

Kvalitetsstandard

for ydelser i plejeboliger



Kvalitetsstandarder

Denne pjece indeholder Kvalitetsstandarden for Silkeborg Kommunes tilbud om ydelser i plejeboliger.

Kvalitetsstandarden er en beskrivelse af det serviceniveau, som tilbydes inden for Silkeborg Kommunes ældrepleje.

Indholdsfortegnelse

Hvem kan få hjælp?	side 3
Hvordan får jeg hjælp?	side 3
Hvilken hjælp kan jeg få?	side 4
Hvad kan jeg ikke få hjælp til?.....	side 7
Hvad skal man betale?	side 8
Hvornår leveres hjælpen?.....	side 8
Hvordan ydes hjælpen?.....	side 9
Hjemmet som arbejdsplads:	side 10
Tavshedspligt:	side 10
Klageadgang:	side 10
Ydelsens lovgrundlag:	side 11

Ydelser i plejeboliger

Hvem kan få hjælp?

Alle beboere, som har behov for hjælp og støtte til personlig pleje, omsorg eller praktisk opgaver.

Hvordan får jeg hjælp?

Efter indflytning i en plejebolig

- får du besøg af en visitator og en medarbejder fra plejecentret. I samarbejde med dig vurderes, hvordan du klarer din hverdag, og hvilke opgaver du har brug for hjælp og støtte til.
- vil du få tildelt en kontaktperson blandt personalet.
- udarbejder kontaktpersonen sammen med dig en samlet plan for pleje og omsorgen. Planen indeholder konkrete ydelser og tilrettelæggelsen af hverdagen, herunder madtilbudet. Du får udleveret en kopi af planen.
- afstemmes forventningerne, således at du får realistiske forventninger til tilbudene.

Hvad der skal være til stede for at opleve livskvalitet er individuelt. Denne pjece beskriver serviceniveauet i Silkeborg Kommunes plejeboliger. Herunder beskrives hvad tilbudene kan omfatte, og hvad tilbudene ikke omfatter.

Efter aftale med dig kan personalet også bistå med kontakt til besøgsvenner eller andre frivillige.

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

I plejeboligen er der ansat fast personale, der varetager opgaverne døgnet rundt og derfor befinder sig i nærheden. Personalet dækker imidlertid hele plejeboligen og er derfor ikke ubetinget tilstede/tæt ved din bolig hele tiden.

Hvilken hjælp kan jeg få?

Omfanget af hjælp og støtte vil afhænge af din konkrete situation og af, hvor meget du selv kan klare. Dit behov for ydelser og omfanget heraf er således tilrettelagt ud fra en individuel vurdering. Hvis der sker væsentlige forandringer, bliver hjælpen løbende tilpasset dine ændrede behov.

Personlig pleje kan omfatte:

- Personlig hygiejne
 - bad – sengebad eller brusebad (hovedregel 1 x ugt.)
 - hårvask (incl. curler, føntørring max. 1 x ugt.)
 - tand-/protesebørstning
 - barbering
 - frisering
 - negleklipning – ukompliceret
 - øvre-/nedre toilette
 - mund-/øjenpleje
- Af- og påklædning
- Kateter og stomipleje
- Toiletbesøg

- Hudpleje
- Kropsbårne hjælpemidler eksempelvis
 - isætning af og rensning af høreapparater samt batteriskift
 - brillepudsning
 - støttestrømper
- Forflytninger
- Hjælp til indtagelse af medicin
- Kontakt til relevante samarbejdspartnere

Madtilbudet kan omfatte:

- Tilbud om alle dagens måltider
- Diætkost.
- Samvær omkring måltidet.
- Hjælp til indtagelse af måltider efter behov.
- Tilbud om ernæringsvurdering og vejledning.
- Køb af måltider til dine gæster.

Rengøring kan omfatte:

- Støvsugning
- Gulvvask
- Tørre støv af
- Rystning af almindelige dørmåtter
- Badeværelsesinventar
- Aftørring af udvendige flader
- Skift af sengelinned

Tøjvask kan omfatte:

- Vask i vaskemaskine og tørring i tørretumbler.
- Sammenlægning af tøj og lægge tøj på plads i skabe.
- Pakke tøj ind og ud til renseri.

Indkøb kan omfatte:

- Nødvendig assistance ved eventuelt indkøb af dagligvarer.

Hverdagsliv kan omfatte:

- Hjælp og støtte til at strukturere hverdagen.
- Dagligliv i egen bolig ved at skabe/bevare indhold i egen hverdag.
- Dagligliv ude ved at bevare hidtidige udadvendte kontakter eksempelvis ved tilmelding og ledsagelse til aktiviteter i huset, hjælp til telefonopkald o.l.
- Information og tilbud om deltagelse i husets aktiviteter.

Sygeplejeydelser kan omfatte:

- Undersøgelser og behandling.
- Observation.
- Vejledning og rådgivning.
- Medicinadministration.

Træningsydelser kan omfatte:

- Genoptræning
- Vedligeholdende træning

Medbestemmelse:

- På hvert plejehjem/plejecenter er der etableret Bruger- og pårørenderåd, som inddrages ved fastlæggelse af retningslinier for den daglige pleje og omsorgsindsats i boligheden.

- I et samarbejde mellem beboere og medarbejdere planlægges, hvornår dagens måltider tilberedes og spises

Øvrige ydelser:

- Du bibeholder din egen privat praktiserende læge ved indflytningen.
- Personalet orienterer dig om procedure og økonomiske vilkår for visitation til omsorgstandpleje.

Hvad kan jeg ikke få hjælp til?

Ind- og udflytning omfatter ikke:

- Hovedrengøring ved indflytning og fraflytning.
- Teknisk serviceassistance ved indflytning, herunder ophængning af gardiner, installation af lamper og opsætning af reoler.
- Tømning af boligen ved fraflytning.

Personlig pleje omfatter ikke:

- Negleklipping på fødder, hvor forholdene taler imod og som kræver specialredskaber (ex. sukkersyge, dårligt kredsløb, nedgroede negle etc.
- Ledsagelse til læge eller sygehus m.v. tilbydes som hovedregel ikke.
- Afhentning af medicin på apotek.

Madtilbudet omfatter ikke:

- Tilberedning af hovedretter og biretter i egen bolig.

Rengøring omfatter ikke:

- Vinduespudding
- Hovedrengøring
- Flytning af tunge møbler og inventar før støvsugning og gulvvask.
- Servicering i forbindelse med familiesammenkomster. Der kan eventuelt stilles lokaler til rådighed.

- Opvask/oprydning efter gæster.
- Gardinvask og rensning af tæpper.

Tøjvask omfatter ikke:

- Strygning og rulning af tøj.
- Hente og bringe tøj til renseri.
- Håndvask af tøj.
- Reparation af tøj.
- Påsyning af mærker i tøj.

Indkøb omfatter ikke:

- Indkøb med ledsagelse.
- Som hovedregel indgår ikke indkøb af tøj, gaver o.l.
- Ærinder til bank/posthus – må klares via betalingsservice, giro, bud etc.

Aktiviteter omfatter ikke:

- Individuel ledsagelse til aktiviteter uden for plejecentret.

Hvad skal man betale?

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

Mad, vask, rengøringsartikler e.l. opkræves efter faste takster fastsat af byrådet, som reguleres hvert år 1. januar. Herudover betales for eventuelle materialer, arrangementer og udflugter.

Hvornår leveres hjælpen?

Efter behov og aftale døgnet rundt alle ugens syv dage.

Hvordan ydes hjælpen?

Hjælpen og støtten bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og tager udgangspunkt i det, du selv kan. Tilrettelæggelse af hjælpen og støtten sker på en måde, der fremmer dine muligheder for at klare dig selv i videst muligt omfang.

Samtidig tilbyder vi dig rammer, der giver mulighed for et trygt og aktivt hverdagsliv i samvær med andre og ud fra dine ønsker og behov.

Kvalitetsmål

Silkeborg Kommune har som kvalitetsmål, at du skal opleve, at hjælpen og støtten leveres i overensstemmelse med kvalitetsstandarden, således

- at du oplever at have indflydelse på din egen hverdag,
- du har kendskab til, hvilken hjælp du er tildelt,
- at du modtager den planlagte hjælp og støtte,
- at hjælpen ydes med omsorg, nærvær og respekt,
- at hjælpen udføres i et samarbejde med dig,
- at du støttes i at deltage aktivt,
- at hjælpen tilpasses, såfremt dine behov ændres,
- at indflytningssamtale afholdes indenfor de første 2 uger,
- at opfølgningssamtale afholdes senest 3 måneder efter indflytningen
- at du har en kontaktperson,

Silkeborg Kommune har ansvar for at følge op på kvalitetsmålene. Dette sker i form af anmeldte og uanmeldte tilsyn. Herudover har lederen på stedet ansvar for at følge op på ovennævnte kvalitetsmål via drøftelser i bruger- og pårørenderåd og personalemøder.

Hjemmet som arbejdsplads:

Når du modtager hjælp og støtte til personlig pleje og praktiske opgaver, er din bolig personalets arbejdsplads og er omfattet af arbejdsmiljøloven. Det betyder, at dit hjem som arbejdsplads bliver gennemgået, således at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Tavshedspligt:

Personalet har tavshedspligt.

Klageadgang:

Er du ikke tilfreds med den bevilgede eller ydede hjælp du får, bør du først tale med personalet eller lederen på plejehjemmet/plejecentret. Er du fortsat ikke tilfreds med den løsning, I finder og ønsker du at klage, kan du skriftligt eller mundtligt klage således:

- Klager over afgørelser om personlig pleje eller praktisk hjælp stiles til Klagerådet, Sundheds- og Omsorgsafdelingen, Søvej 1, 8600 Silkeborg, tlf. 89 70 18 52.
- Klager over udførelsen af opgaverne, herunder konkrete driftsforhold og hændelser og manglende udførelse af opgaver stiles til lederen af plejeboligerne. Lederen underretter Sundheds- og Omsorgsafdelingen ved kopi af klagen og kopi af besvarelsen.
- Klager over ledere eller medarbejdere på plejecentret stiles til Sundheds- og Omsorgsafdelingen, Søvej 1, 8600 Silkeborg, tlf. 89 70 18 52.

Ydelsens lovgrundlag:

Serviceovens

§ 83. "Kommunalbestyrelsen skal tilbyde

- 1) personlig hjælp og pleje og
- 2) hjælp eller støtte til nødvendige praktiske opgaver i hjemmet.

Stk. 2. Tilbudene efter stk. 1 gives til personer, som på grund af midlertidig eller varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer ikke selv kan udføre disse opgaver.

§ 86. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde genoptræning til afhjælpning af fysisk funktionsnedsættelse forårsaget af sygdom, der ikke behandles i tilknytning til en sygehusindlæggelse.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal tilbyde hjælp til at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder til personer, som på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse eller særlige sociale problemer har behov herfor.

§ 88. Kommunen skal træffe afgørelse om tildeling af personlig hjælp og pleje m.v. efter dette kapitel. Kommunen skal behandle anmodninger om hjælp efter § 83 ved en konkret, individuel vurdering af behovet for hjælp til de opgaver, som modtageren ikke selv kan udføre. Ved vurderingen af behovet for hjælp skal kommunen tage stilling til alle anmodninger om hjælp fra ansøgeren.

Stk. 2. Tilbudene om hjælp efter § 83 skal bidrage til dels at vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder, dels til at afhjælpe væsentlige følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer. Tilbudene skal løbende tilpasses modtagerens behov. "

Stk. 3 Tilbud efter § 86 gives efter en konkret, individuel vurdering af træningsbehovet. Genoptræningstilbud efter § 86 stk. 1 gives med henblik på så vidt muligt at bringe personen op på det funktionsniveau, som den pågældende havde inden sygdommen. Tilbud efter § 86 stk. 2 gives til personer, som har brug for en individuel træningsindsats med henblik på at kunne vedligeholde fysiske eller psykiske færdigheder.

Sundhedslovens

§ 138. Kommunalbestyrelsen er ansvarlig for, at der ydes vederlagsfri hjemmesygepleje efter lægehenvisning til personer med ophold i kommunen.

§ 140. Kommunalbestyrelsen tilbyder vederlagsfri genoptræning til personer, der efter udskrivning fra sygehus har et lægefagligt begrundet behov for genoptræning, jf. § 84 om genoptræningsplaner.

Information

Der findes lignende pjecer med kvalitetsstandarder for følgende ydelser:

- central visitation og revurdering
- personlig pleje
- psykisk pleje og omsorg
- rengøring, indkøb og tøjvask
- mad
- afløsning i eget hjem
- midlertidigt ophold
- daghjem
- træning efter Serviceloven
- forebyggende hjemmebesøg
- åbne aktiverende og forebyggende tilbud på plejecentre
- **ydelser i plejeboliger**

Pjecerne kan du få i Visitationsgruppen i Sundheds- og Omsorgsafdelingen, Søvej 1, 8600 Silkeborg.

Kvalitetsstandarderne kan endvidere ses på Silkeborg Kommunes hjemmeside www.silkeborgkommune.dk

Hvis du vil vide mere om dine muligheder for at få hjælp og støtte, er du velkommen til at kontakte Visitationsgruppen, tlf. 89 70 18 60.



Silkeorg Kommune