

Kvalitet er så mange ting

Undersøgelse har vist, at der findes mindst fem forskellige måder at opfatte kvalitet på, hvis man spørger brugere, plejepersonale og visitatorer

Kvalitet er i den grad blevet tidens buzz-ord. Vi skal sikre, måle og reformere kvaliteten. Men hvad består kvalitet egentlig af? Og hvad menes med kvalitet i ældreplejen? SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærdsforskning – har spurgt brugerne af pleje og omsorg, plejepersonale og visitatorer om, hvad de forstår ved begrebet kvalitet i hjemmeplejen og i plejeboligen. Undersøgelsen viser, at ældreplejens tre hovedpersoner har mange bud på, hvad kvalitet er: Det angives som god kvalitet, når brugere behandles individuelt, når alle brugere behandles ens, når brugerens liv forbliver normalt i forhold til det hidtidige liv og i forhold til andre ældre, når brugeren bliver ved med at udvikle sig og så vidt muligt hjælper sig selv, og endelig når brugeren af hjælp og pleje forbliver et uafhængigt individ (Se Figur 1).

Overordnet enighed om kvalitetsbegrebet

Dagens gode nyhed er dog, at plejeburgerne, plejemedarbejderne og visitatorerne

generelt er ganske enige om, hvad der er god kvalitet. Heldigvis da, for hvis de havde positioneret sig i hvert sit kvalitetshjørne, ville der nok være lang vej mod bedre kvalitet i ældreplejen.

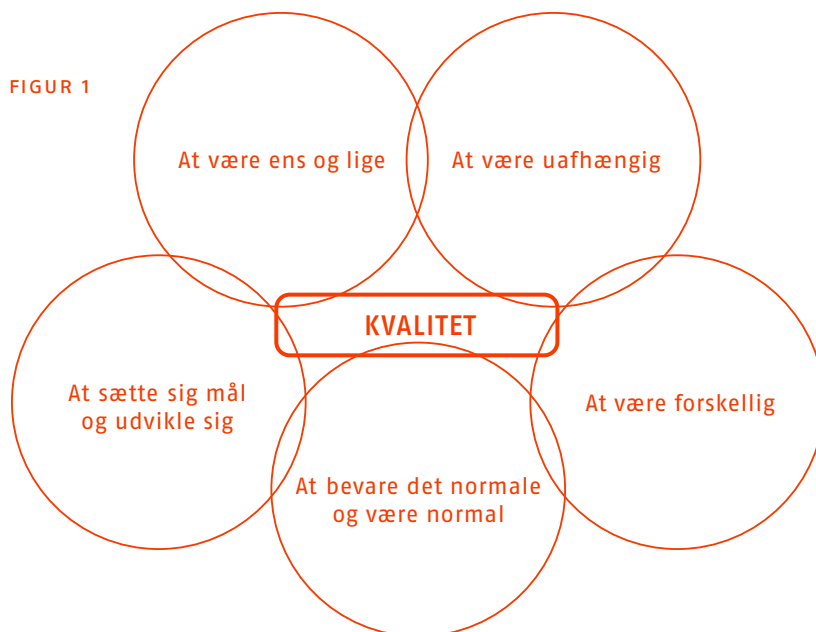
Der er således hele fem måder at se kvalitet på, men der er ikke nødvendigvis nogen af disse kvalitetsblik, som er bedre end andre, eller nogen som kan nedprioriteres. Man kan altså ikke udvælge sig ét kvalitetsbegreb; man skal gerne arbejde med alle kvalitetsbegreber på samme tid.

Forskellen på de fem kvalitetsblik ligger i, at de har hver deres bud på, hvordan man bedst hjælper brugerne. Hvert af de fem kvalitetsblik har også sin helt egen forståelse af, hvem der er bedst til at vurdere behov. Når man – som i det virkelige liv – arbejder med alle fem kvalitetsblik på en og samme tid, opstår der derfor nemt nogle dilemmaer og misforståelser, og de ældre plejeburgerne, plejepersonalet og visitatorerne har tilmed ofte hver deres blik

for, hvad problematikken er i de enkelte kvalitetsblik.

At blive behandlet ens

Kvalitet handler fx om *lige ret*. I dette kvalitetsblik skal man som borger helst behandles lige og have samme rettigheder. Har man samme behov som naboen, skal man også have samme hjælp. Hjælpen skal fx ikke afhænge for meget af den enkelte visitators individuelle skøn, og bl.a. derfor har man indført *Fælles sprog*. Plejepersonalet arbejder også ud fra en daglig praksis om, at når der skal skæres lidt i tiden, fx hvis der er sygdom, eller hvis en bruger har brug for mere hjælp, end der er afsat i køreplanen, så skal det ikke være den samme borger, som 'lægger tid' til hver dag. På den måde bliver den justerede tid mere ligeligt fordelt. Men det er op til den enkelte plejemedarbejder at vurdere, hvordan justeringerne skal foregå, og der er sjældent regler for tilbagemelding eller procedurer for fælles læring på dette felt kollegaer imellem.





At blive behandlet forskelligt

Hvis brugerne skal behandles ens, kan det dog være svært også at leve op til kravet om, at hver enkelt skal behandles som et unikt individ. Det individuelle kan være svært at få øje på, når fx *Fælles sprog* standardiserer behovsvurdering og ydelseskategorier for at gøre ydelserne lige for alle. Men det er vigtigt at have øje for det individuelle; at man kan blive *behandlet anderledes end alle andre*. Kvalitet er fx, som den interviewede bruger, Rose beskriver det, at plejepersonalet på det plejehjem hun bor på, kender hende så godt, at de ved, at hun ikke bryder sig om at sidde midt i stuen med en grim plet på blusen. For hendes nabo er en sådan detalje mindre vigtig. Som plejemedarbejder må man derfor ikke køre for meget på rutinen – man skal hver gang overveje den enkelte brugers værdier og ønsker.

God kvalitet er i dette kvalitetsblik også, at personalet begriber, når brugerne har det anderledes i dag end i går – så skal man også behandles anderledes, end man blev det i går. For at kunne leve op til dette kvalitetsmål, må plejemedarbejderen kende sine brugere, hun

må have empati og tage sig tid til at forstå den enkeltes behov. Det er dét, som Marie, der er kommunal hjemmehjælper, forstår ved god kvalitet. Hun vil gerne kunne yde denne empatiske form for omsorg, men det er også en ydelse, hun mener, hun selv må opfinde, for der er ikke tildelt tid til det i visitationen: *Omsorg for mig, det er det dér med at sætte sig ned; hvordan de ældres dag er gået og lige bruge 5-8 minutter på det, ikk'. Og de minutter står ikke skrevet nogle steder, og hvad der ikke er skrevet, det findes ikke.*

At bevare det normale og at forblive normal

Kvalitet kan også handle om normalisering og om at gøre eller være, som man plejer. Hjemmehjælperen skal helst komme på samme tidspunkt, og det skal helst ikke være en afløser. Her består kvaliteten i at *bevare det normale*. Med dette kvalitetsblik skal ældreplejen hjælpe brugeren med at *forblive normal og med at undgå brud i hverdagen*. God kvalitet består fx i, at den ældre bruger på trods af sit behov for hjælp stadig har mulighed for at deltage i de sociale sammenhænge,

Der er mange dagsordener om kvalitet i ældreplejen, og de er til tider i konflikt med hinanden. Kvalitetsarbejdet er derfor ingen let sag, når plejepersonalet, brugerne og visitatorerne hver eneste dag må jonglere med forskellige, men simultane, kvalitetsblik. [Note 1]

Tine Rostgaard er seniorforsker på SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, og har netop afsluttet et forskningsprojekt om kvalitet i ældreplejen med to udgivne forskningsrapporter. (se referencer)

TR@sfi.dk

Som plejemedarbejder må man ikke køre for meget på rutinen – man skal hver gang overveje den enkelte brugers værdier og ønsker

DE 5 KVALITETSBLIK

1

Har man samme behov som naboen, skal man også have samme hjælp

2

Hvis ældre skal behandles ens, kan det være svært også at leve op til kravet om, at den enkelte skal behandles som et unikt individ

3

Det individuelle kan være svært at få øje på, når man standardiserer behov og ydelser

4

Kvalitet kan også handle om normalisering og om at gøre eller være, som man plejer

5

En god hjælp kan også være dér, hvor man svinger vaskekluden for plejeburgeren, selv om hun godt selv kan, så hun kan bruge kræfterne på noget, der er mere væsentligt for hende

som hun tidligere har gjort. Mange ældre mennesker har en forventning om at få et samvær med andre ældre, når de flytter ind i en plejebolig. Reelt fremviser de ældre beboere ofte store ressourceforskelle. De mest funktionsdygtige kan blive slemt skuffede over, at mange af medbeboerne er demente. Men plejeboligen er alligevel baseret på det hyggelige samvær. Beboerne forventes at tage del i fællesskabet og den nye familie, som de andre beboere og plejepersonalet udgør.

Plejeboligmedarbejderen Lisette siger: *Altså, vores beboere har hinanden. Vi er en familie, og sådan er det bare. Så selv om vi ikke lige er der, så har de hinanden og kan lukrere på hinanden uanset hvad. Bare det at der er nogen andre. De er ikke alene.*

At sætte sig mål og udvikle sig

I kontrast til kvalitetsblikket med fokus på at sikre det normale, opfattes det også som god kvalitet, at plejeburgeren flytter sig lidt i forhold til sin normale situation og praksis. Kvalitet handler nemlig også om facilitering; om at brugeren skal hjælpes til at se sine mange potentialer og udvikle sig, evt. tilbage til det niveau, man tidligere har været

på. Visitatoren Karsten siger: *Kvalitet, det må da være, at vi får bragt borgerne tilbage på det niveau, hvor de vil kunne klare tingene selv.* Men visitatorerne oplever en vis tøven over for denne tilgang hos nogle plejemedarbejdere. Når vi i interviewene spørger plejemedarbejderne, er de grundlæggende enige i, at det er rigtigt at forvente noget af brugeren, fx at han eller hun deltager i hjælp-til-selvhjælp. Men nogle medarbejdere giver ganske rigtigt også udtryk for tvivl om, hvorvidt man vitterlig fortsat kan udvikle sig som gammel, eller om det at blive gammel automatisk fører til et større behov for hjælp.

Plejemedarbejdernes tilbageholdenhed kan dog også skyldes, at princippet om hjælp-til-selvhjælp i bund og grund er et krav til brugerne om selv at deltage. Man hjælper på denne måde ved ikke at hjælpe. Plejemedarbejderen er den, der skal formidle dette krav på en legitim måde. Denne tilgang må helst ikke opfattes som en afvisning, sådan som Hans, der bruger hjemmehjælp, giver udtryk for: *En gang, da jeg bad dem at tørre vindueskarmen af, så sagde hun, at det kunne jeg gøre selv. Det var for frækt.*

Tiden er også væsentlig; det vil ofte

tage længere tid for plejeburgeren selv at svinge vaskekluden, og det kan i en presset hverdag være fristende for plejemedarbejderen at overtage opgaven, hvis man ved, at den næste bruger venter. En god hjælp kan også være dér, hvor man svinger vaskekluden for plejeburgeren, selv om hun godt selv kan, så hun kan bruge kræfterne på noget, der for hende er mere væsentligt.

At være uafhængig

Det sidste kvalitetsblik handler om *autonomi*; om at være uafhængig. Her skal den gode hjælp sørge for, at brugeren i videst muligt omfang kan leve selvstændigt og ikke være afhængig af hjemmeplejen eller plejeboligorganisationen. Det frie valg af hjemmehjælper er højst centralt for dette kvalitetsblik. Her er serviceperspektivet det fremmeste kvalitetsprincip. Brugeren tilbydes, hvad der fremstår som et simpelt valg mellem en privat og en offentlig leverandør, og han eller hun forventes at være i stand til at træffe sit valg som en bevidst kunde ved at overveje forskellen i kvalitet.

Brugernes egne plejevalg kan bruges til at evaluere plejeverandørerne. Ved deres valg peger brugerne på leveran-

ER DU RAR AT LÆGGE LUPPEN VÆK, MENS JEG SKÆRER KAGEN INGER? OGSÅ LINEALEN GUNNAR, JEG BLIVER SÅ NERVØS...



Ens behandling betyder ikke, at alle skal have nøjagtigt det samme. Man skal have øje for det individuelle behov

dører af god kvalitet, men fravalget viser også, hvilke leverandører der kan trænge til et kvalitetsløft. For lokalpolitikere og lokalforvaltninger udgør sådanne kvalitetsagttagelser en simpel målestok i valget af, hvilke ordninger eller leverandører, der til/fravælges. En udbredt praksis er derfor at bruge statistikken over valgte leverandører til at vurdere, hvem der yder højest kvalitet. Kvalitetsbetragtninger bliver på den måde i højere grad baseret på brugervurderinger end på professionelle kriterier.

Det kan dog være svært at vælge, og valget kan blive tilfældigt. Som Anja, der er visitator, siger: *Jeg oplever tit, at de ældre borgere synes, det er svært at vælge. "Kan du ikke godt vælge for mig?"*, siger de. Valget er som regel også begrænset. Der er sjældent mange leverandører at vælge mellem, og man bliver en dårlig kunde i butikken, hvis man hele tiden ønsker at bytte. Det er paradoksalt nok ofte netop en fast hjælper, som brugerne udtrykker ønske om, og ikke et fravalg af hjælperen. Sanne, der arbejder som privat hjemmehjælper, mener dog alligevel, at det frie valg formår at frisætte brugerne: De bliver lidt af en arbejdsgiver på den

måde, herre i eget hus: *"Det er mig, der bor her,"* ikk'. *"Det er mig, der er arbejdsgiver,"* ikk'. *"Jeg kan egentlig bestemme noget."*

Plejemedarbejderne bliver også sat lidt fri, i hvert fald inden for den private hjemmepleje, hvor der er mere frihed til selv at organisere sin arbejdsdag end i det offentlige. Mange private plejemedarbejdere oplever dette som positivt. Til gengæld er der også større risiko for, at de må arbejde i isolation uden kollegial sparring, da fx ugentlige møder kan være sparet bort. Og der er risiko for, at de selv må finde en sygeafløser, hvis de bliver syge. De får derfor større personligt ansvar – på godt og ondt. Spørgsmålet er, om en individualisering af ansvaret for at levere omsorg er en langtidsholdbar sikring af et kvalitetsløft?

Kolliderende kvalitetsmål

I den virkelige verden er det ikke muligt at udvælge sig et bestemt par kvalitetsbriller at betragte verden igennem. Når man – som i det virkelige liv – arbejder med alle fem kvalitetsblik på en og samme tid, opstår der derfor nemt nogle dilemmaer og misforståelser, og

plejeburgerne, plejepersonalet og visitatorerne har tilmed ofte hvert deres blik for, hvad der er problematikken i de enkelte kvalitetsblik. Der er derfor mange dagsordener om kvalitet, man som medarbejder i visitationen og i udførerleddet bør være opmærksom på, og brugerne må også forholde sig til en række kvalitetsmål, som til tider er i konflikt med hinanden.

Kvalitetsarbejdet er derfor ingen let sag, og det er en tilbagevendende udfordring at formå i hverdagen at prioritere og styre uden om sammenstød mellem de forskellige, men samtidige, kvalitetsblik.

Referencer

Rostgaard, Tine (2007). *Begreber om kvalitet i ældreplejen – Temaer, roller og relationer*. København: SFI.

Rostgaard, T. og Thorgaard, C. (2007) God kvalitet i ældreplejen. Sådan vægter de ældre, plejepersonale og visitatorer. København: SFI.

Rapporterne kan downloades på www.sfi.dk.

Note 1

Artiklen er trykt i en anden udgave i *Alderens Nye Sider* november 2007, udgivet af Videnscenter på Ældreområdet.