



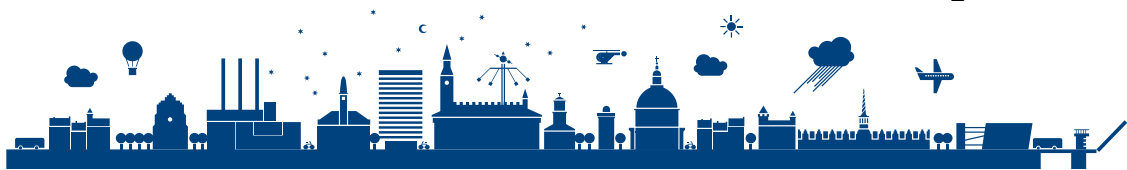
Håndbog for medarbejdere i den kommunale hjemmepleje





Håndbogen er udarbejdet af Center for Organisation, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Sjællandsgade 40, 2200 København N

Juni 2011





Kære medarbejder

Som medarbejder i den kommunale hjemmepleje har du og dine kolleger et ansvar for, at borgerne får den hjælp og støtte, de er visiteret til.

De ældre skal spille en aktiv rolle i den hjælp, du leverer, for det giver livskvalitet at være selvhjulpen. Brug din faglighed og sørg for at få drøftet opgaverne med dine kolleger og din leder. Det er også vigtigt, at du samarbejder med terapeut, sygeplejerske og private leverandører.

Håndbogen er en vejledning til dig i det daglige arbejde. Den er skrevet til hjælpere, assistenter og elever, og kan bruges uanset, om du arbejder dag, aften eller nat.

I håndbogen finder du en kort version af retningslinierne for den kommunale hjemmepleje. På kontoret finder du mere detaljerede versioner af alle retningslinier. Er du i tvivl om noget, skal du kontakte din gruppeleder.

#





Indhold

Indhold	4
Vigtigt at vide	5
Tavshedspligt	5
Anvendelse af arbejdstid	5
Dokumentation	6
Døgnet i hjemmeplejen	7
Når du møder på arbejde	7
Til og fra borgeren	8
Hos borgeren	8
Afvielser – når tingene ikke går som planlagt	11
Arbejds møder	12
Inden du går hjem	13
Hjælpe midler	14
Akut krise hjælp	14
Aktiv og tryk hele livet	16





Vigtigt at vide

Når du arbejder i hjemmeplejen, skal du følge regler for:

- tavshedspligt
- anvendelse af tid
- dokumentation

Tavshedspligt

Du har tavshedspligt over for andre borgere. Det betyder, at du ikke må videregive personfølsomme oplysninger, som du har fået kendskab til gennem arbejdet – med mindre det er aftalt med borgeren. Tavshedspligten ophører ikke, selv om du får et nyt arbejde.

Som ansat i den kommunale hjemmepleje samarbejder du dagligt med kolleger og private leverandører og deler de oplysninger om borgeren, som er nødvendige for at yde den bedst mulige hjælp og støtte.

Anvendelse af arbejdstid

På arbejdet optræder du respektfuldt og professionelt over for borgere, kolleger og samarbejdspartner.

Orienter din leder, hvis du kommer i en situation, hvor dit forhold til borgeren rækker ud over din professionelle rolle.

Det er vigtigt, at du bruger så stor en del af din arbejdsdag på borgerbesøg som muligt. Det gør du ved at:

- overholde den tid, der er sat af til frokost, møder mv.
- købe ind til din frokost i frokostpausen
- orientere din planlægger/gruppeleder hurtigst muligt, når





- der opstår ledig tid i løbet af dagen, så tiden kan bruges på andre borgerbesøg
- tilrettelægge dine besøg sammen med din planlægger/gruppeleder, så vejtiden bliver mindst mulig.

Afvigelser fra kørelisten, som skal dokumenteres i notatark, indberettes til planlægger/gruppeleder.

Private gøremål, f.eks. indkøb, skal ske uden for arbejdstiden. Du må heller ikke tage hjem eller på private besøg i arbejdstiden.

Sluk eller sæt din private mobiltelefon på lydløs, mens du er hos borgeren. Du kan bruge din private mobil i din pause.

Dokumentation

Korrekt registrering er din dokumentation for, hvornår du har været i borgerens hjem og hvilken hjælp og støtte, du har leveret. Det er derfor vigtigt, at du dokumenterer i overensstemmelse med retningslinierne.

Det er dit ansvar at læse og bruge oplysninger i borgerens døgn-/ugeplan og på den baggrund tilrettelægge og udføre hjælpen.

Du skal dokumentere dit arbejde i HH2 (håndholdt 2), eventuelt i borgerens samarbejdsbog samt sørge for, at borgerens døgn- og ugeplan opdateres.





Døgnet i hjemmeplejen

Dette afsnit er skrevet, så det følger din arbejdsdag:

- når du møder på arbejde
- til og fra borgeren
- hos borgeren
- arbejds møder
- inden du går hjem.

Når du møder på arbejde

Du skal altid medbringe dit ID-kort. Det udleveres ved din ansættelse. Kortet vises første gang, du kommer hos en ny borger, og ellers når borgeren beder om det.

Du mødes med dine kolleger i gruppen, og dagens køreliste overføres til HH2. Kørelisten viser, hvilke borgere du skal besøge med tidspunkter og planlagte ydelser. Listen tilpasses ud fra sygdom i gruppen og aflyste besøg.

Ved mødet hører du, om der er ændringer i ydelser, indlæggelser eller andre vigtige beskeder. Mødet varer typisk 15 min.

Du tager de nøgler i nøgleskabet, som du skal bruge til besøgsrunden. Nøglerne hænges tilbage i nøgleskabet efter besøgsrunden. Du må ikke tage nøgler til borgernes hjem med hjem. Hvis du mister en nøgle, skal du straks orientere din leder.





Til og fra borgeren

Din køreliste indeholder vejtid. Det vil sige, at der er afsat tid til din transport til og fra kontoret og mellem borgerbesøgene.

Du har pligt til at kontakte kontoret i løbet af arbejdsdagen:

- hvis du har for lidt tid eller ledig tid i forhold til den afsatte tid til besøgene i kørelisten
- hvis du ikke besøger de borgere, der fremgår af den planlagte køreliste.

Hos borgeren

Besøget hos borgeren starter, når du går ind ad døren til borgerens bolig. Du aktiverer besøget i HH2. På samme vis slutes besøget i HH2, idet du siger farvel og lukker borgerens dør. Undtagelser herfra er, hvis du f.eks. tager borgerens post med op eller tager affald med ned.

Du må ikke opholde dig alene i et hjem uden borgeren er til stede.

Er der behov for at hente ting i borgerens hjem, f.eks. i forbindelse med indlæggelse, skal gruppelederen have aftalt dette med borgeren eller en pårørende.

Hver borger har en samarbejdsbog i hjemmet. Bogen indeholder oplysninger om borgerens visiterede hjælp, døgn-/ugeplan, om leverandører mv. Bogen fungerer som kommunikationsredskab mellem borger, pårørende og leverandører.





I samarbejdsbogen skal du:

- læse oplysninger fra f.eks. private leverandører eller pårørende
- skrive hvis du efter aftale med borgeren har kontaktet en samarbejdspartner (læge, pårørende mv.)
- skrive oplysninger fra borger eller dine egne informationer, som skal/kan læses af pårørende eller samarbejdspartner, f.eks. om status på træningsforløb
- sikre dig at kontorets opdaterede lister med navne og kontaktoplysninger til hjemmeplejen sættes i bogen
- notere afvigelser i forhold til opgavebeskrivelsen i døgn-/ugeplanen
- notere brug af fleksibel hjemmehjælp.

Husk at bogen kan være let tilgængelig for alle besøgende. Er du i tvivl om, hvad du kan skrive i bogen, så spørg din gruppeleder.

Under besøget udfører du den hjælp og støtte, der fremgår af HH2. Du skal levere hjælpen i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne, ud fra dit kendskab til borgeren og oplysningerne i døgn-/ugeplanen. Hjælpen skal så vidt muligt leveres, så borgeren inddrages aktivt – og altid på en måde, hvor du viser respekt for borgerens ønsker og livssituation.

Hvis borgeren ønsker en anden type hjælp og støtte end planlagt, er der tale om brug af fleksibel hjemmehjælp. Du skal foretage en faglig vurdering af, om det er forsvarligt at imødekomme borgerens ønske.

Borgerens ret til at bytte skal ske ud fra disse principper:

9





- den tid, der er afsat til at levere hjælp, skal kunne overholdes
- borgeren kan kun bytte sig til personlig pleje, hvis borgeren er visiteret til personlig pleje
- borgeren kan kun bytte sig til hjælp, som du med rimelighed kan forventes at løse – spørg din gruppeleder, hvis du er i tvivl.

Brug af fleksibel hjemmehjælp skal dokumenteres i HH2 og i samarbejdsbogen.

Tilbagemeldingspligt

Du har et ansvar for at sikre, at hjælpen stemmer med borgerens behov. Det er dit ansvar hurtigst muligt at melde varige ændringer i borgerens behov til din leder. Det gælder både forbedring og forværring af borgerens funktionsevne, f.eks. hvis en borger efter et træningsforløb selv kan smøre sin mad. Din leder sørger for, at visitationen får besked.

#

Hvis du bliver opmærksom på forhold som ikke er, som de burde være, så kontakt din gruppeleder.

Pengesager

Du skal kende retningslinierne for at håndtere pengesager hos borgerne.

Du påtager dig et betroet job, hver gang du har med borgerens penge, konti og værdigenstande at gøre. Modtag kun oplysninger om værdisager i hjemmet, som er nødvendige for at kunne udføre dit arbejde. Du må ikke få oplyst pinkode til dankort eller hævekort. Borgeren skal fortrinsvis bruge betalingservice.





Afviigelser - når tingene ikke går som planlagt

Brug af HH2 ved afviigelser

Det sker, at tingene ikke går som planlagt. F.eks. at borgeren ikke er hjemme som forventet. Følgende afviigelser kan forekomme og skal altid registreres i HH2:

- borger aflyser: dette felt i HH2 bruges i de tilfælde, hvor borgerens fravær er årsag til aflysningen. Det kan være, fordi borgeren skal på ferie eller er indlagt
- borger aflyser samme døgn: dette felt bruges i de tilfælde, hvor borgerens fravær er årsag til aflysningen, men hvor borgeren aflyser samme døgn som besøget skal finde sted
- forgæves gang: dette felt benyttes i alle tilfælde, hvor leverandøren går forgæves. Retningslinien for, hvordan du skal agere i disse situationer er beskrevet nedenfor
- fejl i planlægningen: dette felt bruges, når der er oprettet fejlagtige besøg. Det kan være to besøg i stedet for et eller for mange besøg i løbet af en uge, eller et morgenbesøg før borgeren er udskrevet fra hospital.

Særligt om forgæves gang

Hvis en borger ikke træffes hjemme ved et aftalt besøg, skal du vurdere, om du skal skaffe adgang til borgerens hjem. Der skal være en væsentlig grund for at trænge ind i et privat hjem, f.eks. hvis borgeren er i åbenlys nød.

Hvis borgeren er i åbenlys nød og akut har brug for hjælp, skal du ringe 112 og derefter få yderligere instruktion fra kontoret.





Hvis det ikke er en nødsituation, skal du forsøge at ringe til borgeren. Hvis du ikke får kontakt, skal du ringe til kontoret, som så undersøger, hvad årsagen til forgæves gang kan være (f.eks. om borgeren er blevet indlagt).

Når borgeren ikke er i åbenlys nød, må du ikke gå ind i borgerens hjem uden hjemmesygeplejersken. Undtagelser er, når din leder har aftalt med borgeren eller en pårørende, at du selv lukker dig ind.

Kontoret vil altid hjælpe dig, så du ved, hvordan du skal forholde dig i den konkrete situation.

Nødkald

Du kan blive kontaktet af kontoret, hvis en borger har brugt sit nødkald. Kontoret/hjemmesygeplejersken orienterer dig, om situationen, og I aftaler, hvornår du kan være hos borgeren. Du skal tilstræbe at være hos borgeren inden 30 minutter. Der må aldrig gå over 45 minutter.

Hvis du finder en livløs borger

Hvis du finder en livløs borger, skal du:

- ringe 112 og kontakte din gruppeleder/ansvarshavende – din leder vejleder dig i det videre forløb
- derefter håndteres sagen af hjemmesygeplejen
- afvent hjemmesygeplejen
- rør ikke noget i boligen
- stil dig til rådighed i forhold til at svare på spørgsmål fra politi, ambulancemandskab og læge.

Arbejds møder





I løbet af arbejdsugen deltager du i møder i gruppen, hvor I bl.a. drøfter forbedringer og forværringer i borgernes funktionsevne. På mødet bliver du opdateret, får faglig sparring mv.

Inden du går hjem

Du afslutter altid din arbejdsdag på kontoret. Her udveksler du viden med dine kolleger/gruppeleder og videregiver vigtige informationer til kolleger i dag/aften/nat.

Kørelisten med dagens udførte opgaver føres tilbage via HH2. Nøgler til borgernes hjem hænges i nøgleskabet.





Hjælpemidler

Når hjælpemidler går i stykker, skal du kontakte leverandøren. Telefonnummeret står på hjælpemidlet.

Ved ombytning kontaktes HMC (Hjælpemiddelcentret) på 70 80 82 14.

HMC har telefontid:

Mandag til torsdag	09.00 – 11.00 og 13.00 – 15.00
Fredag	09.00 – 13.00

Ved akutte tilfælde uden for almindelig arbejdstid, kan du kontakte Døgnbasen på 33 17 41 89.

Akut krisehjælp

Du eller din kollega kan få brug for akut krisehjælp i forbindelse med ulykker, vold og trusler om vold, uventet dødsfald og andre voldsomme hændelser, der kræver hurtig indsats. Krisehjælpen kan enten foregå telefonisk, hos psykologen eller på arbejdspladsen.

Hvis du eller din kollega har brug for akut krisehjælp, skal I kontakte jeres leder.







Aktiv og tryk hele livet

- indeholder fire klare visioner:

STÆRKERE FÆLLESSKAB – der er brug for alle

MERE FRIHED – københavnere kan og vil selv

STØRRE TRYGHED – hjælp når du har brug for det

HØJERE FAGLIGHED – en arbejdsplads på forkant

