



Notat

November 2022

Indsatser på kommunens plejehjem for at skabe gode forhold for beboerne og undgå forråelse

Den 20. oktober 2022 bragte TV2 en dokumentar om forholdene på et navngivet plejehjem i Køge, som var baseret på skjulte optagelser på plejehjemmet i en periode. Kritikken handlede bl.a. om, at enkelte medarbejdere på plejehjemmet agerede med en hård tone overfor beboere i nogle konkrete situationer og var meget afvisende overfor beboerens behov. TV2 havde via optagelserne en række eksempler på, hvordan de svageste beboere ikke fik hjælp til helt basale behov som at få skiftet ble eller få medicin og mad. Der var også eksempler på beboere, som lå mange timer i sengen uden at blive vendt eller hjulpet op.

Det stiller særlige krav til medarbejdernes kompetencer i forhold til at håndtere borgernes behov, adfærd, frustrationer eller andet. Udgangspunktet for vores handlinger i plejecentrene i Ishøj Kommune er altid borgernes ønske, men i nogle tilfælde kan ønsket være helt i modstrid med sund fornuft i forhold til borgerens behov. Dette kan skabe svære dilemmaer for personalet. F.eks. hvis en borger ikke ønsker at få skiftet ble over en længere periode, kan det være nødvendigt at trodse borgernes ønske og gøre det alligevel trods verbal og fysisk modstand. Det skal derfor understreges, at der altid er en risiko for at der kan finde uhensigtsmæssige handlinger på arbejdspladser, hvor der arbejdes med mennesker, som har særlige behov på den ene eller anden måde.

Generelt er der en stor ledelsesmæssig opmærksomhed på potentielle udfordringer, hvor relationen mellem beboerne, medarbejdere og pårørende kan blive svære og hvor balancen mellem omsorgssvigt og brug af magt, kan være hårfin, hvis de mange gode intensioner om motivation og pædagogik, ikke virker.

I dette notat beskrives indsatserne på Ishøj Kommunes plejehjem for at skabe gode forhold for beboerne i dagligdagen og undgå forråelse.

Ledergruppens refleksioner og opfølgning på dokumentaren

Det har naturligvis gjort indtryk, at man på nævnte plejehjem har kunne dokumentere en helt uacceptabel adfærd hos personalet. Det har bl.a. været refleksionen i ledergruppen på Kærbo og Torsbo, at ledelsen på det omtalte plejecenter ikke har handlet tilstrækkeligt på henvendelser om situationen på centret. Det er enighed i ledergruppen i Ishøj, at alle lederne på Kærbo og Torsbo til enhver tid tager alle henvendelser og spørgsmål, som kommer fra borgere, pårørende eller personale, alvorligt og handler på dem. Ledelsen gør særligt meget ud af at være i tæt dialog med pårørende (under forudsætning af, at det ønskes af borgeren), og et særligt fokusområde i ledelsen er

øget involvering og samarbejde med pårørende. Det gælder særligt, når der er tale om en ægtefælle, som kan være i krise over at være blevet adskilt fra sin partner igennem mange år.

Lederne fremhæver endvidere det forhold, at der kan være forskel på medarbejdernes personlighed, faglighed, engagement, dansksprogkundskaber, vilje til acceptere strukturer m.m. I takt med at rekrutteringsudfordringer stiger, er det nødvendigt og forventet af os, at medarbejdere med mere forskelligartede kompetencer, forudsætninger og begrænsninger afprøves indenfor området. I den forbindelse er der i samarbejde med HR bl.a. en øget opmærksomhed på de medarbejdere, som hurtigt viser sig ikke at have den rette indstilling eller ikke magter opgaverne på et plejecenter.

Dialog med personalet

Som reaktion på udsendelsen har alle lederne drøftet det sete med personalet og sat særligt fokus på vigtigheden i at sige fra overfor en kollega, hvis man oplever noget, som man ikke kan stå inde for. Og hvis det ikke er muligt, så at gå til sin leder.

Etableringen af en Plejhjemsbestyrelse

Igennem 2022 er det lykkedes Kærbo og Torsbo at etablere en plejhjemsbestyrelse med bred deltagelse af pårørende, medarbejdere, ledere og civilsamfund. Der er i fællesskab blevet udarbejdet vedtægter og der har været afholdt 4 møder.

På det seneste møde, den 4. november 2022, blev udsendelsen fra TV2 ligeledes drøftet. Her var der bred enighed om, at det ikke var forhold, som er genkendelig på Kærbo og Torsbo. Det blev drøftet, hvad plejhjemsbestyrelsens rolle kan være, hvis de hører om tilsvarende sager på vores plejehjem. Det blev aftalt at gøre opmærksom på beboernes/pårørendes mulighed for at henvende sig til plejhjemsbestyrelsen, hvis man ikke oplever, at ledelsen tager sig af og håndterer henvendelser. Det er aftalt, at plejhjemsbestyrelsens rolle skal altid være mæglende mellem parterne og holde ledelsen oppe på at foretage mulige handlinger.

”Vækstkultur”

Siden sammenlægningen af Torsbo og Kærbo har der kørt en proces under overskriften ”Vækstkultur”. Indsatsen har netop fokus på den beboerkultur, som vi gerne vil have på plejecentrene. En del af dette er således også fokus det samspil, som der skal være mellem især beboerne og medarbejderne samt i forhold til pårørende. Grundtanken er bl.a. at undgå optrapning af f.eks. konflikter og at medarbejderne ikke kommer til at stå i situationer, hvor de føler sig magtesløse.

Forløbet, som løber over 5 år, klæder også personalet på til at gå i dialog med hinanden, hvis der opleves uacceptabel adfærd, både overfor beboerne, pårørende eller én selv. Vi er fælles om at tage et ansvar. Det betyder blandt andet, at hvis personalet ikke siger fra overfor hinanden (som det sker i udsendelsen), så er man en del af handlingen.

Definering af kerneopgaven for Kærbo & Torsbo

Ledelsen har gennem de sidste 2½ år arbejdet med forskellige tiltag for at sikre et godt, konstruktivt og fagligt arbejdsmiljø, hvor kerneopgaven er i fokus. Kerneopgaven er:

På Kærbo og Torsbo favner vi mangfoldigheden. Vi understøtter borgeren til et aktivt, sundt og meningsfuldt liv gennem involvering.

Tilsyn

Der har de sidste 2½ år været foretaget to tilsyn fra BDO på henholdsvis Kærbo, på Torsbo og på de fleksible pladser. Vi afventer endnu et tilsyn fra BDO i denne måned. Desuden har der været foretaget et ældretilsyn på Kærbo fra Styrelsen for patientsikkerhed (dvs. 7 tilsyn i alt i perioden). Alle tilsyn har vist fine resultater med enkelte anmærkninger. Alle tilsyn har givet anledning til at udarbejde konkrete handleplaner, som har været rettesnor for de indsatser, der er arbejdet med. Ledelse og medarbejdere tager altid tilsynene meget alvorligt og sætter sammen fokus på den læring, som vi får under et tilsyn

Rekruttering

En hel central del af at sikre et trygt sted for beboerne er et fast og dygtigt personale. Det kan ikke undgås, at der vil være nogen udskiftning i visse afdelinger, som kan være "ramt" af personaleudskiftning. Derfor er det vigtigt, at der er en høj grad af opmærksomhed på, at det ansatte personale har den rette indstilling til opgaven og har de rette kvalifikationer. Lige nu er der en særlig opmærksomhed på at sikre dette – bl.a. også når det handler om SOSU-elever.

Klagesager

Som et pejlemærke på tilfredsheden med vores plejehjem er, at antallet af klagesager har været faldende henover de sidste 2½ år. Dette blandt andet som et udtryk for, at alle henvendelser/spørgsmål håndteres med det samme og tages alvorligt. Klager kan ikke undgås helt, og vi forsøger altid at trække læring ud af hver eneste af dem, og vi gør meget ud af at give ordentlige svar og tilbagemeldinger.

Afslutningsvis

Det er dog også vigtigt at understrege, at det næppe kan undgås helt, at der opstår situationer, som med fordel kunne have været håndteret mere hensigtsmæssigt. I nogle tilfælde kan der opstå f.eks. konflikter eller andet, hvor der er brug for hurtig handling. Det vigtige er, at der generelt set er en beboerkultur, hvor der opleves en god dialog mellem beboere, pårørende, medarbejdere og ledere, således at problemer kan tages i opløbet, samt at hvis der sker fejl, at der så sker læring af dem, så de undgås i fremtiden. Endelig at der er rum for den løbende kvalitetsudvikling af arbejdet på plejehjemmene - f.eks. som med forløbet "Vækstkultur".