

PRINCIPPER FOR VÆRDIGHED OG ETIK

FOR MENNESKER MED SÆRLIGE BEHOV



Sagt om værdighed

Institut for Menneskerettigheder:

Alt det, der står i konventionen, er med til at vise, at mennesker med handicap har menneskelig værdighed

Immanuel Kant, tysk filosof:

Mennesket har en iboende værdighed, som ikke må krænkes

Maren Grosen, første forstander for sygeplejehøjskolen:

Fagligheden skal selvfølgelig være i orden, men mindst lige så vigtig er den personlige holdning

Selve kunsten består i at yde hjælp og pleje på en måde, så vedkommende ikke mister sin værdighed

ARBEJDSGRUPPEN

Principperne er udarbejdet i et forløb fra 2016 til 2019 i et samarbejde mellem ledelse og pårørende:

- **Center for Voksne med Særlige Behov**
v/Anette Sommer, leder
- **Bofællesskabet Sønderhaven**
v/Sommer Nordbjærg, leder
- **Bofællesskaberne Bygaden, Klakkebjerg og Hold-an Vej**
v/Lisbeth Arent, pårørenderepræsentant
- **Dagtilbuddet Krumtappen**
v/Inger Strøh, pårørenderepræsentant
- **Forældreforeningen til Handicappede i Ballerup Kommune**
v/Lisbeth Schomacker, formand og v/Annette Loop, repræsentant i Handicaprådet

Referencer: Ballerup Kommunes politikker

2008	Forebyggelse af seksuelle krænkelser
2015	Handicappolitik
2018	Værdighedspolitik for ældre
2019	Pårørendepolitik

Sagt om Livskvalitet

Aron Antonovsky - antropolog, sociolog og psykolog:

Livskvalitet er meget individuel men kan beskrives som oplevelsen af sammenhæng i ens liv.

For at have sammenhæng i livet, skal tre underbegreber være til stede:

Begribelighed: at kunne begribe sin egen situation

Håndterbarhed: at individet magter, har kræfter, har evner

Meningsfuldhed: livsglæde, vitalitet, motivation

Unavngivet psykolog:

Det ubevidste er ikke ubegavet

Forord

I 2016, da Ballerup Kommune udarbejdede en værdighedspolitik for ældre i forbindelse med regeringens værdighedsmilliard, gav vi pårørende udtryk for, at der er rigtigt mange lighedspunkter mellem de ældres livssituation og den livssituation, som mennesker med særlige behov er i.

Vi argumenterede også for, at vores målgruppe som oftest lever afhængige af 'systemet' i hele deres liv og dermed nok mindst dobbelt så mange år, som de ældre gør fra deres 65. år...

Derfor var det også oplagt at ønske at blive omfattet, men det var ikke en mulighed for Ballerup Kommune at inkludere vores målgruppe, da såvel værdighedsmilliarden som værdighedspolitikken var reserveret til kun at omfatte de ældre, dvs. over 65 år, som var et grundvilkår fra Christiansborg.

Vi diskuterede det med daværende leder af Center for Voksne med Særlige Behov, og før vi så os om, havde vi aftalt at lave en arbejdsgruppe, der kiggede på værdigheden set fra vores målgruppes vinkel. Vi måtte ikke kalde det en politik, men vi fik sat ord på værdighed under overskriften Principper for Værdighed og Etik.

Der må naturligvis være forskel på værdighedspolitikken for de ældre og disse principper alene på grund af udgangspunkterne for henholdsvis målgruppen her og de ældre. Borgerne fra vores målgruppen er ikke nødvendigvis født med en række færdigheder, som skal rehabiliteres. De skal tværtimod først have hjælp til at udvikle færdigheder, før der er noget at vedligeholde. Men fælles er jo, at begge borgergrupper kræver ressourcer, for at de kan opleve at have et værdigt liv. Og fælles er også, at begge grupper borgere har stort behov for og glæde af de pårørende, som også kan være og er en god ressource for Ballerup Kommune.

Vi har skelet til den eksisterende værdighedspolitik for de ældre og har haft en lang række møder, hvor hvert møde har haft fokus på et tema (se grafen på forsiden), og under hvert tema blev værdighed, livskvalitet og etik inddraget. Det er der kommet mange interessante diskussioner ud af. Tilbage står helt sikkert, at det har været særdeles relevant at tale om værdighed for denne målgruppe også.

Principperne er nedfældet, som om der er frit valg på alle hylder. Sådan som vi ville ønske, værdigheden kunne udfolde sig for målgruppen. Vi har derfor ikke forholdt os til ressourcerne, der kræves for at nå i mål. Det er med andre ord en kurs, der nu er sat, og som vi kan håbe, man vil følge, først ved at plukke de lavthængende frugter, dernæst med yderligere ressourcer.

Da dette ikke er nogen officiel politik, kan vi selvfølgelig ikke forvente at få borgmesteren til at skrive forordet til vores principper. Så det har undertegnede gjort på vegne af de pårørende i forventning om, at kommunen også vil møde borgerne fra vores målgruppe i øjenhøjde. Samt at også vores målgruppe er inkluderet i Vision 2029, som et par stykker af os bidrog til i 2016.

Endelig er det vores håb, at disse principper også vil blive introduceret for børn under 18 år, som ikke har været repræsenteret i arbejdsgruppen udover os pårørende.

Lisbeth Schomacker, formand
Forældreforeningen til Handicappede
i Ballerup Kommune

Selv- og medbestemmelse

I videst muligt omfang skal borgeren støttes i at bruge sin ret til selv- og medbestemmelse for at bevare sin værdighed, sin livskvalitet og sin ret til at være inkluderet i fællesskabet. Støttepersoner (personale og pårørende) skal være opmærksomme på, at de selv påvirker selvbestemmelsen, ligesom loven, kommunen, og rammerne også gør det. Det kræver derfor respekt og stor bevidsthed.

UDFORDRINGER

Personalet skal aktivt bidrage til at borgeren lærer at forstå forskellen på selv- og medbestemme:

- ❖ Når det er noget, der kun vedrører en selv, er det selvbestemmelse
- ❖ Når man bruger medbestemmelse, skal andres mening accepteres (familie, botilbud, samfundet)
- ❖ At man hverken kan stemme sig til eller fra gældende love og regler

Guidet selvbestemmelse kan dog være nødvendig:

- ❖ Gode intentioner fra støttenetværk overfor modvillig borger, der kan være i færd med at bestemme noget, der er til skade for vedkommende selv eller andre
- ❖ Når man er oppe imod lovgivning eller arbejdsvilkår, der taler imod borgerens vilje

Påvirkninger på selv- og medbestemmelse skal altid være med største hensyn til rettighederne:

- ❖ Retten til selv- og medbestemmelse må aldrig nedprioriteres af nogen i netværket
- ❖ Borgerens (mangel på) færdigheder kan gøre denne afhængig af støtte både fra personer og teknik

BORGEREN SKAL

... føle sig inkluderet i vores samfund og gives mulighed for at deltage såvel lokalt som nationalt i den demokratiske proces omkring valg og folkeafstemninger

... møde fagfolk der møder og anerkender borgeren på dennes udviklingstrin med en (neuro)pædagogisk tilgang og sikrer borgeren mod dårlig kemi mellem mennesker (fx beboersammensætning) der kan forhindre den optimale selvbestemmelse for den enkelte

... have glæde af at støttenetværket (pårørende/fagfolk) har adgang til og er klædt på til at bruge kommunikationsmidler, der fungerer for det pågældende individ (IT systemer, Tegn til Tale osv.) hvilket kan hjælpe vedkommende til at praktisere sin ret til selv- og medbestemmelse

... omgives af fagpersoner, der er klædt på til at støtte borgeren, idet de løbende uddannes, nyansatte oplæres, kommunikationsmetoder opdateres og nødvendige kommunikationsmidler er til rådighed for såvel borgeren som personalet

Sagt om selv- og medbestemmelse

Handicapkonventionen/Institut for menneskerettigheder:

Alle personer med handicap har rettigheder

Du skal selv kunne bestemme over dit liv

Hvis du har brug for hjælp til det, kan andre støtte dig

Du skal være med til at tage beslutningerne, som handler om dit liv

Alle mennesker må deltage i det politiske liv

Alle mennesker skal have ret til at stemme

Mad og ernæring

Det er vigtigt, at der laves mad i et bofællesskab, og at beboerne efter interesse, evne og lyst kan deltage i noget af madlavningen, og ikke mindst at alle kan følge processen via lugtesansen.

Hvis man bruger sin ret til selvbestemmelse i forbindelse med at indtage en helt forkert kost, kan det påvirke ens livskvalitet og værdighed, og derfor skal alle støttes i at tage bedre valg. Dette skal gøres med en pædagogisk tilgang uden forbud, tvang og pegefinger, som sjældent fungerer for nogen og aldrig er værdigt.

UDFORDRINGER

- ❖ I Danmark er det berømte udtryk 'at hygge' ofte knyttet til at indtage mad og drikke samt knas af mange arter, og det er svært at være en del af samfundet uden også at tage del i disse vaner. At begrænse det kræver derfor god kommunikation og koordination mellem de ansatte men også mellem de ansatte og de pårørende, så en borger ikke udsættes for det samme indtag flere gange om dagen, eller de pårørende måske fylder borgerens køleskab uhensigtsmæssigt op, mens fx et sundhedsprojekt kører i botilbuddet
- ❖ Det er en pædagogisk opgave at tilbyde en vifte af sund mad, eksempelvis via nogle retter på billeder, som beboerne kan vælge imellem. Her skal beboerne mindes om, at der i bofællesskabet ikke er selvbestemmelse men medbestemmelse, så man skal også respektere, hvad de andre ønsker at spise
- ❖ Personalet kan med fordel trække på en diætist og rådgive borgeren med største respekt for at undgå over- eller undervægt samt for at holde evt. følgesygdomme på afstand
- ❖ Der skal bruges værdighed og snilde og ikke tvang og hårde kampe, som kræver mange kræfter fra begge parter. Man bør forsøge med pædagogiske redskaber som venlig motivation, fællesskabsfølelse (smitteeffekten) samt ikke mindst den enkelte beboers indgangsvinkel. Det skal være populært at gøre det rigtige
- ❖ Med til sund livsførelse hører også motion, som bør blive en integreret del af hverdagen i sundhedsrelaterede tilbud

BORGEREN SKAL

- ... mærke energien og hvor godt man får det, når man spiser rigtigt
- ... føle ejerskab og stolthed over egen indflydelse på sundheden
- ... finde motivation i at vælge rigtigt, at sætte mål og løbende følge vejen frem til målet
- ... have lyst til motion efter bedste evne

Sagt om mad og ernæring:

Du er hvad du spiser! - De otte nationale kostråd:

Spis frugt og grønt – 3-500 g om dagen
spis fisk og fiskepålæg – flere gange om ugen
spis kartofler, ris eller pasta og fuldkornsbrød hver dag
spar på sukker – især sodavand, slik og kager
spar på fedtet – især mejeriprodukter og kød
spis varieret og bevar normalvægten
sluk tørsten i vand
vær fysisk aktiv mindst 60 minutter om dagen

Et socialt liv

Et socialt liv er stimulerende. Relationer dannes til andre i familien, til venner, til en kæreste, til kolleger, til fæller på studier, klub, foreningslivet osv. Det er inkluderende at have en fælles referenceramme.

Det forekommer ikke at være nogen selvfølge i målgruppen at have et socialt liv. Det er hverken værdigt eller foreneligt med en god livskvalitet.

De borgere, som er i fokus for disse principper, har ofte svært ved selv at danne relationer. Nogle er heller ikke gode til kommunikation. Fravær af et socialt liv er et liv i isolation og ensomhed.

UDFORDRINGER

Borgerne har brug for hjælp. Personalet skal udvise pædagogisk snilde og tålmodighed til at hjælpe dem ud af isolation og ensomhed og ind i nogle gode sociale relationer, en god livskvalitet og større værdighed.

Nogle bor allerede i bofællesskaber med andre, selvom man også her kan vælge at sidde ensomt og isoleret. Andre bor hos forældrene endnu, og her er der meget lidt socialt samvær med ligestillede. En stor gruppe borgere har egen bolig med tilbud om vejleder nogle timer om ugen. Nogle af dem i egen lejlighed (med eller uden vejleder) har ingen beskæftigelse, og her er flere ensomme.

BORGEREN SKAL

- ... føle sig som en del af et socialt liv med ligestillede
- ... have hjælp til at komme ud af isolation og ensomhed
- ... opleve luftforandring sammen med ligestillede så sociale relationer øges, også selvom det kræver en bus
- ... have adgang til computer/iPad og hjælp fra personale til at benytte disse
- ... guides til fritidsinteresser såsom fx sport, klub osv. og om nødvendigt ikke begrænses til lokale tilbud
- ... kunne gøre brug af en ledsager

Sagt om Socialt Liv

Nationalt Videnscenter for Demens:

Der er tegn på, at deltagelse i sociale aktiviteter og fritidsaktiviteter kan have en vis forebyggende virkning mod udvikling af kognitiv svækkelse

Kommunikation

Alle har ret til et sprog, og ingen må tale henover hovedet på andre mennesker uanset sproglig formåen. Det kan være svært endda for selv den bedste at tale om følelser og tabuer. I denne målgruppe er det desuden ingen selvfølge i det hele taget at være født med evner til at kommunikere.

Hjælpemidlerne kan udover Tegn til Tale eksempelvis være håndholdt kommunikation for brugere uden verbal kommunikation eller med kun lidt sprog, billedtavler, digitale fotos, Skype, FaceTime, SMS, iPads, god gammeldags tæt øjenkontakt og kropssprog, andre moderne velfærdsteknologiske midler, eksisterende og kommende, som fx en APP, hvor man kan få hjælp til at styre sin dag punkt for punkt, eksempelvis "Show My Day". Det kan hjælpe vedkommende til at klare sig selv bedre, hvilket der stilles stadigt større krav til.

UDFORDRINGER

Der er hårdt brug for hjælp til kommunikation i det daglige, såvel borgerne imellem, som med personalet, med de pårørende osv. Det kan være i sociale situationer, som fx omkring spisebordet, i rent praktiske situationer, men det kan også være til beboer/brugermøder, hvor forskellige former for kommunikation tages i brug for at sikre borgerens ret til selv- og medbestemmelse.

Der arbejdes med sprog i skolen, hvor der trænes i at kommunikere som led i undervisningen, måske med brug af hjælpemidler. Det er vigtigt at borgeren får det pågældende hjælpemiddel med ind i det voksne liv. Det samme gælder med Tegn til Tale. Hvis der ikke er personaler, der kan Tegn til Tale, har borgeren mistet sin mulighed for at kommunikere.

Kontakten mellem personale og pårørende:

- kan være utrolig vigtig for borgeren, der måske ikke selv kan fortælle sin livshistorie, som kan være afgørende for personalets forståelse af borgeren. Her er det blevet en udfordring at bruge e-mail, der efter persondataforordningen (GDPR) ikke er tilladt. Der må findes en god løsning som også er bare lidt moderne
- kommunen må aldrig glemme, at de interne systemer med information og data ikke er tilgængelige for de pårørende, hvilket gør dem upraktiske på en måde, ligesom de på en anden måde kan være effektive og praktiske internt

BORGEREN SKAL

- ... føle sig hørt og forstået af personale, pårørende og bofæller m.fl.
- ... forstå hvad andre siger til vedkommende evt. ved hjælp
- ... forstå breve fra kommunen stilet direkte til borgeren i letlæseligt sprog

Sagt om kommunikation

Leksikon.org:

Kommunikation udgør en grundlæggende forudsætning for alt socialt fællesskab

Ingen sociale systemer, sociale organisationer eller samfund kan etableres og opretholdes - eller ændres - *uden* kommunikation

Først som deltager i kommunikative handlinger bliver mennesket et socialt væsen

Seksualitet

Mennesker med udviklingshæmning har ret til et liv med sex. De har også ret til et liv uden sex. Her taler vi udelukkende om sex mellem udviklingshæmmede.

Målgruppen omfatter borgere med meget varieret mulighed for at kommunikere. Der er stor spredning fra borgere, der kan gøre brug af et udmærket og forståeligt sprog til borgere, der måske slet ikke kan tale, kun bruger ansigtsudtryk, kan tale men mangler ord om emnet eller er helt afhængige af kommunikationsmidler.

Det er vigtigt at hjælpe borgeren uanset opfattelse og ønsker, men først er det vigtigt, at personalet har sikret sig forståelse af borgerens opfattelse af kæreste-begrebet, som kan forstås som alt fra et kys og holde i hånd til fuldbyrdet sex. Det er ikke givet, at borgere fra målgruppen selv kan afklare det indbyrdes.

UDFORDRINGER

Det er vigtigt at skabe en god kultur:

- ❖ at håndtere tabuer (ligesom det om død) blandt personalet, men måske også hos de pårørende, som ikke har været på kurser i dette tema
- ❖ at finde et redskab for personalet til at håndtere to menneskers gensidige ønske om at have et seksuelt forhold på en værdig måde, inklusiv at hjælpe med at forstå hinandens og andres grænser, hvad betyder fx ja og nej, samt henvise til gode rammer
- ❖ at skabe redskaber til at håndtere situationer, hvor det kun er den ene part, der ønsker sex, og hvor denne har handlet på sit ønske mod en andens vilje. Lederen skal lokalt (hvis ikke kommunalt) tilvejebringe redskaber for personalet til at gribe ind og håndtere begge parter i tilfælde af misforståelser mellem to parter, hvor den ene oplever sex som et overgreb
- ❖ at beskytte såvel borgere med en drift, de ikke kan styre, som borgere, der udsættes for uønsket sex, men også beskytte personalet
- ❖ evt. at anvende den fra 2008 udarbejdede folder 'Forebyggelse af seksuelle krænkelse' samt tjekliste til lokalt at implementere retningslinjer for personalet, der så ikke behøver at famle sig frem i en usikker situation

BORGEREN SKAL:

- ... kunne få hjælp fra personalet til at få den ønskede oplevelse i trygge rammer
- ... være tryk til med hjælp fra personalet at kunne vælge sex til eller fra
- ... få hurtig hjælp ved eventuelle overgreb på en tryk og værdig måde

Sagt om etik

Etisk Råds hjemmeside:

Etiske spørgsmål drejer sig om, hvordan man behandler andre mennesker og andre levende væsener

Etik handler om, hvad det gode liv er, og betydningen af at tage hensyn til andre og ikke kun have blik for sig selv og sine egne behov

Kvalitet og faglighed

God ledelse er garanti for kvalitet, faglighed, trivsel og udvikling hos beboere og brugere samt arbejdsglæde hos personalet. Udover medmenneskelighed skal faglighed gerne gennemsyre alle beslutninger og konstant være i fokus. Afgørende for kvaliteten i de forskellige tilbud er uddannet personale, der samarbejder optimalt som en homogen gruppe og ud fra den nyeste viden og metoder.

Vægten ligger på, at borgerne er tilknyttet pædagogiske tilbud, og pædagoger er meget væsentlige. Men et botilbud omfatter også andre opgaver, og derfor kan der være behov for en differentieret personalegruppe, hvor eksempelvis SOSU'er indgår, som kan tage sig af medicin, plejeopgaver, motion og sund kost. Deres faglighed er ligeså vigtig.

UDFORDRINGER

- ❖ En differentieret faggruppe kræver rigtig god kommunikation og gensidig respekt blandt personalet, der leder til en tværfaglig og sammenhængende indsats for den enkelte borger
- ❖ Det er afgørende, at personalets faglighed vedligeholdes og opdateres til gavn for beboere og brugere samt personalet selv

BORGEREN SKAL:

... mærke kontinuitet og stabilitet blandt personalet, sådan at den enkelte borger, så vidt muligt møder en fast gruppe medarbejdere

... så vidt muligt holde sine hjemmedage uden at lide afsavn pga. andre beboeres stigende plejebehov

... mærke at en dag kan være god også med en vikar – der i stor udstrækning bruges i weekender

... kunne komme ud af huset og opleve miljøskifte også selvom der ikke er stærke pårørende

Sagt om faglighed

Den Socialpædagogiske kernefaglighed, Socialpædagogerne:

Socialpædagogikken hviler samtidig på en anerkendende og respektfuld tilgang. Grundprincipperne er, at menneskets værdighed og integritet aldrig må kompromiteres i ønsket om at skabe en forandring. Det gælder for socialpædagogikken, som det gør for Kirkegaard's hjælpekunst:

"Det handler om at hjælpe på en ligeværdig måde: At man, naar det i Sandhed skal lykkes en at føre et Menneske hen til et bestemt Sted, først og fremmest maa passe paa at finde ham der, hvor han er, og begynde der. Dette er Hemmeligheden i al Hjælpekunst. Enhver, der ikke kan det, han er selv i en Indbildning, naar han mener at kunne hjælpe en Anden"

En værdig død

Døden er et livsvilkår og kan være noget, der rammer en selv, man bliver syg og skal møde døden. Men den kan også handle om et andet menneske, hvor man mister eller skal miste et nært familiemedlem, en god ven, en beboer i bofællesskabet osv. Der kan også opstå angst for at miste, hvis man oplever andres tab og sorg. Det har i alle tilfælde en kolossal påvirkning på livskvaliteten at være i sorg og krise.

Det påvirker i den grad også værdigheden, hvis man bliver indlagt og er ensom, bange og smerteplaget måske i ukendte omgivelser med ukendte personer omkring sig. Her skal der være støtte til at gøre borgeren tryk.

Borgeren skal generelt have hjælp til at håndtere og begribe krise og død i alle faser. Der kan være chokket ved akut dødsfald. Der kan være fasen med sygdom, der leder til død og begravelse. Og der er fasen, hvor man skal rejse sig igen og komme videre. Man påvirkes også af hinanden, og støttepersoner - pårørende såvel som personaler – er ofte ramt af samme sorg som den, der skal have støtte.

UDFORDRINGER

Personalet forventes at kunne rumme det hele, inklusiv pårørende i dyb krise, og det er store krav at stille. De skal dog ikke være overmennesker, bare medmennesker. Her kommer alle derfor i nogen grad til at trække på (egen og hinandens) livserfaring, instinkt og situationsfornemmelse. Man kan med fordel på de lokale steder danne små teams, der håndterer disse ting, og man bør lave retningslinjer, efterhånden som man får noget erfaring, også selvom man ikke kan sætte følelser på en tjekliste.

BORGEREN SKAL

- ... mærke nærvær og ikke være alene med sin ubegribelige sorg og krise
- ... møde åbenhed, føle sig tryk og mærke støtte fra kendt personale i en krisesituation
- ... hjælpes til at begribe og forholde sig til en ny virkelighed efter en krise
- ... mærke støtte til at sætte ord på sine følelser og skabe de positive minder ved den, der er gået bort

Sagt om værdig død

Sygeplejeetisk Råd:

begrebet en værdig død er dækkende i forhold til det værdighedskrav den døende patient har krav på og som udtrykker den respekt, som pårørende, sundhedspersonale og øvrige bør vise den døende

Respekten skal udvises uanset alder, evne og omstændigheder

Sammenhæng

Kontinuitet og sammenhæng er afgørende for livskvaliteten hos borgere med kognitive udfordringer. Ofte kan borgeren dog ikke selv skabe sin egen livskvalitet og tryghed.

Et nyfødt barn mærker helt fra start en sammenhæng i sit liv via forældrene, da disse er barnets eneste stabile faktor i livet. Det giver tryghed, selvom udskiftning af personaler i vuggestue, børnehave, skole mv. bryder kontinuiteten.

I vores målgruppe fortsætter dette også, når barnet passerer de 18 år og bliver voksen. Når borgeren flytter hjemmefra, vil personale gradvist overtage de praktiske opgaver, som de pårørende har varetaget, mens de pårørende naturligt flytter noget af deres fokus til de familiemæssige relationer og socialt samvær.

Mange har hele livet behov for kontakt med et antal behandlere såsom fodpleje, fysioterapi, konsultation hos diverse specialister, undersøgelser på hospital, indlæggelser osv. I alt dette har sammenhængen for borgeren været den pårørende, en rolle som personalet skal overtage. Det siger sig selv, at det giver sammenhæng og kontinuitet at have en kendt personale med hver gang.

UDFORDRINGER

Det er en krævende opgave, når borgeren i mange tilfælde ikke selv kan bidrage med væsentlig information. Derfor arbejder man med at få nedfældet borgerens livshistorie på bostederne, mens de pårørende kan fortælle den. Dermed sikres en vis sammenhæng og kontinuitet, såvel når der er udskiftning i personalet, som når de pårørende falder bort.

BORGEREN SKAL

... mærke respektfuld støtte i alle forhold fra fast personale og gerne gennemgående den samme

... bevare sammenhæng og kontinuitet ved at pårørende langsomt faser praktisk støtte ud til familiesamvær

Sagt om sammenhæng

Ballerup Kommunes værdighedspolitik for ældre (2018):

Især for de svageste (ældre), der ikke selv magter at bidrage til den sammenhæng i deres forløb, har personalet et særligt ansvar for at sikre kvalitet og tryghed for den enkelte. Her er det også vigtigt at inddrage de pårørende, hvis borgeren ønsker det