overgangsprojektet den 31. december 2010.

Pr. 1. januar 2009 delte Danske Døves Landsforbund og Center for Døve ansvaret for tilbuddet om ældrevejledning i regionerne.

Danske Døves Landsforbunds ældrevejledning dækker Region Midtjylland, Nordjylland og Syddanmark. I disse regioner er der ca. 240 ældre døve borgere, som er omfattet af tilbuddet om ældrevejledning. Det er ældrevejledningen i disse regioner, som danner grundlag for evalueringen.

2.2 Formålet med ældrevejlederordningen

Formålet med ældrevejlederordningen er at sikre, at ældre tegnsprogsafhængige døve over 65 år får information, hjælp og vejledning svarende til, hvad kommunernes andre ældre borgere får.

Døvhed er en specifik og kompliceret funktionsnedsættelse, hvor konsekvensen af kommunikationshandicappet kan være, at man ikke får de samme informationer som andre i samfundet og derfor kan mangle viden om rettigheder og muligheder.

Ældrevejlederordningen har til formål at afhjælpe de gener, som opstår for ældre døve borgere på grund af kommunikationsproblemer og utilstrækkelig adgang til informationer. Mange af samfundets tilbud til ældre er desuden ikke tilgængelige for ældre døve, som kommunikerer på tegnsprog, hvorfor mange lever et isoleret og ensomt liv.

Ældrevejledningen henvender sig til døve, der er fyldt 65 år. Projektets ældrevejledere taler tegnsprog, og tilbuddet omfatter hjemmebesøg med:

- Udredning af problemer i hverdagen ved samtaler i hjemmet.
- Information, råd og vejledning om pensionisternes muligheder og rettigheder.
- Ansøgning om hjælp i dagligdagen vedrørende praktiske forhold samt kontakt til og kommunikation med kommunens visitator og medarbejdere i hjemmeplejen og andre offentlige myndigheder.
- Bisidderfunktion i forbindelse med undersøgelse hos læge, tandlæge, hospital, sagsbehandler m.v.

2.3 Ældrevejledningen – hjælp til selvhjælp

I Region Nord - og Midtjylland er der 101 ældre døve over 65 år og i Region Syddanmark er der 133 ældre døve. I projektet er der ansat 2 ældrevejledere.

I hvert af de to områder er der ca. 20 ældre døve som p.t. ikke ønsker besøg, da de er selvhjulpne, og der er i hver af regionerne direkte kontakt med besøg i hjemmene eller døveforeningerne til 30-60 ældre døve.

I praksis fungerer ældrevejlederordningen sådan, at alle ældre døve, der fylder 65 år, får en henvendelse fra ældrevejlederen med en kort orientering om ordningen og et tilbud om besøg. Den ældre vælger frit, om vedkommende vil tage imod tilbuddet. Efterfølgende besøg aftales efter den ældres ønske. De ældre døve har mulighed for at kontakte ældrevejlederen og bede om besøg i hjemmet eller om et møde i pensionistklubben.

Ældrevejlederen har tavshedspligt om alt, hvad der tales om.

Ældrevejlederen samarbejder med døvekonsulenterne og alle opgaver udføres således i tæt samarbejde med Center for Døves specialkonsulenter.

Ældrevejledernes primære opgave er at forbedre de ældre døves livskvalitet, give dem tryghed og bryde deres isolation.

Ældrevejlederne arbejder ud fra metoden ”hjælp til selvhjælp”.

Deres vigtigste funktioner er – ud over at være opsøgende – at rådgive, vejlede og hjælpe i dagligdagen med praktiske forhold som kontakt og kommunikation med offentlige myndigheder samt bisidderfunktionen, hvor ældrevejlederen deltager i møder med offentlige myndigheder (sagsbehandler) eller ved konsultation hos læge, tandlæge, hospital og plejehjem.

Ældrevejlederens rolle kan beskrives både som ”brobygger” mellem på den ene side kommunen, som har tilbud til ældre borgere, og på den anden side den ældre døde, som ikke er orienteret om sine muligheder og rettigheder på grund af kommunikationsproblemer.

Der er tale om et professionelt job med krav om mange kompetencer, herunder at mestre tegnsprog. Funktionen som ældrevejleder omfatter omsorg og udredning gennem samtaler med de ældre døde. Gennem udredningen afdækker ældrevejlederen de ældre døves problemer, og løsningerne findes ved henvisning til relevante instanser som døvekonsulent, døvepræst, kommunens visitator eller ordningen med besøgsvener for døde.

2.4 Ældrevejledning for døde i kommunerne

Implementering af ordningen betyder, at den enkelte kommune lever op til sit ansvar for ældre døde borgere, enten ved at betale en kvalificeret udbyder for at yde tegnsproget vejledning eller ved at etablere en ordning selv. Danske Døves Landsforbund tilbyder information om projektet til kommunens politikere og til andre med interesse for området med henblik på en permanent ordning.

I dag bruger ca. 70 % af de ældre døde over 65 år ældrevejlederens tilbud om rådgivning og støtte.

I Danmark er der ca. 600 ældre døde over 65 år, som er afhængige af kommunikation på tegnsprog. Ca. 350 borgere bor på Sjælland, i Storkøbenhavn eller i Aalborg Kommune, og her er der tilbud om tegnsproget rådgivning.

Ca. 240 ældre døde bor i landets øvrige kommuner. Disse kommuner (figur 1) reagerer meget forskelligt på ældre døves behov for særlig rådgivning på tegnsprog. Der er Ja-kommuner, der betaler til ordningen, Nej-kommuner, der afslår at betale til ordningen, og Måske-kommuner, der ikke har svaret

på DDLs henvendelse om at bidrage til ordningen. Endelig er der Kan-selv-kommuner, der har et eget tilbud til alle ældre herunder døve ældre i form af ældrekonsulenter.

Danske Døves Landsforbund tilbyder at hjælpe kommunerne med at opfylde deres forpligtelser over for ældre døve borgere i projektperioden frem til 31.12.2010.

| Ja-kommuner | Nej-kommuner | Måske-kommuner | Kan-selv-kommuner |
|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Billund (1) | Brønderslev-Dronninglund (4) | Assens (4) | Fredericia (34) |
| Kerteminde (4) | Esbjerg (11) | Lemvig (1) | Herning (14) |
| Nyborg (12) | Faaborg-Midtfyn (4) | Middelfart (1) | Århus (36) |
| Odder (1) | Haderslev ((7) | Nordfyn (1) | |
| Odense (25) | Hjørring (5) | Sønderborg (4) | |
| Skanderborg (3) | Holstebro (2) | Tønder (2) | |
| Struer (1) | Horsens (11) | Varde (1) | |
| Viborg (3) | Jammerbugt (4) | Vejen (3) | |
| | Kolding (9) | Vejle (7) | |
| | Norddjurs (1) | Aabenraa (1) | |
| | Randers (4) | | |
| | Ringkøbing-Skjern (3) | | |
| | Silkeborg (3) | | |
| | Skive (5) | | |
| I alt: 50 ældre døve | I alt: 73 ældre døve | I alt: 25 ældre døve | I alt: 84 ældre døve |

Figur 1: Kommuner med ældre døve (projekt + kan-selv-kommuner)

2.5 Formål med evalueringen

Det er formålet med denne evaluering at foretage en beskrivelse af ældrevejledningen, som den fungerer i dag samt at få brugernes vurdering af ordningen. Undersøgelsen er således tilrettelagt med vægt på en brugerevaluering.

Hvad angår beskrivelsen, vil der blive foretaget en belysning af indholdet af ældrevejledningen, og hvilke funktioner ældrevejledningen har i forhold til den enkelte døve.

Hvad angår brugerevalueringen, vil den indeholde brugernes opfattelse og oplevelse af tilbuddet samt deres vurdering af, i hvilket omfang ordningen opfylder deres behov for råd og vejledning samt praktisk hjælp i dagligdagen.

2.6 Evalueringen – fremgangsmåde og metoder

Der er først og fremmest tale om en kvalitativ undersøgelse med interview af brugerne af ældrevejledningen. Der er foretaget kvalitative interview med 16 ældre døve nuværende og tidligere brugere af ældrevejledningen, som er udvalgt med baggrund i to forhold. Ved udvælgelsen er der for det første lagt vægt på interview med såvel nye som gamle brugere, og for det andet er der lagt vægt på at få brugere fra forskellige kommuner – både af hensyn til geografisk spredning, men også ud fra, at kommunerne har forskellige tilbud til de ældre døve. Der er således lagt vægt på at opnå en dækkende beskrivelse af vilkårene for de forskellige brugere, som er blandt de ældre døve.

Der er udvalgt brugere, som inden for de seneste år er blevet 65 år og derfor er ”nye” brugere af ordningen, ligesom der er udvalgt ”gamle” brugere, som også har modtaget hjælp, inden ældrevejledningen trådte i kraft i 2004. Derudover er der foretaget en geografisk udvælgelse, således at der er udvalgt lige mange brugere fra de områder, som de to ældrevejledere dækker – det vil sige Region Midt- og Nordjylland som det ene område og Region Syddanmark som det andet område.

Endelig er der ved udvælgelsen udvalgt brugere ud fra kommunernes adfærd i forhold til ældrevejledningen. Der er udvalgt ældre, som har brugt ældrevejledningen, men som nu er overgået til et kommunalt tilbud. Derudover er der udvalgt brugere fra såvel ja- som nej-kommuner.

Ja-kommuner er kommuner, som har indgået aftale med DDL om at bruge ældrevejledningen, og som betaler til ordningen. Nej-kommuner er kommuner, hvor ældrevejlederne kommer hos brugerne, hvis de har behov for det, men hvor kommunen ikke betaler til ordningen.

Udvælgelsen af de 16 brugere er foretaget i et samarbejde mellem CASA og DDL. CASA har opstillet kriterierne for udvælgelsen, mens DDL i samarbejde med ældrevejlederne har fundet frem til de 16 brugere, som godt ville deltage i et interview.

De 16 brugerinterview har således omfattet:

- 4 brugere som alene har oplevet den nuværende ældrevejledning.
- 4 brugere som både har oplevet den gamle og nye ordning.
- 4 brugere som er overgået til tilbud i kommunen, men tidligere har været omfattet af ældrevejledningen.
- 2 brugere fra ja-kommuner.
- 2 brugere fra nej-kommuner.

De 16 ældre døve kommer fra følgende kommuner: Odense, Nyborg, Kerteminde, Assens, Fredericia, Kolding, Vejle, Herning, Horsens, Århus, Randers og Lemvig.

Alle interview er foretaget med tolk. Interviewene har fundet sted i de ældre døves hjem eller i den nærliggende pensionistklub for døve. Der er enkelte ældre, som har følt sig mest trygge ved interviewsituationen, hvis ældrevejlederen var der på interviewtidspunktet (især ved interview i hjemmet), men ikke nødvendigvis var til stede ved selve interviewet. I interviewsituationen har alene været medarbejderen fra CASA samt tolken. Kun i et enkelt tilfælde har ældrevejlederen overværet interviewet for at skabe tryghed om interviewsituationen.

Interviewene er gennemført ud fra en struktureret spørgeguide. Denne er blevet tilsendt interviewpersonerne inden interviewet, således at de var informeret om interviewet og spørgsmålene. (Se spørgeguide i bilag).

Ud over de 16 interview har medlemmer af DDL – såvel ældre døve som pårørende – haft mulighed for at give deres mening til kende om ældrevejlederordningen på DDLs hjemmeside. DDL har på hjemmesiden orienteret om undersøgelsen og opfordret brugere af ældrevejledningen og pårørende til at besvare spørgsmål om ordningen. Der er 13, der har benyttet muligheden og har besvaret de stillede spørgsmål om ældrevejlederordningen. Se besvarelserne i bilag.

For en beskrivelse af ældrevejledningen er der foretaget interview med de to ældrevejledere i henholdsvis Region Midtjylland og Nordjylland og Region Syddanmark. Disse interview er også foretaget med tolk og foregået over to gange to timer. Interviewene har drejet sig om indholdet af tilbudet, og hvordan det fungerer i praksis, og hvilke metoder ældrevejlederne anvender i forhold til brugerne.

De to ældrevejledere samarbejder i det daglige med døvekonsulenterne. Der er derfor foretaget et interview med afdelingsleder ved CfD øst for Storebælt om bl.a. døve borgeres vanskeligheder med at tilegne sig oplysninger på grund af kommunikationsproblemer. Interviewet har primært omfattet arbejdsdelingen og samarbejdet mellem døvekonsulentordningen og ældrevejlederordningen og det daglige praktiske samarbejde mellem døvekonsulenterne og ældrevejlederne.

3 Ældre døves kommunikationssituation og -problem

3.1.1 Opvækst og skolegang

Sproglige faktorer er de primære problemer for ældre, som enten er født døv eller har mistet hørelsen meget tidligt. De fleste døve bliver født i familier, som ikke kender til tegnsprog, og i gamle dage blev døve børn tidligt sendt på specialskole, som var kostskoler, der havde lærere og andre medarbejdere med kendskab til døvhed og til døve børns sproglige problemer. Undervisningen var vanskelig og langsommelig på grund af de sproglige barrierer.

I gamle dage kunne døvelærerne generelt ikke tegnsprog, og derfor opnåede de fleste døve kun grundlæggende færdigheder i at læse og skrive. Det store problem for døve er i denne sammenhæng, at dansk tale- og skriftsprog ikke på nogen måde ligner dansk tegnsprog. *Dansk er altså et fremmedsprog for døve og et sprog, hvor både den talte og den skrevne form er vanskelig tilgængelig.*

Ud over at ældre døve ikke kan deltage i en samtale, der foregår uden tegnsprog, har ældre døve altså det problem, at de har svært ved at læse og forstå dansk skriftsprog, fx informationsmateriale fra kommunen om mulighed for hjælp og tilbud om sociale eller sundhedsfremmende aktiviteter.

Endelig har ældre døve svært ved at bruge tegnsprogstolk. Døves mulighed for at anvende tolk er relativ ny, og ældre døve har derfor ikke rutine i at kommunikere gennem tolk, hvilket er kompliceret og krævende. Hertil kommer, at ældre døve har svært ved at forstå tolkens tegnsprog – og tolken har svært ved at forstå den ældres tegnsprog – hvilket yderligere besværliggør kommunikationen med den hørende.

3.1.2 Tegnsprog – Kommunikation – Tilgængelighed

Døve borgere, som er afhængige af kommunikation på tegnsprog, bliver hurtigere isoleret end hørende gør, når de bliver ældre. Det skyldes, at de ikke ligesom andre kan tale med naboen eller andre i deres nærmiljø, og kommunens tilbud til ældre borgere deltager de sjældent i på grund af kommunikationsvanskelighederne.

Når man er døv og tegnsprogsafhængig, har man et kommunikationshandicap. Dette kommunikationshandicap er for mange også ensbetydende med et videnshandicap, fordi adgangen til informationer er vanskeligere end for andre mennesker.

Dette videnshandicap betyder bl.a., at det ikke er sikkert, at den ældre forstår, hvad der bliver sagt gennem tegnsprogstolk. Ældre døve har gennem hele deres liv været vant til at klare sig på forskellig måde. Tilbuddet om professionel tegnsprogstolkning i sociale og andre sammenhænge er som nævnt først blevet etableret inden for de senere år, og ældre døve har meget lidt erfaring med kommunikation gennem tegnsprogstolk. Så selvom situationen – fx besøg hos lægen – tolkes, vil ældre døve meget ofte have brug for at få forklaret nærmere, hvad der blev sagt, og måske også yderligere at få forklaret indholdet i det sagte.

Ældre døve borgere har således særlige vanskeligheder i forhold til:

- Kommunikation.
- Socialt samspil.
- Informationstilegnelse.
- Lokale kulturelle aktiviteter.

3.2 Definitioner og roller

3.2.1 Tegnsprogstolk

En tegnsprogstolk oversætter mellem tegnsprog og talesprog og er sprogligt forbindelsesled mellem døve og hørende. Tegnsprogstolken er uddannet til objektivt at formidle det, en person siger. Tegnsprogstempoet i en tolkesituation er ofte meget hurtigt, og det betyder, at ældre døve har svært ved at følge med i det, den hørende, fx lægen, siger.

Mange hørende tror, at tolken også forklarer begreber eller udtryk, som kan være vanskelige at forstå, eller at tolken griber ind i en samtale, hvis kommunikationen ikke fungerer. Men det er ikke en del af tolkens opgave.

3.2.2 Døvekonsulent

En døvekonsulent er oftest uddannet socialrådgiver og ansat ved Center for Døve. De fleste døvekonsulenter er hørende, som gennem kurser har lært tegnsprog, men kun få døvekonsulenter har det på modersmålsniveau.

Døvekonsulenterne kontakter unge døve, når de forlader folkeskolen og Nyborgskolen, efterskole for døve, og tilbyder rådgivning om muligheder for revalidering og uddannelse og anden støtte.

Til alle voksne døve tilbyder døvekonsulenterne specialrådgivning om kompenserende muligheder efter lovgivningen. Døvekonsulenterne yder endvidere rådgivning i relation til uddannelse og arbejdsmarkedet, vejledning til forældre, som har behov for en særlig indsats med støtte i hjemmet og i det hele taget rådgivning om støttemuligheder til voksne døve med særlige behov, eksempelvis døve med anden etnisk baggrund end dansk.

Alle døve kan henvende sig til døvekonsulenterne ved Center for Døves regionale kontorer, når de har problemer i hverdagen, men i modsætning til ældrevejlederne opsøger døvekonsulenterne ikke ældre døve uopfordret.

3.2.3 Ældrevejleder

Ældrevejlederne i projektet er tosprogede personer, som kommunikerer flydende på tegnsprog, og samtidigt mestrer de dansk skriftsprog og er gode til at mundaflæse dansk talesprog. Ældrevejlederne er uddannet inden for de pædagogiske og sociale områder.

Ældrevejlederne er døve og kender døves livsbetingelser, sprogligt, socialt og kulturelt. Ældrevejledernes rolle er at opsøge døve borgere, når de bliver 65 år og tilbyde information og rådgivning om ældre borgeres muligheder og rettigheder i samfundet. Ældrevejlederen udreder borgerens behov for støtte og henviser til relevant hjælp, som kan være døvekonsulenten, døvepræsten, kommunens visitator eller andre.

3.2.4 Bisidder

En bisidder er en person, der er til stede ved et møde, en forhandling e.l. for at hjælpe en af deltagerne. Ældre døve har ofte behov for at have en bisidder ved vanskelige samtaler.

Ældrevejlederen er bisidder, når den ældre ønsker det. – Efter aftale med den ældre kan ældrevejlederen medvirke aktivt ved at gribe ind i samtalen, hvis hun oplever, at der er behov for det (jf. beskrivelsen af kommunikationsproblemer mellem ældre døve og tegnsprogstolke), eller hun kan medvirke som den ældres ekstra ”øjne” uden at deltage aktivt i samtalen. Efterfølgende kan ældrevejlederen hjælpe den ældre med at huske detaljerne i mødet, fx medicinering eller vigtige aftaler.

3.3 Institutioner og organisationer

3.3.1 Center for Døve

Klip fra CfD's hjemmeside:

”Center for Døve yder service til døve, døvblinde, døvblevne og svært hørehæmmede over hele landet fra vores tolke- og konsulentafdelinger.

Udgangspunktet for indsatsen er respekt og forståelse for døve og døvblindes sprog og kultur.”

Døvekonsulenter

Døvekonsulentordningen har eksisteret som et landsdækkende gratis vejledningstilbud til døve og svært tunghøre borgere siden 1939. Ordningen hørte under Socialministeriet frem til 1997, hvor den blev lagt ud til Center for Døve.

Der er i dag ansat 15 døvekonsulenter ved de fem regionale kontorer i København, Odense, Fredericia, Århus og Aalborg. Fra disse kontorer tilbydes rådgivning og vejledning til og om voksne døve i hele landet.

Fra den 1. januar 2007 yder døvekonsulenterne specialrådgivning og vejledning efter servicelovens § 174. Døvekonsulentordningen ved Center for Døve finansieres af landets kommuner efter bekendtgørelse nr. 781 af 6. juli 2006, og er derfor fortsat et gratis vejledningstilbud.”

I Danmark er der ca. 3.000 voksne døve. I 2006 brugte op mod halvdelen af alle voksne døve døvekonsulentordningen.

3.3.2 Danske Døves Landsforbund

Klip fra DDL's hjemmeside:

”DDL er en privat interesseorganisation, der arbejder for at sikre døve bedre levevilkår i samfundet samt kæmper for ligestilling mellem døve og hørende inden for uddannelse, arbejde og tilgængelighed.”

”Ligestilling i fokus

Vi ved alle sammen, hvordan uddannelse, arbejde, socialt netværk, kulturelle tilbud og adgang til vigtige informationer er livsnødvendige i vores udvikling og for vores livskvalitet. Det er det også for døve.

Drivkraften i vores arbejde i landsforbundet er en overbevisning om, at døve har krav på de samme muligheder og rettigheder som hørende i Danmark. Samme muligheder for udvikling og samme glæde ved livet.”

3.4 Lovgrundlag

3.4.1 Socialministeriets målsætning

Klip fra Socialministeriets hjemmeside:

”HANDICAP

Regeringen ønsker et samfund, hvor alle har mulighed for en god tilværelse. Uanset om de har et handicap. Mennesker med handicap skal være en del af samfundslivet og have adgang til for eksempel uddannelse, arbejdsmarked og foreningsliv.

Den offentlige sektor skal være kendetegnet ved, at handicapegnethed og tilgængelighed tænkes ind i overvejelser og opgaveløsninger på alle sektorområder.

ÆLDRE

Regeringens mål

Regeringen har fremlagt en kvalitetsreform, der skal sikre en fortsat fornyelse og udvikling af kvaliteten i ældresektoren. Kvalitetsreformen vil over en bred kam bidrage til at styrke forholdene for de ældre og de ansatte i ældresektoren.

Regeringens indsats for forebyggelse skal også ses i sammenhæng med indsatsen for de ældre. Regeringens mål er, at så mange som muligt får gode betingelser for et sundt og velfungerende liv med høj livskvalitet. Det vil også medvirke til at udskyde behovet for offentlig hjælp.” Regeringsgrundlaget 2007

3.4.2 Serviceloven

Det er en kommunal forpligtelse efter servicelovens § 12 at yde rådgivning til personer med nedsat fysisk og psykisk funktionsevne.

Det følger desuden af servicelovens § 79, at kommunalbestyrelsen kan iværksætte eller give tilskud til generelle tilbud med aktiverende og forebyggende sigte.

I erkendelse af, at de færreste kommuner er i stand til på tegnsprog at yde en relevant ældrevejledning, blev ældrevejledningen iværksat som et satspuljeprosjekt.

3.4.3 Ligestilling (FN's Handicapkonvention)

FN's handicapkonvention nævner i:

- Artikel 25, stk. b: *”Deltagerlandene skal i særdeleshed give de sundhedsydelser, som personer med handicap specifikt har brug for på grund af deres handicap, herunder tidlig udredning og indgriben, hvor det er hensigtsmæssigt, samt tilbud med sigte på at minimere og forebygge yderligere handicap, herunder blandt børn og ældre.”*
- Artikel 30, stk. 4: *”Personer med handicap er på lige fod med andre berettiget til anerkendelse og støtte af deres særlige kulturelle og sproglige identitet, herunder tegnsprog og døvekultur.”*

4 Ældre døves brug af ældrevejledningen

4.1 Ældrevejledningen og kontakten

Alle ældre døve modtager, når de fylder 65 år, et brev fra DDL eller CfD. I brevet bliver der orienteret om muligheden af at få besøg af en ældrevejleder og med information om at melde tilbage og kontakte ældrevejlederen, hvis man gerne vil modtage tilbuddet.

De fleste ældre døve melder tilbage. Der er nogen, der bare vil høre om ordningen, og hvad man kan bruge den til, selvom de ikke mener umiddelbart at have behov. Det bliver så ofte alene til et enkelt møde med ældrevejlederen og ofte med aftale om at vende tilbage senere, hvis der opstår behov for hjælp.

”Foreløbig klarer jeg mig i dag, men givetvis vil der med tiden opstå et behov for råd og vejledning om mine eventuelle muligheder. Især da jeg lever meget isoleret her.”

Andre har i forvejen hørt om ordningen og har kun ventet på brevet, fordi de føler behov for kontakt til en, der forstår dem, og desuden har behov for hjælp med praktiske problemer i hverdagen.

”Jeg har ikke meget familie og føler mig meget ensom. Jeg har svært ved at kommunikere. Jeg har ofte været i en situation, hvor jeg havde behov for hjælp og været usikker på, hvem jeg kunne kontakte. Men nu er jeg blevet 65 år og håber at kunne bruge ældrevejledningen, som jeg indtil nu kun har brugt en gang.”

Ældrevejledernes erfaring er imidlertid, at der er ældre døve, som ikke reagerer, fordi de føler, de ikke har behov for hjælp, men der er også nogen, som ikke reagerer på grund af beskedenhed. De har måske behov, men synes ikke, at de kan ligge andre til last.

Det er ikke mindst den sidste erfaring, som er baggrunden for ældrevejledernes opsøgende arbejde, hvor de tager på besøg, selvom der ikke er blevet reageret på brevet.

4.2 Forskellig brug af ældrevejledningen

Det er meget forskelligt, hvordan de ældre døve bruger ældrevejlederne. Det kommer i høj grad an på, i hvilken udstrækning den ældre døve kan klare sig selv. Der er ældre døve, som netop er blevet 65 år, som ikke har det store behov for besøg, fordi de er selvhjulpne, har et godt helbred og er mobile og vant til at klare sig selv enten alene eller med ægtefælle og har ofte god kontakt til familie og venskabskreds. Der er ældre døve, som godt

vil have kontakt til ældrevejledningen, idet de forventer, at der kan blive behov for hjælp og støtte på et måske senere tidspunkt.

”Jeg har brugt ældrevejlederen en enkelt gang. Jeg fik hørt om ordningen, og hvad jeg kan få hjælp til, og jeg kan forestille mig, at der er mange – som er alene – der har glæde af ældrevejledningen. Jeg tror, at jeg vil få brug for det i de nærmeste år – jeg er lige blevet pensionist.”

Der er imidlertid ældre døve, som netop er blevet 65 år, som har behov for hjælp. De fortæller selv, at de ofte har helbredsproblemer, og da de ikke er så mobile, er de ofte meget alene. De udtrykker, at det giver dem en tryghed at have kontakt til ældrevejledningen.

”Det er rimeligt nyt for mig – tidligere henvendte jeg mig til døvekonsulenten, men efter jeg er blevet 64 år, er det ældrevejledningen. Jeg spurgte ældrevejlederen, om hun kunne tage med til lægen som bisidder. Det ville hun gerne. Jeg har tolk med, men jeg er glad for, at ældrevejlederen også vil deltage – det giver mig tryghed.”

Den helt store del af dem, som ældrevejledningen kommer til, er ældre døve, som har fået besøg af ældrevejledningen i en årrække. Nogle har stort behov for besøg og kontakt, fordi de ikke kan klare sig selv. Andre kan klare sig selv, men har alligevel brug for ældrevejledningen – fx som bisidder ved lægebesøg.

”Jeg er lige blevet 80 år. Jeg har i en længere årrække haft besøg af ældrevejledningen nogle gange og primært i forbindelse med lægebesøg, hvor jeg har brugt ældrevejlederen som bisidder – foruden tolken, som også er med. Det er betryggende at have ældrevejlederen at snakke med, og hun forstår at forklare tingene bagefter.”

Der er ældre døve, som har familie og venner, der hjælper dem, når der er behov, men der er problemstillinger, som den ældre døve gerne vil afklare med andre end den nære familie – en ven eller person, som de har tillid til, og som udviser forståelse og indsigt. Der er andre ældre døve, som har familie, men hvor de bor et andet sted og derfor ikke lige kan hjælpe, når der er behov, og for denne gruppe er der behov for en at tale med om problemstillinger i hverdagen.

”Jeg har ikke noget socialt netværk med hørende, da det er umuligt på grund af min totale døvhed. Hele min familie bor hovedsagligt på Sjælland, også mine 3 drenge, som bor der og i udlandet.”

4.3 Hvordan kontakt – aftalt tid eller mødes i pensionistklubben?

Kontakten til ældrevejlederen aftales efter behov. Der er ældre døve, som aftaler møde fra gang til gang. Det gælder ældre, som har svært ved at klare sig selv, og hvor der er behov for mere permanente besøg. Andre tager kontakt via sms'er, når der er behov for hjælp.

”Vi har kontakt med ældrevejledningen i pensionistklubben, og hvis vi lige har brug for, at hun kommer forbi, så aftaler vi det der, eller hvis jeg har været på sygehus. Derudover sms'er vi og kan kontakte hende, når der er behov for det. Vi aftaler også møder med ældrevejlederen i forbindelse med sygehusbesøg. Det er så rart lige at få snakket.”

Der er ældre døve, som kontakter ældrevejlederen, når hun kommer til møder i den lokale pensionistklub. Her aftales også møder eller besøg i hjemmene.

”Hun kommer den første torsdag i måneden i pensionistklubben, og der snakker vi sammen. Og så har jeg kontaktet hende to gange i forbindelse med besøg hos lægen. Den ene gang var hun bisidder, og den anden gang var det hende, som skaffede en tolk, som kom til lægebesøget.”

4.4 Kommunikation – behov for hjælp

Døvhed er en specifik og kompliceret funktionsnedsættelse, som betyder, at den ældre har både et kommunikations- og et videnshandicap. For de ældre døve har deres kommunikationshandicap blandt andet den konsekvens, at de ikke får de informationer, som andre ældre i samfundet får, og derfor ikke umiddelbart har mulighed for den samme viden om deres rettigheder og muligheder. I kommunikationen med andre er de afhængige af tegnsprog eller skriftsprog.

”Jeg har en nabo, som hjælper mig med kommunikationen i hverdagen, men når hun snakker fx med tandlægen eller fysioterapeuten, så forstår jeg jo ikke et ord. I stikord forklarer hun, hvad de har snakket om, og det er o.k.. Men det er ikke godt nok. Jeg bliver usikker og tænker, om det nu er rigtigt?”

I kommunikation med hørende, som ikke kan tegnsprog, er de døve ældre helt afhængige af en tolk eller skriftsprog. Der er ældre døve, der kommunikerer med hørende via skriftsprog i det daglige. Det gælder med hjemmehjælpere og med hjemmesygeplejersker og med fx naboer.

”Hvis det er en hørende, så skal vi lige skrive lidt ned – og jeg ved ikke - jeg er ikke helt tryk ved det, fordi fornemmelsen er, at samtalen ikke rigtigt glider. Sådan føler rigtig mange.”

Problemet for de ældre er imidlertid, at de ikke er så gode til hverken at læse eller at skrive, og derfor er helt afhængig af tolk i kommunikation med hørende.

”Så ringer jeg selvfølgelig også til døvekontoret efter tolk, og jeg bruger tolk fx i forhold til læge. Det er desværre bare ikke altid tilstrækkeligt. Jo de kan sproget, og de har tingene i orden, men der bliver ikke nogen rigtig samtale, fordi det er vanskeligt at bevare overblikket.”

De ældre skelner meget mellem situationer, hvor de mener, at de kan klare kommunikationen alene med tolk, og så situationer, hvor de føler, det er betryggende med en bisidder.

”Jeg havde både tolk og ældrevejlederen med til lægen. Det gjorde, at lægen ikke kunne køre om hjørner med mig. Jeg vil gerne have begge med, fordi jeg glemmer hurtigt, eller hvis jeg misforstår nogle ting. De har hver deres roller. Jeg bruger meget tolk, men ældrevejlederen er bisidder og hjælper mig. Simple ting kan jeg klare selv med tolk, men hvis det er tunge sager – læge- eller hospitalsbesøg – eller nye ting, så er det godt med ældrevejlederen.”

4.5 Behov for hjælp som ældre døv

For at fungere tilfredsstillende i hverdagen er det helt naturligt og oplagt, at de ældre døve først og fremmest peger på behovet for bedre kommunikationsmuligheder. De føler, at de ofte har svært ved at følge med og har ofte få personer at tale med om hverdagens problemer.

Men der er andre forhold og behov, som de ældre trækker frem, når de taler om deres hverdagsliv.

De ældre døve forklarer selv, at de ikke er så mobile som tidligere og derfor ofte er meget alene. De føler et stort behov for tryghed i hverdagen. Det gælder ikke mindst i forhold til sager, som de skal tage stilling til, men ikke rigtigt ved, hvad de skal gøre ved. Derfor er der et stort behov for at have nogen at tale med om problemerne og få vejledning og rådgivning.

”Det er trygheden, jeg har behov for – det at hun kan komme og drøfte og forklare, hvad jeg skal gøre. Det er kommunikationen, som er vanskelig, og der opstår ofte misforståelser, og det er særligt misforståelserne, hvor det er vigtigt med en ældrevejleder.”

Der er ældre døve, der har svært ved at følge med i, hvad der sker i dagligdagen. De synes, de mangler viden og information om, hvad der sker i samfundet og omkring dem. De har ofte tidligere haft et mere aktivt liv og deltaget i forskelligt foreningsarbejde og fulgt med i, hvad der sker lokalt og i samfundet.

”Det er den brede almene viden, jeg mangler. Jeg får ikke at vide, hvad der sker. Jeg har behov for vejledning og tryghed, og at der er nogen, jeg kan tale med om tingene.”

Der er ældre, som er meget alene. De har måske familie, men de kan bo langt væk, eller de har ikke tid til at besøge dem mere jævnligt. På den måde føler de sig meget ensomme.

”Jeg føler mig meget alene, og jeg vil gerne have viden om, hvad der sker lokalt og i verden, og tilmed har jeg ofte brug for praktisk hjælp. Jeg har en lillebror, som kommer hos mig engang imellem, men han har temperament, og derfor kan jeg ikke bede ham om hvad som helst. Så derfor har jeg stort behov for ældrevejledningen, som kommer afhængig af behov og et par gange om måneden – så opfyldes et stort behov for kontakt, samtale og viden.”

Der er ældre døve, som ikke har noget familie, og derfor har stort behov for, at der kommer en, som de har tillid til og taler med dem om, hvad der sker i hverdagen.

”Jeg vil meget gerne have noget opbakning. Jeg har ikke meget familie og føler mig meget ensom. Jeg har svært ved at kommunikere.”

4.6 Hjælp i form af bisidder

Ældre døve – det gælder såvel for ”nye” som for ”gamle” ældre i ordningen – peger på vigtigheden af at have ældrevejlederen med som bisidder. Det gælder særligt ved besøg hos læge, på sygehuset eller på plejehjem, eller når sygeplejersker kommer i hjemmet. I forhold til ens helbredssituation lægges der vægt på at få mere præcis viden og sikkerhed for, hvordan fx lægen ser herpå.

Ældre døve har som alle andre behov for at forstå, hvad der bliver sagt og kommunikeret, og det kan de, når ældrevejlederen er med som bisidder. Ældrevejlederen er en, som de har tillid til, og som kan et nuanceret tegnsprog. Der er selvfølgelig ældre døve, som har familie eller børn og bruger dem som bisidder, men de ældre døve lægger vægt på at bruge ældrevejlederen, fordi der kan være forhold tæt på en, som man hellere vil drøfte med en neutral person, som har tavshedspligt.

”Det er fordi, jeg har svært ved at kommunikere med andre mennesker, og det er nemmere, hvis hun er med. Så kan hun forklare mig, hvad de mener – jeg har det med at glemme, og når hun er med, er det nemmere. Hun er en stor hjælp – en god bisidder.”

Besøg hos lægen eller på hospitalet indebærer ofte, at der tales om komplicerede ting. Det kan være vanskeligt for de ældre døve at fange alle de ting, der bliver fortalt af lægen. Derfor er det godt at have en bisidder med og en person, som man kan snakke med om tingene bagefter.

”Den måde, vi bruger ældrevejledningen på, er dels som bisidder ved læge- eller hospitalsbesøg, Så hjælper hun med breve i forhold til kommunen og endelig hjælper hun med tekniske ting fx nødkaldeapparatet og sms m.v.”

For nogle af de ældre er det netop følelsen af usikkerhed og manglende tillid, som er baggrunden for behovet for ældrevejlederen, som forstår dem, og som de har tillid til. Et behov som bliver større med alderen.

”Ja det er en følelse, der er blevet stærkere med alderen. Da jeg var yngre, tænkte jeg ikke så meget på det, Men her som ældre synes jeg, at jeg er utryk: Hvad skal jeg gøre i denne situation, og hvad med fremtiden? Men når der kommer en ældrevejleder, som kan kommunikere med mig, så hjælper det jo.”

De ældre døve skelner skarpt mellem, hvad en tolk kan, og hvad der er fordelene ved en ældrevejleder. De ældre døve anvender tolk og er afhængig af tolk i mange henseender. Men de har også behov for at bearbejde de mange oplysninger og informationer, de får gennem tolk og andre. Det er i den forbindelse, at de har behov for en ældrevejleder.

”Jeg er døv og kan ikke høre, derfor har jeg en tolk med. Men en tolk er neutral, og det er ældrevejlederen jo ikke. Hun kan forklare mig, hvad jeg ikke forstår, og det er bedre at have en bisidder med end en tolk, det giver mig tryghed.”

4.7 Hjælp i hverdagslivet

Ud over bisidderfunktionen peger de ældre døve på betydningen af ældrevejledningen i forhold til at give råd og vejledning. Det gælder fx i forhold til officielle breve fra kommunen. Der er fx mange ældre døve, som har svært ved at læse de breve, som kommer, og her peger de på den hjælp, det er at gennemgå brevene med ældrevejlederen. Det gælder som oftest breve fra kommunen og fx om pensionen.

”Ja hun er god til råd og vejledning. Det gælder omkring min pension og andre ting som fx breve, hvor jeg ikke forstår, hvad der står. Men det gælder i det hele taget kommunikationen med andre.”

Andre kan nævne mere specielle forhold, hvor ældrevejlederen er blevet indblandet i personlige problemstillinger fx omkring boligsituationen.

”Helt konkret har jeg problemer omkring min bolig – jeg bor til leje og har hund. Men de klager over hunden – specielt en lejer er efter mig. Hunden gør, siger de – men jeg er jo døv. Det er en rigtig dum problemstilling – og jeg er kørt træt i det. Jeg har været i byretten med tolk og med bisidder. Jeg er efterhånden så træt af det, at jeg har involveret både ældrevejledningen og døvekonsulenten i mine planer om at flytte, og de er mig meget behjælpelige med at finde en anden bolig.”

En tredje kan berette om inddragelse af ældrevejlederen i forbindelse med en flytning, som ikke faldt heldigt ud, og derfor nu har inddraget ældrevejlederen igen med henblik på at flytte til en anden kommune.

”Jeg flyttede for fem år siden. I starten var det spændende at bo det nye sted. Men efterhånden er det blevet knap så godt. Jeg kan godt snakke med hørende, men de kender ikke så meget til de døves baggrund og tankeverden. Og derfor føler jeg mig mange gange meget alene. Derfor er ældrevejlederen og døvekonsulenten nu ved at hjælpe mig med at få en bolig i en anden kommune.”

Der er ældre døve, som har kontaktet ældrevejlederen, når der ikke fra kommunens side er blevet stillet en tolk til rådighed.

”Hvis vi skal på sygehus, er det ikke altid, at der er tolk – det er vi godt trætte af, fordi de ved, at vi er døve – og kede af, for så kan vi ikke snakke med lægen. På sygehuset skal man have tolk med. Næste gang kontakter vi ældrevejledningen med henblik på at sørge for, at der kommer en tolk.”

Der er også ældre døve, som nævner problemer med kommunikationen i forhold til fx de hjemmehjælpere, som kommer i hjemmet og gør rent.

”Det var fordi, vi havde problemer med hjemmehjælp. Der var skiftende hjemmehjælpere, og kommunikationen svigtede. Hvis de taler tydeligt og skriver, kan det gå, men det var for rodet. Så kontaktede vi ældrevejledningen, og hun har nu fået ordnet det sådan, at vi har en fast hjemmehjælp, en der endog kan lidt tegnsprog.”

4.8 Sammenfatning

I dette kapitel har vi set på de behov, ældre døve har for at opnå et hverdagsliv som alle andre ældre. Behov som de ældre døve har fremlagt gennem de interview, som er blevet gennemført med 16 ældre døve i forskellige kommuner.

Ældre døve har klart kommunikationsproblemer, idet deres eneste mulighed er tegnsprog eller skriftsprog. Kan en hørende ikke tegnsprog, anvendes i nogen udstrækning skriftsprog, men der er ældre døve, som ikke kan skriftsprog. Derfor har de ældre døve brug for tegnsprogstolk, og de ældre døve bruger da også i stor udstrækning muligheden for tolk i kommunikation med hørende.

Ældre døve har det problem, at de ofte bor alene eller med ægtefælle, som ofte også er døv. Nogle har familie og børn og børnebørn, der kommer, eller de kommer til dem, og de ældre døve, vi har interviewet, kommer også i den lokale pensionistklub. Men der er også ældre døve, som bor alene, og som ikke har familie, og ud over, at de kommer i døvepensionistklubben,

føler de sig meget ensomme. Ældre døve, der bor langt fra den nærmeste døvepensionistklub, føler sig ofte meget isolerede.

Ældre døve peger især på, at kommunikationen i forhold til læger og hospitals- eller plejepersonale kan være vanskelig, fordi de ikke altid kan huske, hvad der bliver sagt gennem tolken og ikke altid forstår meningen gennem en tolk. Det er derfor et stort behov hos ældre døve at have ældrevejlederne med som bisidder, hvor det drejer sig om deres helbredsforhold og måske om indlæggelse på sygehus.

Der er ældre døve, som er meget alene og de føler sig ensomme. I og med at de ikke er i kontakt med så mange andre, har de behov for, at der kommer personer, som forstår deres situation, og som kan give dem råd og vejledning. Det gælder fx officielle breve fra kommunen, hvor de ældre døve gerne vil snakke med en, de har tillid til, og som de kan rådføre sig med omkring det konkrete indhold.

Det er disse særlige behov for ældre døve, som er baggrunden for ældrevejlederordningen.

De ældre døve har i de gennemførte interview fortalt om deres forskellige behov og peget på den hjælp og støtte, de modtager gennem kontakten til ældrevejlederen.

Ældre døve peger på vigtigheden af den hjælp, de får gennem, at ældrevejlederen er med som bisidder primært ved læge- og hospitalsbesøg, men også som bisidder fx ved kontakt til sagsbehandler i kommunen og ved tandlæge- og ergoterapeutbesøg.

Derudover peger de på den hjælp, som ældrevejledningen giver i form af viden og råd og vejledning. Det kan være ved drøftelse af breve, der kommer til den ældre døve eller om ordninger i forhold til kommunen, fx hjemmehjælp eller pensionsforhold. En række praktiske ting. Det kan også omfatte problemer omkring boligen herunder flytning fra eller til bolig.

Ældre døve, som er meget alene og føler sig ensomme, peger på vigtigheden af, at ældrevejlederen kommer og rådgiver dem i deres hjem, og at det er muligt at kontakte hende, hvis der er problemer. Det skaber tryghed.

I næste kapitel vil vi sætte fokus på, hvilken betydning ældrevejledningen har for de ældre døve, samt se på de døves vurdering af ældrevejlederordningen og eventuelle ønsker de kunne have til ordningen.

5 Ældre døves vurdering af ældrevejledningen

5.1 Betydningen af ældrevejlederordningen

De ældre døve, som i dag bruger ældrevejledningen, er, ikke overraskende, meget glade for den støtte og hjælp, de modtager gennem den kontakt og den vejledning, de får af ældrevejlederen. Når de skal sætte ord på betydningen af ældrevejledningen, er de ældre døves udsagn selvfølgelig påvirket af, hvilken familiesituation de har, og hvordan deres helbredssituation er.

Trygheden betyder alt

Gennemgående peger alle de ældre døve, vi har interviewet, på den tryghed, det giver i hverdagen, at de ved, at de kan kontakte ældrevejlederen, hvis de har problemer.

De ældre døve har ofte problemer med deres helbred og går derfor til lægen eller bliver indlagt på sygehus, og i disse situationer er det helt afgørende, at de forstår deres situation og forstår, hvad de skal gøre, eller hvad der bliver gjort fx ved en operation. Det er ikke mindst i disse tilfælde, at de ældre døve påpeger betydningen af den tryghed, det giver, at ældrevejlederen er med som bisidder – og er med til at snakke tingene igennem, når de kommer hjem og får en forståelse af, hvad det er, der skal ske.

Før tilbuddet om ældrevejledning blev etableret, har ældre døve udelukkende kunnet tage kontakt til døvekonsulenterne, når de har haft brug for hjælp. Mange har fortsat kontakt til døvekonsulenten omkring hjælpemidler, pension m.m. Men herudover henvender de sig i dag til ældrevejlederen med andre og ofte meget personlige problemer. Det er opfattelsen blandt ældre døve, at døvekonsulenterne ikke har den tid, som ældrevejlederen har til hjemmebesøg og det at være bisidder.

”Når jeg skal til læge eller på sygehusbesøg, så har jeg tolk med, men jeg er glad for, at ældrevejlederen også vil deltage – det giver mig tryghed. Tidligere havde jeg kun tolk med – døvekonsulenten deltog ikke som bisidder, og døvekonsulenten kan ikke så mange ting i forhold til min alder.”

Ældre døve, som er meget selvhjulpne, har ikke så stort behov for ældrevejledningen. De klarer sig selv i hverdagen. Men når der er tale om besøg omkring deres helbredssituation hos læge eller hospital, er det også for dem vigtigt, at ældrevejlederen er med som bisidder.

”Jeg har i en længere årrække haft besøg af ældrevejledningen nogle gange og primært i forbindelse med lægebesøg, hvor jeg har brugt ældrevejlederen som bisidder – foruden tolken, som også er med. Det

er betryggende at have ældrevejlederen at snakke med, og hun forstår at forklare tingene bagefter.”

De ældre døve lægger vægt på betydningen af ældrevejledningen og den meget vigtige og nødvendige funktion at være med som bisidder, fordi det ikke altid er klart for dem, hvad det er, der bliver tolket, og hvordan man skal forstå det. Det giver dem en tryghed, at der er bisidder med, som de kan snakke med bagefter og få en mening og viden og forståelse af, hvad der er blevet sagt.

”Det er fordi, jeg har svært ved at kommunikere med andre mennesker, og det er nemmere, hvis hun er med. Så kan hun forklare mig, hvad de mener – jeg har det med at glemme, og når hun er med, er det nemmere. Hun er en stor hjælp – en god bisidder.”

For de ældre døve er det vigtigt at påpege, at det ikke kun drejer sig om at kommunikere, men også at forstå tingene i forhold til det handicap, de lever med. Deres kommunikation er helt afhængig af tegnsprog. De ældre peger derfor på vigtigheden af, at ældrevejlederen forstår de døves situation og mestrer tegnsprogets mange facetter.

”Hvis vejlederen er hørende, er jeg slet ikke tryk – jeg kan ikke undgå den følelse, når jeg er med en hørende. Når det er en døv, bliver jeg mere rolig. Jeg har et stort behov, og det er derfor vigtigt, at det er en døv, der kommer.”

De ældre døve mener at opnå den bedste form for kommunikation med en ældrevejleder, som selv er døv og kan kommunikere på tegnsprog. Det giver de ældre døve en meget stor tryghed og sikkerhed.

”Vi forstår hinanden. Hvis det er en hørende, så skal vi lige skrive lidt ned – og jeg ved ikke.. – Jeg er ikke helt tryk ved det, fordi fornemmelsen er, at samtalen ikke rigtig glider. Når det er en døv vejleder, slapper jeg fuldstændig af og kan sidde og kommunikere ligesom andre – det er det bedste. Sådan føler rigtig mange.”

For de ældre døve, som er meget alene og føler sig ensomme, har det stor betydning at have kontakt til ældrevejlederen.

”Jeg har brug for at føle mig mere tryk og mere sikker på tingene. Nogen gange kan jeg godt blive bange – tre uger alene bliver mange gange for meget.”

Hvad det betyder at have en ældrevejleder, der kan tegnsprog, får man et tydeligt indtryk af, når man taler med ældre døve, som tidligere har haft mulighed for besøg af en ældrevejleder, men nu bor i en kommune, som har eget tilbud i form af ældrekonsulent til de ældre borgere.

”Tidligere kom ældrevejlederen, og det var jeg glad for. Vi kunne lave aftaler, og jeg vidste, at hende kunne jeg kommunikere med – det gjorde mig tryk. Men så stoppede det. Kommunen har ikke en aftale

med DDL, da de har deres egen ældrekonsulent. Ældrekonsulenten fra kommunen kan ikke tegnsprog – så derfor er det svært.”

En anden ældre døv lægger vægt på den kommunikation, som hun opnåede tidligere og betydningen af besøgene i hjemmet

”Ældreksulenten kommer her i pensionsklubben. Vi forstår kun hinanden, fordi de kan lidt sprog, men jeg har ikke tillid til hende. Tidligere havde jeg besøg af DDL ældrevejlederen. Alt efter behov kom hun godt og vel 4-5 gange om året. Hun kom i mit hjem, og det var til stor hjælp med fx breve, vi ikke forstod, og hun kunne forklare, hvad der skete, og var der problemer, kunne vi sende hende en sms og kunne således blive hjulpet i nødsituationer.”

5.2 Vurdering af ældrevejledningen

Ældre døve har klart en helt overvejende positiv vurdering af ældrevejledningen og den hjælp, de modtager. I deres vurdering peger de på de betydninger, som svarer til de målsætninger, der er med ordningen. Når de ældre døve i interviewene fortæller om deres erfaringer med ældrevejledningen, er det forhold, som er genkendelige i forhold til de opstillede målsætninger for ældrevejlederordningen.

Der er ældre døve, som omtaler og lægger vægt på den rådgivning og vejledning, som ældrevejledningen giver.

”Ja hun er god til råd og vejledning. Det gælder omkring min pension og andre ting som fx breve, hvor jeg ikke forstår, hvad der står. Men det gælder i det hele taget kommunikationen med andre. Det går hurtigere, hvis jeg har ældrevejlederen med. Jeg forstår hurtigere, og det går så nemmere, og det er jeg meget glad for.”

Andre ældre omtaler og fremhæver i deres vurdering den hjælp, de får i forbindelse med fx breve og hjælp til forståelse af indholdet i brevene samt den rådgivning, der ofte følger med.

”Vi er meget glade for ældrevejledningen – det er ikke så ofte, vi har brug for hjælp, men hvis der er breve, vi ikke kan læse, er jeg glad for, at hun kan komme og snakke med os om tingene.”

I vurderingen af ældrevejlederordningen peger ældre døve på, hvad det betyder for dem i hverdagen. Det, at de altid har mulighed for at spørge om ting de ikke forstår, giver dem en tryghed, og det er altafgørende for at dæmpe den usikkerhed, de ofte føler i forhold til at være alene og udenfor.

”Ja hverdagen er blevet bedre, og jeg er mere tryk. Det bruger jeg også på den måde, at er der ting, jeg ikke kan finde ud af, så spørger jeg ældrevejlederen. Der er så meget, jeg gerne vil vide noget mere om, og det vil hun gerne hjælpe mig med. Jeg finder ud af mere og mere, og så kommer vi mere og mere i dybden med ting. Hvis jeg ikke

havde den mulighed, ville jeg ikke vide, hvor jeg skulle gå hen, eller hvad jeg skulle gøre.”

Der er ældre døve, der i stedet for at svare på, hvad det betyder, stiller spørgsmålet: Hvad skal vi stille op, hvis vi ikke har ældrevejledningen?

”Det er vigtigt at bibeholde ældrevejledningen, Hvad skal vi gøre, hvis vi ikke har den? Er der problemer, kan vi altid spørge hende. Vi har en stemme, der forstår os og vores problemer. Ja dette er det bedste ved ældrevejlederen. Der opstår ofte kommunikationsbrist, fordi de ikke forstår, hvad jeg har skrevet. Der er nogle, der er svære at snakke med – når de ikke er døve. Der kan man altid kalde på ældrevejledningen.”

5.3 Ønsker til ældrevejledningen

”Det er kommunikationen, som er vanskelig, og der opstår ofte misforståelser, og det er særligt misforståelser, hvor det er vigtigt med en ældrevejleder. I fremtiden kunne jeg godt tænke mig, at hun kunne komme nogle gange om måneden eller komme oftere end nu.”

Til trods for den positive vurdering af ældrevejledningen, er der ældre døve, som har ønsker til den nuværende ordning af ældrevejledningen. Det er særlig fra de ældre døve, som har det svært i hverdagen og vanskeligheder med at kommunikere med andre, at der udtrykkes ønske om, at ældrevejlederen kunne komme oftere.

”Tidligere fik jeg også hjælp til praktiske ting. Når der kom brev eller skemaer, der skulle udfyldes, så havde jeg ældrevejlederen ind over – det har jeg ikke prøvet med den nye ældrevejleder endnu. Jeg kunne godt ønske mig, at hun kunne komme hver 14. dag og havde tid til at snakke og komme rundt om mine problemer, Jeg har stort behov for mere hjælp og støtte i hverdagen.”

Men det gælder også blandt ”nye” brugere, som har vanskeligheder med kommunikationen, og som bor alene. De ønsker, at ældrevejlederen kan komme oftere.

”Jeg har ofte været i en situation, hvor jeg havde behov for hjælp og var usikker på, hvem jeg kunne kontakte, men nu er jeg blevet 65 år og håber at kunne bruge ældrevejledningen, som jeg indtil nu kun har brugt en gang. Men jeg håber, at hun kan komme oftere, fordi kommunikationen er svær, og derfor er det vigtig for mig at have en ældrevejleder, som kan hjælpe mig og også støtte mig, når jeg fx skal til læge.”

For de ældre døve, som bor i kommuner, som har egne kommunale ansatte ældrekonsulenter, og hvor ældrevejledningen ikke kommer, men kom tidligere, udtrykker ældre døve behovet for en ældrevejleder. Særligt udtrykkes

behovet for en ældrevejleder, som kan tegnsprog, og som også kommer på besøg i hjemmet.

”Vi har brug for en ældrevejleder, som er døv – hun kan bedre forstå, hvad vi mener og forklare tingene for os på en forståelig måde. Mange er glade for den kommunale ældrevejleder, som er her i huset, men hun kan ikke tegnsprog. Tegnsprog er den primære forskel. Fx besøg i hjemmet, da skal hun have tolk med, og vi ældre er ikke gode til at forklare os, og derfor opstår der ofte misforståelser. Der vil en ikke-hørende ældrevejleder klart være at foretrække.”

Bilag

- Bilag 1 – Spørgeguide til de ældre brugere**
- Bilag 2 – Evaluering via spørgeskema**

Bilag 1 – Spørgeguide til de ældre brugere

Spørgeguide til de ældre brugere: Om ældrevejledningen

Temaer:

Etablering af kontakt og besøg

- Hvor mange besøg har du haft?
- Hvem tog initiativ?
- Hvordan vidste du om ordningen?
- Hvem har du ellers kontakt med (ældrekonsulenten i kommunen?)
- Kender du ældrevejlederen i forvejen?

Hvorfor ønske om kontakt: forventninger/behov til besøg

- Hvorfor ville du have kontakt til ældrevejledningen?
- Havde du behov for nogle bestemte ting i hverdagen?
- Hvad var forventningerne til ældrevejlederen?

Hvad har ældrevejledningen hjulpet med? – Hvilke former for hjælp har du fået af ældrevejlederen? - konkrete eksempler

- Råd og vejledning.
- Praktisk hjælp.
- Hjælp ved besøg.
- Henvendelser og henvisninger.
- Sociale kontakter – behjælpelig med sociale kontakter.
- Samtale og snak.

Hvordan er kontakten til ældrevejlederen?

- Har ældrevejledningen tid til at tage sig af dine problemer?

Hvilken betydning har det haft for hverdagen og hverdagslivet?

- Er hverdagen blevet nemmere?
- Er du blevet bekendt/opmærksom på nogle rettigheder eller serviceydelser, du ikke var bekendt med tidligere?
- Hvordan ville din situation være uden ældrevejlederen?
- Hvad kan fx ældrevejledningen, som ældrekonsulenten ikke kan?

Har du eventuelle ønsker til ældrevejledningen?

- Har ældrevejledningen levet op til dine forventninger?
- Er der forhold, som ældrevejlederen ikke har kunnet hjælpe dig med?
- Hvilke ønsker kunne du have til ældrevejledningen?

Bilag 2 – Evaluering via spørgeskema

| Er du bruger eller pårørende? | | Hvordan har du haft brug af ordningen? (Hvilken form for hjælp har du modtaget?) | Hvad betyder ordningen for dig i hverdagen? | Hvad har du af ønsker til ordningen – noget du gerne vil have ændret? |
|-------------------------------|-----------|--|---|--|
| Bruger | Pårørende | | | |
| X | | | Jeg har ikke gjort brug af ordningen endnu, men det ville være rart, når jeg en gang får brug for den. | |
| X | | Fået hjælp med at fortælle om regler, off. steder, - at der sker så meget. Føler mig tryk. | Fint, meget fint. – Er meget glad for at få støtte og hjælp med kommunikationen. | At bisidde og støtte mig, når jeg ikke kender det nye system, og videre har brug for ældrevejledningen. |
| X | | Mette Washuus ¹ | Det betyder noget, at jeg kan få hjælp, når jeg skal på sygehuset, tandlæge og læge | Nej, det er fint. |
| X | | Ældrevejleder til øjenlæge og læge. | Letter forståelsen, når vi har været hos læge og øjenlæge og på sygehus. | Tilfredsstillende– det fungerer fint. |
| X | | Ældrevejleder til øjenlæge og læge. | Letter forståelsen, når vi har været hos læge og øjenlæge og på sygehus. | Glad og det tilfreds. Fint. |
| X | | Ældrevejleder har besøgt mig hjemme, og vi har snakket om ting, der ellers var svære for mig. | Trygheden. | Jeg synes, det fungerer fint. |
| | X | Jeg synes, det er en stor hjælp for min mand. | Det betyder tryghed for min mand. | Jeg synes, det skal fortsætte. |
| X | | Ældrevejleder og min datter, som hjælper mig. Ældrevejlederen har hjulpet mig, da jeg kom til Brædstrup Øjenklinik og fik fjernet grå stær – tolk var til stede. | Tryghed. | Jeg er tilfreds. |
| X | | Jeg har 4 sønner, som hjælper mig. | Tryghed. | Jeg er tilfreds. |
| X | | Jeg har været så glad for besøg af ældrevejleder, som kan tegnsprog. Det har gjort at jeg er mere tryk. | Jeg er den eneste døde i byen og er meget alene, er jeg glad for at faa besøg af ældrevejleder, så vi kan snakke. | Ønsker at ældrevejleder bliver ved med at komme, det betyder meget at information om ældres rettigheder. |
| X | | Ordningen har været en stor hjælp i forbindelse med sygdom. | Det har været en stor hjælp. | Der skal ingen ændring ske - fungerer godt. Stor betydning for min kone og mig. |
| X | | Gud hjælpe mig. | Bedre hverdag. | Ikke laves om. |
| X | | Intet, har aldrig haft brug for det. | Intet – ønsker ikke. | Nej. |

¹ Ældrevejlederen.

