

Senior og Socialudvalget

i Fredericia Kommune



Samlerapport

Indhold

Samlerapport

Introduktion	4
Hjemmeside / Informationsside	5
Omtale af hinanden	6
Mad og måltider	7
Sproget.....	8
Paradigmeskifte på demensområdet.....	8
Indretning	10
Sygefravær og rekruttering	11
Medarbejdere	12
Mindre teams	12
Planlægning i hverdagen.....	13
Dokumentation.....	13
Beboere og individualitet	14
Aktiviteter	14
Tilfredshedsundersøgelse	15
Pressestrategi	15
Pårørende	16
Vagtplaner/arbejdsplaner	17
Viden på tværs	18
Ledelse	19
De seks vigtigste spørgsmål	20

Introduktion

Senior- og Socialudvalget i Fredericia Kommune har besluttet at foretage en temperaturmåling på tre udvalgte plejehjem i byen. Formålet med temperaturmålingen er at få et eksternt indblik i, hvordan plejehjemmene fungerer som hjem for beboerne og deres pårørende og som arbejdsplads for medarbejderne og lederne.

Metoden består af flere elementer.

Først og fremmest var der et struktureret interview med Senior- og Socialudvalget, som sammen definerede de områder, der skulle undersøges nærmere. Udvalget definerede også de seks vigtigste spørgsmål, rapporten skulle svare på:

1. Bliver der lyttet til beboerne, de pårørende og medarbejderne?
2. Hvad skal der til for, at lederne oplever at lykkes?
3. Har beboerne mulighed for at leve det liv, som de ønsker?
4. Er der livsglæde på plejehjemmene og, hvis ja, i hvor høj grad?
5. Hvornår er medarbejderne tilfredse? Vi går et spadestik dybere end medarbejdertilfredshedsundersøgelsen.
6. Har vi en god nærværende ledelse på plejehjemmene?

Senior- og Socialudvalget har udvalgt plejehjemmene Øster Elkjær (Lærkereden), Madsbyhus og Othello (1. og 4. sal) til at deltage i undersøgelsen.

Der er foretaget 120 timers feltobservationer i alt og udarbejdet en separat rapport for hvert af de tre plejehjem. Disse rapporter kan indhentes ved henvendelse til Direktør for Beskæftigelse og Velfærd, Fredericia Kommune, Mette Heidemann (se kontaktinformationer sidst i dette afsnit).

Denne rapport præsenterer gennemgående viden fra feltobservationerne. Viden som går igen, og viden som det kan overvejes at arbejde med strategisk og på tværs af organisationen.

Rapporten er et udtryk for observatørernes samlede overvejelser og anbefalinger for det videre udviklingsarbejde.

Spørgsmål vedrørende den politiske del kan stiles til Formand for Senior- og Socialudvalget, Fredericia Kommune, Søren Larsen på telefon 2220 5602 eller på mail soren.larsen@fredericia.dk

Spørgsmål vedrørende det faglige indhold og rammerne kan stiles til: Direktør for Beskæftigelse og Velfærd, Fredericia Kommune, Mette Heidemann på telefon 2940 7068 eller på mail mette.heidemann@fredericia.dk

Spørgsmål vedrørende metode kan stiles til Direktør Maria Tønnersen, Mapia ApS på telefon 2252 3665 eller mail kontakt@mapia.dk

Hjemmeside / Informationsside

Når man går ind på www.fredericia.dk/borger/omsorg-sundhed/aeldreliv/plejehjem på de enkelte plejehjems undersider, er der nogle gennemgående elementer og nogle elementer, der er forskellige fra sted til sted. Der er en god og fælles struktur på de overordnede sider.

Her findes der konkret information som lejlighedernes størrelse, husleje, boligsikring med mere. Det virker rigtig godt, at der er en ensartethed, som giver mulighed for at sammenligne og tage stilling til de basale forskelle fra plejehjem til plejehjem.

Der er elementer, der adskiller sig fra plejehjem til plejehjem og især om beskrivelserne fra de enkelte plejehjem.

Her kan der med fordel kigges på, hvem informationen er tiltænkt og tilrette informationerne til målgruppen.

Madsbyhus

Informationer præsenteres som .pdf-filer og denne form for præsentation virker ikke grafisk optimalt. Præsentationen hedder for eksempel "Velkommen til Madsbyhus", men indholdsmæssigt er det ikke tydeligt, hvad formålet med informationen er.

Othello

Under Othello ligger en velkomstfolder. Den har et helt andet udtryk og her er udelukkende praktiske informationer. Her præsenteres også en velkomstvideo som indeholder optagelser med og oplysninger på den forrige leder.

Øster Elkjær

På Øster Elkjærs side er der også en præsentationsvideo med en tidligere leder og en helt 3. udgave af en velkomstbrochure.

Denne velkomstbrochure er 16 sider med en blanding af praktiske informationer og faglige overvejelser. Her henvises blandt andet til et snoezelrum, som medarbejderne ikke er enige om at bruge.

- Der kan med fordel skabes en mere strømlinet og ensartet information af alle kommunens plejehjem.
- Der kan med fordel vedtages en grafisk stringens på al materiale på hjemmesiden.
- Overvej i forbindelse med hvert informationselement:
 - hvem er informationerne tiltænkt?
 - hvad skal målgruppen bruge informationerne til?
 - hvorfor skal målgruppen have lige netop disse informationer?
- Sørg for at informationerne er opdaterede, tidssvarende og korrekte.
- Udarbejd en fast procedure for opdatering af oplysningerne.
- Hvis projektbeskrivelser er relevante, er de så stadig gyldige, når de er fra 2012?
- Hvordan er sproget i materialet og på hjemmesiden, og hvilke signaler sender sproget?
- Overvej kvaliteten af præsentationsvideoerne og billederne.
- Skab en ensretning i præsentationerne. Det skaber et signal om, at alle plejehjem er prioriterede på samme niveau og fremstår med samme kvalitet.

Othello

www.fredericia.dk/system/files/cp-documents/bab19fa3-08a7-e611-80cc-005056b95f67.pdf
www.youtube.com/watch?v=6TUifLQJw8

Øster Elkjær

<https://www.fredericia.dk/system/files/cp-documents/5c85910a-718a-ea11-911e-005056887949.pdf>
www.youtube.com/watch?v=ddwq9-7IGh4

Madsbyhus

www.fredericia.dk/system/files/cp-documents/f8638104-718a-ea11-911e-005056887949.pdf

Omtale af hinanden

Historier er en del af organisationers DNA. Man er den historie, man fortæller - uanset om det er til hinanden eller til andre. For at kunne fortælle en god historie, skal man selv opleve den.

Al forskning viser, at den fortælling man fortæller gentages i forskellig form for alle dem, man fortæller den til. Derfor er det værd at fortælle en god historie.

Nogle historier skaber gode associationer, andre historier skaber dårlige.

Under feltobservationerne blev der flere gange fortalt historier, der skaber dårlige associationer om andre plejehjem, end det fortælleren arbejder på. Det er fortællinger om, hvordan det er at være ansat, hvordan selve husene er og hvordan plejen foregår.

Historierne kommer ikke fra tilsynsrapporter eller anden offentligt tilgængeligt materiale. Historierne er af en karakter, der kan virke destruktiv både i forhold til samarbejde på tværs af plejehjem, men også i forhold til medarbejderne, der er på tværs af afdelingerne, for eksempel de interne vikarer. Med disse historier risikerer man at understøtte, fastholde og bevare de dårlige historier, som kan bidrage negativt til en i forvejen trængt situation.

Historierne kan være de første tegn på forråelse. Et skridt mod forråelsen kan være at pege på andre, som gør det dårligere end én selv for på denne måde at retfærdiggøre det, der kan være svært at bære, overkomme eller nå for én selv i hverdagen.

Sammenhængskraft er afgørende for at vende et dårligt rygte.

Sammenhængskraft kræver, at alle i en organisation byder ind og hjælper med at rydde op og bygge op. Særligt i de historier og fortællinger man vælger at bringe videre.

Det bør undersøges i hvor høj grad, der ses forråelse blandt medarbejderne, og om disse negative historier og fortællinger er et symptom på netop dette.

Forråelse er et vilkår i et fag, hvor man bruger sig selv.

Forråelse er uundgåeligt, med mindre man arbejder bevidst på at håndtere det løbende. En målrettet, langsigtet indsats på dette område vil give direkte effekt på både beboernes, medarbejdernes og ledernes trivsel.

Trivselsmålingerne blandt medarbejderne er overvejende positive, men en begyndende afmatning kan være begyndt at vise sig særligt i forbindelse med de aktuelle rekrutteringsproblemer. Det fylder meget hos medarbejderne, at der er ubesatte stillinger, og at det er et stort landsdækkende problem.

Overvej at sætte ind med en langsigtet indsats. Der kan hentes inspiration flere steder:

- Styrk den faglige ledelse.
- Supervision til ledere og medarbejdere.
- Stringent brug af faglige redskaber, for eksempel Sundhedsstyrelsens beboerkonference, perspektivskifte med mere.
- Styrk den psykologiske tryghed i hele organisationen.
- Skab og fortæl gode historier.

Mad og måltider

Der er udarbejdet en mad- og måltidspolitik, som kan findes på hjemmesiden. Det er en afgået udvalgsformand, der byder velkommen i politikken.

Der er skrevet mange gode tanker og ambitioner ind i politikken.

Den virker gennemarbejdet og med konkrete og relevante informationer. Det stemmer blot ikke overens med det, der sker i virkeligheden.

På to ud af tre plejehjem er beboerne meget utilfredse med maden. De er utilfredse med konsistensen, smagen og oplever den meget ensformig. Nogle beboere efterlyser noget mere moderne mad med flere grøntsager. Medarbejderne taler ikke pænt om maden og fravælger pædagogiske måltider på grund af kvaliteten.

Håndteringen af maden i afdelingerne kræver meget tid og opmærksomhed.

Medarbejderne oplever det som en opgave, som de ikke kan varetage tilfredsstillende. De må ofte forlade maden, fordi en beboer har behov for hjælp. I disse tilfælde bliver maden ikke tilberedt efter anvisningerne.

Tilberedningen sker for nogle plejehjems tilfælde i åbne køkkener som ligger i forbindelse med opholdsstuerne, og nogle steder skaber det unødigt larm fra både fæde og køkkenudstyr. Her er duften dog til stede under tilberedningen.

På andre plejehjem leveres maden i en varmegovn, og her er duften af tilberedningen ikke en del af måltidet.

I de lokale produktionskøkkener laves især sovs, helt kød og bagværk fra bunden. Rugbrød, grøntsager og kartofler kommer skrællede som vakuumpakkede, og fiskefileterne er frosne og allerede pannede. Der bliver ikke serveret mad på fæde, som bliver sendt rundt.

Der bliver ikke dækket bord og der er ikke konsekvent medarbejdere til stede under måltiderne. Der serveres en slags hovedret, en slags dessert og et bredt udvalg af drikkevarer. Nogle af beboerne oplever, at de kan komme med ønsker til retter, som imødekommes noget tid efter.

Hverken beboere eller medarbejderne kan smage forskel på, om maden er produceret lokalt eller i Elbokøkkenet. Medarbejderne har ikke nogen fornemmelse af, om beboerne spiser mere eller er mere tilfredse, når maden er produceret lokalt eller i Elbokøkkenet.

Hele madområdet kan med fordel analyseres nærmere:

- Tilbydes beboerne reelt den bedste mad ud fra det tilgængelige budget baseret på oplevelse, ernæringsindhold, konsistens eller smag?
- Er det de rigtige fagligheder, der håndterer maden i afdelingerne?
- Bruges ressourcerne bedst muligt, når plejepersonalet håndterer maden i afdelingerne?
- Bliver maden tilberedt og serveret efter hensigten?
- Hvordan skal et hyggeligt måltid se ud på plejehjemmene i Fredericia?
- Hvilke sociale rammer skal der til?
- Hvilke fysiske rammer?
- Hvordan skal medarbejderne deltage?
- Er menuerne tilstrækkeligt varierede, så yngre beboeres præferencer imødekommes?
- Hvordan er beboernes ernæringstilstand?

Sproget

På plejehjemmene ses en oprigtig varm, omsorgsfuld og, nærmest, kærlig tone mellem medarbejdere og beboere.

De fleste steder ses også en omsorgsfuld og glad tone medarbejderne imellem.

Der ses et enkelt sted en hård tone medarbejderne imellem. Her er sproget præget af hårdhed og beskyldninger. Det er udelukkende overværet til et møde.

Der er alle steder små indikationer på et forrået sprog.

Det ses ved at give kaldenavne til beboere baseret på deres adfærd eller udseende. Kaldenavne bruges med et smil, men det er vigtigt at være opmærksom på, at det kan være udtryk for de første trin i forråelse. Ved at give kaldenavne, baseret på udseende eller adfærd, er der tegn på, at beboerne objektiviseres, og at der tages afstand. Dette sker oftest, når man som medarbejder/leder mangler redskaber eller har svært ved at forstå en given situation eller adfærd.

Der er med andre ord tale om, at medarbejderne/lederne har ramt metodeløftet og har brug for hjælp til at få flere perspektiver på indsatsen.

- Italesæt og tag organisatorisk ejerskab af, at forråelse er et vilkår, når man arbejder med mennesker.
- Øg viden om tegn på forråelse og se det som tegn på, at medarbejdere/ledere har brug for hjælp.
- Giv redskaber til at håndtere og hjælpe forråelse, når det opstår.
- Skab en kultur, hvor der er fokus på at skabe høj grad af psykologisk tryghed.
- Skab mulighed for faglig fordybelse og supervision for både medarbejdere og ledere.

Paradigmeskifte på demensområdet

Der er udviklet en meget interessant metode internt på den demensfaglige uddannelse. Uddannelsen indeholder flere elementer end de traditionelle uddannelser som tilbydes i AMU-regi. De medarbejdere, der har taget uddannelsen, er både stolte over og begejstrede for uddannelsen. Flere eksterne vikarer fortæller, at Fredericia Kommune er kendt for at investere i deres medarbejdere, og at dette giver positiv genklang hos vikarerne.

Mellem 75-80 % af beboerne på plejehjem har en demenssygdom eller kognitive udfordringer med demenslignende symptomer. Feltobservationerne giver en indikation af, at der kan skrues op for nogle af de indsatser, der er på demensområdet.

For eksempel bruges betegnelsen "dement" på alle tre plejehjem.

Den nutidige betegnelse er menneske eller person med demens. Det kan anses for blot at være et spørgsmål om brug af ord, men betegnelsen menneske med demens er blevet et symbol på, at man arbejder ud fra den personcentrerede omsorg og sætter mennesket før sygdommen. Med det bevidste sprogbrug følger også en anden måde at arbejde på. Og der er stadig elementer af dette paradigmeskifte, som ikke er fuldt ud implementerede.

På næste side ses en kortfattet skitsering af det paradigmeskifte som er i gang på demensområdet (model).

Det gamle paradigme	Det nye paradigme
Demente	Mennesker med demens
Fokus på sygdommen	Fokus på mennesket
Fokus på forebyggelse, udredning og behandling	Fokus på det gode liv med en demenssygdom
De sundhedsfaglige er eksperterne	Mennesker med demens er eksperterne
Der skelnes mellem professionelle og private relationer	Oprigtige relationer er det bærende element
Realitetsorientering	Vi møder mennesker med demens i deres måde at være i verden
Udadreagerende adfærd er et symptom og behandles derefter	Udadreagerende adfærd er kommunikation
Demens er en følge af høj alder	Mennesker med demens har samme rettigheder som alle andre mennesker
Demens er døden før døden	Demens kan ramme alle mennesker og har mange udtryk. Liv med demens er også gode liv

- Hvordan kan der arbejdes med sproget og bevidstheden omkring paradigmeskiftet?
- Hvordan ser det ud med brugen af antipsykotisk medicin?
- Hvordan anvendes den viden demensvidenspersonerne får i afdelingerne - helt konkret?
- Hvordan ser personcentreret omsorg ud i Fredericia Kommune - hvordan kan man se der arbejdes efter denne metode?

- Vær opmærksom på indsatser ved beboere med uhensigtsmæssig adfærd. Inddrages alle vagtlag i analysearbejdet, og videregives de aftaler der laves?
- Kan der indføres systematiske beboerkonferencer og kan demensvidenspersonerne være tovholdere, så denne metode er let tilgængelig på plejehjemmene?

Indretning

Alle de tre udvalgte plejehjem trænger til en opdatering af indretningen i fællesområderne. De fremstår institutionsagtige, utidige og slidte. Der er skabt hjemlighed med de midler, der har været til rådighed, men det kræver en helhjertet indsats og de rigtige fagligheder at nå i mål med indretningen, så den fremstår hjemlig og indbydende.

De boliger, hvor beboerne har mange hjælpemidler, er ofte præget af dette. Her er vægge, maling og karme hårdt medtaget.

Boligerne er ligeledes præget af opbevaring af hjælpemidlerne.

Der er sat vejledninger op med tape på væggene, informationer til pårørende med mere, som alt sammen er elementer, som skruer op for følelsen af institution og ned for følelsen af hjemlighed.

Der ses kunstige planter på flere plejehjem, både store og små planter.

Der er et vigtigt parameter som kan kompromittere patientsikkerheden fordi internettet er ustabil flere steder. Det forhindrer brug af tablets efter hensigten.

Bygningerne er for alle tre plejehjems vedkommende beliggende i et naturrigt område - haver og altaner er overvejende vedligeholdet.

Der mangler en sidste hånd på indretningen på 1. sal på Othello og haven omkring Lærkereden på Øster Elkjær.

- Vedligehold boliger og fællesarealer løbende.
- Opdater indretning både i forhold til den udvalgte udsmykning, møbler og tv. Som minimum sørg for at vedligeholde interiør og møbler.
- Sørg for løbende småreparationer og udskift ødelagte møbler med mere.
- Tv med en god opløsning i en tilstrækkelig stor størrelse og optimal farvegengivelse, som er tilpasset målgruppen, er ønskelig.
- Når ønsket er mere hjemlighed og mindre institution, kan en kreativ og målrettet strategi om opbevaring af hjælpemidler være en vej at gå.
- Kan der tænkes kreativt i forhold til opbevaring af hjælpemidler - kan Designskolen hjælpe med et projekt?
- Udskift de kunstige planter med ægte planter. Der er solid forskning, der understøtter at ægte planter skaber større trivsel og et sundere indeklima.

Sygefravær og rekruttering

Sygefraværet fylder meget lidt for medarbejderne. De er langt mere optagede af rekrutteringsudfordringerne.

Medarbejderne mærker, at der er ubesatte stillinger og mærker konsekvenserne af, at der er flere ufaglærte i faget.

De fleste medarbejdere er begejstrede for spireprojektet og synes, at det er en god måde at tiltrække nye kræfter til faget. De oplever også, at der bliver gjort et stort stykke arbejde fra både Sosuskolen og fra Fredericia Kommune for at rekruttere, men flere medarbejdere er bekymrede for, at eleverne ikke vender tilbage efter endt uddannelse.

Eleverne fortæller selv, at de hellere vil ansættes på sygehuse og have mere somatik i deres arbejde.

Medarbejderne fortæller også, at de nok ikke selv har været så gode til at gøre reklame for faget. Adspurgt er de alle meget glade for deres arbejde og flere fortæller, at de har været i deres aktuelle stilling i mange år. De har flere ideer til, hvordan man kan arbejde med rekruttering her og nu. Deres ideer går primært på at give mulighed for at arbejde hver 3. weekend og give mulighed for højst at arbejde tre dage i træk.

- Kan det undersøges, hvad der virker de steder sygefraværet er lavt?
- Kan det afprøves om medarbejdernes ideer med at arbejde hver 3. weekend og højst tre dage i træk, kan øge trivslen og rekrutteringen?
- Kan der sættes yderligere fokus på elevernes trivsel i praktikkerne?
- Kan der skrues op for læringsindholdet, så de komplekse somatiske problemstillinger bliver tydeligere?
- I er gode til at fastholde jeres medarbejdere - hvad er det der lykkes? Fortæl det vidt og bredt.
- Kan medarbejderne klædes på til at være ambassadører for faget i højere grad, end de er for nuværende?
- Kan hjemmesiden bruges til, at medarbejderne fortæller de gode historier for at styrke rekrutteringen.
- Kan der inviteres nye faggrupper ind på plejehjemmene? Der er andre kommuner, der har forsøgt med farmakologer, pædagoger og pædagogiske assistenter.
- Er der grobund for at tænke helt anderledes - for eksempel skabe et pilotprojekt hvor helt andre fagligheder inviteres ind - for eksempel skuespillere som kan understøtte den anderledes måde, hvorpå mennesker med demens oplever verden?
- Er der en sammenhæng mellem medarbejdernes historiefortælling og rekrutteringsudfordringerne.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at de er rigtig glade for deres arbejde. Mange af dem har været ansat i en del år - også på samme matrikel. Det er kollegerne og beboerne, som giver medarbejderne trivsel og glæde, når de går på arbejde.

Det der oftest nævnes som en udfordring er pårørende, og når beboerne reagerer uhensigtsmæssigt. Det er ikke tydeligt, om medarbejderne har samme faglige vision eller mål hverken for plejehjemmene eller for indsatsen for den enkelte beboer.

Det virker som om, at der tages udgangspunkt i det, der skal løses her og nu.

Adspurgt kan meget få svare på, hvad den overordnede indsats for en given beboer er. På den ene side er plejehjemmene fyldt med omsorg og gode relationer, og på den anden side mangler der en overordnet plan og ambition for indsatserne omkring beboerne.

De basale behov bliver dækket bedst muligt, men ambitionsniveauet er lavt i forhold til mere langsigtede indsatser.

- Hvem har og tager det overordnede ansvar for indsatserne hos beboerne?
- Har den store medarbejdertilfredshed en faglig pris?
- Hvordan fortælles historierne om beboerne og de pårørende blandt medarbejderne?
- Kan der skabes en sammenhængskraft på tværs af plejehjemmene, og en individuel følelse af samhørighed hos den enkelte medarbejder, så man ser sig selv som en del af en større sammenhæng? Kan det afføde, at man den måde får lyst til at hjælpe hinanden og byde ind på tværs af afdelingerne, når der opstår udfordringer på de forskellige plejehjem?

Mindre teams

Der arbejdes i mindre teams på alle tre plejehjem. Der er også faste teams på aften- og nattevagter.

Medarbejderne oplever, at det fungerer godt, fordi det giver et godt overblik over de faste opgaver og et godt indblik i beboerne, der er knyttet til de respektive teams. Samtidig er der udfordringer omkring samarbejde mellem nogle teams. Dette er opstået eller tiltaget efter Coronapandemien.

Lederne er fuldt ud klar over denne udfordring og arbejder målrettet på at løse op, så samarbejdet kan komme tilbage på normalt niveau.

- Skal der noget mere strukturelt til for at løse samarbejdsudfordringerne?
- Er der nogle faglige omkostninger ved at medarbejderne har så faste teams og arbejdstider?
- Bliver medarbejderne "forstyrret" nok i deres faglige refleksioner i deres teams?
- Hvordan italesættes samarbejdet på tværs af teams?

Planlægning i hverdagen

Alle teams planlægger selv deres opgaver i hverdagen. Planlægningen foregår i høj grad ved hjælp af kørelister. Kørelisterne bliver brugt som kalender for de opgaver, der er for den enkelte beboer. Kørelisterne bliver brugt meget, og medarbejderne er glade for dem. Der er tablets i alle afdelinger, og de bliver brugt flittigt. Der er udfordringer med, at nogle ting ikke kan dokumenteres på tabletudgaven af journalsystemet. Her skal der bruges en computer.

Det er ikke tydeligt om dagens opgaver planlægges efter kompetencer og kompleksitet af opgaverne. Nogle medarbejdere fortæller, at de planlægger efter om kontaktpersonen er til stede. Andre at de planlægger efter, hvem de har en god kemi med. Andre igen efter hvem de lige har overskud til at hjælpe. Der er faste tværfaglige sparringsmøder på alle tre plejehjem. På nogle af plejehjemmene deltager lederen.

- Hvordan ser planlægningen ud, hvis den bedste kvalitet skal opnås?
- Hvilke opgaver har kontaktpersonen og hvordan bruges denne funktion i hverdagen?
- Hvordan er de pårørende tænkt ind i hverdagens planlægning?
- Hvordan sikres en planlægning på tværs af døgnnet, der er baseret på beboernes behov og ikke afdelingens behov?
- Hvordan italesættes samarbejdet på tværs af teams?

Dokumentation

Dokumentationen fylder meget i hverdagen. Alle har fokus på at få dokumenteret. En nyansat medarbejder oplever at mangle introduktion til journalen.

Mange medarbejdere er glade for deres tablets, som især bruges omkring medicinhåndtering. Der er knap så mange, der læser ud over dag til dag information, inden de skal hjælpe beboerne.

Nogle medarbejdere fortæller, at de er trætte af den dokumentation - andre at de ikke mener, at der kan være mindre.

Alle er enige om at dokumentationen er vigtig, men flere fortæller, at de ikke er gode til at få skrevet alt det ned, som de gør. Det kan måske forklare et dårligt tilsyn.

Nogle medarbejdere kunne godt tænke sig, at tilsynet gav mulighed for, at man først skulle udfylde en journal 14 dage efter, at beboeren er flyttet ind. "Så kender vi dem bedre", som det forklares.

- Hvordan italesættes dokumentationen i hverdagen?
- Er der fokus på dysleksi problemer i praksis?
- Kan dokumentationen strømlines endnu mere?
- Er der de rigtige rammer for dokumentation?
- Er den nye journalføringsbekendtgørelse fra juni 2021 implementeret?
- Kan man inddrage medarbejderne i at skabe mere opmærksomhed på, at dokumentationen bruges i praksis - at den ikke kun produceres?
- Kan man gå nye veje - for eksempel ved forflytningsvejledninger - er videoer vejen frem?
- Kan man påbegynde en proces mod mindre dokumentation, som medarbejderne kan bidrage til?

Beboere og individualitet

Der ses en god og individuel tilgang i de nære plejesituationer. Det er også her beboerne fortæller, at de er tilfredse.

Beboerne fremstår velplejede og med hvert deres individuelle udtryk.

Medarbejderne har blik for, at beboernes særlige kendetegn er vigtige, ved for eksempel brug af smykker eller hårpjnt.

Beboerne lever i nogen grad det liv, som de ønsker og drømmer om.

Der ses både beboere, som har overskud til at være meget omsorgsfulde, trods svære kognitive vanskeligheder og beboere, som gerne vil være i deres egen lejlighed, og som får lov til dette. Men der ses også beboere som er søgende og utrygge.

Nogle beboere oplever, at der er gode aktiviteter og i et tilpas omfang. De stortrives med de tilbud og den hjælp der er, mens andre oplever der sker for lidt. Nogle beboere mangler hjælp til at klare ting, der rækker udover basal pleje og træning, andre savner den friske luft.

Plejehjemmene er som samfundet er, mange forskellige mennesker med mange forskellige behov.

- Kan der inddrages flere frivillige til de beboere der ikke har pårørende
- Kan besøgsvenordningen inddrages endnu mere via frivilligforeningerne eller tidligere pårørende?
- Kan beboerne få en højere stemme i lokalsamfundet?
- Kan der skabes venskaber på tværs af plejehjemmene?
- Kan der etableres en større grad af understøttelse af den enkeltes identitet, som ikke er afhængig af personaleressourcer?

Aktiviteter

Aktivitetsområdet ser forskelligt ud fra plejehjem til plejehjem. Den gennemgående tendens er dog, at der er udvalgte personer ansat til at planlægge og igangsætte aktiviteter. Det resulterer i et uens tilbud, da denne funktion er meget personafhængig.

De afdelinger der af en eller anden grund ikke har en aktivitetsmedarbejder ansat, har i den periode ingen aktiviteter ud over de, der eventuelt tilbydes på tværs af afdelingerne. Desuden er medarbejderne ikke nødvendigvis opsøgende på disse tilbud.

På Othello er der mulighed for, at nogle beboere kan deltage i dagcentrets aktiviteter, men det er ikke alle medarbejdere, der kender til dette tilbud. Det resulterer i, at beboerne ikke altid kommer afsted.

Aktiviteterne er på nogle plejehjem er en isoleret del af indsatserne omkring beboerne, hvor medarbejderne trækker sig eller ser på, mens aktivitetsmedarbejderne laver den planlagte indsats.

Aktivitetsmedarbejderne får stor ros af beboere, pårørende og medarbejderne.

Nogle arbejder ud fra beboernes livshistorie, nogle ud fra rehabiliteringstanken og andre ud fra det, de har erfaring for kan fungere. Aktivitetsmedarbejderne virker meget engagerede og udviser overskud i relationen med beboerne. Nogle medarbejdere har arrangeret, at der kommer får og heste på besøg over længere perioder. Det giver en god stemning og anledning til gode samtaler.

- Kan der skabes samme niveau af tilbud til alle beboere?
- Hvordan vil I gerne arbejde med aktiviteter?
- Hvordan vil I gerne udvikle på indsatsen?
- Kan man integrere medarbejdertrivsel og aktiviteterne?
- Kan aktiviteter bruges til at styrke relationerne mellem medarbejdere (plejepersonalet) og beboere?
- Hvordan integreres tilbud uden for afdelingerne i for eksempel dagcentrene?

Tilfredshedsundersøgelse

Der er gjort et stort arbejde med at undersøge medarbejdernes trivsel og de pårørendes tilfredshed.

Mange beboere kan svare for sig og har værdifuld viden om, hvordan det opleves at bo på et plejehjem. De der ikke kan svare for sig, er også tydelige i deres trivsel.

Nogle af beboerne var meget optagede af en artikel om det plejehjem, som de bor på. De var noget forundrede over, at journalisten ikke havde ulejliget sig med at tale med dem om, hvordan det er at bo på stedet.

Der findes en mængde forskellige måleredskaber til trivsel for mennesker med sparsomt eller intet sprog.

- Hvordan undersøger I selv beboernes trivsel og tilfredshed?
- Hvor får beboerne lov til at fortælle omverdenen om deres tilfredshed og oplevelser?
- Mange beboere fortæller gerne om deres håb og drømme for fremtiden. Deres ønsker var:
 - At komme mere ud i den friske luft
 - Mere kunst og kultur
 - Hjælp til at klare ærinder i hverdagen
 - Mere træning og fysisk aktivitet
 - Mere moderne mad og flere grøntsager
 - At blive hørt og have en stemme i samfundet
 - En iPad

Pressestrategi

En gennemgående udfordring er, at lederne oplever der mangler en tydelig strategi og loyalitet i forhold til pressehåndtering.

Der er gode intentioner fra alle, men der skabes forvirring og utroværdighed overfor borgerne, når den eksterne kommunikation ikke er båret af enighed. En sådan uenighed kan give anledning til, at man som borger opsøger det politiske lag for at få medhold, såfremt man oplever denne vej er gangbar.

Prisen er, at der skabes uens tilbud til de borgere der har brug for hjælp, da der bliver behandlet enkelt-sager i pressen baseret på en politisk vurdering, frem for at der ligger en faglig vurdering til grund for en beslutning.

- Anerkend at pressen fylder meget.
- Kan man udarbejde en proaktiv tilgang til pressen?
- Sæt fokus på at skabe tillid i hele organisationen.
- Opsøg relationerne og sæt fokus på at skabe psykologisk tryghed.
- Overvej at udarbejde en pressestrategi. Den kan være et godt redskab til at sikre at alle perspektiver og parametre undersøges, inden der meldes ud. I en sådan strategi bør det sikres, at en given faglig vurdering lægges til grund for de beslutninger, der er taget. Det kræver også, at man i organisationen vælger at stå på mål for udmeldinger sammen - også de upopulære.
- Anerkend og italesæt hvad presseopmærksomhed gør ved organisationen
- Skal I have ekstern hjælp til at lande igen ovenpå de mange dårlige pressesager?
- Skal I have pressetræning fra en rådgiver?

Pårørende

Pårørendeundersøgelsen viser, at mange pårørende er overvejende tilfredse.

Der er forskel fra plejehjem til plejehjem.

De pårørende der interviewes under feltobservationerne fortæller både om gode og dårlige oplevelser. Der er flere, der har konkrete ideer til, hvordan samarbejdet kan forbedres. Der er initiativer i gang på plejehjemmene i forhold til pårørende, for eksempel er der opstartet pårørendegrupper.

Noget af det pårørende er utilfredse med, er for eksempel den responstid, der er, når en beboer kalder på hjælp. Der er også nogle pårørende, som er utilfredse med indflytning og opfølgning på den viden, som de leverer til medarbejderne. Nogle pårørende oplever at give vigtig viden videre som for eksempel omkring medicin, beboers vaner og lignende, men som der ikke følges op på. Flere pårørende oplever at blive henvist til andre men aldrig at få at vide, hvem de egentlig skal tale med for, at der bliver handlet på den viden, som de gerne vil aflevere.

Andre pårørende oplever, at de får leveret deres viden, som bliver dokumenteret men aldrig udført.

Meget få medarbejdere kender til de tilbud til pårørende, der allerede eksisterer i kommunen. Hvis medarbejderne indimellem er udfordrede i samarbejdet med en pårørende, kaldes en leder på banen og en sådan situation italesættes som konfliktfyldt.

- Hvordan tager I imod pårørende, når der kommer en ny beboer?
- Hvordan vedligeholdes relationen med de pårørende løbende?
- Kan medarbejderne klædes på, så de kender de tilbud, der er til pårørende i Fredericia Kommune?
- Kan medarbejderne få øget deres viden om mennesker i sorg og krise reaktioner?
- Kan der arbejdes med de kritiserede elementer:
 - responstid ved kald?
 - mere hjælp omkring indflytning?
 - løbende information også til pårørende der bor langt væk?
 - integrering af den viden de pårørende leverer i plejen?

Vagtplaner/ arbejdsplaner

Alle adspurgte medarbejdere er tilfredse med deres vagtplaner.

De oplever at blive hørt og inddraget i planlægningen, og at der er stor fleksibilitet fra ledere og planlæggere i forbindelse med ønske om fri og ferie.

Størstedelen af de adspurgte medarbejdere arbejder i et vagtlag. Det betyder, at de udelukkende arbejder i dagvagt, aftenvagt eller nattevagt og kun enkelte har skiftende vagter.

- Er vagtplanerne mest hensigtsmæssige for medarbejderne eller beboerne?
- Har det faglige omkostninger at den største del af medarbejderne arbejder i et vagtlag? Det kræver en særlig opmærksomhed på at dele viden om beboerne på tværs af vagtlagene.
- Sæt øget fokus på erfaringsudveksling og vidensdeling på tværs.
- Hav særligt fokus på de nattevagter, der arbejder alene.

Viden på tværs

Der er flere arbejdsgrupper på tværs af plejecentrene. Medarbejderne fortæller, at alle demensvidenspersonerne mødes på tværs og er rigtig glade for at mødes. De medarbejdere der ikke er en del af dette forum ved ikke helt hvad der arbejdes med på møderne.

Praktikvejlederne mødes også på tværs med de uddannelsesansvarlige. Flere praktikvejledere fortæller, at det er en stor støtte i arbejdet med eleverne, og at de får vigtig viden omkring uddannelserne på møderne.

De interne vikarer har en massiv viden om de forskellige plejehjem. De fortæller primært, hvor de kan lide at være og hvorfor, når de bliver spurgt.

Mange indsatser omkring beboerne virker til at være fra dag til dag og ud fra de behov, der er her og nu. Det er ikke tydeligt, at der er overordnede eller langsigtede mål for indsatserne hos beboerne. Adspurgt er der heller ikke mange medarbejdere, der kan redegøre for dette.

Indsatserne virker meget opdelt i forhold til de enkelte vagtlag, hvor hvert vagtlag har deres egne rutiner.

Det er ikke tydeligt at rutinerne er planlagt efter beboernes langsigtede behov. Det understøttes af de fortællinger, der opleves på plejehjemmene omkring særligt udfordrede beboere, som har fyldt meget. Her kan medarbejderne ikke redegøre for indsatser, hvor de har fået flere faglige redskaber. Lederne fortæller, at der har været fælles møder med nøglepersoner, men det er fortsat frustrationen og oplevelsen af afmagt, der berettes om.

Der mangler også viden om de eksterne tilbud, der findes, som for eksempel om Røde Kors' vågetjeneste for døende beboere.

- Kan vikarernes viden italesættes og struktureres? Den kan give nogle indikationer på overordnede indsatsområder.
- Kan vidensdeling fra møderne på tværs og ud i afdelingerne optimeres?
- Kan vidensdeling på tværs af vagtlag omkring langsigtede mål optimeres?
- Kan vidensdeling på tværs af vagtlag og plejehjem ved indsatser omkring beboere, som er særligt udfordrede, optimeres?
- Kan vidensdeling med fælles metoder optimeres, for eksempel ved beboere som er særligt udfordrede af deres sygdom og som reagerer hensigtsmæssigt over for andre?
- Sæt fokus på eksterne samarbejdspartnere.
- Inviter eksterne samarbejdspartnere ind til et samarbejde.
- Skab bevidsthed om tilbuddene fra eksterne samarbejdspartnere blandt medarbejderne.

Ledelse

Hvert plejehjem har en leder og et enkelt har også afdelingsledere.

Lederne oplever, at det ikke er muligt at være til stede i afdelingerne på samme måde som tidligere. Ikke alle ledere er fysisk til stede i afdelingerne hver dag. Nogle ledere oplever, at der er stor udskiftning blandt ledelseskollegerne, hvilket giver uro og utryghed. Nogle ledere savner information om, hvad der er af planer i organisationer.

Der er meget administrativt arbejde, og aktuelt går en uhensigtsmæssig stor del af tiden på rekruttering. Lederne bruger deres personlige og relationelle kompetencer meget, og den faglige ledelse er i det daglige meget uddelegeret til sygeplejerskerne.

Der er ansat planlæggere på alle plejehjem. De er vellidte og synlige i alle afdelinger.

Medarbejderne fortæller, at de ved, at lederne har mange opgaver, og at de er glade for deres ledere. Det giver en stor tryghed og oplevelsen af opbakning, at de altid kan få fat i dem, når der er behov for det uanset tid på døgnet eller ugen.

- Kan der skabes en højere psykologisk tryghed blandt lederne?
- Kan der tilbydes kompetenceudvikling for lederne, der styrker deres kreative ledelsesrum, gerne noget andet end de traditionelle uddannelser? Forskning viser, at vi kan få aktiveret flere kompetencer og mere energi ved at bruge nye metoder ind i vores kendte arbejdsfelt.
- Kan der etableres supervision for lederne?
- Kan der skabes et ledernetværk?
- Kan de administrative opgaver komme til at fylde mindre?
- Vær opmærksom på afmagt og afmatning blandt lederne.

De seks vigtigste spørgsmål

1. Bliver der lyttet til beboerne, de pårørende og medarbejderne?

Beboerne oplever i høj grad at blive lyttet til i den nære omsorg. De er glade for medarbejderne og den hjælp de får. De pårørende angiver at være tilfredse i tilfredshedsundersøgelsen. Der er dog nogle pårørende, som oplever, at det er svært at levere viden, så den bliver integreret i hverdagen, så der bliver fulgt op på den. Det er de lavpraktiske ting, som de er utilfredse med. Medarbejderne oplever, at det netop er i pårørendesamarbejdet, at de kan blive udfordrede. Derfor kan der med fordel sættes fokus på at øge samarbejdet med de pårørende omkring indflytning og omkring de daglige indsatser.

Der bliver i høj grad lyttet til medarbejderne. Medarbejderne trives og er stolte af deres arbejde. De angiver, at kollegerne og beboerne er grunden til dette.

2. Hvad skal der til for at lederne oplever at lykkes?

Lederne trives i den nære ledelse. Nogle er udfordrede af arbejdsgangene i organisationen og af en oplevelse af uro og mistillid. Her spiller blandt andet pressehåndtering og klagehåndtering en vigtig rolle.

Der er meget administrativt arbejde forbundet med ledelsesrollen. Det der udfordrer lederne mest lige nu er rekrutteringsudfordringer, udskiftning i ledergruppen og manglende sammenhængskraft fra det politiske lag til lederne.

Der kan med fordel sættes fokus på øge den psykologiske tryghed lederne imellem. Her kan der også sættes fokus på at skabe øget transparens i forhold til det der foregår på organisatorisk niveau.

Nogle ledere peger på at der er meget administrativt arbejde som tager fokus fra den nære ledelse.

Rekrutteringsproblemerne er det, der fylder allermest i hverdagen. Her er der behov for at der sættes endnu mere ind. Det gælder både rekruttering og fastholdelse af elever, sosumedarbejdere, sygeplejersker og ledere.

Der kan med fordel skrues op for rekruttering og fastholdelse af elever ved at skabe en ny form for elevundervisning, hvor der sættes fokus og ord på de mange spændende og komplekse opgaver, man er med til at løse i ældreplejen. Hvordan man er med til at gøre en forskel. Det kan også overvejes at tilbyde fast og kontinuerlig supervision/sparring, gerne gruppevis, for at afhjælpe udvikling af forråelse og skabe fællesskab omkring den gode historie i hverdagen på arbejdspladsen.

3. Har beboerne mulighed for at leve det liv, de ønsker?

I nogen grad. De fleste er tilfredse med den pleje og omsorg de modtager i dagligdagen. De er glade for medarbejderne, og der ses en høj grad af tryghed i relationerne. De beboere, som er særligt ramt af kognitive udfordringer som for eksempel demenssygdomme, viser for de flestes vedkommende, en høj grad af trivsel. Objektivt ses overvejende glade beboere med hver deres individuelle udtryk.

Der mangler en overordnet plan for de indsatser, der sker omkring beboerne. Det virker, som om det meget er baseret på den enkelte medarbejders vurdering i nuet. Og den vurdering lykkes langt de fleste gange. Spørgsmålet er, om beboernes oplevelse af at leve det liv de ønsker, kan styrkes ved at arbejde mere målrettet og have mere langsigtede planer og ambitioner.

4. Er der livsglæde på plejehjemmene, og hvis ja, i hvor høj grad?

I varierende grad.

Nogle beboere trives rigtig godt. Andre gør ikke. Særligt maden er et klagepunkt for mange.

De fleste beboere udtrykker livsglæde i samværet med medarbejderne.

Nogle beboere føler ensomme, nogle mangler indhold i hverdagen, nogle savner at komme ud af plejehjemmet og være en del af samfundet på den ene eller anden måde.

Ud fra et fagligt blik ses der en god og omsorgsfuld grundlæggende pleje.

Der er nogle udfordringer omkring de somatiske indsatser og udfordringer omkring overordnede tiltag, der kan give beboerne en oplevelse af sammenhæng og indhold i livet. Indsatserne bærer præg af beslutninger, der tages i nuet. Der kan, for nogle plejehjems vedkommende, skrues op for samværet med beboerne, udover situationer som er plejerelaterede. For alle plejehjem kan der skrues op for inddragelsen af pårørende og deres viden og erfaringer.

Aktivitetsmedarbejderne gør en stor indsats og er værdsat af alle.

Der kan med fordel ses på, hvordan der arbejdes med aktiviteter, og hvilket tilbud man ønsker at give overordnet.

På alle 3 plejehjem er der udfordringer omkring både basale og avancerede lejrings teknikker.

5. Hvornår er medarbejderne tilfredse?
Langt de fleste medarbejdere udtrykker stor glæde og stolthed over deres arbejde. De fortæller, at det primært er deres kolleger og beboerne, der er årsag til dette. Det er det relationelle aspekt, som fylder mest.

Medarbejderne trives med deres vagtplaner. De oplever stor fleksibilitet fra planlæggere og lederes side.

De største problemer beskrives som rekrutteringsudfordringer, og når en beboer er særligt udfordret af kognitive vanskeligheder og reagerer uhensigtsmæssigt, samt ved udfordringer i samarbejdet med pårørende.

Meget få har nævnt faglige udfordringer som årsag til at trives på arbejdspladsen.

Det kan være en af forklaringerne på, at nogle medarbejdere føler sig udfordret i kontakten med beboere som reagerer uhensigtsmæssigt. Her slår det relationelle aspekt ikke til. Der kan med fordel skrues op for metodestringens i dette arbejde ved for eksempel at indføre og systematisk anvende analyseredskaber.

6. Har vi en god nærværende ledelse på plejehjemmene?

Medarbejderne oplever, at lederne er tilgængelige, når der er brug for ledelse uanset tidspunkt på døgnet eller ugen.

Lederne er vellidte, og medarbejderne fortæller, at de ved, at lederne har mange opgaver. Der er forskellige ledelsesstile og metoder, men fælles er, at alle føler opbakning fra deres ledere.

Under feltobservationerne sås lederne meget lidt i afdelingerne.

Der kan være flere forklaringer på dette, og det er medarbejdernes oplevelse af nærhed, der er afgørende.

Nogle pårørende oplevede, at det var svært at komme i kontakt med lederen. Andre havde den modsatte oplevelse.

Senior og Socialudvalget

i Fredericia Kommune

Udarbejdet af



demensliv.dk