



I frivillighedens tjeneste

Genforhandling af professionelt omsorgsarbejde

Af Amalie Bakkær Munk Andersen

Hvordan bliver professionelt omsorgsarbejde forhandlet igennem kvindelige tidligere sundhedsprofessionelles engagement i frivillige besøgsvennetjenester? En "tjeneste", der i ordets dobbeltbetydning kan tolkes som en moralsk håndsrækning til ensomme borgere og et presset sundhedsvæsen, men som samtidig peger på det arbejde, der ligger i ulønnet omsorg, der tidligere blev betragtet en velfærdsopgave.

På et massivt brunt kakkeltbord i den 83-årige besøgsvært, Ellas, lyse rummelige stue var der dækket op til tre med blomstret porcelæn, to oste, marmelade og trekornsfranskbrød. Kronprins Frederiks ansigt prydede omslaget af en tungtudseende bog yderst på bordet. Den 65-årige besøgsven, Ida, læste biografien højt for Ella under sine ugentlige besøg. I dag blev bogen dog liggende til fordel for samtale, som denne dag sporede sig ind på dokumentaren "Plejehjemmene bag facaden", der efteråret forinden blev vist på TV2 og afdækkede omfattende svigt på danske plejehjem. Begge mente, at disse svigt måtte forklares med plejepersonalets knappe ressourcer, hvilket var en problematik, som Ida genkendte fra sin tidligere ansættelse som SOSU-hjælper.

I kontrast til sit arbejdsliv oplevede hun at have overskud af tid, da hun gik på efterløn og besluttede sig for at blive besøgsven.

"Jeg synes det var så hyggeligt at være hjemme ved de ældre og den der snak. Men så blev det mere og mere sparet væk, og så var der ikke tid til det, og dengang jeg så dét avisudklip [om at blive besøgsven], så tænkte jeg 'det vil du ikke dø af'".

I rollen som besøgsven behøvede Ida ikke bekymre sig om, hvorvidt besparelser på ældreområdet påvirkede den omsorg, som hun ønskede at yde for ældre borgere.



Den frivillige besøgsven Malene på onsdagsbesøg hos sin besøgsvært.

Frivilliges arbejde er en kærkommen hjælp for velfærdssamfundet i lyset af 'omsorgskrisen', der betegner den voksende kløft mellem behov og ressourcer. Efterspørgslen på besøgsvenner øgedes yderligere med skildringen af ensomme og inaktive ældre borgere i kølvandet på coronanedlukningerne. På et tidspunkt, hvor den aldrende befolkning giver anledning til bekymringer om bæredygtigheden af det offentlige sundhedssystem, og hvor ældres ensomhed modtager øget politisk fokus, fremspirer nye solidariske omsorgsarrangementer, hvor ressourcestærke ældre borgeres kapacitet bringes i spil. Belejligt nok kan besøgsvenner, der er tidligere sundhedsprofessionelle, trække på erfaringer fra deres professionelle virke.

Den sociale velfærdskontrakt under forandring

I Danmark tilbydes ældre borgere ydelser til personlig pleje, såsom hjælp til rengøring, påklædning og badning, som er centrale for forståelsen af den danske velfærdsstat. Velfærdsmodellen etablerer normative standarder for omsorgspraksisser, reducerer pårørendes ansvar for at yde pleje til ældre familiemedlemmer, og gør det muligt for ældre borgere at leve alene i hjemmet, selv hvis borgeren ikke har nogen i sin personlige omgangskreds til at hjælpe sig i sin hverdag. Ydelserne til hjemmeboende ældre borgere under velfærdsstaten betyder, at plejepersonalet spiller en central rolle i plejekrævende ældre borgeres hverdag. Oddrunn Sortland viser i en artikel fra 2018, hvordan plejepersonale, der dagligt bevæger sig ind og ud af plejekræven-

de seniorers hjem, for nogles vedkommende kommer til at indtage en rolle som en slags udvidet slægtning. Hun påpeger, at den som yder og den som modtager hjælp kan opbygge en tæt relation igennem omsorgspraksisserne.

Plejepersonalets betydning blev også fremhævet i de samtaler, som jeg havde med ældre borgere om ensomhed i forbindelse med mit feltarbejde i 2021. 77-årige Else-Marie sad i kørestol og havde brug for hjælp til personlig pleje det meste af dagen. Hun satte stor pris på det faste plejepersonale, da hun oplevede, at de kendte hende. De spottede, hvis hun havde en dårlig dag og gav hende råd og opmuntring. Det var en af hendes faste SOSU-hjælpere, der rådede hende til at flytte til et bofællesskab, efter hendes mand var gået bort. En anden trøstede hende, da hun grædende havde forladt et arrangement i bofællesskabet efter at have følt sig afvist og misforstået. Samme SOSU-hjælper vurderede, at hun ville have godt af at få en besøgsven og hjælp hende med at få kontakt til en besøgstjeneste. Imidlertid oplevede hun til sin frustration, at det faste plejepersonale blev udskiftet med vikarer, som hun ikke oplevede at udvikle den samme dybe relation til.



Else-Marie i sit hjem i "ollekølle".

Øget travlhed, lange ventetider, lave bemandinger og overarbejde på landets sygehuse og i ældreplejen fylder spaltepladsen i medierne. Beretninger fra sygeplejersker samt social- og sundhedsassistenter og hjælpere fortæller om oplevelser af at skulle løbe for stærkt, ikke at have tid nok til den enkelte borger eller være i stand til at udføre sit arbejde ordentligt. Ifølge en rapport fra Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, der udkom i september 2023, bliver cirka en fjerdedel af opslåede stillinger ikke besat. Årets lave optagelsestal på fagenes uddannelsessteder fra Uddannelses- og Forskningsstyrelsen peger på, at rekrutteringsproblemerne ser ud til at fortsætte. Når udfordringerne i sundhedsvæsenet skal forklares, peger pilen ofte mod årtiers besparelser, effektivisering samt ringe arbejds- og lønvilkår, som præger de kvindedominerede omsorgsfag. Dertil er det danske sundhedssystem – på linje med lande verden over – belastet af demografiske og økonomiske udfordringer som følge af vores lange alderdom, lave fødselstal og i takt med, at den såkaldte 'baby-boom' generation forlader arbejdsmarkedet.

Sideløbende med disse udfordringer er dansk plejepolitik i løbet af det sidste årti blevet revolutioneret med en omlægning af velfærdfærdmodellen gennem rehabilitering og dets fokusskifte fra hjælp til selvhjælp. Omlægningen er inspireret af idéer om 'succesfuld alderdom', der italesætter ældre menneskers mulighed for at opretholde deres egen sundhed. Begrebet blev introduceret af aldersforskerne John Rowe og Robert Kahn i 1987 som modspil til negative billeder af alderdommen som en periode kendetegnet ved funktionstab, forfald og sygdom. Idéerne er blevet optaget af lande verden over som en strategi til at minimere presset på nationale sundhedssystemer ved at give ældre mennesker ansvar for at skabe en god alderdom defineret som et aktivt, produktivt og uafhængigt individ. I Danmark satte kampagnen "Fra Ældrebyrde til Ældrestyrke" fokus på nye muligheder ved at betragte sunde og aktive ældre borgere som en gruppe, der kan bidrage til samfundet. Kritikere har dog påpeget, at selvom forståelsen af succesfuld alderdom giver visse ældre borgere mulighed for at redefinere deres position i samfundet, skaber det også en forestilling om en ikke-succesfuld alderdom.

Med introduktionen af den nye velfærdsmodel vurderes borgere som legitime omsorgsmodtagere ud fra deres evne til at være selvhjulpne. Ikke desto mindre underminerer en vurdering på disse parametre andre betydningsfulde dimensioner af sundhedsprofessionelles omsorgspraksis, som er veldokumenteret i litteraturen, herunder den relationelle omsorg og interpersonelle støtte som mange yder, men som historisk er blevet devalueret i kapitalistiske økonomier baseret på vækst og produktivitet. Samtidig pointerer et nyligt udgivet studie fra VIVE ledet af professor Lone Grøn, at fokus på dokumentation, tjeklister og tidspres medfører, at mere veldefinerede opgaver i ældreplejen prioriteres fremfor relationen og omsorgen for borgerne.



Besøgsven og besøgsvært i entréen til besøgsværtens bolig.

Spørgsmålet er, om den relationelle omsorg indgår som en del af medarbejdernes kerneopgaver eller snarere betragtes som en sidegevinst af de arbejdsopgaver, som de ellers har? Årtiers besparelser i kombination med rehabiliteringstilgangen, der tilskynder uafhængighed og selvhjælp, begrænser plejepersonalets tid med den enkelte borger, hvis behov primært vurderes ud fra deres fysiske helbred. Det påvirker forståelsen af plejepersonalets kerneopgaver og kan få konsekvenser for relationen mellem plejepersonalet og ældre borgere, der opbygges igennem omsorgspraksisserne. Desuden ændrer det den sociale kontrakt mellem borger og stat, herunder hvilken form for omsorg vi som borgere kan forvente at modtage fra velfærdssystemet. I lyset af ældre menneskers risiko for at opleve ensomhed, der er blevet erklæret en af vor tids største sundhedsudfordringer for ældre mennesker i Danmark, forekommer en udhuling af relationel omsorg som en kontraproduktiv strategi.



Samtale under et besøgsvennebesøg.

Kampen mod ensomhed

Studier har påvist, at personer der oplever ensomhed er i øget risiko for at udvikle depression, angst, forhøjet blodtryk og hjertekarsygdomme. Tal fra den Nationale Sundhedsprofil 2021 viser, at cirka 100.000 borgere over 65 år har ensomhed tæt inde på livet. Under covid-19-pande-

mien fik ensomhedsproblematikken ekstra opmærksomhed som en negativ bivirkning af fraværet af aktiviteter. For at imødegå dette afsavn afsatte et bredt flertal – under genåbningen af samfundet – en hjælpepakke til civilsamfundsorganisationer på ældreområdet til at bekæmpe en-

somhed og bidrage til at genskabe en aktiv hverdag. I en sådan problemforståelse bliver isolation og fraværet af aktiviteter lige-stillet med ensomhed, og opgaven med at finde løsninger på den stigende ensomhed i befolkningen bliver lagt på civilsamfundets skuldre.

Bekæmpelsen af ensomhed står i centrum for besøgstjenester. En besøgstjeneste består af frivillige besøgsvenner, som har lyst og overskud til at besøge et andet menneske, der kendetegnes som besøgsværten, som ønsker øget kontakt og nærvær. Idéen er, at en besøgsvenns selskab kan gøre en forskel i et ensomt menneskes liv, og at ordningen er til glæde for både værten og den, der kommer på besøg. Besøgsvennerne er ofte selv seniorer, der ikke længe er aktive på arbejdsmarkedet. De melder sig som frivillige enten via annoncer i lokalaviser eller personlige netværk. Besøgsværterne melder sig som værter eller bliver skrevet op af familie eller plejepersonale, der i nogle kommuner screener ældre borgere for ensomhed. Parret får kontakt igennem en besøgstjenesteleder, der matcher dem ud fra en vurdering af, hvem der egner sig bedst til at besøge den enkelte borger. Besøgstjenestelederen arrangerer første besøg mellem parterne. Hvis besøgsparret erfarer, at der er god kemi imellem dem og fundament for at lade relationen udvikle sig, aftaler de en fast dag i ugen til et besøg af minimum en times varighed.

Besøgsvært lytter til sin besøgsvens
højtlesning med sin besøgs hund.



Under de besøg, jeg deltog i, lytter besøgsvennerne til besøgsværternes udfordringer eller historier fra 'gamle dage' og spørger interesseret ind til dem. Væggene i stuen udgør et særligt rum, hvor der gives der tid til de samtaler, som besøgsværterne ikke har med andre i deres omgangskreds. Samtaler, som de savner at have med familiemedlemmer, der ikke ringer, med plejepersonale, de oplever kun akkurat kan

nå at skifte støttestrømperne, eller med deres partnere og venner, som er gået bort. Samtalen skaber et tillidsfuldt rum midt i "tomrummet", som Ella fra introduktionen til denne artikel beskrev den tyngende kropslige fornemmelse af ensomhed. De jævnlige besøg er desuden en forsikring for besøgsværterne om, at nogen følger op på deres velbefindende. Udover at samtale, læser nogle besøgsvenner højt for deres

besøgsvært, mens andre tager på kortere ture i nærområdet. Som Ida påpegede under et interview, er det ikke nødvendigvis det man siger eller det man gør, der er vigtigt for besøgsværten.

“Det handler om, at besøgsværten føler sig set og hørt. At de oplever at blive anerkendt som person og som menneske igennem tilstedeværelsen af besøgsvennen og dennes nærvær. At man viser, at man er der, og at man gerne vil den anden”.

Potentialet af besøgsrelationen begrænser sig fra dette perspektiv ikke til at aktivere ensomme borgere. Relationen handler også om at genopbygge besøgsværternes følelse af at være værdsat.

Besøgsvenners professionalisme

Besøgsparrernes relation er som udgangspunkt formaliseret igennem tilknytningen til en besøgstjeneste og dennes retningslinjer. Første møde arrangeres af en besøgstjenesteleder, der har matchet parrene, og som vil agere medlem, hvis der skulle opstå konflikt mellem dem. Besøgsvennerne skal have en ren straffeattest, overholde aftaler med besøgsværterne og møde op til aftalt tid. Deres vigtigste opgave er at bidrage med deres selskab, og de skal afholde sig fra at udføre personlig pleje eller rengøring. Formålet med retningslinjerne er at beskytte begge parter ved at sikre, at besøgsvennerne ikke udnyttes, og at besøgsværterne kan forvente jævnlige besøg.

På trods af at besøgstjenesterne ikke stiller specifikke krav til besøgsvennernes kvalifikationer, viste det sig, at flere af de besøgsvenner jeg fulgte under mit feltarbejde, var tidligere sundhedsprofessionelle, som i tilfældet med Ida. Den 71-årige besøgsven, Malene, havde arbejdet som ufraglært i hjemmeplejen og havde cirka tyve års erfaring som serviceassistent på et hospital med flere patientnære opgaver. Under et interview pointerede hun, at hendes professionelle erfaring betød, at hun havde været vant til at omgås mange forskellige personer i løbet af en dag. Derfor var hun heller ikke afskrækket fra at blive besøgsven, uanset hvem hun ville blive det for. Ved at henvise til sit tidligere erhverv som serviceassistent foreslog hun, at hendes professionelle erfaring kunne overføres til hendes frivillige arbejde.

Under sin ansættelse havde hun erfaring med at lytte til og skabe tillid mellem sig selv og patienterne, når hun flyttede dem fra kræftafdelingen til røntgenafdelingen og tilbage igen. "På sådan nogle ture kan man nemt få en god snak. Når man kun kører med dem frem og tilbage, så må det jo betyde, at de føler sig trygge ved mig". I andre tilfælde, hvor hun skulle gøre rent på sengeafsnit, mødte hun patienterne gentagne gange, men hun forsøgte at lukke af og undgå at huske på, hvad de fejlede, som en måde at passe på sig selv på. Derudover var hun trænet i, hvordan hun bedst muligt støttede patienter uden at skade dem eller sig selv, når hun skulle forflytte dem. Udover at forflytte folk mellem afdelinger, gøre rent og bistå med hjertemassage, udfyldte hun en rolle som joker. "Som serviceassistent hjælper du til, hvor du kan. Om du skal holde et ben eller hjælpe patienter på toilettet, hvis der ikke er en social- og sundhedsassistent i nærheden, kan komme ud på ét". Disse erfaringer og kompetencer er ikke ubetydelige i besøgsvennerrelationen, hvor hun kan trække på sin faglige viden.

Erfaringerne med at lytte og skabe tillid til patienter viste sig relevante, da Malene skulle lære sin besøgsvært at kende for snart fire år siden. Som besøgsven navigerer hun også stadig efter erfaringen med at arbejde under tavshedspligt for at skabe et fortroligt rum. De professionelle erfaringer viser sig også gavnlige, når hun støtter sin besøgsven, hvis hun skal hjælpe hende ind i sin høje bil for at køre på tur, eller hvis hendes besøgsven er ved at falde. I sin rolle som besøgsven ser hun det – i lighed med sin rolle som

serviceassistent – som sin opgave at være den, der løser uforudsete udfordringer eller mindre praktiske opgaver for sin besøgsvært, som der ikke er andre til at tage sig af. Hun hjælper med at trække besøgsværtenes ur op, sørger for at der bliver spurgt ind til hende, at hun får jævnlig kontakt, tager hende med på tur, pynter op til jul og vasker hendes sengetøj, hvis besøgsværten selv har det for dårligt.

For nogle besøgsvenner udvikler relationen til besøgsværten sig over tid til et venskabeligt og endog familiært forhold. Det var tilfældet for Malene, der anså sin besøgsvært som en erstatning for sin afdøde mor. Som tidligere nævnt har andre studier pointeret, at plejepersonale kan indtage rollen som en udvidet slægtning. Malenes udtalelse peger på, at den, der ydes omsorg for, omvendt også kan betragtes som et familiemedlem af omsorgsgivere. Til forskel fra hendes relationer til patienter som serviceassistent er relationen til hendes besøgsvært længerevarende og bygget op på forudsætningen om gensidig kemi. Samtidig skulle hun som serviceassistent yde omsorg for flere borgere, mens hun som besøgsven forholder sig til én enkelt borger. Alligevel er det ikke givet, at relationen til besøgsværten udvikler sig til et personligt forhold.

For andre besøgsvenner forbliver relationen en ydelse, som de gør for en anden. Ida bemærkede, at selvom hun og Ella opbygger en tæt relation og udveksler historier, er de ikke veninder. "Det er mere sådan... at jeg gør Ella en tjeneste". Samtidig er Ella opmærksom på ikke at bede om hjælp til ting, der ikke er defineret som en del af denne tjeneste. "Hvis hun ikke selv spørger om hun skal hjælpe mig på hospitalet, så spørger jeg hende ikke. Det er ikke en del af hendes job".



Ældre foto af Malene som serviceassistent.

“ Kan man forestille sig, at der er ved at ske en overdragelse af visse relationelle omsorgspraksisser fra plejepersonale til frivillige besøgsvenner?



Besøgsvennen Malene læser højt for sin besøgsvært.

På den ene side skaber besøgsordningen andre muligheder for den omsorg, der ydes, og for udviklingen af relationen mellem omsorgsgiver og omsorgstager, end besøgsvennerne oplevede under deres tidligere ansættelser som sundhedsprofessionelle. På den anden side drager retningslinjerne, den institutionelle tilknytning til en besøgstjeneste og kategoriseringen som besøgsven eller besøgsvært nye grænser for, hvad forholdet kan og ikke kan indebære, som dog forhandles kontinuerligt i relationerne.

Selvom flere af de besøgsvenner, som jeg mødte under mit feltarbejde, var tidligere sundhedsprofessionelle, og deres viden og erfaring har været gavnlige i deres frivillige tjeneste, fortolker de arbejdet på forskellige måder. Siden rollen som besøgsven bestrides forskelligt, er omsorgsarbejdet også til forhandling.

Værd(i)sættelse af omsorgsarbejde

Ressourcestærke seniorers engagement som frivillige besøgsvenner afspejler, at seniørlivet ikke behøver at være en tid for tilbagetrækning og gradvist forfald, men at det kan blive en tid for et nyt selvrealiseringsprojekt tilpasset fortællingen om succesfulde, sunde og aktive ældre borgere, der fortsat bidrager til samfundet. Som Ella og Ida bemærkede i artiklens indledning med reference til den omdiskuterede TV2-dokumentar, sker der svigt i ældreplejen som følge af sundheds- og plejepersonales begrænsede ressourcer. Besøgsvennernes kapacitet er derfor en tiltrængt støtte til et presset sundhedsvæsen. Ikke desto mindre kan det have konsekvenser for værdisættelsen af

omsorgsarbejde og forholdet mellem plejepersonale og borgere, når tidligere sundhedsprofessionelle forsøger at råde bod på velfærdssamfundets utilstrækkelighed som frivillige besøgsvenner. Kan man forestille sig, at der er ved at ske en overdragelse af visse relationelle omsorgspraksisser fra plejepersonale til frivillige besøgsvenner? I så fald synes det ikke vidtrækkende at foreslå, at der i samme proces også sker en overdragelse af de relationelle bånd, der opbygges igennem praksisserne. Når plejepersonale screener borgere for tegn på ensomhed og henviser dem til besøgstjenester, bidrager de så samtidig selv til denne transition?

Udover den institutionelle ramme, hvori relationerne dannes, forstærkes professionalismen i de frivillige besøgsvennetjenester yderligere af nogle besøgsvenners tidligere erhverv som sundhedsprofessionelle. Samtidig risikerer sundhedsprofessionelles omsorgsarbejde at blive devalueret ved, at frivillige besøgsvenner tilbyder selv samme kompetencer som gratis arbejdskraft. På den måde gambler håndsrækningen til ensomme ældre borgere med de kvindedominerede fags langvarige kamp for højere lønniveau. Når besøgsvenner trækker på professionelle omsorgspraksisser i deres frivillige arbejde, rejser det spørgsmål om, hvorvidt det er kvaliteten af omsorgen eller den institutionelle ramme, som omsorgen praktiseres i, der værdisætter arbejdet. Imidlertid peger den institutionelle tilknytning til en besøgstjeneste på, at deres godhjertede handlinger sker *i tjeneste* som besøgsvenner, hvilket italesætter det arbejde, der ligger i omsorgen. En omsorg, der dog stadig er ulønnet. Til gengæld hylder staten aktive og engagerede frivillige, som tildeles en særlig moralitet for deres solidaritet og fortsatte aktive bidrag til samfundet, mageligt positioneret i overensstemmelse med idealet om den succesfulde alderdom, som desværre står i kontrast til de mindre ressourcestærke ældre borgere, som de forsøger at hjælpe.

Alle fotos af forfatteren.

Forslag til videre læsning

Lamb, S. (2014). "Permanent Personhood or Meaningful Decline? Toward a Critical Anthropology of Successful Aging". *Journal of Aging Studies*, nr. 29, side 41-52.

Thelen, T., Thiemann, A. & Roth, D. (2014). "State Kinning and Kinning the State in Serbian Elder Care Programs". *Social Analysis* 58, nr. 3, side 107-123.

Oxlund, B. (2021). "Når værdighed rimer på uafhængighed: En antropologisk analyse af ældrepolitikens fordringer om aktivitet og selvhjælp" 94, nr. 1, side 62-71.



Om forfatteren

Amalie Bakkær Munk Andersen er kandidat i visuel antropologi og skrev i 2022 speciale om danske ældre kvinders subjektive oplevelse af ensomhed i en kontekst af dansk ældrepolitikens fordringer om aktiv aldring. Siden da har hun arbejdet som videnskabelig assistent på Afdeling for Antropologi på Aarhus Universitet på et forskningsprojekt der undersøger tilgængelighed og trivselsfremmende potentialer af intimitet koncerter for hhv. sårbare ældre og sårbare unge. For nylig er hun startet som ph.d. studerende.