

## Notat som opfølgning på TV2 dokumentar: Plejehjemmene – bag facaden

Notatet har været drøftet på møde i Udvalget for Social Omsorg den 10. august 2020, hvor det blev besluttet, at notatet kan udgøre grundlag for det videre arbejde, og at udvalget gerne vil have en procesplan for det videre arbejde på udvalgs møde den 31. august.

På Byrådsmøde den 26. august besluttede Byrådet at nedsætte en arbejdsgruppe for et videre arbejde med:

1. Pleje og omsorg i hjemmeplejen
2. Pleje og omsorg på plejehjemmene
3. Hvordan udleveres værdig ældrepleje i en hverdag
4. Den gode kommunikation med borger og pårørende – kultur, takt og tone
5. Uddannelse, fastholdelse og rekruttering af personale
6. Trivsel og arbejdsmiljø for personalet

Arbejdsgruppen skal have fokus på alle relevante opgaver i ældreplejen med henblik på at yde pleje og omsorg i topklasse.

Arbejdsgruppen skal bestå af repræsentanter fra følgende: Udvalget for Social Omsorg, Seniorrådet, Ældre Sagen, bruger/pårørenderåd, demenskoordinator, plejepersonale og ledere.

Der skrives et kommissorium, som fremsendes til godkendelse i Udvalget for Social Omsorg.

Forslag til kommissorium med procesplan er indskrevet sidst i dette notat, hvor overskriften vil være: **Respekt- og omsorgsfuld pleje på plejehjem og ved borgere i eget hjem.**

### Indledning

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 viser at nogle personaler på forskellig vis handler uden respekt for og med omsorgssvigt over for de to ældre borgere.

Jævn før de pårørende til de to ældre borgere med demens, så er de skjulte optagelser sat op efter, at de mange gange har snakket med personale og ledere om, at de ikke oplever omsorgen tilstrækkelig.

Udsendelsen afføder automatisk spørgsmål ved politikere, pårørende og borgere i almindelighed om, hvorvidt den slags kan ske på plejehjem i Hedensted Kommune.

Efter udsendelsen er der lavet en undersøgelse af danskernes tillid til at plejehjem yder god og omsorgsfuld pleje, og resultatet er, at der rigtig mange danskere er kommet i tvivl / har mistet tilliden til, at plejehjemmene yder god og omsorgsfuld pleje.

Det er derfor afgørende vigtigt at vi anerkender den virkelighed, at rigtig mange aktører blandt politikere, pårørende og alle andre borgere har behov for tryghed i, at der på plejehjemmene i Hedensted Kommune sker god og omsorgsfuld pleje af alle beboere.

Samtidig med at vi har et borgerfokus, så skal vi have et medarbejderfokus.

Mange medarbejdere spørger nu sig selv om, hvorvidt der kan blive lavet skjulte optagelser ved os, og det giver naturligvis en vis ængstelse – ikke nødvendigvis fordi, der er noget at skjule, men der er for alle en utryghed i uvished om at kunne blive iagttaget.

Der skal ikke være tvivl om, at udsendelsen viste nogle scener med fuldstændig uacceptabel adfærd fra enkelt medarbejdere, som kræver handling. Det er dog vigtigt, at handlinger ikke bliver en "klapjagt" på enkelte medarbejdere. Vi er ikke fritaget for ansvaret for egne handlinger, men vores handlinger foregår altid i en kontekst, hvor rigtig meget kan have betydning for vores adfærd. Vi tror på, at alle medarbejdere går på arbejde med den hensigt at drage god omsorg for beboerne.

I bekymringen om, hvorvidt pårørende kan finde på at lave skjulte optagelser, så er der en vigtig erkendelse, som vi må gøre. Det er, at det sker kun hvis pårørende får mistanke om, at noget er galt, og at de oplever, at deres henvendelser ikke bliver hørt. Det betyder, at vi har handlerum inden skjulte optagelser kan blive en realitet – det vil næppe være pårørendes første skridt. Vores medarbejdere har og skal fortsat have god grund til at være stolte af deres arbejde!

Udsendelsen har fokus på plejehjem, og derfor er den efterfølgende debat også centreret om plejehjem, men reelt set, så bør den videre dialog have fokus på alle møder med borgere, hvor der er asymmetrisk magtbalance – altså at borgere har brug for / er afhængig af vores hjælp. Det betyder, at vi i Social Omsorg ikke kun vil have fokus på ældreområdet, men også voksenhandicapområdet.

Vi må derfor både for at genskabe trygheden ved pårørende, borgere og politikere, også af hensyn til personalets tryghed skabe en bred dialog.

Det er vigtigt at sige, at den dialog ikke udspringer af en mistanke om, at der kan foregå omsorgssvigt overfor borgere i Hedensted Kommune.

### Opgaven

Det er ledelsen, der har ansvaret for at medarbejderne har en god og omsorgsfuld pleje kommunikation og relation med borgeren. Det ansvar tager lederne på sig.

Den ledelsesmæssige opgave er derfor at (gen)skabe tryghed og tillid til, at alle medarbejdere overfor alle borgere har en respekt- og omsorgsfuld kommunikation og adfærd.

Den opgave kan kun lykkes, hvis der skabes åbne dialoger med alle aktører i mange fora.

### Tilgangen

#### a) Individ

Alle kan blive bragt i situationer, hvor kommunikation og adfærd bliver uhensigtsmæssig. I de situationer skal vi kunne hjælpe hinanden, så både borger og personale bevarer værdigheden.

b) Gruppe

Alle ønsker accept i socialt fællesskab. Derfor er gruppens forståelse af mening arbejdet vigtig, da det er adfærdsregulerende og kulturskabende. – Vi er der for borgeren!

c) Ledelse

Ledelsen er en vigtig rollemodel for, hvordan vi udlever menneskesyn gennem kommunikation og handlinger. – Handlinger aflæses.

d) Pårørende

Pårørende er en ressource for borgeren, som vi skal have et godt og meningsfuldt samarbejde med. Vi kan ikke nødvendigvis altid være enige, men vi skal tage alle henvendelser alvorligt, så de oplever sig set, hørt og forstået.

e) Faglighed

Den professionelle tilgang til god omsorg indeholder udover efterlevelse af et positivt menneskesyn og brug af empati, også sundhedsfaglig viden for sikring af borgerens sundhed og pædagogisk viden til guidning af borgeren for trivsel i en social kontekst.

f) System

Systemer kan skabe hensigtsmæssig, men også uhensigtsmæssige incitamenter og adfærd. Vi skal have systemer, der understøtter den ønskede kultur.

### Initiativer, der understøtter respekt- og omsorgsfuld møde med borgeren

- **Klar kerneopgave:**

At det enkelte menneske får omsorg, støtte og rådgivning der gør, at borgeren løbende udvikler sig til at kunne klare sig bedre og mere selv.

- **Tydelige pejlemærker:**

1. Borgens funktionsniveau gør, at de har brug for os. Vi er der altid med fuld respekt for borgeren.
2. Alle mennesker har ønske om at klare sig selv mest muligt. Vi arbejder derfor på brug og udvikling af borgerenes potentiale.
3. Alle mennesker vil opleve sig set, hørt og forstået. Vi ved, at et godt møde med borgeren indeholder meget mere end levering af en ydelse.
4. Alle ledere og medarbejdere vil den bedste udvikling. Vi ved, at nærværende og faglig ledelse tæt på praksis er udviklende.
5. Vores organisering og samarbejde må ikke være borgerens udfordring. Vi skal give borgeren koordinerede og sammenhængende forløb.

- **Fra enkeltydelser til pakker**

= fra fokus på bestilt opgave (borger objekt) til dialog med borgeren (borger subjekt)

- **Kommunikationskursus for alle medarbejdere i Social Omsorg**

Fokus på pejlemærke 3.

- **Demensløft**

Kursusforløb for 200 medarbejdere med fokus på at forstå og have god adfærd overfor mennesker med demens.

- **Neuropædagogisk kursus**

Alle personaler ved Voksenhandicap og andre nøglepersoner har været på stort kursusforløb med fokus på pædagogisk tilgang til borgere med kognitive funktionsnedsættelser.

- **Dokumentation**

Der er arbejdet intenst med at alle medarbejdere sikre rettidig og korrekt dokumentation, så alle har adgang til opdateret viden om borgeren.

- **Klar demensstrategi**

Der er lavet en klar demensstrategi, som udmøntes i konkrete handlinger. Der er fokus på både den faglige tilgang til borgeren med demens, pårørende, og de rammer og tilbud, der skal understøtte et liv med demens.

- **Værdighedspolitik**

Der er udarbejdet en værdighedspolitik, der beskriver de værdier og den måde som mødet mellem borger og medarbejder skal foregå på.

- **Pårørendepolitik**

Under udarbejdelse

- **Sundhedspolitik med fokus på forebyggelse**

Under udarbejdelse

### Relevante fora og nøglepersoner

- Udvalget for Social Omsorg
- Senior- og Handicapråd
- Bruger og pårørenderåd
- MED-systemet: LokalMED, FunktionsMED og OmrådeMED
- Personalemøder og TRIO'er
- Fællesmøder med ledere og tillidsvalgte
- Ledermøder
- Fagforeninger

Nøglepersoner: Ledere og tillidsvalgte

### Mulige initiativer (kan kvalificeres og konkretiseres ved dialogerne)

- Igangsættelse af struktureret dialogrække med og mellem relevante fora
- Form og struktur for modtagelse af og svar på henvendelser fra pårørende
- Lokale drøftelser og kollegiale aftaler om god adfærd overfor borgerne, herunder retningslinjer for håndtering af u hensigtsmæssig adfærd
- Fokus ved modtagelse af nye beboere og pårørende
- Fokus ved modtagelse af nye personale
- Tilsyn forholder sig til samarbejde med pårørende

## Kommissorium: Respekt- og omsorgsfuld pleje på plejehjem og ved borgere i eget hjem.

### Baggrund

TV2's dokumentarudsendelse med skjult kamera på to plejehjem i Århus og Randers får naturligt borgere i almindelighed, og pårørende og politikere i særdeleshed til at tænke "Kan det ske på plejehjem eller i hjemmeplejen i Hedensted Kommune?"

Der er med andre ord indsneget sig en tvivl, og der er kommet en lille sprække i tilliden. Den tvivl skal fjernes og tilliden skal genetableres. Derfor startes en dialogproces i Social Omsorg, hvor aktørerne inddrages.

### Formål

Formålet er med dialogprocessen er, at alle har tillid til at der på plejehjem og i hjemmeplejen i Hedensted Kommune sker respekt- og omsorgsfuld pleje i forhold til alle borgere.

Tillid skabes gennem dialog og troværdig handling.

### Mål

- Opsamling af opmærksomhedspunkter og pointer af arbejdsgruppen ved dialog med bruger og pårørende råd, tillidsvalgte og ledere. Der kan bruges i et videre administrativt eller politisk arbejde.
- Lokal definition af forståelse af respekt- og omsorgsfuld pleje. Laves i samarbejde med bruger- og pårørenderåd
- Lokal procedure for modtagelse af henvendelser fra pårørende. Laves i samarbejde med bruger- og pårørenderåd.
- Lokal drøftelse af, hvordan man som personale kan fastholde en positiv kommunikation og adfærd over for borgere, der kan være udfordrende og grænseoverskridende.
- Lokale aftaler for, hvordan kolleger skal reagere, hvis man ser uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd.
- Lokal fokus på forventningsafstemning, løbende dialog og henvendelser ved modtagelse af / start for nye borgere.

### Organisering

Arbejdet er organiseret i en arbejdsgruppe bestående af repræsentanter fra: Udvalget for Social Omsorg, Seniorrådet, Ældre Sagen, bruger/pårørenderåd, demenskoordinator, plejepersonale og ledere.

Konkret udpeger Udvalget for Social Omsorg repræsentanter til arbejdsgruppen på udvalgmøde den 31. august 2020.

Seniorrådet bedes udpege 2-3 repræsentanter.

Ældre Sagen bedes udpege 3 repræsentanter.

Hvert bruger- og pårørenderåd bedes udpege 1 repræsentant (9 personer i alt)

Demenskoordinator

OmrådeMED Social Omsorg bedes udpege medarbejderrepræsentanter: 1 fra plejehjem, 1 fra hjemmeplejen og 1 fra sygeplejen.

Chefen for Social Omsorg, Leder for Senior Plejehjem og leder for Sundhed, Rehab og Pleje deltager i arbejdsgruppen.

Da arbejdsgruppen består af mange personer, så nedsættes en mindre planlægningsgruppe til planlægning af arbejdsgruppens arbejde. Planlægningsgruppen består af en formand valgt blandt politikerne fra Udvalget for Social Omsorg, chefen for Social Omsorg, én af repræsentanterne fra Seniorrådet, leder for Seniorplejehjem.

## Metoder

Arbejdsgruppen gennemfører dialog med alle bruger- og pårørenderåd, og samler opmærksomhedspunkter og pointer til det videre arbejde.

Arbejdsgruppen gennemfører dialog med ledere og tillidsvalgte, og samler opmærksomhedspunkter og pointer til det videre arbejde.

Arbejdsgruppens dialogmøder danner grundlag for de lokale drøftelser.

Arbejdsgruppen tager initiativ til at der laves lokale drøftelser, jf. punkterne i afsnittet mål.

## Procesplan

- Opstartsmøde
- Dialog med bruger- og pårørenderåd
- Dialog med tillidsvalgte
- Dialog med ledere
- Drøftelse og vurdering af opmærksomhedspunkter og pointer fra dialogmøderne
- Iværksættelse af lokale dialoger
- Opsamling med henblik på videre arbejde og kommunikation

Arbejdsgruppen forventes at have afsluttet sit arbejde i løbet af foråret 2021.

# Punkter til drøftelse i dialog-sporet

- Pleje og omsorg i hjemmeplejen
- Pleje og omsorg på plejehjemmene
- Hvordan udleveres værdig ældrepleje i en hverdag?
- Den gode kommunikation med borger og pårørende – kultur, takt og tone
- Uddannelse, fastholdelse og rekruttering af personale
- Trivsel og arbejdsmiljø for personale

# Punkter til dialog i lokal-sporet



- Lokal definition af forståelse af respekt- og omsorgsfuld pleje. Laves i samarbejde med bruger- og pårørenderåd
- Lokal procedure for modtagelse af henvendelser fra pårørende. Laves i samarbejde med bruger- og pårørenderåd
- Lokal drøftelse af, hvordan man som personale kan fastholde en positiv kommunikation og adfærd over for borgere, der kan være udfordrende og grænseoverskridende
- Lokale aftaler for, hvordan kolleger skal reagere, hvis man ser uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd
- Lokal fokus op forventningsafstemning, løbende dialog og henvendelser ved modtagelse af / start for nye borgere





# Mødeplan

Tidsplan 2021 → August

September

Oktober

November

December

## Dialog-sporet

Møde med Lederne &  
Velfærdsrådgivningen  
(26. august kl. 16.00 – 18.00)

Møde med Tillidsvalgte &  
Bruger/Pårørenderåd  
(22. sept. kl. 16.00 – 18.00) →

Møde med Lederne  
Opsamling af pointer fra  
dialogmøder  
(14. okt. kl. 16.00-18.00)

Anbefalinger/nye  
tiltag. Udvalgmøde  
1. og 29. november

Høring i Seniorrådet  
10. november

Afrapportering.  
Byrådsmøde  
15. december

## Lokal-sporet

Drøftelse på

- Ledermøder
- Fællesmøder (trioer)

→ Indhold: 5 pinde fra notat

Lokal MED  
Personalemøder

Feedback til  
arbejdsgruppen

Evt. forslag fra  
arbejdsgruppen

Lederne afleverer  
skriftlig feedback  
fra det lokale  
arbejde senest  
d. 5. oktober 2021

Referat		
<b>Møde:</b> 1. møde i arbejdsgruppen for respekt- og omsorgsfuld pleje		
<b>Mødedeltagere:</b> Allan Petersen, Claus Thaisen, Rikke Slot te Pas, Christina Bjerking, René G. Nielsen, Nina Rand, Sabine Sørensen, Helle Rundkvist, Lillian Andersen, Minna Olesen, Inge Christensen, Eva Terkelsen, Erik Christensen, Esther Henriksen, Jette Harlev Jensen, Eva Gamst, Erik Madsen, Else Fredlev, Ellen Daugaard Jepsen		
<b>Dato:</b> 29. september 2020, kl. 15:30-17:30		
<b>Sted:</b> Kildebjerget - Hallen		
<b>Fraværende:</b> Birgit Jakobsen, Bent Poulsen, Marianne Røjgaard		
<b>Referent:</b> Line Serup Jørgensen		
	Dagsordenspunkt	Konklusioner og aftaler
1	Valg af formand blandt arbejdsgruppens politiske repræsentanter	Allan Petersen er enstemmigt valgt som formand
2	Gennemgang af notat og kommissorium som grundlag for arbejdsgruppens arbejde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notatet beskriver hvilken tilgang vi ønsker at have i denne opgave</li> <li>• Det er ikke blot den enkelte der bærer ansvaret – vi skal løfte i flok</li> <li>• En opgave vi skal tage på os, fordi det er vigtigt at der er en høj grad af tillid til systemet – også på plejeområdet</li> <li>• Hvordan får vi skabt en kultur, der gør at man gerne vil og kan gøre det rigtige?</li> </ul> <p>Kommentarer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sammen med kulturændring: der skal også være fokus på nærværsledelse, uddannelse og kompetencer</li> </ul>
3	Drøftelse af tid/procesplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efter hvert dialogmøde bliver arbejdsgruppen en time og samler op på, om der er nogen problematikker, gode pointer eller lignende, som skal tages med i det videre arbejde</li> <li>• Arbejdet i lokalsporet er begyndt, blandt andet med afholdte fællesmøder for alle ledere, tillidsrepræsentanter og arbejdsmiljørepræsentanter i uge 39</li> <li>• Feedbacken fra lokalsporet skal indgå i arbejdsgruppens videre arbejde – som også evt. kan ende ud i nye tiltag eller anbefalinger</li> </ul>

		<p>Kommentarer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Det foretrækkes hvis feedbacken også kan findes skriftligt, så også fraværende deltagere fra arbejdsgruppen kan tilegne sig informationen</li> <li>• Der er aftalt, at man har mulighed for at sende en substitut, hvis der er møder man ikke kan deltage i. Det anbefales dog, at man bestræber sig på at nå alle møder, så man får en bedre forståelse for hele arbejdet</li> <li>• Forslag: afhold to dialogmøder med lederne (et som det første dialogmøde og et som det sidste) – det giver også en mulighed for at få feedbacken fra lokalsporet og kunne bruge det på det sidste ledermøde. Lederne er nøglepersoner for at få kulturen til at fungere, så derfor er det en god idé at starte ud med dem (god ledelse er det halve arbejde)</li> <li>• Ønske om dialog med Velfærdsrådgivningen</li> </ul>
4	Forslag til mødeplan	Mødeplanen er godkendt af arbejdsgruppen – den eneste tilføjelse er ekstra dialogmøder med lederne og Velfærdsrådgivningen
5	Hvilke politikker er der, som støtter op om respekt- og omsorgsfuld pleje?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den nye borgertilfredshedsundersøgelse fra 2020 vil vi have resultatet på i start januar, hvor vi evt. kunne kigge på den i arbejdsgruppen</li> <li>• Politikkerne er godt baggrundsmateriale at have, og giver en god forståelse for det videre arbejde i arbejdsgruppen</li> <li>• Forslag: få printet politikkerne, så alle i arbejdsgruppen kan få dem i fysisk form</li> </ul>
6	Idéer fra arbejdsgruppens medlemmer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stillingsbeskrivelse af plejehjemslederne skal give dem mulighed for at være nærværende (mange beboer ser sjældent plejehjemslederen) – tilbagemelding fra bruger/pårørende er at de virker usynlige</li> <li>• En uvildig ombudsmand. I budgetforhandlingerne er der afsat en pulje til forskellige tiltag, og en af mulighederne kunne være at bruge nogle af pengene fra puljen til en ombudsmand/ældrerrådgiver</li> <li>• Positiv kommunikation – prøv at bruge borgerens navn først, når man snakker til dem</li> <li>• Indfør samtalecafé på alle plejehjem – mulighed for at skabe relation til andre borgere (højner borgernes glæde)</li> <li>• Gå helt tilbage til hvordan man visiterer og fordeler – vigtig del af det grundlæggende arbejde</li> <li>• Visitatorerne i hjemmeplejen har stor indflydelse – skal de også inddrages i møderne? Hvis de skal med, så skal der laves et nyt møde, da det er et stort emne – både for at kunne høre hvordan det foregår og hvordan man så kommer videre derfra (Arbejdsgruppen accepterer at der kan komme et ekstra møde på baggrund af dette)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Drøftelse af, hvad god ledelse er – der er meget stor forskel på, hvad man synes der er god ledelse (nogle ønsker nærværende ledelse andre ønsker en leder med godt overblik – to ting der ikke altid hænger sammen)</li> <li>• Hvad er der af muligheder i Hedensted Kommune (klippekort m.m.)?</li> </ul>
7	Eventuelt	Ingen tilføjelser

### Oversigt over planlagte møder

1. Dialogmøde med bruger/pårørenderåd: torsdag d. 5. november kl. 16:00-18:00 (arbejdsgruppen bliver en time efter og samler op)
2. Dialogmøde med tillidsvalgte: onsdag d. 16. december kl. 12:00-14:00 (arbejdsgruppen bliver en time efter og samler op)
3. Dialogmøde med lederne: onsdag d. 13. januar kl. 8:00-10:00 (arbejdsgruppen bliver en time efter og samler op)
4. Opsamlingsmøde: torsdag d. 25. februar kl. 15:00-17:00

### Nye, ikke planlagte møder

- Ekstra dialogmøde med lederne (dato kommer senere)
- Dialogmøde med Velfærdsrådgivningen (dato kommer senere)

Møde: Arbejdsgruppen for Respekt- og Omsorgsfuld pleje		
<b>REFERAT</b>  <b>Dato:</b> 15. juni 2021, kl. 14.00-16.00 <b>Sted:</b> Byrådssalen – Juelsminde Rådhus  Til stede: Allan Petersen, Bent Poulsen, Lilian Andersen, Minna Olesen, Rikke Slot te Pas, Christina Bjerking, René G. Nielsen, Marianne Røjgaard, Nina Rand, Helle Rundkvist, Eva Terkelsen, Esther Henriksen, Niels Erik Lange, Eva Gamst, Ellen Daugaard Jepsen, Karen Munk, Heidi Jul Nielsen, Carin Willingsøe		
	Dagsordenspunkt	
1	Velkomst og præsentationsrunde	
2	Opsummering på baggrund for nedsættelse af arbejdsgruppen for Respekt- og Omsorgsfuld pleje	Gennemgang af Kommissorium
3	Præsentation af deltagelse i projekter for hjemmepleje og plejehjem	Rikke te Pas & Christina Bjerking Se vedhæftede PowerPoints
4	Drøftelse og godkendelse af ny mødeplan	Mødeplanen er godkendt med enkelte rettelser. Se vedhæftede.
5	Eventuelt	Man ønsker at se politikker og strategier:  Sundhedsstrategi Pårørendepolitik Demensstrategi Værdighedspolitikken  Se vedhæftede.

<b>Møde:</b> Arbejdsgruppen for Respekt- og Omsorgsfuld pleje Dialogmøde for Lederne og Velfærdsrådgivningen.			
<b>Dato:</b> 26. august 2021, kl. 16.00-18.00 <b>Sted:</b> Hornslyd Idrætscenter			
<b>Tilstede:</b> Allan Petersen, Bent Poulsen, Lillian Andersen, Rikke te Pas, Christina Bjerking, Esther Henriksen, Marianne Røjgaard, Katrine Grunnet, Ditte Teist, Minna Olsen, Trine Tambo, Karin Gregersen, Lene Schou Frandsen, Helle Rundkvist, Eva Therkildsen, Karin Emig, Nina Rand, René Nielsen, Lotte Ahm Nielsen, Jonna Stouby & Carin Willingsøe.			
<b>Fraværende:</b> Birgit Jakobsen, Merete Skovgaard, Inge Christensen, Ellen Daugaard Jepsen, Sabine Sørensen.			
		<b>Dagsordenspunkt</b>	
1. del	16.00	Velkomst og kort præsentationsrunde af lederne	Allan Petersen
	16.05	Orienterings- og dialogrunder – 1. 2. 3. Lederne af Hjemmeplejen og Plejehjemmene opdeles i grupper og fortæller om, hvad de har arbejdet med i relation til Respekt- og Omsorgsfuld pleje.	René præsenterer kort Arbejdsgruppens formål og proces.  Og lederne fortæller om deres arbejde med Respekt- og Omsorgsfuld Pleje.
<p><b>Lotte Ahm, Karin Emig, Jonna Stouby</b>                  Inddragelse af Bruger-Pårørenderåd, når det er muligt, bliver prioriteret.                  Der er ikke nogen klar definition på Respekt- og Omsorgsfuld pleje – endnu. Men det er præsenteret for Pårørenderådet, og der er fokus på den gode tone og den enkelte borgers ønsker behov.                  Alle medarbejdere har været på kommunikationskursus i Tryk-Træk kommunikation, der sætter fokus på at møde de pårørende og borgeren med gensidig forståelse.                  Indflytningssamtalen med kontaktperson og sygeplejerske er vigtig for forventningsafstemning.                  Lederne prioriterer at være synlig at have en relation mellem borgeren og hans/hendes kontaktperson. Der lægges tid og opmærksomhed i small-talk og at hilse fx goddag og godmorgen.                  Det kan dog ikke forventes, at lederne får hilst på alle borgere eller pårørende hver dag.                  Det er vigtigt, at de pårørende ved, hvem de kan kontakte (leder, teamleder, sygeplejerske mv.)                  Social Pædagogiske Handleplaner hjælper personalet med at fastholde den positive kommunikation. Lederne vil skabe en tryk kultur, hvor alle medarbejdere tør give en kollega</p>			

	<p>feedback og stille spørgsmål, hvis en situation kunne være løst bedre, eller hvis der foregår noget hensigtsmæssigt.</p> <p><b>Trine Tambo, Karin Gregersen, Lene Schou Frandsen.</b>                  Hvert fokuspunkt fra Kommissorium blev sidste år gennemgået med medarbejderne i Hjemmeplejen. Desuden så man udsendelsen "Bag om plejehjemmene" på et personalemøde. Brugertilfredshedsundersøgelsen blev gennemført i efteråret 2020 med et godt resultat. Hjemmeplejen er blevet udvalgt til projektet <i>Nærhed og Omsorg</i> - Hjemmeplejen på en ny og bedre måde.                  I projektet <i>Nærhed og Omsorg</i> deltager MIDT, ØST og VEST:                  MIDT deltager i et forsøg; et opstartsmøde, hvor man får forventningsafstemt, hvad det vil sige at være tilknyttet hjemmeplejen. Samarbejde med Frit Valg og Velfærdsrådgivningen.                  I ØST etablerer de små teams omkring borgeren. Der ses på kompetencer – både faglige og ikke faglige. Der arbejdes allerede i små teams, men ØST vil afprøve endnu mindre teams. Målet er at skabe endnu bedre relationer.                  I forvejen er førstemanden i Hjemmeplejen ofte den samme – at borgeren oplever, at der er mange forskellige kan skyldes, at mange forskellige mennesker kommer i hjemmet – ikke nødvendigvis fra Hjemmeplejen.                  I VEST fokuseres der på medarbejderindflydelse. Der er et rekrutteringsproblem, der kan gøre medarbejderne pressede. Medarbejderne bliver spurgt ind til, hvordan det fx kan gøres bedre at være medarbejder. Og den enkeltes kompetencer skal sættes i spil.</p> <p><b>Katrine Grunnet &amp; Ditte Teist</b>                  Der er meget forskel på, om der findes Bruger-Pårørenderåd – og hvor officielt eller uofficielt rådet er sat op. Det vurderes, om der er brug for et andet format, fx dialogmøder, så man lettere kan få pårørende til at deltage og komme med deres input.                  Da Respekt og Omsorg blevet taget op sidste år, oplevede lederne tillid både fra pårørende og fra medarbejdere.                  God omgangsform og fokus på borgeren. Arbejdet i arbejdsgrupperne på Plejehjemmene skal genoptages. Der arbejdes med KOMPONENT for en kultur, hvor at uhensigtsmæssigheder kan italesættes.                  Der arbejdes med synlige ledere. Teamlederne gør synlighed lettere.</p>		
	16.50	Afrunding	René G. Nielsen
2. del	17.00	Velkommen til Velfærdsrådgivningen	Allan Petersen
	17.05	Repræsentanter fra Velfærdsrådgivningen præsenterer deres initiativer i relation til Respekt- og Omsorgsfuld pleje.	Repræsentanter fra Velfærdsrådgivningen fortæller om deres perspektiver og konkrete tiltag til Respekt- og Omsorgsfuld pleje.

**Jenny & Pouel**

Perspektiver fra Velfærdsrådgivningen, som der arbejdes med i det daglige.

Velfærdsrådgivningen har fokus på kommunikation.

De stiller sig selv spørgsmålene:

- Hvordan løser vi problemstillinger ude ved borgeren på en respektfuld måde?

- Hvordan kommunikerer vi med borgeren og giver råd og vejledning?

Velfærdsrådgivningen skal arbejde under rammer skabt på baggrund af lovgivningen, og det giver dem begrænsede handlingsmuligheder.

Eva og Esther præsenterer eksempler, hvor borgeren ikke er mødt respektfuldt af visitator.

Pouel redegør for det generelle forløb omkring visitation.

Pouel redegør desuden for, hvordan Hjemmeplejen kan være en måde at forventningsafstemme med borgeren. Nogle gange er Visitator med.

Fokus på overgange mellem fx Rehab, plejehjem og sygehus. Der skal sikres sammenhæng og der skal tages godt imod borgeren. Nyt sted, tidligere sted og Velfærdsrådgivningen spiller en stor rolle og skal koordineres ordentligt. Opstartsmøder er altafgørende for de gode overgange.

Vi skal sikre en koordineret indsats.

Fokus på at give medarbejderne de rette værktøjer til at håndtere stærkt følelsesmæssige henvendelser.

Velfærdsrådgivningen arbejder på en kultur, hvor der er legalt at kommentere på hvordan situationer håndteres.

Hvordan hjælper vi de borgere, der ikke har netværket, med fx at bestille hjælpemidler på nettet, eller med at transportere hjælpemidler til og fra sygehuset?

3. del	17.35	Opsamling af input	René G. Nielsen
	18.00	Tak for i dag	Allan Petersen



<p><b>Møde: Arbejdsgruppen for Respekt- og Omsorgsfuld pleje</b>  <b>Dialogmøde for Arbejds miljørepræsentanter og Repræsentanter fra Bruger- Pårørenderåd</b></p>		
<p><b>Dato: 22. september 2021, kl. 16.00 – 18.00</b>  <b>Sted: Hornsyld Idrætscenter</b></p>		
<p><b>Tilstede:</b> Allan Petersen, Bent Poulsen, Birgit Jakobsen, Minna Olesen, Inge Christensen, Rikke te Pas, Christina Bjerking, René Nielsen, Marianne Røjgaard, Nina Rand, Helle Rundkvist, Eva Terkelsen, Niels Erik Lange, Eva Gamst, Ellen Daugaard Jepsen, Maria Fersgaard, Jette Malund, Dorthe Lundsgaard, Mie H. Lindgaard, Anna Grethe Boje-Nielsen, Lisbeth Schou, Vinnie Vildrik, Rikke Toudahl, Sabrina Gebauer, Christina Ahlers Kvist, Tina Dyring Bro, Lotte Ahm Nielsen, Katrine Grunnet, Karin Emig, Ditte Teist, Charlotte Søgaard Thomsen, Jonna Stouby, Jesper Kleis, Dorthe Rytter, Anne Marie Andersen, Carin Willingsøe</p>		
1. del	16.00	Velkomst og kort præsentationsrunde Kort præsentation af dialogprocessen
	16.05	<p>Tre orienterings- og dialogrunder.</p> <p>Arbejds miljørepræsentanterne var opdelt i 3 grupper; Hjemmeplejen og den Rehabiliterende enhed, samt to plejehjemsgrupper og fortalte om deres arbejde i relation til Respekt- og Omsorgsfuld pleje med udgangspunkt i spørgsmålene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Hvordan I oplever relationen mellem borger og pårørende?</b></li> <li>- <b>Hvordan kommer respekt- og omsorgsfuld pleje til udtryk i dagligdagen?</b></li> <li>- <b>Hvordan er kommunikationen mellem medarbejdere og borgere eller pårørende?</b></li> </ul> <p><b>Gruppe 1</b></p> <p>Relationen mellem borger og pårørende er meget forskellige. Der er forskellige relationer. <i>Og der kan være forskel på borgers ønske og pårørendes ønske.</i> Det er vigtigt at se bagved, og forstå at hvad der evt. kan stille bag en konflikt.</p> <p>Generelt er der gode relationer med de pårørende. Og medarbejderne har de rigtige kompetencer i forhold til at klare konflikter. Her fungerer lederen også som sparringspartner.</p> <p>Det er vigtigt at udfordre borgeren.          Hvad hvis borgeren har ønsker der går imod almen værdighed? Så udfordrer man elle laver kompromiser.</p> <p>Der kan være forskel på ønsker fra borgeren og de pårørende, fx antal bad.          Man kan sagtens skifte rundt på personalet, så man finder et bedre match.</p> <p>Medarbejdere fra hjemmeplejen tager med ind på plejehjemmet for at fortælle om borgeren og sikre en god overgang.          Der er velkomstmøder i borgerens hjem.          Opmærksom på info om samtykke for snak med pårørende.</p>

	<p>Den gode dialog, hvor man tager hensyn til både pårørende, medarbejdere og borgere. Tiden kan være en udfordring. Telefon tid bruges.</p> <p>Man skal sikre, at der ikke kommer overraskelser. For det kommer hurtigt til at virke som et overgreb.</p> <p>Der må ikke laves ændringer omkring en borger medmindre at de pårørende er informeret. Det er vigtigt at gøre det tydeligt, hvad medarbejderne kan og ikke kan (fx grundet juridiske begrænsninger). Rehav forklarer, at der gerne vil give borgerne et skub til bedre rehabilitering.</p> <p>Medarbejderne prioriterer APV – fx ved flytning fra soveværelse til stue. Se muligheder i stedet for begrænsninger for borgeren.</p> <p>Kom-godt-hjem skal være med til at sikre en bedre overgang mellem sygehus og bolig. Der er flere mennesker inde over, når der laves APV af andre end kom-godt-hjem teamet.</p> <p><b>Gruppe 2</b></p> <p>Relation mellem borger og pårørende opleves meget forskelligt. Nogle pårørende er meget ramt i situationen. Pårørende vil meget gerne inddrages i de ældres liv. De er som regel glade for dialogen.</p> <p>Omsorg skal både gives til beboeren OG til den pårørende.</p> <p>AMR støtter altid beboeren – og det er ikke altid at beboer og pårørende er enige. I Demensafdelingen bruges de pårørende meget for at få fortællingen om borgeren med.</p> <p>Respekt for, at man er i borgerens hjem. Og at man faktisk er en slags gæst.</p> <p>Der tages udgangspunkt i den enkelte borger. Borgeren skal føle sig set, hørt og forstået. Fx hvis en borger kun kan ét sprog, finder man en medarbejder, der kan dét sprog.</p> <p>Det er ikke altid at alle ønsker kan tilgodeses, men medarbejderne prøver at imødekomme så meget som muligt.</p> <p>Pejlemærkerne bruges aktivt, fx når der kommer nye. De viser, hvad der er ånden og kulturen på stedet.</p> <p>Løsning og Østersnede har haft et tema om "TV2s udsendelse", og arbejdet med de tanker, det sætter i gang hos medarbejderne.</p> <p>Triagering dagligt, så man kan handle på ændringer hos borgeren. Social pædagogiske handleplaner.</p> <p>Det er ok som medarbejder at sige fra, hvis man af én eller anden grund ikke mener, at kunne håndtere en bestemt borger. Nogle gange er det godt med et scenskift.</p> <p>Medarbejderne føler, at de kan finde sparring hos en sygeplejerske eller en leder.</p> <p>Pårørende repræsentanter fortæller, at det er helt tydeligt, at personalet viser omsorg og fagligt kan håndtere borgerne. Gør meget ud af at hilse og opsøge pårørende.</p> <p>Introsamtaler bliver prioriteret. Det er et stort skridt at flytte på plejehjem.</p> <p>Medarbejderne ser gerne evt. kommende beboere i deres eget hjem inden flytning. Beboeren bliver inviteret til at se plejehjemmet flere gange inden flytning.</p> <p>Pårørende bliver ofte opfordret til at sige til, hvis der er noget, der skal tages hensyn.</p>
--	---

	<p>Der afholdes kaffemøde m. pårørende og beboere.          Velkomstsamtaler inden indflytning.          Opstartmøde ved indflytning          Opfølgningsmøde efter 1-2 måneder.</p> <p>Virtuel receptionist viser, hvad der skal ske på plejehjemmet.</p> <p>Hvordan klædes vikarer på? Der bruges mest faste vikarer, der er oplært.          Ved brug af vikarer skal der være fast personale også.          Ung-arbejdere bruges til aktiviteter.</p> <p><b>Gruppe 3</b></p> <p>Indflytningssamtale i kommende beboers hjem. Fokus på borgerens livshistorie.          Her får man også mødt de pårørende, så man senere kan genkende dem på gangen.          Al den info, man får om beboeren er guld værd.          Man forsøger at afse tid til at få talt med de pårørende. – og følge op hos de pårørende efter indflytningssamtalen.          Det er vigtigt at være lidt på forkant. Triageringsmøder sikrer indblik om nye og eksisterende beboere.          Men de pårørende har også et ansvar for at sige til, hvis der er noget, der ikke er tilfredse med.</p> <p>I faget skal man være lyttende, forstående og tilpasse sig borgeren, fx ift. Humor.          Mange medarbejdere har været på kursus i kommunikation, fx I-valg. Kollegaer hjælper hinanden fx i forhold til uheldig kommunikation eller match mellem borger og medarbejder.          Medarbejdere bliver introduceret for, fx hvordan man hilser, at man ikke sidder med sin tlf., hvordan man taler med den konkrete borger.</p> <p>Elever får tilknyttet en borger, som eleven skal være kontaktperson for. Eleven skal selv kontakte de pårørende og informere om, at de nu er kontaktperson.          Det er vigtigt, at eleven bliver introduceret for dén kultur, der er i Hjemmeplejen.</p> <p>Der skal aldrig tales henover hovedet på en borger.          Man skal kunne sige til sine kollegaer, hvis noget skal ændres. Man kan altid sige ”Jeg undrer mig over”.</p> <p>Det kan ofte være svært at give slip for en pårørende. Og det kan være udfordrende for medarbejderne. Pårørende kan være under pres.          Fokus på at være opsøgende, når pårørende er på besøg og efter indflytning.</p> <p>Vigtigt at opfordre de pårørende til at kontakte personalet ved spørgsmål og at informere pårørende ved ændringer. Brug af kontaktpersoner er vigtigt.</p>
16.50	Afrunding

2. del	17.00	Velkommen til Repræsentanter fra Bruger- og Pårørenderåd
	17.05	<p>Repræsentanter fra Bruger- og Pårørenderåd fortalte om deres oplevelser i hverdagen i relation til Respekt- og Omsorgsfuld pleje.</p> <p>De tager udgangspunkt i spørgsmålene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Hvordan oplever du at samarbejdet fungerer med medarbejderne på Plejehjemmene?</b></li> <li>- <b>Hvordan oplever du mødet mellem dine pårørende og medarbejderne?</b></li> <li>- <b>Hvad er dit bud på, hvordan vi sikrer et godt samarbejde med de pårørende?</b></li> <li>- <b>Vi oplever, at det kan være svært at få medlemmer til Bruger-Pårørenderåd. Har du nogle ideer til en anden form for samarbejde som afløsning for Bruger-Pårørenderådene?</b></li> </ul> <p>Repræsentanterne oplever et lydhør personale, der lytter og gerne vil møde borgere og de pårørende.</p> <p>Oplever at den enkelte borgers ønsker går før værdighed, fx på hygiejne. Personalet er lydhør, men det er et dilemma, der bør drøftes.</p> <p>Oplever et personale, de bekymrer sig om den enkelte borger.</p> <p>Oplever en god tone og omsorg. Dorthe oplever, at medarbejderne ringer, også når der sker små ting.</p> <p>Dorthe er glad personalet og plejehjemmet.</p> <p>Oplever, at der ikke er så mange medarbejdere om eftermiddagen og om aftenen.</p> <p>Der skal kunne være dialog i Bruger- Pårørenderådene om fx bemanding</p> <p>Indflytningssamtalen er vigtig + opfølgningssamtale + introduktionskaffe Meget synlige kontaktpersoner.</p> <p><b>Dialog om Bruger- Pårørenderåd</b></p> <p>Det skal bare hedde Pårørenderåd! Og det skal gøres mere interessant at sidde i rådet. Der skal kunne træffes beslutninger.</p> <p>Måske er det svært at rekruttere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ fordi der holdes møder om dagen. Nyt tidspunkt?</li> <li>✓ fordi det kan være svære emner</li> <li>✓ fordi der nogle gange tales henover beboerne</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Måske der skal holdes for-møder med Brugere inden pårørenderådet.</li> <li>• Måske formænd eller repræsentanter skal mødes fx en gang om året med politikere for at give dem mere indflydelse.</li> <li>• Måske ensartethed fx i forhold til servicekasserne</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Måske skal mødernes gøres virtuelt, fx via Dialognet</li> </ul> <p><b>Dialog om servicekassen</b>          Skal Bruger- Pårørenderådet have fjernet ansvaret for servicekassen, men stadig have en "underholdningskasse".          Produkter, som man normalt også ville købe til eget hjem, skal betales selv (evt. via en servicekasse).</p> <p>Der er meget forskel på, hvordan servicekasserne fungerer og hvad pengene går til.          Det skal der arbejdes videre med.</p>
3.	17.35	Opsamling af input
del	18.00	Tak for i dag

## Dialogmøde d. 14. oktober 2021

Møde: Respekt- og Omsorgsfuld pleje Dialogmøde for Arbejdsgruppen og Lederne		
<b>Dato:</b> 14. oktober 2021, kl. 16.00-18.00 <b>Sted:</b> Hornsyld Idrætscenter <b>Tilstede:</b> Allan Petersen, Bent Poulsen, Birgit Jakobsen, Lillian Andersen, Minna Olesen, Inge Christensen, Christina Bjerking, René G. Nielsen, Marianne Røjgaard, Nina Rand, Helle Rundkvist, Eva Terkelsen, Karen Munk, Esther Henriksen, Ditte Teist, Trine Tambo, Jesper Kleis, Jonna Stouby, Charlotte Søgaard Thomsen, Karin Deickmann Gregersen, Katrine Grunnet <b>Referent:</b> Carin Willingsøe.		
	Dagsordenspunkt	
16.00	Velkomst	Allan Petersen
16.05	Præsentation fra Hjemmeplejen Powerpoint præsentation fra Hjemmeplejen er vedhæftet	Hjemmeplejeledergruppen Christina Bjerking Karin Gregersen Jesper Kleis
16.30	Præsentation fra Plejehjemmene Powerpoint præsentation fra Plejehjemmene er vedhæftet	Plejehjemsledergruppen Katrine Grunnet Ditte Teist
16.55	<p>Gennemgang og drøftelse af notat: Afrapportering fra Arbejdsgruppen om Respekt- og Omsorgsfuld pleje</p> <p>Der blev noteret tre yderligere opmærksomhedspunkter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetenceudvikling i pædagogiske tilgange</li> <li>• Afdækning af (nye) borgeres behov (visitation)</li> <li>• Fokus på borgernes almene sundhed, fx ved infektioner, ernæring, sociale rammer eller tandpleje</li> </ul> <p>Vedhæftede notat er rettet.</p> <p>Vi skal desuden sikrer, at opmærksomhedspunkterne bliver taget med i det videre arbejde. Det kan gøres ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Punkter i Brugertilfredshedsundersøgelsen</li> <li>- Genbesøg af Byrådet</li> </ul>	René G. Nielsen Hele Arbejdsgruppen og lederne
17.30	Tak for i dag	Allan Petersen

# Arbejdet med Respekt og Omsorgsfuld pleje



Hjemmeplejen

## Formål:

- Formålet er med dialogprocessen er, at alle har tillid til at der på plejehjem og i hjemmeplejen i Hedensted Kommune sker respekt- og omsorgsfuld pleje i forhold til alle borgere.

*Tillid skabes gennem dialog og troværdig handling.*

## Mål for hjemmeplejen:

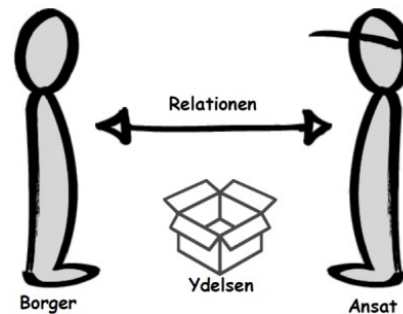
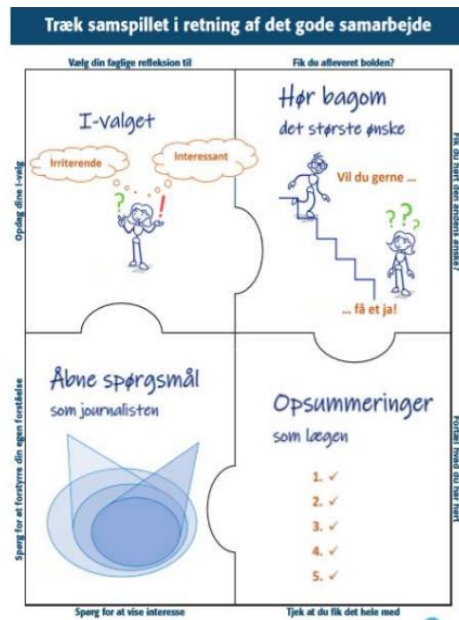
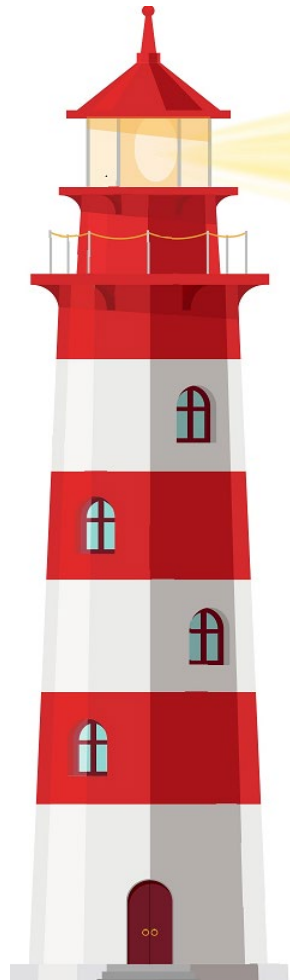
- Opsamling af opmærksomhedspunkter og pointer ved dialog med lokal MED, medarbejdere, Funktions MED og ledere.
- Opnå lokal forståelse af respekt- og omsorgsfuld pleje i hjemmeplejen
- Lokal procedure for modtagelse af nye borgere
- Lokal drøftelse af, hvordan man som personale kan fastholde en positiv kommunikation og adfærd over for borgere, der kan være udfordrende og grænseoverskridende.
- Lokale aftaler for, hvordan kolleger skal reagere, hvis man ser uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd.

# Områdernes arbejde med Respekt- og Omsorgsfuld pleje:

De enkelte hjemmeplejeområder har arbejdet med en forståelse af hvad "respekt og omsorgsfuld pleje" er.

Udgangspunktet for arbejdet var de 5 spørgsmål nedsat af den politiske arbejdsgruppe:

1. Hvad er din forståelse af respekt og omsorgsfuld pleje?
  2. Hvordan håndtere du henvendelser fra pårørende?
  3. Hvordan fastholder vi en positiv kommunikation og adfærd over for borgere der kan være udfordrende og grænseoverskridende?
  4. Hvordan tænker du en kollega skal reagere. Hvis man ser en uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd?
  5. 5. Hvordan tænker du vi kan fastholde fokus på forventnings afstemning, løbende dialog og henvendelser ved opstart af nye borgere?
- Hertil kommer genbesøg af filmsekvenserne fra dokumentaren "plejehjemmene bag facaden".



Forebyggelse af forråelse har et kontinuerligt fokus i dagligdagen når faglige problemstillinger tages op. Her er fokus på Pejlemærkerne, kommunikation og inddragelse af principperne fra Tryk Træk særligt "I valget" og "høre bagom".



# Arbejdsprocessen i praksis



Arbejdsspørgsmål	Resultater
<p>Hvad er din forståelse af respekt og omsorgsfuld pleje?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ”Det er vigtigt vi møder borgeren der hvor de er”</li> <li>• ”Det er vigtigt at vi lytter til borgerne så de oplever sig set, hørt og forstået”</li> <li>• ”Borgeren skal vi møde med en individuel tilgang”</li> <li>• ” At vi respektere forskellighederne hos borgeren”</li> </ul>
<p>Hvordan håndtere du henvendelser fra pårørende?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ”At vi kender og sætter os ind i baggrunden for henvendelsen”</li> <li>• ”Vi skal have fingeren på pulsen. Hvis borger oplever udfordringer invitere vi borger og pårørende til dialog og får lederen med”</li> <li>• ”at vi dokumentere dialogen med pårørende så vi kan genbesøge den”(I Cura og Sb-sys)</li> </ul>
<p>Hvordan fastholder vi en positiv kommunikation og adfærd over for borgere der kan være udfordrende og grænseoverskridende?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handleplaner: <i>”Vi deler vores viden via dialog og handleplan i CURA så vi møder dem med samme tilgang”</i></li> <li>• Små teams i teamet: For forsøge at sikre så få medarbejdere som muligt i hjemmet</li> <li>• Opstartsmøde: Så vi fra starten er afstemt på borgers forventninger til os</li> <li>• Kultur: Anerkendelse og ros for den gode adfærd</li> </ul>

Arbejdsspørgsmål	Resultater
Hvordan tænker du en kollega skal reagere. Hvis man ser en uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inddrag ledelsen, tydelig ledelse, fælles forståelse og retning gør det nemmere at sige fra.</li><li>• Sig fra: "Snak med din kollega om den uhensigtsmæssige adfærd". Inddrag leder eller tillidsvalgte</li></ul>
Hvordan tænker du vi kan fastholde fokus på forventningsafstemning, løbende dialog og henvendelser ved opstart af nye borgere?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Opstartssamtaler med borger og pårørende: Forventningsafstemning</li><li>• Fortsat fokus på Pejlemærkerne</li><li>• Opstartspjece "velkommen til hjemmeplejen"</li><li>• Opfølgingsmøde med borger når noget er svært.</li></ul>

# Det videre arbejde med Respekt og Omsorgsfuld pleje: Nærhed i Omsorg



Nærhed  
i omsorg



Inddragelse

Velkomst  
samtale

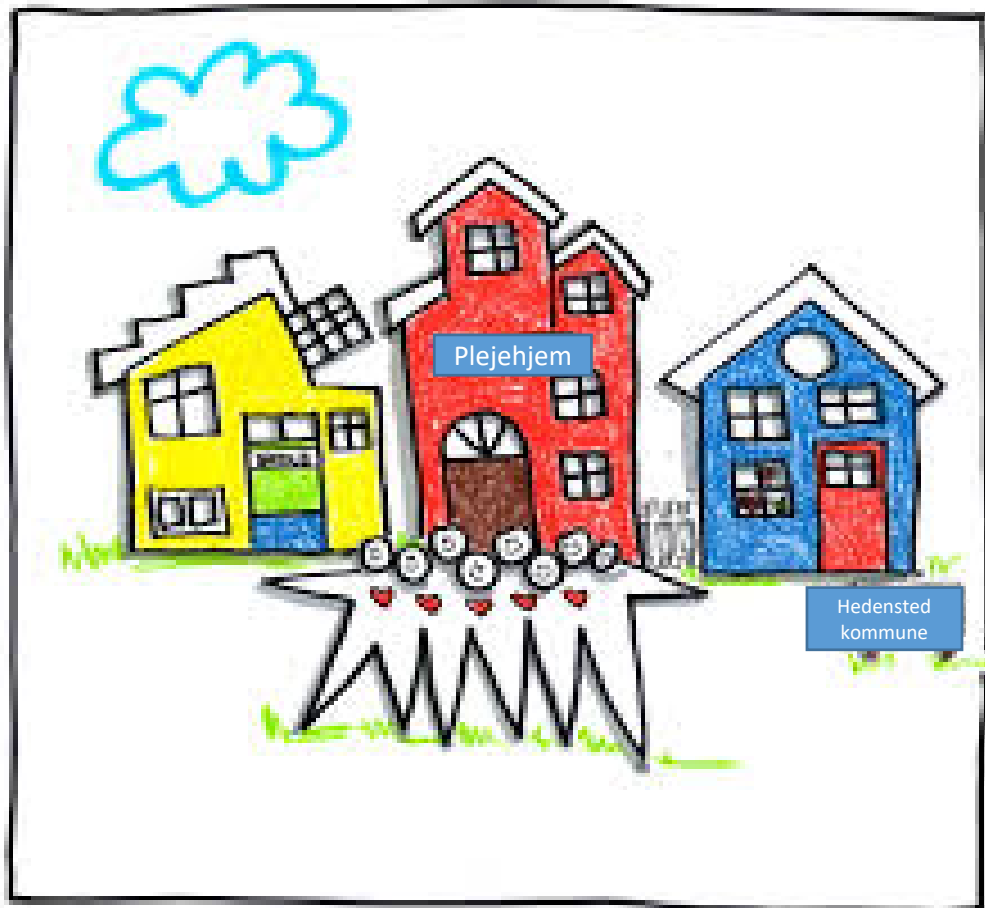
Optimering

- **Område Vest arbejdet med:** Fokus på medarbejder inddragelse, hvor ønsket er at afdække hvad der skal til for at medarbejderne oplever sig mest muligt inddraget i hverdagen.
- **Område Midt arbejdet:** Fokus på et opstartsmøde, hvor ønsket er at sikre borgers oplevelse af et veltilrettelagt og koordineret forløb ved opstart af hjemmehjælp. Afsættet er en dialogbaseret og medinddragende tilgang
- **Område Øst arbejder med:** Fokus på planlægning små teams og færrest mulige medarbejder i borgers hjem.

Projektet vil afføde flere prøvehandling

# Respekt – og Omsorgsfuld Pleje

## Senior Plejehjem



### Formål

- Formålet er med dialogprocessen er, at alle har tillid til at der på plejehjem og i hjemmeplejen i Hedensted Kommune sker respekt- og omsorgsfuld pleje i forhold til alle borgere.

*Tillid skabes gennem dialog og troværdig handling.*

### Mål

- Opsamling af opmærksomhedspunkter og pointer af arbejdsgruppen ved dialog med bruger og pårørende råd, tillidsvalgte og ledere. Der kan bruges i et videre administrativt eller politisk arbejde.
- Lokal definition af forståelse af respekt- og omsorgsfuld pleje. Laves i samarbejde med bruger- og pårørenderåd
- Lokal procedure for modtagelse af henvendelser fra pårørende. Laves i samarbejde med bruger- og pårørenderåd.
- Lokal drøftelse af, hvordan man som personale kan fastholde en positiv kommunikation og adfærd over for borgere, der kan være udfordrende og grænseoverskridende.
- Lokale aftaler for, hvordan kolleger skal reagere, hvis man ser uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd.
- Lokal fokus på forventningsafstemning, løbende dialog og henvendelser ved modtagelse af / start for nye borgere.

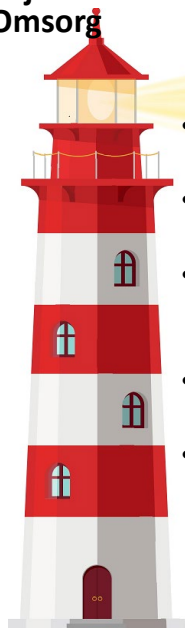
# Respekt – og Omsorgsfuld Pleje

## Senior Plejehjem

### Fokuspunkt nr. 1

- *Lokal definition af forståelse af respekt- og omsorgsfuld pleje. Laves i samarbejde med bruger- og pårørenderåd*

#### Pejlemærkerne – fælles sigt punkter for kulturudviklingen i Social Omsorg



- Borgernes funktionsniveau gør, at de har brug for os. Vi er der altid med fuld respekt for borgeren.
- Alle mennesker har ønske om at klare sig selv mest muligt. Vi arbejder derfor på brug og udvikling af borgernes potentiale.
- Alle mennesker vil opleve sig set, hørt og forstået. Vi ved, at et godt møde med borgeren indeholder meget mere end levering af en ydelse.
- Alle medarbejdere og ledere vil den bedste udvikling. Vi ved, at nærværende og faglig ledelse tæt på praksis er udviklende.
- Vores organisering og samarbejde må ikke være borgernes udfordring. Vi skal give borgeren koordinerede og sammenhængende forløb.

*Sammen bevæger vi mennesker*

Proces lokalt på de enkelt plejehjem.

Udtalelser fra bruger- og pårørenderåd i proces med at arbejde med Respekt- og Omsorgsfuld Pleje.

*” lagde vægt på at der tages individuelle hensyn i tilrettelæggelsen af pleje og aktiviteter ”*

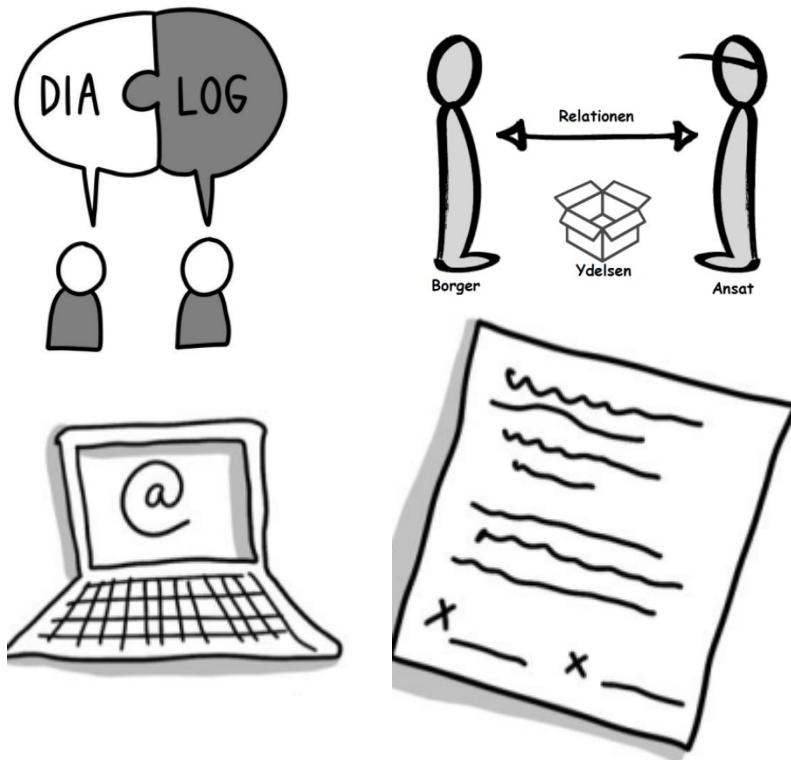
*” var svært at forholde sig til en definition på værdig ældrepleje – for det er jo stort og bredt - Opbakning til, at pejlemærker anvendes som definition og i arbejdet vedrørende omsorgsfuld og respektfuld pleje ”*

# Respekt – og Omsorgsfuld Pleje

## Senior Plejehjem

### Fokuspunkt nr. 2

- *Lokal procedure for modtagelse af henvendelser fra pårørende. Laves i samarbejde med bruger- og pårørenderåd.*



### Iværksatte tiltag

#### Hverdagshenvendelse

- Åben dialog
- Nysgerrig og lyttende tilgang
- Fokus på tryk- træk kommunikation
- Redskaber til kollegialt Feedback
- Italesætte at det kan være svært.

#### Formelle klager

- SB-sys - sag
- Klar skabelon
- Mails, dokumenter mv. journalises i SB-sy
- Løbende dialog og opfølgning mellem leder, kontaktperson og pårørende

# Respekt – og Omsorgsfuld Pleje

Senior Plejehjem

## Fokuspunkt nr. 3

- *Lokal drøftelse af, hvordan man som personale kan fastholde en positiv kommunikation og adfærd over for borgere, der kan være udfordrende og grænseoverskridende.*



- Socialpædagogiske handleplaner
- Fælles tilgang
- Fælles faglige mål
- Vidensdeling af erfaringer med fx kommunikation
- Daglige triageringsmøder
- Supervision af personalet
- Sparring med relevante fagpersoner

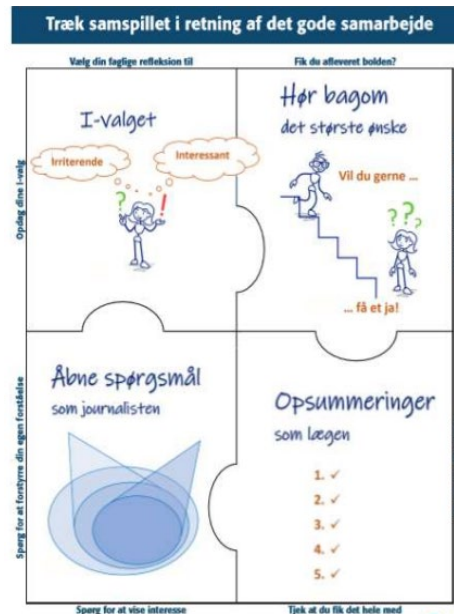
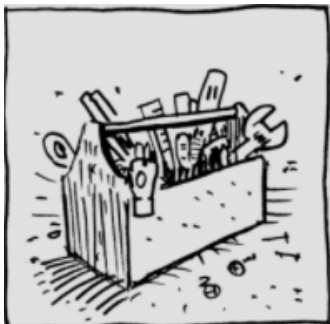


# Respekt – og Omsorgsfuld Pleje

## Senior Plejehjem

### Fokuspunkt nr. 4

- Lokale aftaler for, hvordan kolleger skal reagere, hvis man ser uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd.



Vi ønsker en kultur præget af stor psykologisk tryghed

- Stille undrende spørgsmål
- Give feedback
- Tage over for kollega der er endt i en svær situation
- Inddrage AMR, Sygeplejerske eller leder

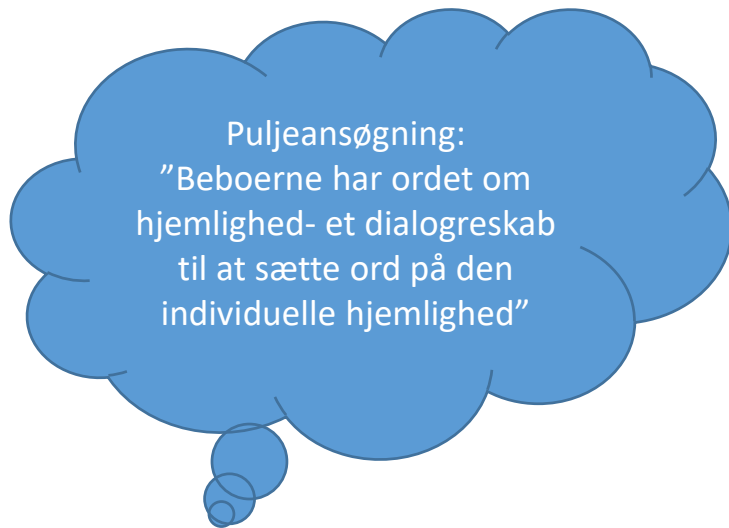


# Respekt – og Omsorgsfuld Pleje

Senior Plejehjem

## Fokuspunkt nr. 5

- *Lokal fokus på forventningsafstemning, løbende dialog og henvendelser ved modtagelse af / start for nye borger*



Vi ved en vellykket indflytning er grobund for et godt samarbejde

- 
- Hjemmebesøg forud for indflytning
  - Indflytningssamtale ca. 1 måned efter indflytning
  - Ad hoc dialogmøder
  - Daglig dialog