



Er der kvalitet i kriser?

Plejhjemssagen i Randers set fra et ledelsesperspektiv

Plejehjemssagen i Randers

Dokumentaren ”*Plejehjem bag facaden*” på TV2, 2020 - viser borgere, der modtager uacceptabel pleje på specialiseret demensplejecenter.

- ÅRHUS – ELSE (DER HANG I EN SELE; BLESKIFT)
- RANDERS – NILS (BLE OG NEDLADENDE KOMMUNIKATION)

→ Tillidsbrud for borgere, pårørende og politikere.

→ Ledere og medarbejderne påvirkes af situationen

Huset Nyvang

- Indviet i 2018
- Specialiseret demensplejecenter
- 60 plejeboliger
- Vundet pris for landets bedste sundhedsbyggeri

Hvorfor opstod krisen?

- Store forventninger til det nye specialiserede demensplejecenter
- Driftsmæssige vilkår
- Manglende kompetencer og rekrutteringsudfordringer



Hvad kan vi lære af krisen?

- Give processerne længere tid, trods forventningspres
- Mere kommunikation på alle niveauer – forventningsafstemning
- Ledelse ekstremt tæt på og på alle niveauer – når der er røde lamper, der blinker
- Mediernes påvirkning og skandalernes liv

Der er ikke kvalitet i kriser – men ja – vi kan lære af dem !

Forventningspres

- Politikere
- Borgere
- Pårørende
- Medarbejdere
- Ledere

Kunne krisen være forebygget?

Opsamlende:

- Der blev målt og holdt øje med forskellige parametre – som viste krisetegn – og der blev arbejdet med kvalitet ift. at forebygge krisen.
- Men der var også vilkår omkring indflytning, hastighed og forventningspres, som spændte ben for systematisk arbejde med kvalitet.
- Vi kunne have været mere på forkant med forventningsafstemning, kommunikation til borgere, pårørende og politikere – OG ledelse tæt på
- Opmærksomhed blev flyttet til medierne og håndtering heraf fremfor sikring af kvalitet og drift på stedet.

Vi kan forebygge/reducere risiko – risikoanalyse ift.

- Kommunikation ift. forventningspres og driftsmæssige vilkår m.v./lad dig ikke presse mere end godt er.
- Kommunikation ift. røde lamper (byråd, beboere/pårørende m.v.)
- Systematisk arbejde med kvalitet ift. risikoanalysen
- Tage risikoanalysen alvorligt – ikke blive for positive/"det går nok"
- Ledelse tæt på – når der er risikobetonede lamper, der blinker

Arbejdet med kvalitet

- Værdighedsmodel
- Personcentreret omsorg
- Ledelsesinformation
- Tilsyn