

Afrapportering fra Arbejdsgruppen om Respekt- og Omsorgsfuld pleje

Notatet er udarbejdet på baggrund af dialogmøder med Arbejdsgruppen, Ledere i Senior i Social Omsorg, Velfærdsrådgivningen, Arbejds miljørepræsentanter og repræsentanter fra Bruger- og Pårørenderåd på Plejehjemmene.

Notatet er arbejdsgruppens afrapportering til byrådet.

1. Baggrund for arbejdet

Torsdag den 30. juli 2020 viste TV2 en udsendelse med skjulte optagelser fra to plejehjem i henholdsvis Århus og Randers kommuner.

De skjulte optagelser i plejeboligerne ved to plejehjemsbeboere viste, at nogle personaler på forskellig vis handler uden respekt for og med omsorgssvigt over for de to ældre borgere.

De skjulte optagelser vagte mistillid blandt befolkningen og utryghed blandt personalet.

Byrådet vedtog derfor at nedsætte en bredt sammensat gruppe med fokus på, hvordan der arbejdes med respekt- og omsorgsfuld pleje på seniorområdet i Hedensted Kommune.

2. Formål med arbejdet

Formålet med arbejdsgruppens arbejde er at sikre, at borgerne tilknyttet Social Omsorg i Hedensted Kommune oplever omsorgsfuld og respektfuld pleje samt at sikre tilliden og trygheden hos borgere og medarbejdere. Herunder at kunne handle hvis der i dialogen kommer oplevelser frem, der kan pege på eller udvikle sig til manglende respekt- og omsorgsfuld pleje.

3. Beskrivelse af processen

Projektet Respekt- og Omsorgsfuld pleje er opdelt i et dialog-spor og et lokal-spor.

Arbejdsgruppen har gennemført tre dialogmøder med deltagelse af lederne fra kommunens Plejehjem og Hjemmepleje, Velfærdsrådgivningen, Arbejds miljørepræsentanter fra Plejehjem samt repræsentanter fra Bruger- og Pårørenderåd på plejehjem.

Arbejdsgruppens dialogmøder har fungeret sideløbende med et lokalt spor, hvor medarbejderne har arbejdet med Respekt- og Omsorgsfuld Pleje på plejehjem og i hjemmeplejen.

Her er der blevet arbejdet med kommissoriets fem opgaver i lokalsporet.

Ud fra dialog-spor og lokal-spor er der samlet en række nedslagspunkter og opmærksomhedspunkter, der er opstillet under *Resultater* i dette notat. Opmærksomhedspunkterne er en opstilling af de punkter, som arbejdsgruppen anbefaler, at der bør arbejdes videre med.

4. Resultater

4.1. Hjemmepleje og Plejehjem - lederne

Nedslagspunkter

- Indflytnings samtalen med kontaktperson og sygeplejerske er vigtig for forventningsafstemning.
- Lederne prioriterer at være synlige og få hilst på borgere og pårørende. Men det kan være udfordrende.
- Lederne oplever tillid fra både pårørende og medarbejdere
- Social Pædagogiske Handleplaner hjælper personalet med at fastholde den positive kommunikation
- Lederne vil skabe en tryk kultur, hvor alle medarbejdere tør give en kollega feedback og stille spørgsmål
- Der arbejdes på plejehjemmene med KOMPONENT (KL's konsulentvirksomhed) for en kultur, hvor uhensigtsmæssigheder kan italesættes.
- Alle medarbejdere har været på kommunikationskursus i Tryk-Træk kommunikation
- Hjemmeplejen deltager i projektet *Nærhed og Omsorg med fokus på:*
 - Et opstartsmøde, hvor man får forventningsafstemt
 - At arbejde i små teams omkring borgeren
 - Medarbejderindflydelse
- Inddragelse af Bruger-Pårørenderåd, når det er muligt, bliver prioriteret.
- Svært at få pårørende til at deltage i Bruger-Pårørenderåd. Det vurderes, at der er brug for et andet forum, fx dialogmøder

Opmærksomhedspunkter

- ✓ Forventninger til ledernes synlighed ift. Pårørende, beboere og frivillige (ikke et punkt ift. Hjemmeplejen)
- ✓ Fremtidig indhold og form på dialog med beboere og pårørende (Bruger- Pårørenderåd)

4.2. Velfærdsrådgivningen - lederne

Nedslagspunkter

- Fokus på at overgange mellem fx Rehab, plejehjem og sygehus skal koordineres ordentligt.
- Opstartsmøder er altafgørende for de gode overgange
- Medarbejderne skal have de rette værktøjer til at håndtere stærkt følelsesmæssige henvendelser
- Fokus på at skabe en kultur, hvor det er legalt at kommentere på, hvordan situationer håndteres

Opmærksomhedspunkter

- ✓ Tidlig forventningsafstemning
- ✓ Hjælp til borgere uden pårørende
- ✓ Hjælp til det digitale v. borgerne

4.3. Arbejdsmiljørepræsentanterne

Nedslagspunkter

- Der skal tages udgangspunkt i den enkelte borger, der skal føle sig set, hørt og forstået
- Vigtigt at udfordre borgere, så borgeren flytter sig
- Se udfordringer frem for begrænsninger ved borgeren
- Komplekst når en borgers ønske går imod pårørendes forståelse af værdighed
- Fokus på at finde de bedste match mellem borger og medarbejdere
- Respekt for at man er gæst i en borgers hjem

- Fokus på at være proaktiv og forberedt på borgeren
- Triagering dagligt samt socialpædagogiske handleplaner giver basis for at kunne handle på ændringer hos borgeren
- Introsamtaler og opfølgning med pårørende bliver prioriteret. Det er et stort skridt at flytte på plejehjem.
- Fokus på at medarbejderen prioriterer APV – fx ved flytning fra ét rum til et andet
- Pejlemærkerne bruges aktivt og præsenteres for nye medarbejdere. Ligesom at nye medarbejdere bliver introduceret for, hvordan man opfører sig og er imødekommende overfor borgeren.
- Det er ok som medarbejder kunne sige fra, hvis man ikke matcher godt med en borger
- Medarbejderne føler, at de kan finde sparring hos en sygeplejerske eller en leder
- Pårørende repræsentanter fortæller, at medarbejderne viser omsorg, imødekommenhed og stærk faglighed

- Fokus på, at pårørende oplever situationen svær, men gerne vil inddrages i den ældres liv og er glade for dialog med plejepersonale
- Omsorg skal både gives til borgeren OG den pårørende
- Fokus på borgerens livshistorie. Især i demensafdelingerne er de pårørende afgørende for at få hele borgerens fortælling med
- Forskel på borgers og pårørendes ønske
- Fokus på at forstå kompleksiteten ved en konflikt, og hvad der i virkeligheden står bag
- De pårørende har ansvar for at melde ud, hvis noget er utilfredsstillende
- Opmærksom på info om samtykke for snak med pårørende
- Den virtuelle receptionist hjælper de pårørende til at vide, hvad der sker på plejehjemmet

Opmærksomhedspunkter

- ✓ Fokus på den gode start fra hjemmepleje til plejehjem
- ✓ Fokus på at der kan være uenighed mellem borger og pårørende
- ✓ Fokus på at der kan være et dilemma imellem borgerønske og forståelse af værdighed

4.4. Repræsentanter fra Bruger-Pårørenderåd

Nedslagspunkter

- Pårørende repræsentanterne oplever et lydør personale, der lytter og gerne vil møde borgere og de pårørende
- Den enkelte borgers ønske går før værdighed, fx ift. hygiejne. Medarbejderne er lydøre, men det er et dilemma, der bør drøftes
- Personalet bekymrer sig om den enkelte borger
- Pårørende repræsentanter oplever, at der ikke er så mange medarbejdere om eftermiddagen og om aftenen
- Indflytningssamtaler, opfølgningssamtaler og evt. introduktionskaffe er afgørende
- Der fortsat være fokus på kontaktpersoner
- Bruger- Pårørenderådet kræver et nyt format og medlemmer skal kunne træffe flere beslutninger. Måske det bare skal være et pårørenderåd
- Servicekasserne på plejehjemmene fungerer på meget forskellige måder. Der er forskel på egenbetalingen og på hvad pengene bliver brugt til

Opmærksomhedspunkter

- ✓ Dilemma mellem borgerønsker og værdighed
- ✓ Ny form og nyt indhold i samarbejdet i Bruger og Pårørenderåd
- ✓ Mere ens tilgang til servicekasser

4.5 Præsentation af arbejdet i lokalsporet ved lederne fra hjemmeplejen og plejehjemmene

Lederne præsenterede det arbejde, der er gjort i lokalsporet / på de enkelte arbejdssteder i relation til respekt- og omsorgsfuld pleje (se bilag). Arbejdsgruppen kvitterede for arbejdet. Der er enighed om, at et løbende fokus og fastholder en god kultur for et godt menneskesyn.

5. Opsamling af opmærksomhedspunkter

Arbejdsgruppen fremsender opmærksomhedspunkter fra Dialogmøderne i Respekt- og Omsorgsfuld pleje:

- ✓ Forventninger til ledernes synlighed ift. pårørende, beboere og frivillige (ikke et punkt ift. hjemmeplejen)
- ✓ Tidlig forventningsafstemning ved start af hjemmepleje og ved overgang fra hjemmepleje til plejehjem.
- ✓ Fokus på at der kan være uenighed mellem borger og pårørende
- ✓ Fokus på at der kan være et dilemma imellem borgerønske og forståelse af værdighed
- ✓ Hjælp til borgere uden pårørende
- ✓ Hjælp til det digitale v. borgerne
- ✓ Fokus på borgernes almene sundhed, fx ved infektioner, ernæring, sociale rammer, tandpleje
- ✓ Kompetenceudvikling i pædagogiske tilgange
- ✓ Afdækning af (nye) borgeres behov (visitation)
- ✓ Fremtidig indhold og form på dialog med beboere og pårørende (Bruger- Pårørenderåd)
- ✓ Mere ens tilgang til servicekasser

6. Konklusion

Arbejdsgruppen har ikke gennem sin dialog med aktørerne stødt på mistanke om, at der i hjemmeplejen eller på plejehjemmene i Hedensted Kommune foregår omsorgssvigt.

Arbejdsgruppen er tilfredse med, at der er kommet øget fokus på den respekt- og omsorgsfulde pleje af borgerne. Der er på arbejdsstederne sket dialog om, hvordan respekt- og omsorgsfuld pleje sker i hverdagen. Hjemmeplejegrupperne indgår i et projekt med 5 andre kommuner "Nærhed i Omsorg", og plejehjemmene har lavet et udviklingsforløb med ekstern konsulentbistand "Omsorgsfuld og værdig ældrepleje".

Med aflevering af afrapporteringen til byrådet og opmærksomhedspunkter for en forsat udvikling af en respekt- omsorgsfuld pleje har arbejdsgruppen opfyldt sit formål og gennemført sit arbejde.

7. Bilag samlet i én PDF

Kommissorium

Opgaver i lokal-spor og dialog-spor

Mødeplan

Referater fra dialogmøderne (Referat 26.08.2021, Referat 22.09.2021)

Ledernes præsentationer