



Vejledende serviceniveau for ophold på plejehjem

Indhold

1.	Vejledende serviceniveau for ophold på plejehjem.....	3
2.	Grundlaget for samarbejde mellem borger og plejehjem	3
3.	Om personalet og bemanningen.....	3
4.	Om tavshedspligt, straffeattest og gaver	3
5.	Personlig pleje og praktisk hjælp.....	4
	5.1 Personlig pleje	4
	5.2 Mad og drikke	4
	5.3 Praktisk hjælp til rengøring	5
	5.4 Tøjevask.....	5
	5.5 Indkøb.....	6
	5.6 Andre praktiske opgaver	6
	5.7 Bytteydelse.....	6
6.	Sygepleje.....	6
7.	Aktiviteter og træning	6
8.	Læge	8
9.	Hvilke forventninger har vi til dig?.....	8
10.	Forventninger til pårørende.....	8
11.	Beboer og pårønderåd	9
12.	Hvad koster det at bo i plejebolig?	9
13.	Er der frit valg af leverandør?	9
14.	Hvor kan man klage?	9
15.	Tilsyn	9
16.	Kontakt.....	10

1. Vejledende serviceniveau for ophold på plejehjem

I det følgende beskrives Aabenraa Kommunes vejledende serviceniveau for hjælp og støtte til borgere, som bor i plejebolig.

2. Grundlaget for samarbejde mellem borger og plejehjem

Personalets udgangspunkt for den hjælp og støtte du har behov for, tager udgangspunkt i Social- og Sundhedsforvaltningens **fælles kerneopgave** som er: at understøtte din sundhed, evne til at mestre eget liv og ønske om at deltage i sociale fællesskaber, og **visionen** om at vi i samarbejde med dig og dine pårørende vil lykkes med kerneopgaven.

I Aabenraa Kommune arbejder vi ud fra den **rehabiliterende tilgang**. Det betyder, at den hjælp og støtte, du modtager udføres med fokus på at bevare dine færdigheder, så du selv kan udføre de opgaver og dagligdags gøremål, som er mulige for dig.

Det kan være, at du oplever, at det er hurtigere at personalet gør tingene for dig, men det er ikke personalets opgave, hvis du helt eller delvist kan selv.

Det vigtigste er, at der tages udgangspunkt i din situation og at tilrettelæggelsen af den hjælp og støtte, du har brug for, sker i samarbejde med dig.

3. Om personalet og bemanningen

Personalet på plejehjemmet har som udgangspunkt en social- og sundhedsfaglig baggrund.

På plejehjemmet er der ansat fast personale, der varetager opgaverne døgnet rundt og derfor befinder sig i nærheden. Personalet dækker imidlertid hele plejehjemmet og er derfor ikke ubetinget til stede/tæt ved den enkelte bolig hele tiden.

4. Om tavshedspligt, straffeattest og gaver

Personalet har tavshedspligt om dine personlige forhold. Alle medarbejdere har inden ansættelsen afleveret en tavshedserklæring.

Ligeledes har alle medarbejdere afleveret en straffeattest.

Personalet (og personalets ægtefælle og pårørende) må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra dig. Du, personalet (og personalets ægtefælle og/eller andre pårørende) må heller ikke låne hinanden penge eller sælge varer til hinanden.

5. Personlig pleje og praktisk hjælp

Når du bor i en bolig på et plejehjem, har du i lighed med borgere i eget hjem, ret til at modtage hjælp til personlig pleje, omsorg og/eller praktiske opgaver efter servicelovens bestemmelser.

Omfanget af den hjælp, du har behov for vurderes ud fra din aktuelle situation og i forhold til hvor meget du selv kan klare. Det vil sige, at den hjælp og støtte du modtager løbende tilpasses dit behov, og suppleres med de ydelser som berettiger dig til et ophold i plejebolig, eksempelvis behovet for at der er personale tilstede døgnet rundt samt tilbud om aktiviteter.

I forhold til personlig pleje og praktiske opgaver henvises i øvrigt til Aabenraa kommunes kvalitetsstandard for § 83, som ligger på hjemmesiden Aabenraa.dk

5.1 Personlig pleje

Følgende aktiviteter betragtes som personlig pleje:

- personlig hygiejne, bad / sengebad, toiletbesøg og kropspleje
- forflytning/løjring/udspænding
- indtagelse af mad og drikke
- hjælp til kropsbårne hjælpemidler
- hjælp til at skabe struktur og sammenhæng i hverdagen
- Observationsbesøg

Al hjælp foregår med et rehabiliterende sigte med henblik på at fastholde funktionsniveauet.

Almindelige menneskelige behov for omsorg, opmærksomhed, samtale og opfølgning på den aktuelle situation indgår som en naturlig del af personlig hjælp og pleje.

I forbindelse med udførelse af personlig pleje, skal du stille sæbe og håndklæder til rådighed.

Plejepersonalet sørger selv for værnemidler eksempelvis handsker.

5.2 Mad og drikke

Anretning og tilberedning af hoved- og mellemmåltider samt adgang til friske drikkevarer.

Selvom maden ikke fremstilles individuelt, kan den efter behov tilpasses den enkelte beboer - eksempelvis diabetes kost, mad til småt-spisende og andre lægeordnede diæter.

Du kan ikke nødvendigvis regne med:

- Tilberedning og anretning af mad og drikke til besøgende
- Oprydning og opvask efter besøgende

For information om madservice henvises til serviceniveau for forplejningspakken.

5.3 Praktisk hjælp til rengøring

Praktisk hjælp til rengøring omfatter som udgangspunkt hjælp til rengøring svarende til en 2-værelses lejlighed og gives som hovedregel hver 14. dag. Toilet og gulvet omkring toilettet rengøres efter behov.

Du vil blive inddraget i rengøringen i det omfang, du kan være med, og vi gør ikke rent uden din tilstedeværelse.

Hjælpen indeholder:

- Gulvask
- tørre støv af/afvaskning på vandrette flader, vindueskarme, borde, fjernsyn, radio og lignende efter behov. Aftørring/afvaskning af døre, billeder, spejle og lamper indenfor rækkevidde. Fjernelse af spindelvæv.
- I badeværelset: afvaskning af håndvask og tilstødende væg, 50 cm over håndvask og ned til gulvet, et eventuelt bord, toilet, badekar /bruseniche og tilstødende væg og øvrigt inventar.
- I køkkenet: aftørring/afvaskning med opvredet klud af køkkenbord og hårde hvidevarer udvendigt. Afvaskning af køleskab indvendigt 1 gang månedlig.
- Skift af sengetøj
- Afvaskning af hjælpemidler efter behov.
- Støvsugning med robotstøvsuger
- Indvendig pudsning af vinduer 4 gange årligt

I hjælpen indgår ikke:

- Rengøring ved flytning
- Rengøring efter husdyr

5.4 Tøjvask

Hjælp til tøjvask omfatter hjælp/støtte til vask af tøj og linned, herunder maskinvask, tørring, sammenlægning og på-plads-lægning af personligt tøj og linned, og i nødvendigt omfang vask af kropsbårne hjælpemidler i hånden.

Tøjvask sker i din bolig eller i plejehjemmets vaskeri.

I hjælpen indgår ikke:

- Reparation af tøj
- Bringe/hente tøj til renseri/vaskeri.

5.5 Indkøb

Hjælp til indkøb på plejehjem omfatter hjælp eller støtte til at:

- skrive indkøbsliste med små fornødenheder og håndkøbsmedicin
- bestille varer hos købmænd og apoteker, der bringer varerne ud. Evt. udbringningsgebyr betales af beboeren, da der ikke er tale om "nødvendige dagligvarer", som berettiger til at kommunen betaler udbringningsgebyret.

5.6 Andre praktiske opgaver

Indsatsen kan omfatte hjælp og støtte til:

- tømning af postkasse og hjælp til at læse post.
- Kontakte pårørende
- Vande blomster

5.7 Bytteydelse

Når du modtager personlig pleje og praktisk hjælp efter §83 har du mulighed for fleksibel hjemmehjælp. Det betyder, at du fra gang til gang kan bytte til andre former for hjælp end dem, du er tildelt.

Hjælperen skal dog kunne udføre den hjælp, du ønsker at bytte "til" inden for samme tid, som den hjælp du ønsker at bytte "fra". Du kan ikke "gemme" overskydende tid. Du kan heller ikke senere kræve, at hjælp du har fravalgt, bliver leveret.

Du kan læse mere om fleksibel hjemmehjælp i 'Kvalitetsstandard for hjemmehjælp' på aabenraa.dk.

6. Sygepleje

Beboere på plejehjem modtager den nødvendige sygeplejefaglige bistand som en del af den daglige ydelse

7. Aktiviteter og træning

Fysisk aktivitet og træning indgår naturligt i den daglige pleje og omsorg ved at du selv klarer daglige gøremål – med den støtte fra personalet, som du har brug for. Personalet er bevidst om at inddrage dig og kun støtte i det omfang, det er nødvendigt.

Ved følger af sygdom/svækkelse kan der være behov for genoptræning. Personalet er opmærksomme på dette og kan være dig behjælpelig med at ansøge om dette via Visitation & Understøttelse.

Som beboer på et af Aabenraa Kommunens plejehjem kan du forvente følgende aktiviteter.

Almindelige daglige gøremål som kan foregå hver dag

- Morgentoilette, vaske sig, tage tøj på og rede håret
- Bevæge sig rundt i egen lejlighed
- Være med ved måltiderne
- Hjælpe til ved borddækning
- Skænke kaffe
- Passe blomster

- Aktiviteter med børn
- Kortspil
- Avislæsning
- Fælles oplevelse foran TV – eks. sport, forskellige film

Bevægelse og fysisk aktivitet

Bevægelse og fysisk aktivitet indgår i det daglige samarbejde/fælles skabelse i hverdagen.

Personalet er bevidst om at inddrage beboerne i gøremålene og kun støtte i det omfang, det er nødvendigt. Dette bidrager til at bevare kontrol over egen hverdag.

Lejlighedsvis aktiviteter

- Køretur med bus
- Dagudflugter
- Sangformiddag
- Sangeftermiddag
- Bankospil
- Bagedag
- Besøg af børnehavebørn
- Højtlesning
- Gå tur i byen
- Forskellige udflugter afpasset efter årstid

Arrangementer – årstid og traditioner:

- Gudstjeneste
- Fastelavn
- Forårsfest
- Sct. Hans
- Valdemarsdag
- Høstfest
- Julefrokost

Klippekort

Når du flytter i en plejebolig, er du berettiget til et klippekort, der udover de ovenfor nævnte aktiviteter, giver dig mulighed for ekstra tid til selvvalgte aktiviteter svarende til gennemsnitlig 40 minutter ugentlig.

Aktiviteterne aftales med plejehjemmets personale, og du har mulighed for at samle timerne op til brug for eventuel ledsagelse ud af huset.

Aktiviteterne skal dog planlægges i hverdage og foregå i dagtimerne mellem kl. 8 og 16.

8. Læge

Beboere, der flytter på plejehjem, beholder oftest egen læge. Lægeskift kan være nødvendig, hvis afstanden til den praktiserende læge er længere end 15 km, idet den praktiserende læge i dette tilfælde kan sige fra overfor valget af egen læge.

9. Hvilke forventninger har vi til dig?

Når man bor i plejebolig, er hjemmet også personalets arbejdsplads, og personalet er omfattet af arbejdsmiljøloven. Det betyder, at hjemmet som arbejdsplads bliver gennemgået og vurderet, så personalet kan udføre deres arbejde sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

10. Forventninger til pårørende

Det er vigtigt, at familien eller andre pårørende fortsætter de samme traditioner som hidtil og for eksempel deltager i følgende aktiviteter:

- Følge med til sygehus/læge/fysioterapeut/tandlæge etc.
- Købe og reparere tøj/samt sy numre i
- Indkøbe personlige plejeartikler
- Hjælpe med oprydning i skuffer og skabe i lejligheden
- Pynte op ved højtider og tage ned
- Hjælpe til når beboeren skal i byen
- Administration af post og økonomi
- Hjælpe med haven og blomster

Den besøgende og pårørende opfordres til at benytte plejehjemmets faciliteter, der er til rådighed.

Det forventes, at medarbejdere og de pårørende i fællesskab sikrer aktiviteter for og med beboerne på samme måde, som hvis borgeren boede i selvstændig bolig.

11. Beboer og pårønderåd

Beboere i plejeboligerne samt pårørende til beboere kan vælges ind i et bruger- og pårønderåd. I rådet varetages interesser for samtlige beboere på det enkelte plejehjem i tæt samarbejde med ledelsen på plejehjemmet.

Nærmere oplysninger om de enkelte råd findes på de enkelte plejehjem.

12. Hvad koster det at bo i plejebolig?

Hjælp og støtte til personlig pleje og praktiske opgaver er gratis.

Udgifter til mad, vask, rengøringsartikler og lignende opkræves efter takster fastsat af byrådet. Taksterne reguleres hvert år 1. januar.

Herudover betales for eventuelle arrangementer og udflugter.

Endelig betaler du husleje for at bo i din bolig, som er administreret af et boligselskab. Du skal derfor rette henvendelse til boligselskabet, hvis der er mangler i din bolig.

Det er muligt at søge boligstøtte efter de gældende regler

13. Er der frit valg af leverandør?

Når man bor i plejebolig, er man ikke omfattet af reglerne om frit valg. Det betyder, at man ikke kan vælge mellem forskellige leverandører til personlig pleje og praktiske opgaver.

14. Hvor kan man klage?

Du kan henvende dig til plejehjemmets ledelse om mangler, uhensigtsmæssigheder, utilfredshed med den hjælp, der udføres eller måden den udføres på.

Bliver der ikke handlet på de fremsatte klagepunkter, kan du klage til Social- og Sundhedsforvaltningen, Skelbækvej 2, 6200 Aabenraa, som behandler sagen.

15. Tilsyn

Der føres eksternt tilsyn med kvaliteten på plejehjemmene. Du kan læse mere om tilsynet på Aabenraa Kommunes hjemmeside Aabenraa.dk.

Du kan også kontakte Visitation & Understøttelse, hvis du ønsker yderligere oplysninger om, hvordan der foretages tilsyn.

16. Kontakt

Hvis du har behov for yderligere oplysninger, kan du kontakte:

Visitation & Understøttelse på telefon **7376 7676**.

Telefontid:

Mandag, tirsdag, torsdag og fredag kl. 8.00-13.00 (onsdag lukket).

Torsdag: 14.30-16.00

Du kan også skrive til adressen:

Aabenraa Kommune

Visitation & Understøttelse

Skelbækvej 2
6200 Aabenraa
E-mail: teamborgerindgang@aabenraa.dk