



Socialudvalget
Folketinget
Christiansborg
1240 København K.

Dato: Maj 2008
Sagsnr: 07/004498 /AHA

Ældreomsorg – holdninger, omgangstone & etik. Ny publikation fra ÆldreForum

Ældreomsorgen i Danmark skal bidrage til at skabe sammenhæng i tilværelsen for mennesker, som er afhængige af hjælp til dagligdagens gøremål. Mennesker, der befinder sig i den situation, har krav på at blive mødt med respekt, nærvær og ligeværdighed af omsorgssektorens personale.

Selv om ikke alle forudsætninger for et positivt møde mellem dem, der har brug for hjælp, og dem der yder hjælpen, altid er til stede, forløber samarbejdet og kommunikationen oftest til begge parter tilfredshed.

Med mellemrum dukker der dog i medierne beklagelige eksempler op på respektløs tiltale eller anden uværdig behandling af svækkede ældre, som der naturligvis må reageres hurtigt på. Men også mindre fejl og svigt, der ikke når avisernes forsider, er det vigtigt at være opmærksom på, fordi de både kan krænke de personer, der har brug for en hjælpende hånd, og være udtryk for en uheldig udvikling i personalegruppen og den faglige kultur på stedet.

Det er således vigtigt løbende at sikre en ordentlig adfærd og omgangstone – for den enkelte ældres skyld, for personalets skyld og for det omdømme, som er en forudsætning for på længere sigt at opretholde en velfungerende omsorgssektor.

Med denne publikation ønsker ÆldreForum derfor at bidrage med inspiration til, at ledere og medarbejdere på det enkelte plejecenter ser ind ad egne vinduer, drøfter holdninger og menneskesyn, og hvordan dette udmønter sig i omgangstonen og relationerne mellem personale og plejemedtagere.

Publikationen giver indblik i nogle af omsorgsarbejdets udfordringer og problemstillinger og videregiver inspiration og idéer, der både kan bidrage til at styrke kvaliteten og arbejdsklimaet. Fagpersoner med særlig viden om og indsigt i ældresektoren opridser således en række problemstillinger på området og peger samtidig på måder at håndtere dem.

Der bringes desuden uddrag fra samtaler med ledere, medarbejdere og ældre om roller og samspil i ældreplejen.

Samtalerne med ledere og medarbejdere viser bl.a., at mange i denne sektor yder en forbilledlig, engageret og vedholdende indsats, som det er håbet, at andre vil lade sig inspirere af.

Tilsvarende giver samtalerne med svækkede ældre indblik i en hverdag med – for nogles vedkommende meget store – begrænsninger og dermed dyb afhængighed af hjælp. Disse samtaler anskueliggør samtidig hvor afgørende det er for at kunne yde en respektfuld, nærværende og opmærksom hjælp, at hjælperen evner at få øje på mennesket bag skrøbeligheden.

Yderligere eksemplarer af publikationen kan rekvireres ved henvendelse til ÆldreForums sekretariat.

Med venlig hilsen



Povl Riis
Formand for ÆldreForum

Ældreomsorg

– holdninger,
omgangstone & etik



ÆLDRE
FORUM



ÆldreForum er et uafhængigt råd, oprettet under Velfærdsministeriet, som skal følge og vurdere ældres vilkår i samfundet på alle ældrelivets områder. Rådet skal desuden bidrage til at synliggøre ældres ressourcer og til at nuancere billedet af ældre og det at blive ældre.

ÆldreForum udsender løbende publikationer med information, inspiration og debatskabende stof om ældretilværelsen, initierer forskning og arrangerer konferencer m.m.

Rådet inddrager forskere, administratører, fagpersoner og organisationer samt kommuner og ældreråd m.fl. i rådsarbejdet.

Bagest i denne publikation findes en oversigt over ÆldreForums udgivelser, der kan rekvireres vederlagsfrit.

Udgivet af ÆldreForum, april 2008

Design: DanChristensenDesign MDD

Fotos:

Publikationen indeholder gengivelser af tre figurer af billedhuggeren Hanne Varming, fotografere af Henrik Bjerregrav.

Forside: *Amalie med hjemmehjælper*, bronzefigur, 1998.

Side 60: *Kone med stok*, bronzefigur, 1971.

Side 103: *Fru Agger*, lerfigur, 1970.

Øvrige fotos: Heidi Lundsgaard

Tryk: Tryk Team Svendborg A/S

ISBN 978-87-90651-08-4

Forord

Med denne publikation omsætter ÆldreForum et længe ønsket initiativ til virkelighed: at beskrive og kommentere den offentlige ældreomsorgs ikke-materielle kvalitet, dvs. de professionelle yderes holdninger, adfærd, sprogbrug og etik, i mødet med omsorgskrævende ældre, og de kvalitetsforbedringer, som er i gang inden for de sociale uddannelser, og i institutionernes dagligdag.

Som bidragydere ved den grundlæggende temadag om emnet har ÆldreForum fået stor hjælp af konsulenter og forskere, der har arbejdet overordnet med ældreomsorgens medmenneskelige principper, som de afspejles i daglige omsorgs- og plejesituationer. For disse helt nødvendige bidrag i mundtlig og skriftlig form udtrykker ÆldreForum sin store tak.

Som projektion af de overordnede analyser til dagens sociale virkelighed indeholder bogen uddrag af dybtgående interviews med beboere, medarbejdere og ledere på danske plejehjem, valgt repræsentativt ud med hensyn til geografi og beboernes svækkelsesgrad. Der er således ikke anvendt en rent videnskabelig analysemetode, og ej heller en kunstnerisk, som fx beskrevet af den franske forfatter Zola som "naturen set gennem et temperament", men snarere som "virkeligheden anskuet gennem et ønske om sandfærdighed".

ÆldreForums hensigt med udgivelsen har været at inspirere og styrke de mange gode viljer i det danske socialvæsen, som forener faglig indsigt og kunnen med en grundlæggende medmenneskelighed.

Povl Riis

Povl Riis,
formand for ÆldreForum
April 2008

” Jeg oplevede det for nogle år siden her. Man hørte dem råbe sådan, fx ”Tager du ikke lige Gurli med herop, når du kommer? Gider du tage hende?”, og så blev der bare råbt gennem hele afdelingen. Det er jo ikke ondt ment. Og når man spørger personalet, så har de slet ikke tænkt over det. Men hvis vi ikke havde fået det stoppet dengang, så kunne det jo godt have udviklet sig. Jeg hører det ikke mere her, men jeg har hørt det tidligere, det må jeg sige.

Forstander Else Magnussen, Provstegaardshjemmet, Odense

” De sætter nøglen i døren, ringer på ... Jeg kan høre det på stemmen. Min kat sidder inde i gangen og så siger de altid: Godmorgen missen ... Så kan jeg høre, om det er Karin eller Anne-lise. Nogle gange ligger jeg og gætter på det og jeg gætter som regel rigtigt ... Sommetider ved jeg det er Janne der kommer, fordi hun har sagt, at hun kommer i morgen tidlig.

Jette, 62 år

” Jeg har selv gjort det, og jeg mener også, at det var mit ansvar at sige fra over for det – for jeg var godt klar over, at dér trådte jeg over grænsen. Det blev bare for meget. Derfor søgte jeg hjælp og sagde: ”Jeg kan simpelt hen ikke holde hende ud. Jeg har det virkelig dårligt med det. Jeg har trådt over grænsen og sagt noget, jeg aldrig skulle have sagt”. Det handler om at mærke sig selv og sige fra: Er det her noget, jeg vil være en del af?

Konstitueret gruppeleder, Sjælland