

## Ansvarsforflygtigelse og amatørisme giver dårlige forhold på plejehjem.

København September 2015

Vi ønsker at bringe vores erfaringer fra Rosenborgcentrets Bruger-Pårørende Råd til jeres opmærksomhed som et eksempel på, hvordan en plejehjemsledelse kan tilsidesætte kommunens krav og bestemmelser i praksis, undergrave et repræsentativt samarbejde og derved forhindre de pårørende i at blive en egentlig ressource for systemet.

Vores ærinde drejer sig ikke om os selv, men om at vi – på baggrund af vores egne oplevelser – er voldsomt bekymrede for de svageste ældres tryghed og plejebehov.

Vi ved alle, at langt de fleste plejehjemsbeboere ikke er i stand til at give adekvat udtryk for hverken egne eller andre beboeres komplekse plejebehov. Hvis man alene vurderer kvaliteten af et plejehjems ydelser ved at måle på beboernes tilfredshed, som det sker i dag, får man derfor et forkert billede.

Det er uundgåeligt, at de pårørende må blive talerør for de svageste beboere på plejehjemmene, og at de kommer til at fungere som beboernes stedfortrædere i den demokratiske dialog snarere end som en gruppe, der taler på egne vegne.

Denne meget væsentlige skelnen er dårligt forstået og sjældent anerkendt.

I de selvejende institutioner er bestyrelsen ultimativt ansvarlig for kvaliteten af beboernes pleje.

En af de mest effektive måder at styrke plejehjemssektoren på, vil være at sikre, at bestyrelsesmedlemmerne kvalificerer sig til deres rolle i kraft af relevante kompetencer og en høj grad af professionel erfaring, samt et levende engagement i institutionens daglige arbejde. I dag findes der særlige uddannelser for bestyrelsesmedlemmer. Bestyrelser som er selvsupplerende og selvtilfredse, og hvis kendskab til dagligdagen på plejehjem er begrænset bør snarest muligt erstattes af andre og mere moderne ledelsesformer.

På Christiansborg er det besluttet at halvere Sundhedsstyrelsens tilsyn med plejehjem. Det vil give endnu større ansvar til de selvejende institutioner, og øge risikoen ved et lukket system, der vurderer sig selv. Hvis der ikke stilles endog meget skærpede krav til professionalismen i bestyrelserne for selvejende institutioner, har vi ingen tillid til, at de kan leve op til politisk udmeldte ambitioner om kvalitetsspleje, brugerinddragelse og demokrati.

Det er på høje tid, at denne essentielle debat om forholdene på de Københavnske plejehjem løftes fra frustrerede pårørende og bringes frem for politikere og presse.

**BAGGRUND.** Ved valgmødet for pårørenderepræsentanter på Rosenborgcentret i oktober 2013 blev problemer med plejen igen formuleret. Der blev talt om omfattende omsorgssvigt. De pårørende stillede sig derfor skeptiske over for resultaterne af Epinions tilfredshedsundersøgelser. Det præciseredes allerede ved dette møde, at problemerne var systemiske og administrative snarere end et personaleproblem, samt at det var bydende nødvendigt at behandle dem som sådan.

At der var - og stadig er - væsentlige problemer med plejen "på gulvet" på Rosenborgcentret understreges af de dårligere resultater i kommunens tilsynsrapporter, senest det uanmeldte tilsyn i April 2015, hvor kvaliteten fortsat var dalende. Det er tankevækkende, at mangler i personalets anvendelse af plejeplaner kan undgå den daglige ledelses opmærksomhed.

I oktober 2014 gennemførtes der igen valg af pårørenderepræsentanter til Bruger-Pårørende Rådet ved Rosenborgcentret. To dage senere nedlagde bestyrelsesformand Lars Fabricius og forstander Gitte Jeppesen ensidigt Bruger-Pårørende Rådet. Nedlæggelsen af BPR syntes motiveret af ønsket om at få en engageret gruppe pårørende til "at forsvinde", samt afvisningen af de pårørendes fortsatte forespørgsler omkring de manglende, obligatoriske, skriftlige "instrukser", der danner basis for kommunens kontrakt med plejehjemmet.

**STATUS SEPTEMBER 2015.** Vi har igennem 18 måneder forsøgt at komme i konstruktiv dialog med Rosenborgcentrets ledelse om problemer i kvaliteten af den pleje centret yder især de svageste af beboerne. Det har været en arbejds- og tidskrævende proces, der desværre slet ikke har ført til det, vi håbede at opnå.

Den 22. april 2015 mødtes de pårørende fra det nedlagte Bruger-Pårørende Råd med Rosenborgcentrets bestyrelse for at afklare de pårørendes klagepunkter og hele forløbet. Mødet med bestyrelsen nåede et ultimativt højdepunkt af magtarrogance. Det er ufatteligt at opleve en bestyrelsesformand, som finder det "latterligt" at høre på pårørende, som mener deres beboere har været udsat for alvorlig omsorgssvigt, og som hævder, at en del af beboerne dør som følge af sult og tørst.

Efter mødet modtog vi et "beslutningsreferat". Vi må konstatere at referatet (der for øvrigt ikke indeholder nogen beslutninger) i så ringe grad reflekterer vores oplevelse af mødet, at vi ikke kan godtage det.

Vi er specielt uforstående overfor udsagnet om vores "manglende legitimitet" som interessegruppe.

Referatet fortsætter den manipulerende og intrigerende, ofte usande referatskrivning, vi har oplevet gennem de seneste mange måneder. Vi antager, at formålet er at give kommunen et indtryk af, at problemerne er mindre, end de forekommer os.

Alle officielle udtalelser fra kommunens side understreger nødvendigheden af at uddybe samarbejdet med de pårørende for at inddrage dem mere aktivt i plejen af ældre på plejehjem. Dette er imidlertid kun muligt, hvis de pårørendes erfaringer accepteres som fulgyldige og tages alvorligt. Vi har dokumenteret at mange, mange pårørende oplever dialogen med plejehjemmets personale og ledelse som at slå i en dyne.

Det uafklarede forhold til de pårørendes rolle og erfaringer med plejehjemmets ydelser er lysende illustreret ved det faktum, at en ledelse simpelthen kan vælge at afvise gyldigheden af de pårørendes observationer som enkeltstående, uheldige tilfælde, og kan vælge at se bort fra disse problemer - selv efter at de er blevet udførligt dokumenteret. De pårørende oplever ofte at blive betragtet som kværlanter ved gentagne klager.

På grund af vores ovennævnte skepsis over for Epinions tilfredshedsundersøgelser, gennemførte vi i vinteren 2014 en pårørendeundersøgelse 'Rosenborgcentret - Set med Andre Øjne' (25 Februar 2014). Den dokumenterede netop, at uformåenheden til at løse problemer og undgå, at de sker igen og igen, er et væsentligt klagepunkt.

At det ikke kun er Rosenborgcentret, der har disse problemer, kan hverken vi eller Københavns kommune undgå at være opmærksom på.

Ifølge Adm. Direktør Katja Kayser er Københavns Kommunes mål, at de pårørende skal **have vished** for at professionelle tager sig af de plejeopgaver, man ikke selv kan påtage sig. Hun skriver:

*De pårørende bliver et fokus område i vores kommende ældrepolitik. Det handler blandt andet om, at man som pårørende skal have mulighed for at hjælpe og støtte den ældre, men samtidig skal man have vished for, at de professionelle løser de opgaver, man ikke selv kan påtage sig. (Leder artikel i Indblik 3/2014)*

Denne vished er imidlertid ikke et givet forhold. Vi føler, at ledelsen på Rosenborgcentret har fejlet stort på mange fronter. Vi ser os derfor nødsaget til at forfølge diskussionen i et langt mere offentligt forum.

# Å B E N T B R E V

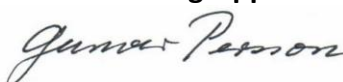


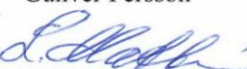
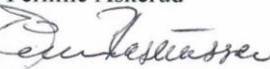

Der er meget, der gør det vanskeligt at efterleve kommunens forventninger til de pårørende, men et udgangspunkt ville være, at man bliver taget alvorligt. Det er aldeles nødvendigt at kommunen ser på, hvordan de pårørendes indflydelse kan styrkes strukturelt og bidrage til plejehjemsbeboernes større tryghed.

- Vi finder det passerende i direkte modstrid med den fra Københavns kommunes Sundheds- og omsorgsudvalg formulerede "Pårørendepolitik for ældreplejen" og "Minimumskriterier for hverdagsdemokrati".
- Vi forventer, at en bestyrelse lever op til sit ansvar og sikrer anstændighed i behandlingen af de svageste beboeres pårørende - vi er disse beboeres stemme.
- Vi forventer således, at Københavns kommune lever op til sit ansvar som driftsherre og offentlig leverandør af sundhedsfaglig behandling og pleje i et brugerdemokratisk regi ved at sikre, at disse institutioner og deres bestyrelser opererer med kompetence efter professionelle standarder.
- Vi forventer også, at Københavns kommune - i tråd med sine visioner om tryghed og medborgerskab - sikrer at pårørende som indirekte brugere kan få indflydelse i demokratiet på Københavns kommunes plejehjem.

Efter tiltrædelse af såvel en ny minister som en ny områdeleder håber vi atter at kunne indgå i en konstruktiv debat om disse væsentlige emner. Vi stiller os derfor meget gerne til rådighed for at uddybe vores synspunkter både om forholdene på Rosenborgcentret og om problemerne omkring brugerdemokrati og inddragelse af pårørende.

Med venlig hilsen

## Pårørendegruppen ved Rosenborgcentret

 Gunver Persson	 Pernille Askerud	 Ellen Margrethe Pedersen
 Lillian Mattissen	 Eivor Rasmussen	 Hanne Fischer