

Interviewundersøgelse – Huset Nyvang.

Randers Kommune

Sundhed, kultur og omsorg

Juni 2020

Opsamlende rapport vedr. Interviewundersøgelse af Huset Nyvang juni 2020.

Indledning

Huset Nyvang har været igennem en række udfordringer og en stor udvikling siden opstarten, og derfor er der fra forvaltningens side taget initiativ til at kortlægge og gøre status for, hvordan hverdagsliv og arbejdsliv opleves af beboere, pårørende og medarbejdere via en række interviews. På baggrund af disse interviews, planlægges en række målrettede indsatser.

Metode

Der er gennemført interviews ud fra en interviewguide med overordnede åbne, strukturerede spørgsmål. Der har været foretaget følgende interviews:

- 2 lederinterviews – af interne konsulenter
- 49 medarbejderinterviews – af interne konsulenter
- 27 pårørendeinterviews – af eksterne konsulenter
- 6 beboer interviews – af intern konsulent

Der har været gennemført 84 interviews i alt og alle pårørende og medarbejdere har haft mulighed for at deltage; 8 pårørende ønskede ikke at deltage (COVID-19/ikke ønske om at deltage), og 6 medarbejdere deltog ikke grundet sygdom eller manglende tilbagemelding på referatet. Der har deltaget 6 beboere, som er vurderet habile og repræsentativ for gruppen.

Interviews har varet ½ time og spørgsmålene var udformet som åbne spørgsmål, således at de adspurgte har haft mulighed for at svare på fastlagte emner, og samtidig fortælle det, som især har haft betydning for den enkelte at få sagt. Det er tilstræbt at få afdækket de interviewedes egne oplevelser og egne holdninger. Referatet er godkendt af den interviewede efterfølgende, og svarene er derefter behandlet anonymt.

Konklusion og opsamling er dannet ud fra de mønstre og tendenser, som er blevet synlige i efterbehandlingen.

Der er spurgt ind til følgende emner semistrukturerede spørgsmål i interviewguiden:

- Forventninger
- Kulturen
- Ønsker til udvikling
- Faglighed
- Samarbejde og tillid
- Egne oplevelser – Det åbne spørgsmål

I efterbehandlingen gav det anledning til at kategorisere indenfor følgende overskrifter:

- Generelt
- Forventninger
- Dagligdagen
- Struktur
- Planlægning og introduktion
- Borgeren i centrum
- Pårørende samarbejde
- Faglighed og kompetencer
- Mono- og tværfagligt samarbejde
- Ledelse

Konklusion og ønsker

I nedenstående gengives de mønstre/overordnede resultater, som der er fundet "for hver overskrift" ovenfor. Der indledes med generelle udsagn og derefter, hvad der er behov for at arbejde videre med.

Generelt

Der er rigtig mange, der udtrykker stor tilfreds med at interviewene er blevet lavet, at man bliver hørt og den anerkendelse, som ligger i det.

Størstedelen af beboerne er glade og tilfredse med at bo på Huset Nyvang og kun enkelte er utrygge og kede af at være der.

Mange er enige om, at Huset Nyvang er godt på vej i processen, men at der er fortsat også noget at arbejde med. Langt de fleste oplever, at der er kommet mere styr på det praktiske og at medarbejderne generelt tager mere ansvar. Mange medarbejdere og ledelsen er entusiastiske omkring at bevise, at det kan fungere på Huset Nyvang. Det samme mønster kan ikke helt gengives for alle vikarer og afløsere, som adskiller sig på dette punkt.

Generelt går alle ud fra, at alle gør deres bedste – og at man ønsker at udføre sit arbejde bedst muligt. For mange pårørende og medarbejdere er samarbejdet blevet bedre, og mange pårørende er trygge ved de medarbejdere, der har været omkring beboerne længe. Mange pårørende oplever at have et godt samarbejde, og føler at medarbejderne gør det, der skal til og overholder aftaler m.v.

Der er og har været et stort forventningspres på Huset Nyvang generelt (forvaltning, ledelse, kolleger, beboere/pårørende, presse, omgivelser) som også er medvirkende til, at der er stor fokus på ikke at gøre noget forkert – men presset kan også betyde, at der bliver ledt efter det, der går "forkert".

Forventninger

Der er behov for en gensidig forventningsafstemning ved både medarbejdere og pårørende i forhold til henholdsvis at arbejde på Huset Nyvang og være pårørende. For medarbejderes vedkommende er det en afklaring af hvilken faglighed der kræves, hvordan det imødekommes i introduktionen og hvilke fremtidsvisioner der er for stedet.

Pårørende har brug for indflytningssamtale og løbende og vedholdende kontakt, så de er inddraget i pårørendes ønsker og behov.

Dagligdagen

Der ønskes et øget fokus på at få en dagligdag med indhold, udover de praktiske opgaver, så livskvalitet kommer på dagsordenen med nærvær, interesse og relationer til hinanden. Der skal findes en balance i behovet for aktiviteter og ro omkring et meningsfuldt hverdagsliv.

Kolleger skal i arbejdsfællesskabet være motiveret for at hjælpe hinanden, have respekt for at de sammen skaber en helhed, og de er afhængige af hinanden. Randers Kommunes værdier skal tales ind i arbejdsopgaverne og i arbejdsfællesskabet; Ordentlighed, udvikling, ligeværdighed, forskellighed, frihed og åbenhed.

Struktur

Der ønskes mere gennemsigtighed omkring valg af organisering, normering og struktur, så det giver mening for medarbejdere, beboere og pårørende. Forståelse og indsigt kan give en interesse i og mulighed for løbende at kvalificere det, så ledelse og styring er noget mange bidrager til.

Kontinuitet og sammenhæng i beboerforløb og arbejdsopgaver er efterspurgt og ønsket og skal kvalificeres.

Planlægning og introduktion

Den nuværende måde at planlægge på skal forstås af flere, så medarbejdere og pårørende kan forstå vilkår og mening. Flere mener at det kæver indsigt i praksis, beboere, medarbejderkompetencer og arbejdsopgaver at lave en hensigtsmæssig planlægning.

Det ønskes at introduktionen skal være systematisk og målrettet og kvalificere til det kvalitetsniveau, som ønskes på Huset Nyvang, så den enkelte medarbejder ikke er i tvivl om hvad der forventes. En introduktion udvikler sig til en fastholdelse og langsigtet sikring af både faglig kvalitet og trivsel.

Borgeren i centrum

Der skal arbejdes på en fælles forståelse af hvad "Borgeren i centrum" betyder, så der arbejdes efter fælles mål og værdier. Det efterspørges, at balancen mellem praktiske opgaver og aktiviteter skal flere være i stand til at handle på, med afsæt i livshistorie og faglig vurdering. De mange fagligheder og beboere og pårørendes indsigt skal bruges, som en mulighed for at få de mange perspektiver, så der udformes kvalificerede mål og handleplaner for beboerne.

Der ønskes et målrettet fokus på at arbejde med at skabe relationer, og tydeliggøre hvilken betydning det har, sammen med faglig viden og indsigt, så alle oplever at have de nødvendige værktøjer til at løse opgaverne.

Pårørende samarbejdet

Samarbejdet med pårørende skal have højere prioritet, og de fleste skal introduceres til samarbejdets betydning. Pårørende ønsker, at medarbejderne skaber tryghed, fagligt fortæller om hverdagslivet, skal være opsøgende og serviceminded, hvilket vil kræve, at medarbejderne har engagement, indsigt og en nødvendig basal demensfaglig viden. Medarbejdere skal tænke pårørende ind, som en nødvendig forudsætning for at beboerne har det godt, og en måde at få deres eget faglige arbejde kvalificeret. Der er brug for at drøfte kontaktpersonordningen og hvordan den skal fungere, så der er en fælles forståelse af opgaven.

Faglighed og kompetencer

Der opleves en stor kompleksitet i opgaveløsningen hos personer med demens, og det kræver uddannelse og demensfaglig viden, færdigheder og handlekompetencer. Pårørende har brug for at kunne forstå deres pårørende, og denne forståelse skal de hjælpes til at få fra medarbejdere, hvilket medarbejderne skal være bevidste om at give faglig viden videre til pårørende. Der er et behov for at være i dialog med pårørende om rammen for arbejdet med personer med demens, ex. magtanvendelse, pædagogik, tilgange, hvad vi kan og må.

De opgaver som skal løses skal tildeles medarbejdere, således man er sikker på, at de har de kompetencer, som forudsætter at man løser opgaven på det ønskede niveau og med den ønskede kvalitet.

Der skal være indsigt i og blik på hvilke kompetencer de forskellige medarbejdere har (kompetenceoversigt), så man ved til hvem opgaverne skal gives, og hvem der kan løse dem. Der er et ønske om, at ledelsen har blik for at bruge alles gejst, interesse, erfaring m.m., så de vokser i jobbet, og får arbejdsglæde til gavn for udviklingen.

Mono- og tværfagligt samarbejde

I det tværfaglige samarbejde skal alle fagligheder inddrages, så alle kan arbejde hen mod et fælles mål. En forudsætning for at arbejde tværfagligt er en sikker monofaglig identitet, hvilket giver en bevidsthed om, hvornår man har brug for hjælp fra kolleger. Et forslag/ønske kan være tværfaglige møder (DTR) i en tilpasset struktur, som er afprøvet i organisationen. Og samtidig et ønske og behov for møder mere generelt til at understøtte fælles mål, handlinger og kompetence udvikling.

Der er en oplevelse af et fagligt hierarki, som der skal arbejdes med, og det kan imødekommes af anerkendelse, relationer og fokus på en fælles opgaveløsning, hvor alle bidrager og er nødvendige.

Ledelse

Der efterspørges retning, fælles mål, anerkendelse, ros/feedback og synlig ledelse. Eventuelt synlig ledelse i betydningen tydelig ledelse, således man ikke er tvivl om værdier, handling og vilkår. Dette som en forudsætning for at den enkelte kan træffe kvalificerede beslutninger i opgaveløsningen. Ledelse skal bedrives af mange og retning og opfølgning skal sættes af centerledelse og områdeledelse.

Lederen skal være bevidst om de uddelegerede ledelsesopgaver, kvalitet, justering, opfølgning og udvikling. Ledelse foregår på mange planer, og ud fra en given retning og et værdisæt, skal alle kunne træffe kvalificerede beslutninger.

Perspektivering.

Huset Nyvang har været igennem en række udfordringer og en stor udvikling siden opstarten, og derfor er der fra forvaltningens side taget initiativ til at kortlægge og gøre status for, hvordan hverdagsliv og arbejdsliv opleves af beboere, pårørende og medarbejdere via en række interviews. Interviewene viser, at Huset Nyvang er kommet et godt stykke vej i forhold til at skabe gode rammer for beboerne på Huset Nyvang. Ligeledes at der er arbejdet på at skabe mere strukturerede rammer for medarbejderne. Interviewene viser samtidig at der fortsat er behov for at arbejde videre med de initiativer, der allerede er iværksat og nye, som er i støbeskeen allerede. På baggrund af rapporten vil der bliver udarbejdet en handleplan, som fokuserer på de vigtigste indsatser i den nærmeste fremtid.

