



# Kvalitet i ældreplejen

Tine Rostgaard

SFI

Videnscenter på ældreområdet:

*'Styring=kvalitet?'*

Eigtveds pakhus

6 november 2007

Kvalitet i ældreplejen, Tine Rostgaard



# Kvalitetsbegreber

- Analyse af betragtninger af kvalitet
  - Hvad
    - argumenter, temaer, logik og forventninger
    - => Ældreplejens formål, roller og relationer
  - Hvordan
    - 36 individuelle og fokusgruppeinterview med ældre, personale og visitatorer
    - observationsstudier
  - Hvor
    - privat og kommunal hjemmepleje og plejebolig
    - i Bogense, Kalundborg, Søllerød og Århus



# De 5 kvalitetsbegreber





Lige ret til at få  
justeret sin hjælp

Omsorgens  
grænseløshed

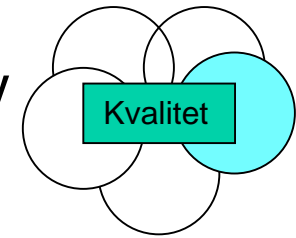
Nødtvungen  
teknologi [Citat](#)

Grænse sat i  
størrelse og tid,  
[Citat](#) men kolde  
teknologier [Citat](#)

Automatik og  
udelukkende fokus på  
allerede beskrevne  
behov og ydelser

Kvalitet i ældreplejen, Tine Rostgaard

Vurdering af behov  
og tildeling af  
ydelse ud fra  
samme kriterier



Fælles sprog

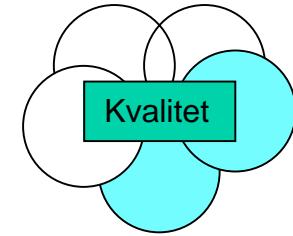
Sikrer politisk og  
forvaltningsmæssig  
forudsigelighed –  
behovs- og  
ydelseskategorier er  
defineret på forhånd  
[Citat](#)

At sikre  
lige ret



Tid til deltagelse

Hjælp = at se sig selv på ny, få øje på ressourcer og potentiale



Kendskab til ressourcer nødvendigt

At sætte mål og udvikle

At sætte sig mål og bevæge sig derimod

[Citat](#)

Hjælp som ikke-hjælp

Ønsket om at holde sig i gang [Citat](#)

Aldring- eller udvikling? [Citat](#)



'Objektiv'  
behovsvurdering ud  
fra individuelle  
forventninger? [Citat](#)

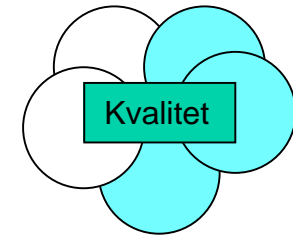
Omsorg i smug,  
man 'må tage sig  
mulighed'

Genkendelse af  
det unikke  
gennem  
omsorgsrelationen

Situationeret  
omsorg – Flex, men  
kræver rammer

## At gøre forskel

Genkendelse af  
behov i omsorgens  
øjeblik [Citat](#)



Et individ med  
en fortid, nutid  
og fremtid

Hjælp = at  
bevare og  
formilde det  
unikke

Refleksion og  
tilpasning af  
tilgang til hver  
enkelt ældre



Hjælpen skal  
gemmes væk [Citat](#)

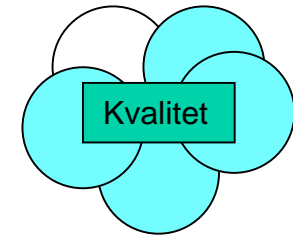
Sociale relationer  
- Stadig en del af  
et fællesskab, men  
begrænsede  
muligheder

Bevare  
engagementet og  
involveringen

## At bevare det normale

Personalekontinuitet –  
også for at kunne  
observere det unormale

Kvalitet i ældreplejen, Tine Rostgaard

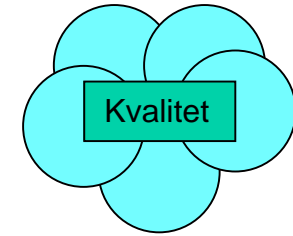


At bevare det  
normale, at  
være normal

Det velkendte  
og det  
forudsigelige [Citat](#)



Fra-valg brud med  
relationen, men det  
er relationen der  
søges



Ikke ens udfald [Citat](#)

Hjælp = fri og  
uafhængig af  
organisationens  
rammer

## At sætte fri

Et nyt centrum

Bundet af valget,  
men kan være svært

Sikrer politisk og  
forvaltningsmæssig  
overskuelighed

Valgets udfald som  
udsagn for kvalitet

Valget som  
teknologi – kanal  
for utilfredshed

[Citat](#)



## Sammenfatning

- Overordnet enighed blandt vores 3 hovedpersoner
  - Godt nyt for kvalitetsdiskussionen
- Men forskelligt syn på det væsentlige og på paradokserne
  - Ift. visitatorer og frontmedarbejdere, bestiller/udfører, grundet i forskellige uddannelser, møde med den ældre, faglig positionering, BUM

- 
- Mange - og simultane - formål og temaer:
    - Hvordan sikre at de ikke skurrer mod hinanden? Kan man på én gang:
      - bevare det normale/udvikle,
      - sikre lige ret til hjælp/begrænse efter behov,
      - standardisere behov og ydelser/få øje på det individuelle
      - Sikre hjælp-til-selv-hjælp/give kompensation for det man ikke længere magter?
    - Hvad er mål og strategi?
    - Hvordan skal resultaterne måles?
    - Hvordan forventningsafstemme?

- 
- Hvem sætter dagsordenen for fagligheden?
    - Aldring/udvikling, omsorgs- eller hjælperelation, at ikke-hjælp = hjælp
  - Hvem kommer til orde og tager beslutning om behov og hjælp?
    - Plejepersonale vs visitator (kommunikationsled, sprog, skriftelighed)
    - Den professionelle/omsorgskunden

---

Rapporten findes på [www.sfi.dk](http://www.sfi.dk)

Tak for i dag!



Kvalitet i ældreplejen, Tine Rostgaard

---

”Men det cutter jo noget af individualismen af kan man sige, ved at plejen er modulopdelt. Så skriver man godt nok ned hvad der skal være i det enkelte modul, men det bliver mere seks kasser man kan lige i om dagen. Det bliver mere standardiseret i hvert fald.”

(Anne-Dorthe, visitator) ≤-

---

”Hvis de sådan har to spisestuer, så er det kun den spisestue der bliver brugt, den anden det er bare ærgerligt... stue, soveværelse, badeværelse og så et toilet. Det plejer man at sige”

(Vibe, hjemmehjælper) ≤-

- 
- ”Men jeg tror da noget af det man sådan skal have vendt rundt, og som jeg også ved man arbejder meget med i x [kommune], det er det dér med at lade være med at tænke den her tid. Det er rigtigt at tiden er vigtig, fordi vi har afregnet på tid. Og det er i princippet bare en afregningsprocedure. Men på den anden side har vi jo også det, der hænger lidt ved os, det dér med at man har meldt tiden ud til borgeren. Så den hænger vi faktisk lidt på...”

(Jon, visitator) ≤-

---

”Det er mere koldt med minutter og det. De har nogle gode varme hjerter, men de skal nå det på den tid”

(Cathrine, hjemmehjælpmodtager) 

- 
- ”Jeg mener den [gode kvalitet] starter ved os, fordi det er os der kommer derud. Fordi, du kan ikke bare spørge borgeren: ’Hvad er kvalitet for dig?’ For borgeren svarer så ud fra sit selvbillede og de muligheder de kan se at have. Det kan godt være at du, med den faglighed du så kommer ud med som visitator, kan se at det billede borgeren giver dig, det ikke nødvendigvis behøver at være sandheden nærmest. Det kan godt være at du kan se, når du putter din faglighed ind i det, at du kan give borgeren noget, der kan flytte borgerens selvbillede hen i en mere positiv retning end borgeren selv ser.”

(Kirsten, visitator) ≤-

- 
- ”Jeg vil ikke være hjælpeløs. Alt det jeg kan, det vil jeg gerne gøre så længe som muligt. Man skal ikke dyrke det modsatte.”

(Cathrine, kommunal  
hjemmehjælpsmodtager) =>

- 
- "Der kan da godt være nogle fruer, for hvem det er meget vigtigt at spise med sølvtøjet ,ellers for de ingen ernæring, simpelthen, så kan det godt være, det er der ydelsen ligger. At man går ind en gang om ugen og hjælper dem med at få pudset det sølvtøj."

(Josephine, visitator)->

- 
- ”Deres forventninger har ikke indflydelse på min visitation. I det øjeblik at deres forventninger eller borgerens pres... får mig til at visitere anderledes end det der står i min kommunes kvalitetsstandarder, så gør jeg ikke mit job ordentligt.”

(Jon, visitator) =>

---

”Det er jo egentlig også utroligt at de [visitatorerne] ikke kan fatte det. De ældre er jo ikke blevet bedre fra år til år.”

(Ulla, kommunal hjemmehjælper) ≤-

- 
- ”Der er så mange gamle, garvede hjemmehjælpere, der sidder i hjemmeplejen, som helt klart har den holdning, at når den ældre er over 80 år...så er det da deres alder, der er afgørende for, om de skal have ældrepleje.”

(Anne, visitator) =>

---

”Det er tilgangen, det er simpelthen de første to sekunder du står uden for døren og ringer på klokken. Fordi hvis du lige får etableret kontakten, så er det sagt. Det er det med at komme ind og være ydmyg. Have respekt og en vis ydmyghed. Du træder ind over andre folks tærskel. Det kan godt være jeg har en seddel med, men jeg vil gerne have du fortæller mig, hvad du gerne vil have lavet i dag., Hvordan dit hus skal se ud når jeg går. Også kommer det som regel af sig selv.”

(Sanne, privat hjemmehjælper) <=

---

”Og så kom jeg så herved. Og der synes jeg at jeg har haft det meget godt. Jeg er faldet hurtigt til. Og jeg synes jeg har det godt. Jeg kan ikke gå hen og få det bedre nogen steder....Jeg tror det var fordi jeg kom ind under regelmæssige forhold. Det hele det går jo som aftalt og det tror jeg har meget at sige.”

(Kamile, plejeboligbeboer) ≤

---

”Jeg tror også det kan virke voldsomt på pårørende at komme og se at sengen står der, og toiletstol og bækken og lift. At alt det er derinde. Kørestol... Jamen, hvis man kommer som pårørende og ikke lige er forberedt på at mor og far får så meget hjælp, og så kommer man bare ind i den stue. Det ville da virke voldsomt på mig, hvis det var mine forældre. At det er mine forældre. Og derfor bliver det også godt hvis vi får en stue, som vi kan køre forældrene ind i.

(Signe, plejeboligmedarbejder) ≤-

---

”Der er en tendens til at dem der er dårligst og kan mindst selv, at de vælger hjemmeplejen. Mens det er de gode, selvhjulpne borgere, der primært vælger de private. Det er noget med: Jamen, så er jeg jo lidt inde i kommunens trygge hænder, hvis nu det skulle gå galt.”

(Josephine, visitator) 

- 
- "Det er vist et ret stort selskab, men det var en ren tilfældighed, at vi fik fat i dem."

(Michael, privat hjemmehjælpsmodtager) ≤