

BU-sak 48/2013
Vedlegg 3

OSLO KOMMUNES VEDTATTE KVALITETSKRITERIER FOR SYKEHJEM/BOFORM FOR HELDØGNENS PLEIE OG OMSORG, JF. BYSTYRESAK NR. 204/99

Den enkelte beboer som etter enkeltvedtak tildeles opphold i sykehjem/boform for heldøgns pleie og omsorg skal oppleve trygghet og forutsigbarhet, og bli møtt med respekt. Gjennom medbestemmelse i utformingen av tjenestetilbudet skal det sikres at de grunnleggende behov ivaretas med utgangspunkt i den enkeltes egenverd og livsførsel, og med sensitivitet for etnisk bakgrunn og livssyn.

For å sikre dette stilles det følgende krav:

- Før innleggelse skal det gis tilstrekkelig informasjon om tilbudet i sykehjemmet, vedrørende omfang og innhold i tjenestene.
- Skriftlig informasjon skal som et minimum inneholde beskrivelse av institusjonenes daglige rutiner og aktivitetstilbud. Den enkelte skal dessuten i skriftlig form gjøres kjent med Oslo kommunes kvalitetskrav til tjenesten, og hvilke klageinstanser som finnes. Øvrig skriftlig og muntlig informasjon skal tilpasses den enkeltes behov.
- Ved innleggelse skal den enkelte møtes med respekt, og gis hjelp til å finne seg til rette i det nye miljøet.
- Alle beboere skal ha en egen kontaktperson, som også er kontaktperson for evt. pårørende/verge/hjelpeverge. Det skal foreligge skriftlig informasjon om hvem som er kontaktperson og ansvarlig sykepleier for den enkelte.
- Tilbudet i institusjonen skal tilpasses den enkelte i tråd med en kvalitetsplan. Kvalitetsplan skal tilbys alle langtidsbeboere i institusjon, og medbestemmelse skal sikres ved at den enkelte skal være delaktig i utformingen av egen kvalitetsplan. Planen skal gjennomgås og eventuelt justeres hver 6. måned.
- Kvalitetsplanen kan utformes på ulike måter, men skal som et minimum inneholde de opplysninger som fremgår av vedlagte mal, og som omfatter fysisk omsorg, hygiene, boforhold, forhold knyttet til livssyn, daglige rutiner/aktiviteter og samarbeid med pårørende.
- Personalets kompetanse skal være sammensatt med utgangspunkt i beboernes behov.
- Det skal være tilstrekkelig personell til at beboerne kan få den bistand de behøver til rett tid.
- Beboerne skal oppleve at deres behov for hjelp forstås og løses i samsvar med egne forventninger.
- Det skal legges til rette for trivsel, blant annet gjennom samvær, sosial kontakt, og aktiviteter, samtidig som den enkelte skal ha mulighet for ro og skjermet privatliv.
- Det skal legges til rette for at den enkelte kan delta i sosialt liv også utenfor institusjonen.
- Det skal sikres tilstrekkelig renhold av beboerrom og fellesrom.
- Det skal gis tilbud om alternative middagsmenyer.
- Beboere skal ha nødvendig tilgjengelighet til lege, medisinsk behandling og rehabilitering.
- Beboere skal få tilpasset hjelp til daglig munnhygiene, og nødvendig oppfølging av tannlege/tannpleier.

OSLO KOMMUNES VEDTATTE KVALITETSKRITERIER FOR HJEMMETJENESTEN, JF. BYSTYRESAK NR. 204/99

Den enkelte som mottar pleie- og omsorgstjenester eller praktisk bistand i eget hjem skal oppleve trygghet og forutsigbarhet, og bli møtt med respekt. Gjennom medbestemmelse i utformingen av tjenestetilbudet skal det sikres at de grunnleggende behov ivaretas med utgangspunkt i den enkeltes egenverd og livsførsel, og med sensitivitet for etnisk bakgrunn og livssyn.

For å sikre dette stilles det følgende krav:

- Tjenesten innhold og omfang skal være i tråd med enkeltvedtak.
- Tjenestetilbudet skal tilpasses den enkelte bruker og det skal gis tilbud om at tjenestetilbudet konkretiseres i en individuell omsorgsplan (jf. byråds sak 58/98). Medbestemmelse skal sikres ved at den enkelte er delaktig i utformingen av egen omsorgsplan. Planen skal gjennomgås og eventuelt justeres hver 6. måned.
- Brukeren skal motta tilstrekkelig informasjon om muligheter og begrensninger innenfor tjenestene til at hun/han kan delta aktivt i utformingen av eget tjenestetilbud. Den enkelte skal dessuten i skriftlig form gjøres kjent med Oslo kommunes kvalitetskrav til tjenesten, og hvilke klageinstanser som finnes. Øvrig skriftlig og muntlig informasjon skal tilpasses den enkeltes behov.
- Alle brukere skal ha en egen kontaktperson, som også er kontaktperson for evt. pårørende/verge/hjelpeverge. Det skal foreligge skriftlig informasjon om hvem som er kontaktperson og eventuelt ansvarlig sykepleier for den enkelte, samt informasjon om hvor bruker kan henvende seg dersom det oppstår akutt behov for hjelp.
- Omsorgsplanen kan utformes på ulike måter, avhengig av brukerens hjelpebehov. Planen skal som et minimum inneholde hvordan de grunnleggende behov skal ivaretas. Veiledende retningslinjer for individuelle omsorgsplaner fra Sosial- og helsedepartementet legges til grunn.
- Det skal vurderes behov for, og eventuelt besørges, at brukeren får bistand med å anskaffe tekniske hjelpemidler eller tilrettelegge boligen slik at man bidrar til å styrke den enkeltes selvstendighet og selvhjulpenhet, eller redusere risiko for skade/slitasje hos bruker eller tjenesteytere.
- Det skal gjøres avtale med bruker av hjemmetjenester om tidspunkt for når hjelpen skal gis, innen en tidsramme på én time.
- Antallet personer som yter hjelp i brukerens hjem skal begrenses mest mulig, dog slik at personalets kompetanse samsvarer med brukerens behov for ulike tjenester.
- Alt personell som kommer hjem til brukere skal bære tydelig identitetskort.
- Tjenestene skal tilrettelegges slik at brukeren gis mulighet til å opprettholde egen normal døgnrytme.
- Brukere skal oppleve at deres behov for hjelp forstås og løses i samsvar med egne forventninger.
- Det skal legges til rette for at den enkelte kan delta i sosialt liv og aktiviteter utenfor hjemmet.
- Det skal sikres tilstrekkelig renhold.