

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 personer
- 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.