

# Kvalitetsstandard

## - Hjælpen når du flytter i plejebolig

Kære borger i Silkeborg Kommune

Sundheds- og Ældreudvalget har fastsat en række kvalitetsstandarder for pleje og praktisk hjælp, madservice og i forhold til det at bo på plejecentre. I dem finder du information om dine muligheder for hjælp, ligesom de beskriver det politisk fastsatte niveau for hjælpen. Derudover kan du læse om, hvad du kan forvente af de medarbejdere og leverandører, der hjælper dig i det daglige, og hvad der forventes af dig.

Vi vil gerne støtte dig i at leve et trygt og meningsfyldt liv. Det gør vi ud fra en tro på, at vi ved at hjælpe dig til at kunne selv, kan bidrage til, at du opretholder et selvstændigt og værdigt liv. Derfor arbejder vi med rehabilitering, hvor vi støtter dig i at udvikle og vedligeholde de hverdagsfærdigheder, der gør det muligt for dig at være mest mulig aktiv.

De politiske fastsatte kvalitetsstandarder fastlægger en ramme for serviceniveauet i Silkeborg Kommune. Vores udgangspunkt er, at det enkelte menneske er unikt, og derfor behandler vi borgerne forskelligt for at behandle dem ens. Vi tager afsæt i dine ønsker, drømme og livssituation, når vi sammen med dig vurderer behovet for hjælp og tilrettelægger indsatsen. Vi tror på, det er sådan, vi får truffet de rigtige beslutninger og valg.

Du skal selv, hvis du kan selv.

Det betyder, at du, hvis du ved brug af hjælpemidler, gennem træning, eller ved at dele opgaven ud over længere tid, skønnes at kunne klare dig selv helt eller delvist, så skal du selv.

Vi ser frem til, at du og dine pårørende anvender kvalitetsstandarden i dialogen med medarbejdere i Silkeborg Kommune.

På Sundheds- og Ældreudvalgets vegne

Gitte Willumsen  
Udvalgsformand

### **Inden du flytter i plejebolig**

At flytte i plejebolig er ofte en stor beslutning for dig og din familie, da man ofte skal flytte fra en hjem, man har tilbragt mange år i. Derfor er det afgørende for os, at vi i fællesskab forbereder indflytningen, så vi i fællesskab får skabt et hjem, du føler dig tilpas og tryk i.

Du vil starte med at få en afgangspunkt på, at du er kommet i betragtning til en plejebolig. Herefter skal du i dialog med dine pårørende og kommunens visitation vælge hvilken plejebolig, der passer i din situation.

Når du har valgt plejebolig, kommer vi og besøger dig, så vi i samarbejde med dig og dine pårørende kan forberede og skabe de bedst mulige rammer for din indflytning i dit nye hjem. Vi lægger netop vægt på, at du er med i processen, så det bliver dit helt eget hjem.

Vi hjælper derfor dig og dine pårørende med huskeliste med alle de praktiske ting omkring flytningen. Så kan du koncentrere dig om dig selv, og hvad du ønsker at få med.

### **Formålet med hjælpen i en plejebolig**

Politikken *Det gode hverdagsliv på plejecenter* danner rammen for de indsatser, vi tilbyder på vores plejecentre. Det plejecenter, du har valgt, skal være dit nye hjem.

Formålet med hjælpen i plejebolig er derfor at skabe gode og trygge rammer for dig; rammer der tager udgangspunkt i din situation, ressourcer og behov. Vi lægger vægt på at støtte dig i, at du fortsat klarer de opgaver, du er i stand til. Det gør vi for hele tiden at vedligeholde dine færdigheder. Det kan blandt andet være ved, at du selv lægger tøj på plads, hjælper med at dække bord eller selv tager tøj på.

### **Hvem leverer hjælpen?**

Kvalitetsstandarder gælder både de kommunale plejecentre og friplejehjem, som Silkeborg Kommune har indgået aftale med. Det er medarbejderne på plejecenteret, der leverer hjælpen. Du har ikke mulighed for at vælge en anden leverandør. Du har ret til helt eller delvist at erstatte eller bytte din hjælp med andre indsatser, hvis du en dag ikke ønsker et bad, men i stedet ønsker en gåtur. Det er den enkelte medarbejder, der fagligt vurderer, om det er forsvarligt at fravælge de tildelte indsatser til fordel for andre indsatser.

Sundheds- og Omsorgsafdelingen i Silkeborg Kommune er uddannelsessted for sundhedsfagligt personale. Eleverne og de studerende arbejder under vejledere. Det betyder, at det i perioder kan være en elev eller en studerende, der kommer og hjælper dig.

### **Kommunens forpligtelser**

Vi skal sørge for, at medarbejderne du møder, er kompetente, imødekommende og altid udviser respekt. Medarbejderne på plejecentrene skal have de rette kompetencer til at møde dig og dine pårørende i et tillidsfuldt samarbejde gennem dialog, gode relationer og anerkendelse.

Vi har pligt til at overholde de aftaler, der er indgået med dig.

Når du flytter i plejebolig, bliver du tilknyttet et kontaktteam. Dit kontaktteam er en gruppe medarbejdere, som sikrer sammenhæng, og som har særligt fokus på dig og dine behov. Lederen af plejecenteret tilstræber også, at så få medarbejdere som muligt hjælper dig i hverdagen.

Alle ansatte har tavshedspligt. Tavshedspligten gælder også efter ansættelsesforholdet er ophørt.

Medarbejderne må ikke modtage gaver eller lån af dig. Hvis de overtræder dette, medfører det en tjenstlig undersøgelse og evt. afskedigelse.

Medarbejderne er udstyret med et legitimationskort med billede.

Når du bor i plejebolig, fører vi elektronisk journal, hvor vi beskriver hjælpen og udviklingen i dit liv. Du har til enhver tid ret til at se de oplysninger, der er beskrevet i din sag.

Du er altid velkommen til at henvende dig til lederen af plejecenteret, hvis du har spørgsmål eller har ønske om en samtale.

### **Dine forpligtelser**

Du skal give besked til plejecenteret, hvis du ikke er hjemme til måltider eller tidspunkter, hvor du har aftaler med personalet.

Hvis en medarbejder beskadiger ting i dit hjem, skal lederen af plejecenteret eller en medarbejder fra dit kontaktteam straks have besked med henblik på eventuel erstatning.

### **Forventninger til dine pårørende og dit netværk**

I det omfang du ønsker det, forventer vi, at dit netværk indgår i en dialog og et samarbejde med medarbejderne om, hvad der er godt for dig.

Hvis du har behov for ledsagelse til læge eller sygehus, forventer vi, at en pårørende eller en fra dit netværk ledsager dig.

Du er meget velkommen til at få besøg, og vi forventer, at dine gæster selv vasker op og rydder op, når de har besøgt dig. Ønsker dine pårørende at spise med, skal plejecenteret helst have besked dagen før.

Som pårørende kan det give god mening at engagere sig i livet på plejecentret. Det gælder det daglige liv eller deltagelse i forskellige arrangementer eller gennem en venneforening.

### **Indflytning og opfølgning**

Din indflytning begynder med et hjemmebesøg, hvor vi fortæller om plejecenteret, og hvad vi tilbyder. Her har du og dine pårørende stille de spørgsmål, I har behov for afklaring af.

Snarest muligt efter indflytning tilbyder lederen af plejecenteret og en medarbejder fra dit kontaktteam en indflytningssamtale, hvor pårørende fra dit netværk kan deltage, hvis du ønsker det.

Samtalen tager udgangspunkt i dine ressourcer, behov og muligheder. Vi vil gerne vide mere om din livshistorie, vaner og ønsker. Samtidigt informerer vi dig omkring praktiske forhold omkring mad, vasketøj, rengøringsartikler og traditioner på plejecenteret. Vi vil også gerne snakke med dig og dine pårørende omkring en hensigtsmæssig indretning af din bolig, så både dine behov og medarbejdernes arbejdsmiljø er i fokus.

Vi følger løbende op på din hverdag. Det gør vi blandt andet ved at observere dit funktionsniveau, så vi sammen med dig kan sætte ind, hvis der eksempelvis er behov for træning i en periode, eller hvis der er behov for ændringer i din hjælp. Samtidig følger vi op på, om indretningen af dit hjem skal justeres, hvis du får behov for mere plads til at komme rundt i din lejlighed.

Der er desuden samarbejde med den læge, der er tilknyttet plejecentret. Lægen har løbende dialog omkring forhold, der vedrører din behandling og sundhed. Du har mulighed for at vælge den tilknyttede læge som din praktiserende læge.

Medarbejderne på plejecenteret er uddannet til at observere og reagere på ændringer i din situation, så vi i fællesskab kan sætte målet ind.

### **Hjælp og aktiviteter**

Når du bor i plejebolig, kan du få hjælp til personlig pleje, praktisk hjælp og mad. Kvalitetsstandarderne for personlig pleje og praktisk hjælp er også gældende for indsatser på plejecentrene.

På det enkelte plejecenter er der både individuelle og fælles aktiviteter, som du kan tage del i. Vi har fokus på at forebygge sygdom og bevare din sundhed bedst muligt. Det sker blandt andet også via en rehabiliterende tilgang, hvor plejecentrene har fokus på at inddrage dig mest muligt i opgaven.

#### *Mad og måltider*

Måltiderne er et væsentligt element i hverdagen på plejecentrene. Fokus er både at fastholde eller forbedre din ernæringstilstand gennem sunde og varierede måltider, som er indbydende anrettet. Vi arbejder bevidst med at skabe gode, sociale rammer for måltiderne, så der er ro og tid til at spise maden.

Menuplanen udarbejdes for en måned ad gangen, og vi inddrager dig i valget af retter.

Du har mulighed for at vælge hele kostpakken. Du kan vælge måltider fra, hvis du skal på besøg hos familie eller lignende. Du kan også købe et måltid til, hvis du har en besøgende, der ønsker at spise med. Ved indflytningssamtalen vil vi fortælle mere om mulighederne.

### **Dit hjem – Personalets arbejdsplads**

Vores medarbejdere er underlagt arbejdsmiljøloven, når de arbejder i dit hjem. Lederen af plejecenteret har ansvaret for medarbejdernes sikkerhed. Det er derfor af stor betydning, at dit hjem er indrettet, så medarbejderne kan udføre deres arbejde uden at komme til skade.

Derfor udarbejder vi i forbindelse med din indflytning en arbejdspladsvurdering, hvor vi sikrer, at alt som hjælpemidler og pladsforhold er i orden, så medarbejderne undgår skader. Inden du

flytter ind, taler vi med dig om indretningen af din bolig. Det kan undervejs være nødvendigt at ommøblere, fjerne tæpper og installere tekniske hjælpemidler i dit hjem. Gode lysforhold er ofte en forudsætning for hjælp.

Vi følger medarbejdernes sikkerhed ved, at arbejdstilsynet med jævne mellemrum kommer på besøg. Hvis de ønsker at overvære, hvordan dit hjem er indrettet i forhold til den hjælp, du modtager, så bliver du selvfølgelig inddraget.

Det er også en forudsætning for at modtage hjælp, at du ikke ryger i dit hjem, mens personalet udfører arbejdet. Hvis du er ryger, skal du sørge for at lufte ud ½ time, inden personalet kommer.

Vi lægger vægt på en høflig og respektfuld omgangstone, da det giver det bedste samarbejde. Vi henstiller til, at der er en generel respekt for medarbejderne, mens de er i hjemmet og udfører opgaver. Oplever medarbejderne sig krænket eller talt grimt til, skal de forlade hjemmet, hvorefter lederen af plejecenteret vil kontakte dig.

### **Tilsyn**

Hvert år gennemføres der et uanmeldt kommunalt tilsyn. Der undersøges, om plejecenteret yder den hjælp og den kvalitet, det er forpligtiget til.

Styrelsen for Patientsikkerhed fører anmeldte tilsyn på plejecentre. Tilsynene ser på kvaliteten af hjælpen, herunder også på de sundhedsfaglige opgaver, som eks. medicinbehandling.

### **Dialog og klager**

Er du ikke tilfreds med den hjælp, du modtager, skal du henvende dig til lederen på dit plejecenter. Ønsker du at klage, skal du gøre det til Sundheds- og Omsorgsafdelingen. Du kan læse mere i *Kvalitetsstandard - Generel information - Sådan gør vi i Silkeborg Kommune*.