



# Vejledende serviceniveau for Når du bor i en plejebolig

# Indholdsfortegnelse

Vejledende serviceniveau vedrørende hjælp og støtte til borgere, som bor i plejebolig	4
Vision/kerneopgave.....	4
Hvad kan du få hjælp til?.....	4
Rehabilitering .....	4
Personlig hjælp og pleje: .....	4
Hvilke aktiviteter kan indgå? .....	4
I hjælpen indgår ikke: .....	5
Mad og drikke: .....	5
I hjælpen indgår: .....	5
Praktisk hjælp til rengøring: .....	5
Hjælpen kan indeholde: .....	5
Tøjvask: .....	5
Indkøb .....	6
Andre praktiske opgaver .....	6
Aktiviteter og Træning .....	6
Almindelige daglige gøremål som kan foregå hver dag: .....	6
Bevægelse og fysisk aktivitet: .....	6
Lejlighedsvis aktiviteter: .....	6
Arrangementer – årstid og traditioner: .....	6
Sygepleje .....	6
Læge .....	7
Forventninger til pårørende .....	7
Beboer- og pårørenderåd.....	7
Kommunalt - og embedslægetilsyn .....	7
Hvad koster hjælpen? .....	7
Hvem leverer hjælpen? .....	7
Hjemmet som arbejdsplads .....	8
Tavshedspligt.....	8
Klagemuligheder .....	8
Lovgrundlag:.....	8

Kontaktoplysninger .....8

# Når du bor i plejebolig

## Vejledende serviceniveau

### Vejledende serviceniveau vedrørende hjælp og støtte til borgere, som bor i plejebolig

I det følgende beskrives Aabenraa kommunes vejledende serviceniveau for ophold i plejebolig.

#### Vision/kerneopgave

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.

#### Hvad kan du få hjælp til?

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.

Serviceniveauet for den hjælp og støtte, du kan modtage ved ophold i plejebolig, beskrives nedenfor.

I forhold til personlig pleje og praktiske opgaver henvises i øvrigt til Aabenraa

kommunes kvalitetsstandard for § 83, som ligger på hjemmesiden [Aabenraa.dk](http://Aabenraa.dk)

#### Rehabilitering

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.

#### Personlig hjælp og pleje:

##### Hvilke aktiviteter kan indgå?

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

Personlig hjælp og pleje udføres med brug af hjælpemidler, hvis dette er nødvendigt enten af hensyn til beboeren eller af hensyn til personalet.

Almindelige menneskelige behov for omsorg, opmærksomhed, samtale og opfølgning på den aktuelle situation indgår

som en naturlig del af personlig hjælp og pleje.

### **I hjælpen indgår ikke:**

- Klipning af tånegle og fodpleje, der udføres af fodplejere og fodterapeuter.
- Klipning af fingernegle hos diabetikere.
- Oprulning af hår og hårpleje, der udføres af frisører.

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

Plejepersonalet sørger selv for værnemidler eks.vis handsker.

### **Mad og drikke:**

#### **I hjælpen indgår:**

- 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 småtspisende og andre lægeordnede diæter.

Du kan nødvendigvis ikke regne med:

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

For information om madservice henvises til gældende kvalitetsstandard for Forplejningspakken.

### **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.

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

### **Hjælpen kan indeholde:**

- 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, eventuelt bord og 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

I hjælpen indgår ikke

- Ud- og indvendig pudsning af vinduer
- Hovedrengøring
- Rengøring ved flytning
- Rengøring efter husdyr
- Afvaskning af døre og paneler
- Aftørring af persienner og gardinvask
- Pudsning af kobber, messing m.m.
- Vende madrasser
- Tæppebankning
- Støvsugning af madrasser og møbler
- Aftørring af mange nipsgenstande, antikviteter og bøger
- Fjernelse af løse tæpper før gulvvask.

### **Tøjvask:**

Hjælp til tøjvask omfatter hjælp/støtte til vask af tøj og linned.

Hvilke aktiviteter indgår i ydelsen?

Vask, 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
- Strygning og rulning af tøj
- Vask af tøj i hånden
- Gardinvask
- Bringe/hente tøj til renseri/vaskeri.

## 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.

## Andre praktiske opgaver

Indsatsen kan omfatte hjælp og støtte til:

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

## 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 opmærksom på dette og kan være dig behjælpelig med at ansøge om dette via Visitation & Understøttelse.

Som beboer på et af Aabenraa Kommunes 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.

## Lejlighedsvisse 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 selvalgte aktiviteter svarende til gennemsnitlig 1/2 time 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.

## Sygepleje

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

## 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.

## Forventninger til pårørende

Det er vigtigt, at familien eller andre pårørende fortsætter de samme traditioner som hidtil, hvorfor der forventes, at familien, venner m.fl. 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.

## Beboer- og pårørenderåd

Beboere i plejeboligerne samt pårørende til beboere kan vælges ind i et bruger- og pårørenderåd. 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.

## Kommunalt - og embedslægetilsyn

Aabenraa Kommune har pligt til at føre et socialfagligt tilsyn med, at de kommunale opgaver efter servicelovens §§ 83 og 86 (dvs. hjemmehjælp, genoptræning uden sygehusindlæggelse og vedligeholdelsestræning) løses i overensstemmelse med de truffne afgørelser

og de vedtagne kvalitetsstandarder for området.

Kommunen har pligt til at tilse indhold og fremgangsmåde og forholde sig til denne information i forhold til opgaver, formål, indgåede aftaler og gældende lov. Som led i tilsynsforpligtigelsen skal Aabenraa Kommune hvert år foretage ét uanmeldt tilsynsbesøg i plejeboligerne.

Tilsynsenheden gennemfører tilsynene efter den af Social & Sundhedsudvalget godkendte tilsynspolitik.

Der udarbejdes i forbindelse med hvert tilsyn en tilsynsrapport til brug for det enkelte plejehjems og kommunens opfølgning på tilsynsbesøget.

Rapporten sendes til orientering i Social- & Sundhedsudvalget og Seniorrådet.

Derudover gennemfører Styrelsen for Patientsikkerhed et årligt uanmeldt risikobaseret tilsyn vedrørende de sundhedsmæssige forhold på

plejehjemmene. Embedslægeinstitutionen udarbejder en tilsynsrapport til brug for det enkelte plejehjems og kommunens opfølgning på de konstaterede fejl og mangler ved sundhedsmæssige forhold.

Rapporten sendes til orientering i Social & Sundhedsudvalget og Seniorrådet.

Tilsynspolitik og -rapporter offentliggøres på [Aabenraa.dk](http://Aabenraa.dk)

## Hvad koster hjælpen?

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.

## Hvem leverer hjælpen?

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.

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.

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

## **Hjemmet som arbejdsplads**

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.

## **Tavshedspligt**

Personalet har tavshedspligt.

## **Klagemuligheder**

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 sende din klage til Social- og Sundhedsforvaltningen, Skelbækvej 2, 6200 Aabenraa, som behandler sagen.

## **Lovgrundlag:**

Serviceovens § 83, § 86.2. og § 88.  
Sundhedslovens § 138

## **Kontaktoplysninger**

Har du brug for yderligere oplysninger, kan du kontakte

Aabenraa kommune  
Visitation & Understøttelse  
Skelbækvej 2  
6200 Aabenraa Kommune  
Tlf. 73767676 alle hverdage fra kl. 8-13,  
undtagen onsdag.