

## NOTAT

Dato: 11. maj 2020

Til:

# Redegørelse om håndtering af situationen med COVID-19 i Den Sociale Virksomhed

Den aktuelle situation med COVID-19 indebærer ekstra udfordringer for børn og voksne i socialt udsatte situationer og for mennesker med handicap. Det gælder også borgere på de specialiserede tilbud i Den Sociale Virksomhed (DSV).

Krisen har betydet store forandringer i hverdagen for den enkelte borger, men også for medarbejdere og ledelser på tilbuddene. Det har krævet en stor indsats at omlægge hverdagen på tilbuddene som følge af nedlukningen af samfundet. Håndteringen har indtil videre betydet, at der IKKE er konstateret smitte hos de borgere, som DSV tager sig af.

I dette notat redegør vi for, hvordan situationen er blevet håndteret i DSV, herunder hvilke konsekvenser den har haft for borgerne og de pårørende, og hvilke udfordringer vi står overfor i forbindelse med genåbning af samfund og tilbud.

## Kriseledelsen i DSV

DSVs direktør Søren Bech har gennem hele forløbet deltaget i det fælles regionale kriseberedskab.

Umiddelbart efter, at krisen brød ud i midten af marts, blev der etableret et kriseberedskab i DSV bestående af direktionen og en række konsulenter fra fællesadministrationen, som tilsammen dækker en bred faglig vifte af kompetencer.

Beredskabet har mødtes dagligt på Skype og drøftet og koordineret opgaver relateret til COVID-19.

I de første uger frem til påske holdt direktionen tre gange ugentligt Skypemøder med lederne af de 19 tilbud i DSV, hvor også beredskabsgruppen har deltaget. Efter påske blev kadencen sat ned til to gange om ugen.

De enkelte tilbud har organiseret deres beredskab lidt forskelligt blandt andet afhængigt af tilbuddets størrelse og antallet af matrikler.

Socialdirektørerne i de fem regioner har holdt ugentligt møder, hvor man har udvekslet viden og erfaringer. Der er aftalt en fælles håndtering af de økonomiske konsekvenser af krisen.

Mængden af COVID-19-relaterede bekendtgørelser, retningslinjer og vejledninger har været og er fortsat overvældende, blandt andet fordi vi i DSV skal forholde os til både sundhedsområdet og socialområdet, der sorterer under hvert sit ministerium. Det blev derfor fra starten besluttet at udarbejde én fælles vejledning til tilbuddene, som DSVs fællesadministration løbende opdaterer med alle nødvendige informationer om håndtering af Coronarelaterede problemstillinger på såvel det social- som det sundhedsfaglige område.

I hele forløbet er der dagligt blevet sendt en orienteringsmail til tilbuddene, hvori der bliver givet relevant information og orienteret om beslutninger. Indholdet af mailen er også gjort tilgængeligt på virksomhedens fælles intranet.

## Omlægning af hverdagen

Coronakrisen har haft stor betydning for den enkelte borgers dagligdag.

### Besøgsrestriktioner

Fra starten af nedlukningen af samfundet blev der indført besøgsrestriktioner, som har betydet, at borgere på tilbuddene ikke har kunnet få besøg af pårørende – og ej heller selv har kunnet besøge venner og familie. Tilbuddene har dog gennem hele perioden haft mulighed for at dispensere for reglerne i de kritiske situationer, hvor -besøg har haft afgørende betydning for en borgers mentale helbred. Besøg er i disse tilfælde blevet gennemført udendørs og med overholdelse af de sundhedsfaglige regler om afstand og god hygiejne.

På børneområdet kom der omkring påske en opblødning af restriktionerne, så det igen blev muligt for forældre at besøge deres børn.

Der er nu åbnet for en mindre restriktiv tilgang til besøg. Vi afventer dog fortsat ændringen af bekendtgørelsen fra Social- og Indenrigsministeriet og vejledning om de konkrete rammer for besøg; og der er stadig langt til den hverdag, som borgerne er vant til at have med besøg af pårørende og venner.

Besøgsrestriktionerne udgør et dilemma, som har fyldt meget på de enkelte tilbud. Det er en vanskelig balancen på den ene side at undgå smitte af en i forvejen sårbar gruppe og på den anden side at håndtere et stort savn, utryghed og manglende evne til at forstå, hvorfor forældre og andre relationer pludselig ikke kommer på besøg, eller hvorfor beboeren ikke længere selv må komme på besøg.

Besøgsrestriktionerne har betydet, at den digitale kommunikation er blevet intensiveret. Der er blevet gjort flittigt brug af for eksempel Skype, Facetime og Messenger, og der er i øget omfang blevet udvekslet billeder og videoer mellem beboerne og de pårørende.

### **Øgede krav til hygiejne og afstand**

Ligesom den øvrige befolkning har borgerne på DSV's tilbud også skullet vænne sig til en hverdag med nye krav til rengøring og hygiejne og til at holde fysisk afstand. Tilbuddene har med forskellige pædagogiske greb forsøgt at inddrage borgerne mest muligt i for eksempel øget rengøring. Det skærpede hygiejnekrav har også betydet, at man mange steder er gået fra fællesspisning til at spise i egen bolig. Dermed er fællesskabet omkring måltiderne forsvundet, samtidig med at det har krævet flere medarbejderressourcer.

Flere tilbud nævner, at den læring man har fået om hygiejne, er noget man vil tage med sig efter krisen.

### **Lukkede skoler og aktivitetstilbud**

Almindeligvis har alle voksne beboere under pensionsalderen et tilbud om aktivitet eller beskæftigelse i dagtimerne. Det kan enten være i forbindelse med botilbuddet eller i et kommunalt dagtilbud.

Børn og unge, der er tilknyttet DSVs tilbud, går enten i intern skole eller har et eksternt skoletilbud. Alle dagaktiviteter blev i forbindelse med nedlukningen af samfundet sat i bero.

De manglende dagtilbud har sammen med indførelsen af besøgsrestriktioner og afstandsregler skabt behov for at nytænke aktiviteter til at opretholde social kontakt med såvel bofæller som pårørende, skabe tryghed og glæde i hverdagen og forebygge mental mistrivsel og frustration hos de sårbare og udsatte grupper.

Det er forskelligt fra tilbud til tilbud, hvordan man har organiseret 'den nye hverdag' afhængig af målgruppe, fysiske rammer mv. Hos nogle målgrupper har det været afgørende for trivslen at fastholde mest muligt af den velkendte struktur, altså 'mere af det kendte', mens man på andre tilbud har forsøgt at skabe en ny, spændende hverdag ved for eksempel at skabe en stemning af lejrskole.

Alle tilbud har intensiveret brugen af de udendørs faciliteter, og alle er taknemmelige for det gode forårsvejr. Kreativiteten har været stor; som eksempler kan nævnes fællessang fra terrassedøre eller over hækken, leje af sommerhus i landlige omgivelser til daglige udflugter for et lille gruppe beboere, samtaler som 'walk&talk' og ikke mindst udendørs træning i alle afskyninger.

Mange af aktiviteterne vil med fordel kunne fortsættes efter krisen.

### **Borgernes reaktioner på den ændrede hverdag**

Borgerne har generelt udvist forståelse for situationen og på forskellig vis hjulpet hinanden med at overholde for eksempel afstandskrav. Det gælder både på handicaptilbud, på de socialpsykiatriske tilbud, på krisecentre og herberger og på regionens sikrede afdelinger for unge i varetægtssurrogat. Men det betyder ikke, at der ikke har været frustrationer og reaktioner på den ændrede hverdag.

Mange af borgerne på DSV's tilbud har behov for forudsigelighed og genkendelighed i hverdagen. Det betyder, at mange tilbud har oplevet utryghed og frustrationer hos en del borgere.

Det hænger også sammen med et voksende savn af forældre og pårørende. Det har mange steder krævet en stor pædagogisk indsats at hjælpe borgeren med at forstå, hvad COVID-19 er for noget, og hvad det har betydet af ændringer i hverdagen.

For nogle borgere har konsekvenserne af omlægningen af hverdagen medført en mere udadreagerende adfærd, mens andre har isoleret sig mere end ellers.

På de socialpsykiatriske tilbud har man set et ændret og i nogle tilfælde også øget rusmiddelindtag.

Trods frustrationer over den langvarige ændrede hverdag på tilbuddene er der ikke umiddelbart set en stigning i antallet af magtanvendelser i perioden.

## Kommunikation og ledelse

Lederne på alle niveauer i DSV har i de forløbne måneder stået over for en lang række nye udfordringer og dilemmaer, som de har skullet håndtere – ofte meget hurtigt. Det har krævet klar og målrettet kommunikation og handlekraftig ledelse.

### Ledelse i kriseperioden

De 19 tilbud i DSV har organiseret sig forskelligt under COVID-19-perioden, men fælles for alle er, at ledelserne hurtigt og rettidigt etablerede lokale kriseberedskaber. Et fællestræk har også været, at ledelsen har været fysisk til stede på tilbuddet og generelt har stået til rådighed alle ugens dage. Der har været et fast fokus på kerneopgaven.

De lokale ledelser har løbende givet klare udmeldinger til såvel medarbejdere, beboere som pårørende og fastholdt retningslinjer – trods frustrationer og i få tilfælde manglende forståelse fra beboere og pårørende. En ikke-konfronterende og ro-skabende pædagogik er en grundlæggende tilgang til borgerne på DSVs tilbud. Flere ledere har i kriseperioden peget på, en 'ro-skabende' ledelse .

Der er gjort en stor ledelsesmæssig indsats for at sikre, at medarbejdere kender til og efterlever den fælles DSV-vejledning, som omhandler alle detaljer i håndteringen af COVID 19, og som løbende er opdateret.

Omstillingen af tilbuddene har resulteret i, at der indtil videre (medio maj) ikke har været smittede borgere på DSVs tilbud.

### Samarbejdet med pårørende

Tilbuddene har styrket kommunikationen med de pårørende under COVID-19. Det gælder især børnetilbuddene og botilbuddene for voksne (§§ 107 og 108). Der er blevet skruet op for antallet af nyhedsbreve – nogle har udgivet dem dagligt – og der er blevet talt meget i telefon med pårørende.

Samarbejdet med de pårørende har helt overvejende været godt, og langt de fleste har været forstående og konstruktive. Enkelte pårørende har været meget bekymrede og presser

personalet og udfordret rammerne. Tilbud, der har psykologer ansat, har tilbudt (ekstra) samtaler til pårørende.

### **Medarbejderressourcer**

Helt gennemgående melder alle lokale ledelser, at medarbejderne har udvist stort ansvar og megen fleksibilitet i hele forløbet.

De 19 tilbud har meget forskellige målgrupper, og det er derfor forskelligt, hvilke behov og udfordringer der har været i forhold til medarbejderressourcer under krisen.

### *Bemanding af tilbuddene*

Alle dagaktiviteter uden for botilbuddene blev sat i bero i forbindelse med nedlukningen af samfundet. Beboerne på botilbuddene har derfor været hjemme i hele perioden, hvilket har givet behov for brug af ekstra medarbejderressourcer for at kunne opretholde den nye hverdag.

Der er brugt ekstra ressourcer som følge af:

- Flere aktiviteter i mindre grupper eller en-til-en
- Måltider, som nu skal indtages på værelserne
- Mange individuelle hensyn grundet savn, utryghed og usikkerhed
- Øget forældre/pårørendekontakt

En del af de tilbud, der har interne aktivitets- og samværstilbud eller intern skole har valgt at lade medarbejderne fra dagtilbuddet indgå i hverdagen i de forskellige bo-grupper. Omrokering af administrative medarbejdere har også været i spil, så de i kriseperioden har bidraget til at løse mere borgerrettede opgaver. Herved har man også kunnet undgå at trække på vikarer.

På herberger og krisecentre har der været brugt ekstra medarbejderressourcer for at kunne have tilstrækkeligt med personale på alle afdelinger i dagtimerne.

Brugen af frivillige på Røde Kors Herberg for Kvinder har været sat i bero i hele perioden. Det åbnes der nu gradvist for igen.

Flere tilbud har også forsøgt at mindske brugen af vikarer for at skabe tryghed blandt beboerne og minimere smitterisikoen.

### *Bekymringer og sygefravær i perioden*

Generelt har medarbejdere taget det roligt i kriseperioden, selvom der har været bekymringer for at smitte borgerne eller selv blive smittet med COVID-19.

Myndighedernes forskellige udmeldinger om brug af værnemidler har givet anledning til bekymring hos flere medarbejdere, og der har løbende været en stor ledelsesmæssige opgave i – gennem information og dialog – at sikre medarbejdernes tryghed.

Generelt har sygefraværet i perioden ligget under niveauet for sygefravær for den samme periode sidste år.

## Regionalt samarbejde

DSV har i kriseperioden haft et tæt og velfungerende samarbejde med RHP om opbygning af de særlige isolationspladser i Frederikssund. Her er det aftalt, at DSV stiller med det socialfaglige personale til afdelingen. Indtil videre har det været tilstrækkeligt med et beredskab, hvor medarbejdere har været til rådighed for tilkald med kort varsel.

Retningslinjer og logistik om test af både borgere og medarbejdere har fyldt meget på tilbudene og i DSVs kriseberedskab. Samarbejdet med 1813 om blandt andet den udkørende testfunktion har været velfungerende.

## Udfordringer fremover

Den største udfordring er, hvor længe kriseperioden varer ved.

Der er udsigt til lempelser i besøgsrestriktionerne, men ændringen af bekendtgørelsen lader vente på sig. Samtidig er der et dilemma i gerne at ville imødekomme behovet for besøg, samtidig med at de sårbare målgrupper skal beskyttes mod smitte.

Der vil også være økonomiske konsekvenser, som er afledt af perioden med COVID-19. Det skyldes både ekstra udgifter til fx øget personalenormering, værnemidler og rengøring. Samtidig er der manglende takstindtægter især på Kommunikationscentret og Hjerneskadecenter Virum, som har måttet aflyse en lang række behandlinger.

Foreløbigt er underskuddet for marts og april 2020 opgjort til 8,6 mio.kr. Det er endnu for tidligt at sige præcist, hvad det endelige økonomiske resultat bliver, blandt andet fordi nogle aktiviteter vil kunne indhentes i løbet af efteråret og vinteren. Der er aftalt en fælles opgørelsesmetode på tværs af regionerne, og det drøftes med Danske Regioner, hvordan det skal håndteres i forhold til kommunerne. Vores forventning er, at DSV vil kunne håndtere konsekvenserne, uden at der sker takststigninger.

Det kan blive en stor udfordring, hvis der kommer smitte på botilbud med borgere, som har meget vanskeligt ved at forstå, hvorfor de skal isoleres, eller hvis de er meget fysisk sårbare. Det vil kræve mange personaleressourcer samt andre nødvendige tiltag.

Nogle tilbud peger også på, at medarbejderne er ved at være 'brugte' og trætte som følge af omlægningen af hverdagen.

## Erfaringer fra krisen

Som beskrevet har COVID-19-krisen haft – og har fortsat – omkostninger for de børn, unge og voksne, der bor på eller bruger tilbud i DSV. Omkostningerne som følge af krisen har dog ikke kun været negative. Krisen har også haft positive 'bivirkninger' og effekter.

Vi har endnu ikke på tværs af tilbuddene et samlet overblik over de gode erfaringer og læringsaspekter, der er draget i forbindelse med krisen. Af umiddelbare pointer kan dog nævnes:

- En øget viden om og fokus på betydningen af god hygiejne
- Øget brug af digitale værktøjer – det gælder både for borgere, medarbejdere og ledelser
- En øget – og meget kreativ – brug af udendørsaktiviteter

I håndtering af COVID19-krisen har det været tydeligt, at DSV som samlet virksomhed står på et solidt fundament.

Igennem de senere år har vi arbejdet fokuseret på at opbygge en stærk og sammenhængende ledelseskæde, at skabe et tæt kendskab til hinanden på tværs af tilbuddene, at sikre effektive administrationer og forretningsgange samt styrke de faglige tilgange. I håndteringen af COVID-19-krisen har vi i høj grad profiteret af disse indsatser.