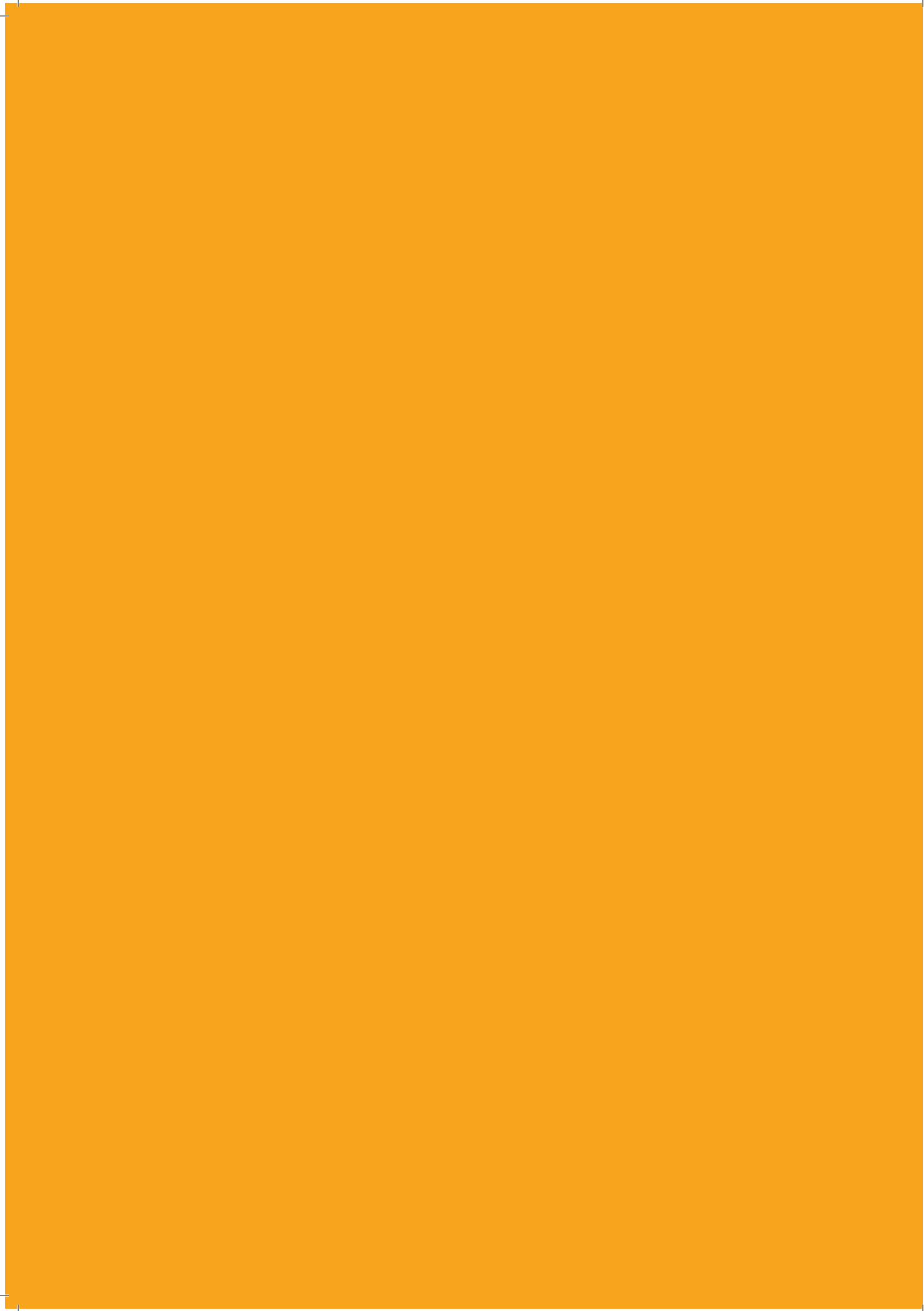


# ÄLDREOMSORGENS NATIONELLA VÄRDEGRUND







## **VARFÖR SKA VI ARBETA MED NATIONELLA VÄRDEGRUNDER?**

Värdegrundsfrågor har under lång tid varit centrala i äldreomsorgen. Det som är nytt är att det nu finns en nationell och lagfäst värdegrund att förhålla sig till.

Den nationella värdegrunden lyfter fram normer och etiska värden för äldreomsorgen.

Det handlar bland annat om att respektera den enskildes privata sfär, vikten av att den enskilde ges möjlighet till självbestämmande och får vara delaktig.

Verksamheterna ska anpassa arbetssätt, planering och genomförandet av insatser till individer och ge den enskilde ett gott bemötande. Det handlar också om att den enskilde ska känna trygghet och uppleva välbefinnande.

En insats kan utföras på många olika sätt. Den kan utföras med respekt för den som behöver stöd och hjälp, men också utföras på ett sådant sätt att den enskilde inte känner sig kränkt. Den nationella värdegrunden ska hjälpa oss i det dagliga arbetet.

Under 2011 genomförde vi ett stort värdegrundsarbete där vi definierade och tydliggjorde vad Karlstads kommuns värdegrund betyder för oss.

Nu fortsätter vi arbetet med fokus på våra kunder.



*Per-Olov Johansson*

*Verksamhetschef Äldreomsorgen*



## SJÄLVBESTÄMMANDE

Självbestämmande kan vara olika för var och en av oss. För äldre personer som är beroende av vår hjälp och stöd kan självbestämmande innebära att få vara med och påverka hur hjälpen och stödet ska ges, samt vara delaktig i upprättandet av genomförandeplan.

Värdighetsgarantin gällande genomförandeplan, planeringen för hur din hjälp och stöd ska ges, har vi tagit fram för att kunden själv ska ha möjlighet att vara med och påverka hur hjälpen och stödet ska ges.

- Hur får kunden vara med och bestämma hur hjälpen ska utföras?

.....

- Vad kan du göra bättre för att kunden ska få ökat självbestämmande?

.....

- Hur får kunden vara med och bestämma hur hjälpen ska utföras vid förändrat behov?

.....





## TRYGGHET

Trygghet kan vara olika saker beroende på situation och person. Hur arbetar vi inom äldreomsorgen för att skapa trygghet hos våra kunder?

I en av våra värdighetsgarantier lovar vi att personalen alltid bär namnbricka och har tjänste-ID väl synliga. En annan garanti lovar att kunden ska få träffa sin kontaktpersonal minst en gång i veckan i samband med att kunden får sin insats. Dessa garantier är framtagna för att kunden ska uppleva trygghet.

- Har du alltid din namnbricka synlig?

.....

- Hur gör du för att skapa förtroende och trygghet hos kunderna?

.....

- Arbetar du på ett sätt som säkerställer kontinuitet i insatserna, till exempel genom att ta hänsyn till den äldre personens önskemål om vem som återkommande ska hjälpa till med den personliga omvårdnaden?

.....





## **MENINGSFULLHET, SAMMANHANG, GEMENSKAP OCH AKTIVITETER**

Av 5 kap. 4 § andra stycket socialtjänstlagen (2001:453) framgår det att socialnämnden ska verka för att äldre personer får möjlighet att ha en aktiv och meningsfull tillvaro i gemenskap med andra.

Vi har en garanti som lovar att kunder som inte har egen förmåga till aktivitet, ska bli erbjudna en aktivitet i veckan. Detta för att kunden ska ha möjlighet till en meningsfull vardag, känna gemenskap med andra och få möjlighet att fortsätta med tidigare intressen man haft i livet.

- Vad upplever du är en meningsfull vardag för den äldre?

.....

- Kan du påverka att den äldres vardag blir mer meningsfull, hur?

.....

- Hur gör ni för att samordna aktiviteter inom arbetslaget/enheten samt tillsammans med aktivitetssamordnarna?

.....



## RESPEKT

Att visa respekt när vi kommer hem till någons hem, kan vara att knacka eller ringa på dörren, ta av sig skorna samt hälsa och presentera sig. Det kan för oss vara självklara saker som man gör när man kommer hem till någon, men hur gör du?

Vi har en värdighetsgaranti där vi lovar att personalen alltid knackar på dörren innan de kommer in. Den har vi tagit fram för att visa respekt för kundens hem.

- Knackar eller ringer du alltid på hos kunden?

.....

- Hur visar du respekt för att det är kundens hem?

.....

- Finns det något du kan göra bättre när du kommer hem till en kund?

.....





## INDIVIDANPASSNING OCH DELAKTIGHET

Alla våra kunder har behov av hjälp eller stöd av oss för att klara sin dagliga livsföring. En del kunder har lite hjälp och en del har omfattande hjälp och stöd. Oavsett vilken hjälp eller hur mycket hjälp man har så utförs inte hjälpen lika hos alla. Hur kunden vill ha sin hjälp utförd ska finnas angivet i kundens genomförandeplan, som kunden har varit med och upprättat tillsammans med sin kontaktpersonal.

Värdighetsgarantin gällande genomförandeplan är framtagen för att hjälpen ska bli individanpassad och kunden ska vara delaktig i upprättandet av genomförandeplanen.

- Tycker du att kundernas genomförandeplaner är individanpassade?

.....

- Upplever du att kunderna har möjlighet att vara med och påverka och vara delaktiga i det som skrivs i genomförandeplanen?

.....





## GOTT BEMÖTANDE, VÄRDIGT LIV OCH VÄLBEFINNANDE

Ett gott bemötande vill vi alla uppleva, speciellt om man är beroende av någon annan för att klara sin livsföring. Det finns inget självklart bemötande som är det rätta. Det viktigaste är att fråga eller känna av, hur vill just den här kunden bli bemött.

Värdighetsgarantierna är framtagna så att kunderna ska känna ett gott bemötande och uppleva ett värdigt liv i samband med att hjälpen utförs.

- Vad är ett gott bemötande och hur gör du?

.....

- Upplever du att din arbetsgrupp har ett gott bemötande mot kunderna, beskriv hur?

.....

- Hur gör du om kunden upplever att mötet inte blev bra?

.....



## GOD KVALITET OCH VÄRDIGT LIV OCH VÄLBEFINNANDE

Alla som arbetar inom äldreomsorgen ska värna om att kunderna upplever att insatserna utförs med god kvalitet och att kunderna upplever ett värdigt liv och välbefinnande.

Personalen ska känna till rapporteringsskyldighet gällande missförhållanden och risker för missförhållande.

Värdighetsgarantierna är framtagna så att kunderna ska få insatserna utförda med god kvalitet.

- Vad är god kvalitet för dig?

.....

- Hur kan du bidra till god kvalitet på din arbetsplats?

.....

- Upplever du att kunden får sin hjälp utförd med god kvalitet?

.....

- Kan vi få ökad kvalitet, diskutera hur?

.....

- Känner du till din rapporteringsskyldighet gällande missförhållande och risk för missförhållande samt om kunden har synpunkter?

.....

- Om en arbetskamrat brister i bemötande/omvårdnad hur gör du då?

.....





**FORTSATT  
ARBETE!**

**HUR HÅLLER VI DET  
HÄR ARBETET  
LEVANDE?**

**HUR GÖR VI NÄR DET  
KOMMER EN NY  
MEDARBETARE?**

## SYNPUNKTS- HANTERING

Om kunden eller dennes företrädare påtalar att vi inte håller vad vi lovar ska du meddela din chef.

Använd blanketten "Klagomål och beröm".  
Din chef meddelar sedan kunden att synpunkten tagits emot. Synpunkten registreras därefter och ett skriftligt svar lämnas inom två veckor.



**KARLSTAD.SE**

Postadress: Kalstads Kommun, Vård- och omsorgsförvaltningen, 651 84 Karlstad.  
Besöksadress: Järnväggsgatan 4. Tel: 054-540 00 00