

Vejlederundersøgelse 2018

Ældre Sagen



Ældre  Sagen

Indhold

Indledning.....	2
Her tilbyder Ældre Sagen vejledning.....	3
83 vejledere fordelt på 27 vejlederordninger havde 1847 opgaver i 2018	6
Stor efterspørgsel på vejlederne.....	7
Pårørende får også hjælp af vejlederne.....	7
Efterspørgsel og PR.....	8
Vejlederordningerne kunne møde efterspørgslen	8
Lokale samarbejder gør, at vejlederne kan hjælpe flere borgere	9
Antallet af vejlederordningen falder	10
Organisering	12
Rådgivningen klæder vejlederne bedre på.....	12
Kontaktpersoner/aktivitetsledere for vejlederne	13

Indledning

Denne rapport giver et indblik i Ældre Sagens vejlederordninger i 2018.

I rapporten kan du bl.a. læse om, mange opgaver vejlederne havde i 2018, hvilke områder de vejledte om, og hvordan mange pårørende fik hjælp af Ældre Sagens vejledere. Du kan også læse om, hvordan mange vejlederordninger samarbejder med bl.a. kommunen, hjemmeplejen og borgerservice, der kontakter Ældre Sagens vejledere, hvis de møder en borger, som har brug for hjælp. Du kan også se, hvor i landet Ældre Sagen tilbyder vejledning, hvor mange frivillige der er aktive som vejledere, og meget mere.

Statusrapporten er lavet til brug for gensidig inspiration og erfaringsudveksling. Samtidig kan rapporten være en inspiration til lokalafdelinger, der gerne vil vide mere, fordi de kunne tænke sig at tilbyde vejledning hos dem.

Endelig er oplysningerne om indsatsen i vores vejlederordninger et vigtigt led i, at både Ældre Sagens medlemmer og den danske befolkning i det hele taget bliver opmærksom på, at vejlederne findes og er et frivilligt, gratis tilbud til borgere og deres pårørende.

Rapporten er baseret på data fra en spørgeskemaundersøgelse sendt ud til alle aktivitetsledere/kontaktpersoner for vejlederne. Hvis en lokalafdeling havde en vejlederordning, men ikke en kontaktperson, blev spørgeskemaet sendt ud til lokalafdelings frivillige vejledere. Hver lokalafdeling har kun svaret én gang.

De i alt 27 besvarelser kommer fra 17 kontaktpersoner/aktivitetsledere og 10 frivillige. I alt tilbød 79 lokalafdelinger vejledning i 2018, hvilket giver en svarprocent på 34 %. Vi håber derfor, at endnu flere vejlederordninger vil tage sig tid til at svare næste gang, vi sender en statusundersøgelse ud, så vi kan give et mere dækkende billede af, hvilken forskel I gør rundt om i landet.

Vi vil gerne sige mange tak til de aktivitetsledere/kontaktpersoner for vejlederne og frivillige, som har bidraget til denne rapport, og til alle i Ældre Sagens vejlederordninger for jeres indsats i 2018.

10. april 2019

Her tilbyder Ældre Sagen vejledning

79 ud af Ældre Sagens 215 lokalafdelinger tilbød vejledning i 2018. Nedenstående kort giver et overblik over hvilke lokalafdelinger, der havde en vejlederordning i 2018.



Distrikt	Lokalafdeling	Antal frivillige
1	Arden	2
	Dronninglund	1
	Hadsund	1
	Hobro*	8
	Sejlfloed*	1
	Thisted-Hanstholm	1
2	Aulum-Vildbjerg	1
	Herning*	5
	Ikast	1
	Lemvig-Thyborøn-Harboøre	1
	Møldrup	1
	Skive-Spøttrup-Sundsøre	2
	Tjele	2
	Videbæk	1
	Vinderup	1
3	Ebeltoft	2
	Horsens	2
	Horsens Nord*	1
	Odder	1
	Randers-Nørhald-Langå	2
	Silkeborg*	1
	Skanderborg	1
	Tørring-Uldum	2
	Aarhus*	12
4	Egtved*	6
	Fredericia*	1
	Holsted	1
	Ribe	1
	Varde-Blåbjerg-Blåvandshuk	4
5	Gråsten	1
	Løgumkloster-Bredebro-Skærbæk	1
	Rødekro	1
	Toftlund-Agerskov	1
	Vojens*	1
6	Egebjerg	1
	Faaborg	1
	Højfyn	1
	Langeland	1
	Middelfart	2
	Nordfyn	1
	Odense	1
	Ørbæk	1
7	Fuglebjerg*	1
	Møn-Bogø	1

	Nykøbing Falster-Sydfalster*	4
	Nysted*	2
	Nørre Alslev	1
	Sakskøbing*	1
8	Greve*	1
	Gundsø*	1
	Hvalsø	1
	Kalundborg	1
	Køge	1
	Ramsø	1
	Roskilde*	4
	Skælskør	1
	Slagelse	1
	Solrød	2
	Sorø	1
Store Heddinge*	3	
9	Fredensborg*	1
	Helsingør*	1
	Hundested	1
	Jægerspris	2
	Værløse*	3
	Ølstykke	1
10	Amager2300*[x]	1
	Ballerup*	4
	Brøndby	3
	Brønshøj-Vanløse[x]	1
	Frederiksberg*	4
	Hvidovre*	2
	Høje Taastrup*	3
	København City*[x]	6
	Lyngby-Taarbæk*	4
	Rødovre	1
	Vallensbæk	1
	Valby[x]	1
Østerbro[x]	1	

*Markerer de vejlederordninger, der har svaret og indgår i rapporten.¹

[x] Markerer samarbejdet mellem Amager2300, Brønshøj-Vanløse, København City, Valby og Østerbro. Dog indgår de i denne rapport med hver sin besvarelse.

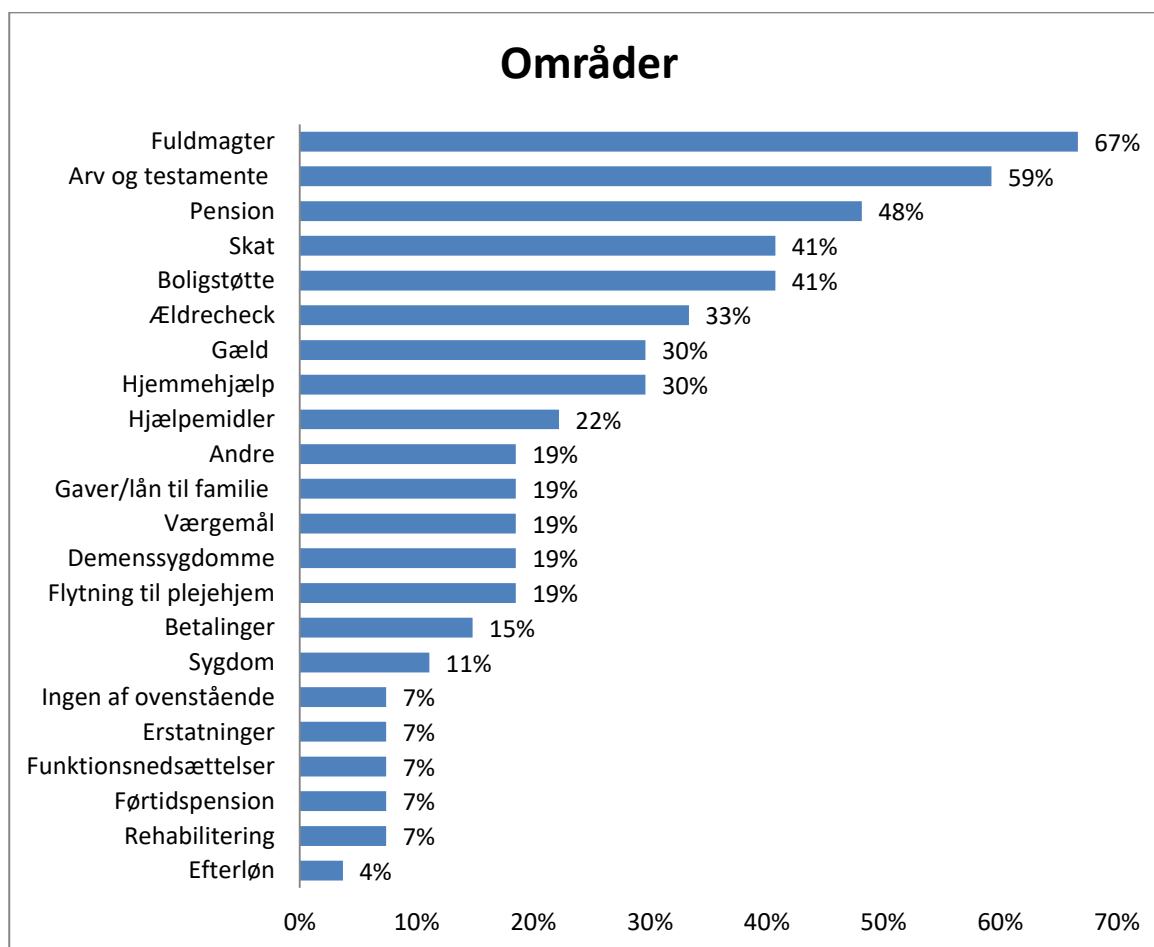
¹ Vejlederordningerne skulle i spørgeskemaet svare på hvor mange frivillige vejledere, de har i deres lokalafdeling. Antallet af frivillige hos dem, der har svaret, er dermed baseret på disse svar. Antallet af frivillige i lokalafdelinger, der ikke har svaret, er baseret på tal fra vores system.

83 vejledere fordelt på 27 vejlederordninger havde 1847 opgaver i 2018²

De 27 vejlederordninger, som er repræsenteret i denne rapport, havde tilsammen 83 vejledere, der i løbet af 2018 havde 1847 opgaver.

Ældre Sagens frivillige vejledere hjalp sidste år indbyggerne i deres lokalområde inden for et bredt spektrum af områder. Hjælp til fuldmagter, arv og testamente, samt pension var de områder, som flest vejlederordninger fik henvendelser om.

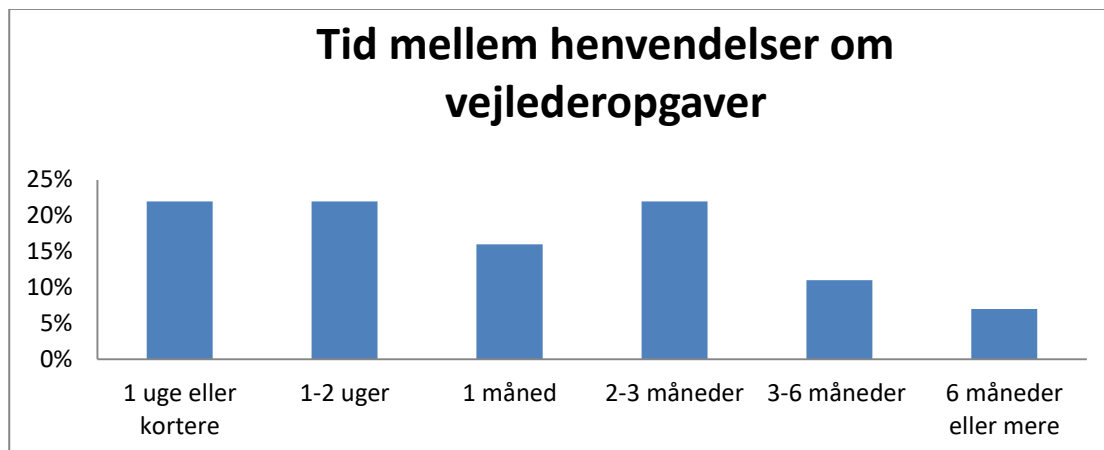
Nedenstående diagram viser det fulde overblik over, hvilke områder vejlederordningerne fik henvendelser inden for sidste år. Vejlederordningerne kunne angive op til 8 områder, derfor er summen mere end 100 %.



² Da ikke alle lokalafdelinger har svaret på spørgeskemaet, er tallene et minimum i forhold til det samlede antal opgaver og vejledere, som Ældre Sagens vejlederordninger sammenlagt havde i 2018.

Stor efterspørgsel på vejlederne

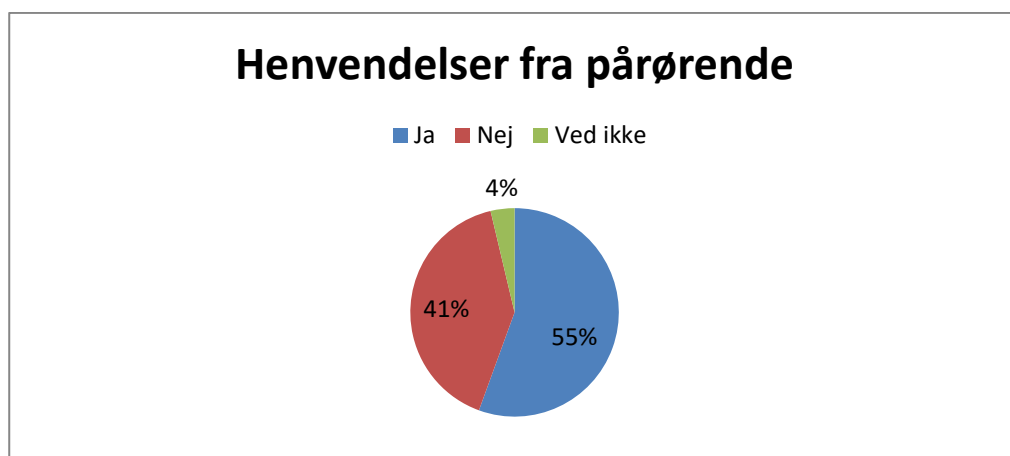
Det varierede fra vejlederordning til vejlederordning, hvor længe der sidste år gik imellem, at de fik en henvendelse om en opgave. Dog oplevede op mod halvdelen af ordningerne, at der højst gik 2 uger mellem hver henvendelse om en opgave.



Pårørende får også hjælp af vejlederne

Når man spørger pårørende, hvad de har brug for hjælp og støtte til, er viden, overblik og hjælp til at finde vej i systemet noget af det, de efterspørger mest. Det kan være svært at gennemskue kommunens hjemmeside, vide hvor man finder viden om hjemmehjælp og kvalitetsstandarder, eller hvordan man skal forholde sig, hvis ens ægtefælle får demens. Her kan Ældre Sagens frivillige vejledere være en stor hjælp.

Sidste år fik lidt over halvdelen af vejlederordningerne i Ældre Sagen en eller flere henvendelser fra pårørende. Vejlederne gav udtryk for, at henvendelserne fra de pårørende typisk handlede om fuldmagter, og hvordan man håndterer demenssygdomme - men også om hvordan den pårørende kunne blive aflastet på den ene eller anden måde.

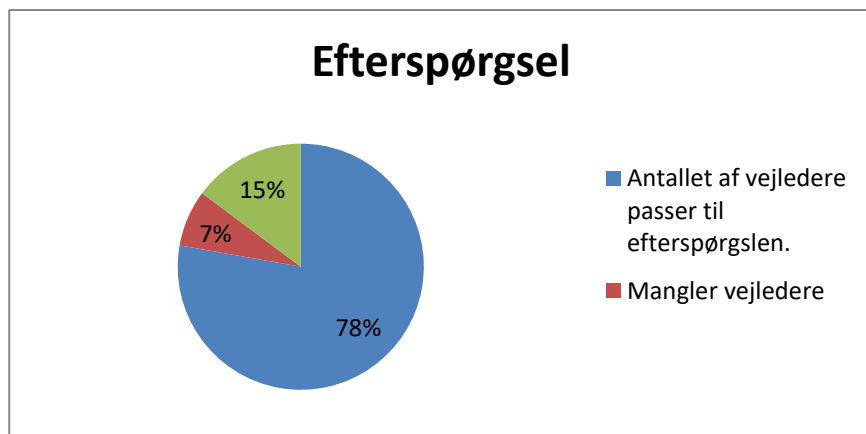


At man også som pårørende kan få hjælp fra Ældre Sagens vejlederordninger, er et af de områder, som vi arbejder på at gøre endnu mere synligt i de kommende år.

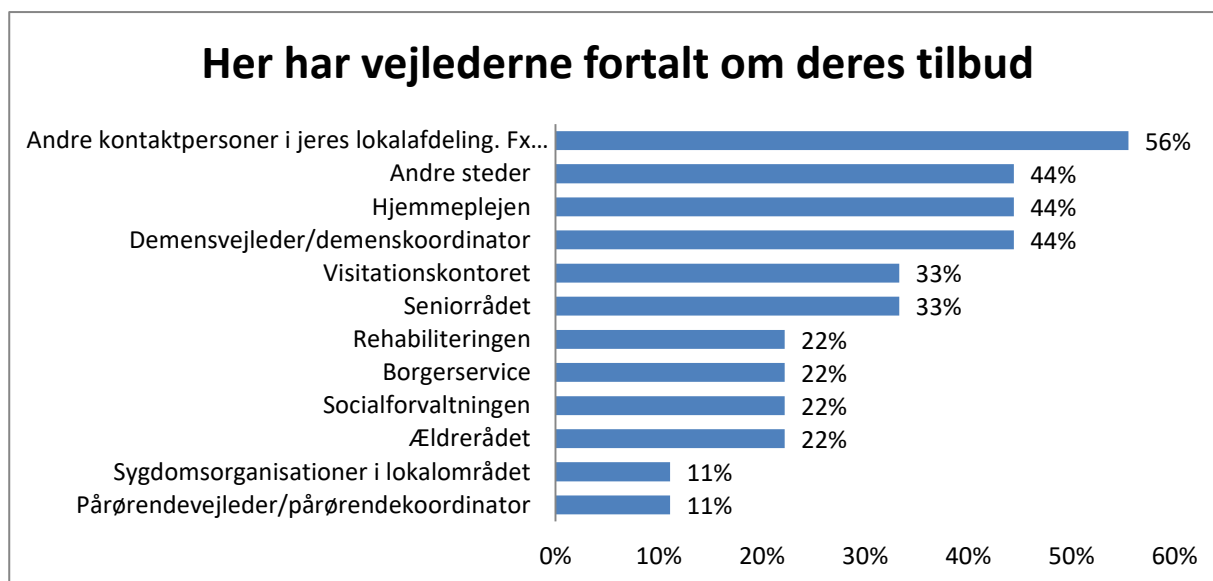
Efterspørgsel og PR

Vejlederordningerne kunne møde efterspørgslen

I 2018 oplevede næsten 4 ud af 5 vejlederordninger, at de havde vejledere nok til at møde efterspørgslen. Kun 7 % oplevede, at de manglede vejledere, og 15 % manglede opgaver.

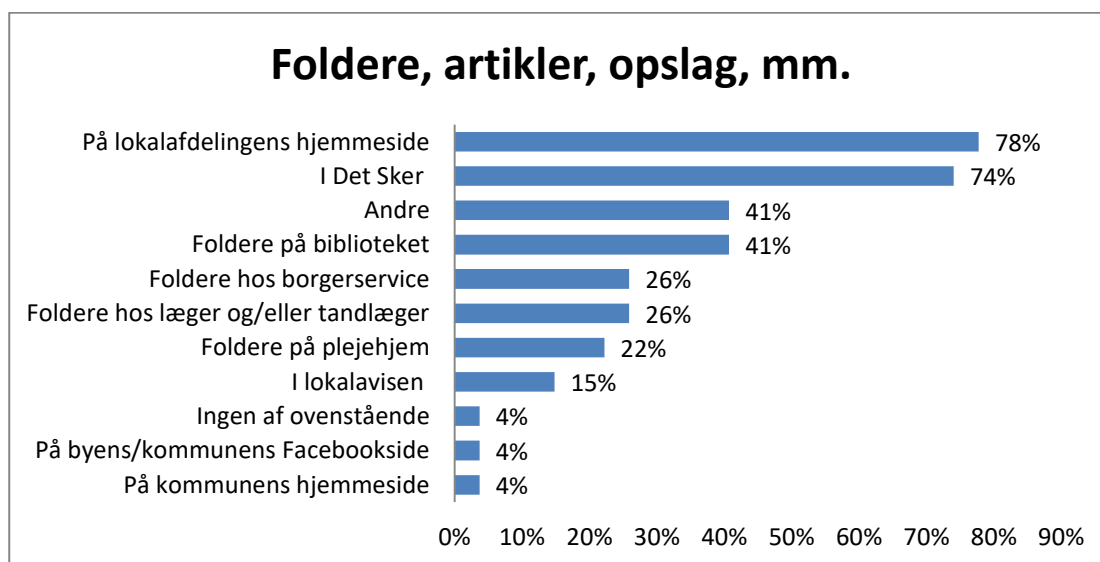


Hver tredje vejlederordning var i løbet af 2018 ude og fortælle om deres ordning, og hvad den tilbyder. Det var primært til kontaktpersoner/aktivitetsledere for andre aktiviteter i lokalafdelingen. Men også hjemmeplejen, demensvejledere samt kommunen var nogle af de instanser, som flest vejlederordninger havde været ude hos for at fortælle om, hvad de tilbyder. De fulde overblik over, hvor vejlederne var ude og fortælle om deres tilbud, kan ses i diagrammet nedenfor. Da der kunne afgives mere end et svar, overstiger summen 100 %.



Blandt ”andre steder” var vejlederordningerne ude og fortælle om deres tilbud på bl.a. frivilligcentre og til frivilligkonsulenter, til kommunens forebyggelseskonsulenter, frontpersonalet, Røde Kors, forebyggende sygeplejersker, m.m.

Udover at nogle af vejlederordningerne har været ude og fortælle om, hvad de tilbyder, har alle lokalafdelinger reklameret for deres vejledertilbud på lokalafdelingens hjemmeside eller i Det Sker. Det er kun hver 7. lokalafdeling, der har reklameret for deres vejledertilbud i lokalavisen og ganske få har brugt deres lokalområdes/bys Facebookside. Lokalavisen og lokalområdets Facebookside kan være et godt supplement til at reklamere for ens vejledertilbud, da det kommer ud til en bred skare i lokalområdet. Nedenstående diagram viser, hvilke skriftelige PR-tiltag vejlederordningerne brugte sidste år.

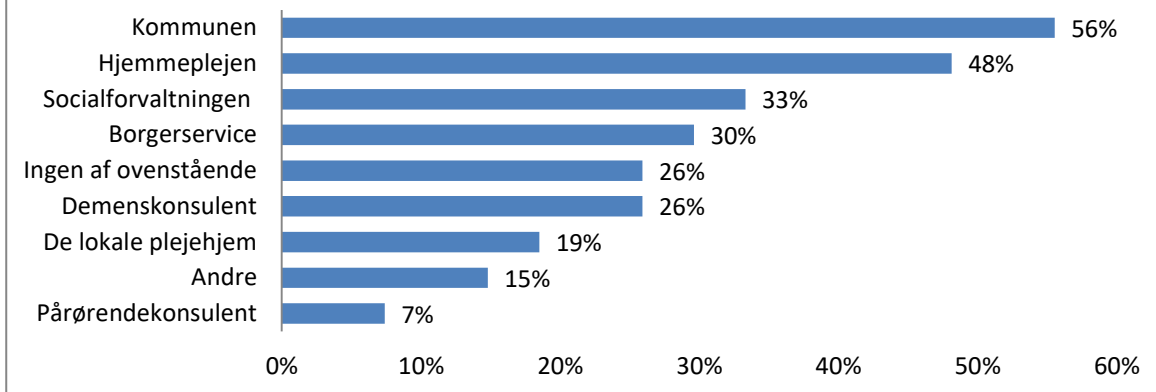


”Andre” henviser bl.a. til brochure over alle Ældre Sagens tilbud, halvårsprogrammer i forbindelse med et kursus for ældre i kommunen, lokalafdelingens årsprogram og kvartalsmedlemsbladet Seniorposten.

Lokale samarbejder gør, at vejlederne kan hjælpe flere borgere

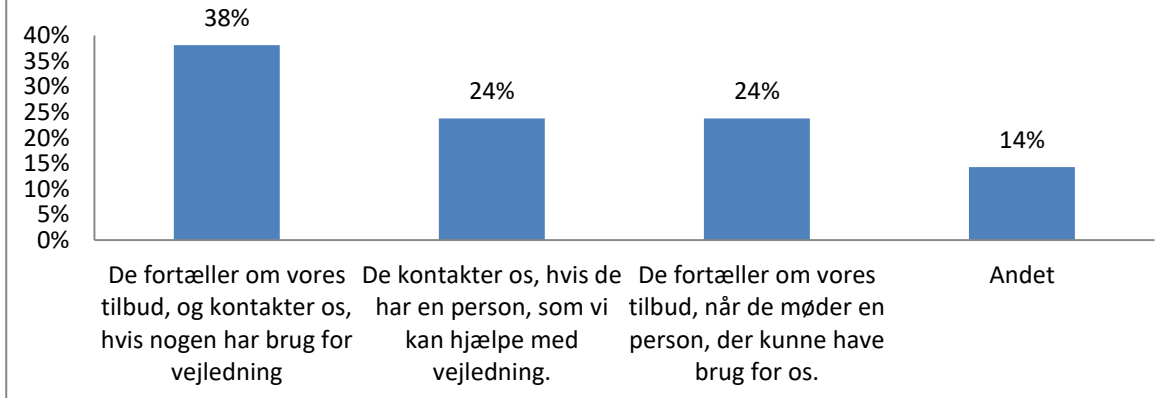
De vejlederordninger, som indgår i rapporten, er rigtig gode til at samarbejde lokalt med andre instanser. I 2018 havde 3 ud af 4 af ordningerne et samarbejde med en eller flere lokale instanser. Det var især kommunen, hjemmeplejen, socialforvaltningen og borgerservice, som vejlederne samarbejdede med. Figuren på næste side viser, hvem vejlederordningerne typisk samarbejdede med. Det var muligt at afgive flere svar, og derfor overstiger summen 100 %.

Samarbejde med lokale instanser



Samarbejdet spiller en vigtig rolle i at gøre opmærksom på vejledernes tilbud, således at dem, der har brug for hjælp, rent faktisk ved, at de kan hente vejledning hos Ældre Sagen i deres område. Samtidig hjælper flere af instanserne de borgere, som har brug for vejledning, med at tage kontakt til Ældre Sagens lokale vejlederordning. Dette var tilfældet for mere end 60 % af de vejlederordninger, som i 2018 havde et samarbejde.

Hvad bestod samarbejdet af?



Under "andet" svarede vejlederne, at de blandt andet også brugte samarbejdet til at spørge om råd, hvis vejlederordningen havde en opgave, som lå inden for den eksterne instans' kompetencer.

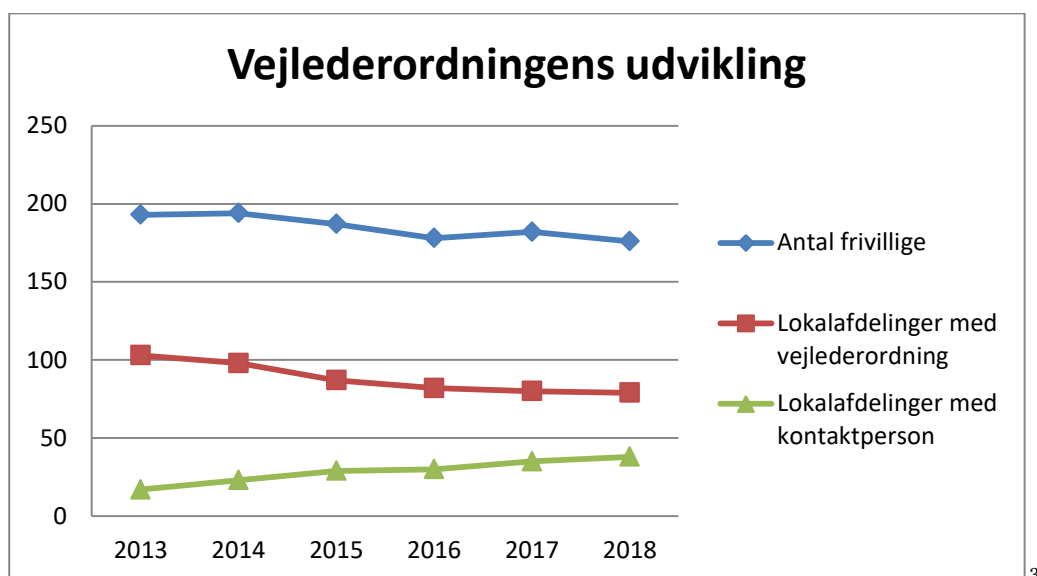
Antallet af vejlederordningen falder

Der er i de sidste 5 år sket et fald i antallet af lokalafdelinger, der har en vejlederordning. I 2013 tilbød 103 lokalafdelinger vejledning. Dette tal var faldet til 79 i 2018. Det samlede antal frivillige vejledere er i samme periode dog kun faldet ganske lidt fra 193 til 176 frivillige.

Der er således et stort spænd imellem det procentvise fald i antal lokalafdelinger (23 %) og antal frivillige (8 %). Dette tyder på, at det er de små vejlederordninger med få frivillige, der i løbet af de sidste 5 år ikke længere tilbyder vejledning.

Vi arbejder på at udvide vejledertilbuddet over de kommende år, således at flere lokalafdelinger har vejledere, så endnu flere kan få gavn af den store hjælp, som Ældre Sagens vejledere tilbyder.

Der er sket en positiv udvikling i forhold til hvor mange af vejlederordningerne, der har en aktivitetsleder/kontaktperson tilknyttet. I 2013 manglede 86 af vejlederordningerne en kontaktperson, hvor det i 2018 kun var 41. Dette viser dog, at der stadig er mange af vejledeordninger, som ikke har en aktivitetsleder/kontaktperson tilknyttet. Det er typisk aktivitetslederne/kontaktpersonerne, som får tilsendt ny information fra sekretariatet om materialer, viden og værktøjer, netværksdage, mm. Derfor arbejder vi fortsat på, at alle vejlederordningerne i løbet af de næste år får mindst én kontaktperson/aktivitetsleder.



³ Disse tal er baseret på tal fra vores system, og ikke fra spørgeskemaet

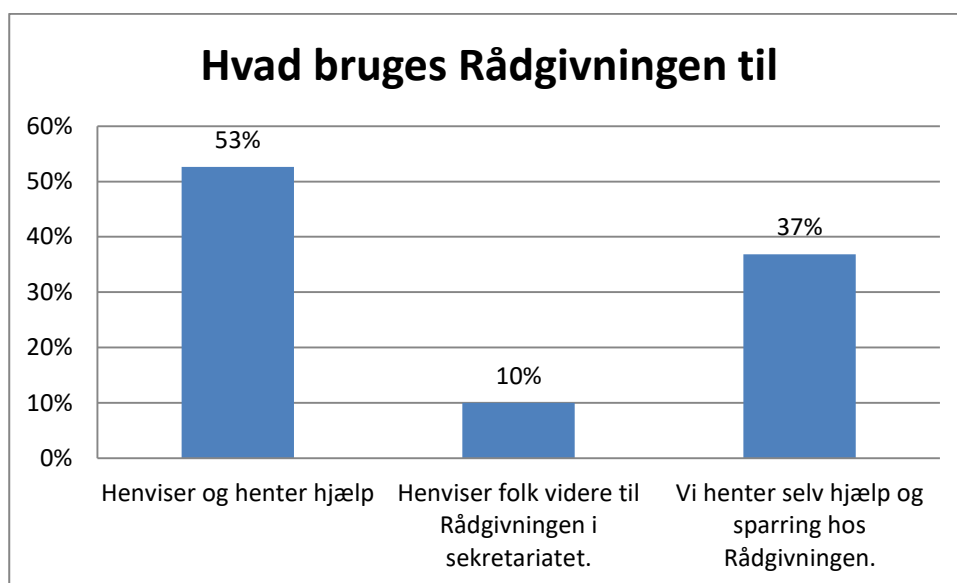
Organisering

Det er individuelt, hvordan hver lokalafdeling har valgt at organisere deres vejledeordning. Af de vejledeordninger, som har svaret, har næsten halvdelen lavet ordningen således, at kontaktpersonen/aktivitetslederen først bliver ringet op og derefter sender opgaven videre til den relevante vejleder.⁴

Lidt under halvdelen af vejledeordningerne afholdt jævnligt møder for vejledeerne i 2018. Hver tredje mødtes sjældent eller aldrig. Det kan være en god ide, at kontaktpersonen/aktivitetslederen samler vejledeerne jævnligt for bl.a. at give mulighed for at vende virket som vejleder med de andre vejledeere i ens lokalafdeling.

Rådgivningen klæder vejledeerne bedre på

Ældre Sagen tilbyder alle frivillige vejledeere mulighed for støtte og sparring via Rådgivningen i sekretariatet. I 2018 benyttede 70 % af vejledeordningerne sekretariatets Rådgivning. Dette er en markant stigning ift. 2016 hvor kun 47 % af vejledeordningerne brugte Rådgivningen.

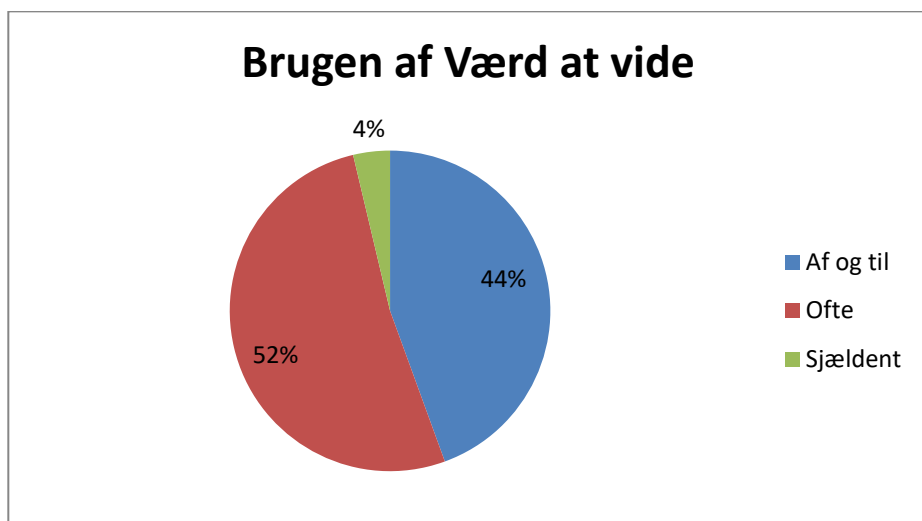


Alle frivillige vejledeere har mulighed for at få direkte telefonnumre til Rådgivningen. Der var bredt kendskab til disse numre blandt de vejledeordninger, som samarbejdede med Rådgivningen. I 2018 havde 90 % kendskab til telefonnumrene og 58 % brugte dem. Ud af de 58 %, der brugte numrene, var alle tilfredse eller meget tilfredse med den vejledning og sparring, de fik igennem Rådgivningen. Vejledeerne gav blandt andet udtryk for, at Rådgivningens sparring og vejledning var meget fyldestgørende og klædte dem godt på til at løse de problemstillinger, som borgerne henvendte sig med.

⁴ Det var kun kontaktpersoner/aktivitetsleder, der kunne svare på dette spørgsmål, og dette resultat er derfor kun baseret på 17 respondenter

Der er også mulighed for at bruge en direkte e-mail til Rådgivningen kun for vejledere og bisiddere. Der var også bredt kendskab til denne mail (95 %). Til gengæld var denne mail ikke lige så benyttet, da kun 26 % af vejlederne havde brugt denne i 2018. Ud af dem, der brugte mailen, var der en enkel, som ikke fik et svar retur. De resterende var meget tilfredse med den rådgivning, som de modtog over mailen.

Udover rådgivningen kan vejlederne også hente hjælp i *Værd at vide*. *Værd at vide* er håndbog, som Ældre Sagen udgiver hvert år, hvori man kan finde svar på mange af de emner, som vejlederne beskæftiger sig med. I 2018 brugte 96 % af vejlederordningerne *Værd at vide* 'ofte' eller 'af og til'. Kun en enkel ordning brugte den sjældent.



Kontaktpersoner/aktivitetsledere for vejlederne

Dette afsnit omhandler de 17 kontaktpersoner/aktivitetsledere for vejlederne, som har svaret på spørgeskemaet.

Hver kontaktperson/aktivitetsleder brugte i gennemsnit 5 timer om måneden på vejlederordningen sidste år. Det højeste antal timer, der blev brugt per måned som kontaktperson/aktivitetsleder, var 20 timer, og det laveste 1 time.

Der var kun en enkel kontaktperson/aktivitetsleder, som savnede noget i sit virke i løbet 2018. Denne person savnede uddannelse.