



DRAMMEN  
KOMMUNE

# Verdihåndbok for omsorgstjenestene

Skap gode dager

Mestring ● Medvirkning ● Troverdighet ● Arbeidsglede

## Omsorgstjenestens filosofi

Den enkelte bruker og de pårørende er i sentrum for pleie- og omsorgstjenestenes aktivitet. Tjenesten retter seg i hovedsak mot brukernes grunnleggende behov, og muligheten (evnen) til å dekke disse.

Pleie- og omsorgstjenesten tar hensyn til den enkelte bruker som et selvstendig, tenkende, følende og handlende menneske. Spesielle rettigheter er knyttet til integritet, sikkerhet og kontinuitet i behandling, pleie og omsorg. Den enkelte behandles med verdighet og respekt.

Pleie- og omsorgstjenesten legger vekt på at personalet har forskjellig og sammensatt kompetanse for å kunne løse avdelingens oppgaver i samarbeid med aktuelle samarbeidspartnere.

Videreutviklingen av de ansattes yrkeskompetanse er et ledd i kommunens samlede kompetanseutvikling.

Vi tar ansvar for å skape et lærende miljø som gir mulighet for, og stimulerer til, vekst og utvikling for den enkelte medarbeider. Miljøet skal preges av trygghet og respekt.

Pleie- og omsorgstjenesten vektlegger ledernes ansvar for å nå de mål som til enhver tid defineres av kommunens ledelse. Dette ansvaret innebærer å integrere kommunens og de ansattes visjoner, verdier og mål.

## Kvalitetsforskrift

*Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene for tjenesteyting etter lov av 19.november 1982 nr. 66 om helsetjenesten i kommunene og etter lov av 13. desember 1991 nr. 81 om sosiale tjenester.m.v. (27. juni 2003)*

Kommunen skal etablere et system av prosedyrer som søker å sikre at:

*«Tjenesteapparatet og tjenesteyterne kontinuerlig tilstreber at den enkelte får de tjenester vedkommende har behov for til rett tid.*

*Det gis et helhetlig, samordnet og fleksibelt tjenestetilbud som ivaretar kontinuitet i tjenesten*

*Brukere av pleie- og omsorgstjenester, og eventuelt pårørende / verge / hjelpeverge, tas med på råd ved utforming eller endring av tjenestetilbudet.*

*Den enkelte bruker gis medbestemmelse i forbindelse med den daglige utførelse av tjenestene.»*

## Kvalitetsmål

- 1** Brukeren opplever respekt, forutsigbarhet og trygghet i forhold til tjenestetilbudet
- 2** Brukeren får mulighet til selv å ivareta sin egenomsorg
- 3** Brukeren har mulighet for ro og skjermet privatliv, selvstendighet og styring av eget liv, samt tilbud om eget rom ved langtidsopphold
- 4** Brukerens grunnleggende fysiologiske behov blir ivaretatt. Det vil si tilstrekkelig næring (mat og drikke), variert og helsefremmende kosthold og rimelig valgfrihet i forhold til mat
- 5** Brukeren har mulighet for samvær, sosial kontakt, fellesskap og aktivitet
- 6** Brukeren får følge sin normale døgnrytme og unngår uønsket og unødig sengeopphold
- 7** Brukeren får ivaretatt sin personlige hygiene og sine naturlige funksjoner (toalett)
- 8** Brukeren får en verdig livsavslutning i trygge og rolige omgivelser
- 9** Brukeren får nødvendig medisinsk undersøkelse og behandling, samt rehabilitering, pleie og omsorg tilpasset den enkeltes tilstand

- 10 Brukeren får nødvendig tannbehandling og får ivaretatt sin munnhygiene
- 11 Brukere med demens og andre som selv har vanskelig for å formulere sine behov, får et tilpasset tilbud
- 12 Brukeren får tilpasset hjelp ved måltider og nok tid og ro til å spise
- 13 Brukeren får tilpasset hjelp til av- og påkledning
- 14 Brukeren får mulighet for varierte og tilpassede aktiviteter både ute og inne
- 15 Bruker og/eller brukerens representant har reell medinnflytelse på eget tjenestetilbud
- 16 Tjenestene har kunnskap om, og forståelse for, ulike kulturers bakgrunn og livssyn
- 17 Tjenestene har et dokumentasjonssystem som tilfredsstillende lov, forskrift og annet regelverk
- 18 Tjenestene har gode rutiner for disponering av brukers kontantytelser
- 19 Virksomhetene har systemer og rutiner for å sikre at tjenestene utøves i samsvar med brukerens behov og de krav som stilles i gjeldende lovverk og forskrifter

# Kvalitetsmål 1

Brukeren opplever respekt, forutsigbarhet og trygghet i forhold til tjenestetilbudet

## **Dette forutsetter at:**

Jeg viser respekt for brukerens egenverd og livsførsel uansett eget livssyn og personlige oppfatninger. Tjenestetilbudet planlegges og gjennomføres i samråd med brukeren.

## **Dette oppnås ved at jeg:**

- Gir informasjon om hvor og til hvem man skal henvende seg
- Foretar en grundig kartlegging, formulerer mål og utarbeider Tiltaksplaner i samråd med bruker og pårørende
- Oppretter ansvarlig/primærkontakt til den enkelte bruker, denne gjøres kjent for bruker og pårørende
- Tar hensyn til at brukerens behov og ønsker kan variere fra dag til dag
- Viser respekt for brukeren ved å opptre som gjest i dennes hjem
- Overholder taushetsplikten

## **Selvevaluering:**

- Har jeg gitt brukeren mulighet for medbestemmelse?
- Oppførte jeg meg som en gjest i brukerens hjem?
- Har jeg gjort det jeg kan for å opprettholde forutsigbarhet og kontinuitet?

## Kvalitetsmål 2

Brukeren får mulighet til selv å ivareta sin egenomsorg

### **Dette forutsetter at:**

Jeg bidrar til at brukeren bevarer et positivt selvbilde når helsesvikten fører til redusert egenomsorgsevne.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Gir informasjon om våre tilbud
- Ivaretar brukerens individuelle behov
- Sørger for tverrfaglig vurdering av brukerens helsetilstand
- Kartlegger brukerens ressurser
- Motiverer og tilrettelegger for egeninnsats
- Opprettholder og videreutvikler brukerens funksjonsnivå
- Tilrettelegger for ulike typer aktivitet

### **Selvevaluering:**

- Har jeg gitt brukeren mulighet til å bruke egne ressurser og gjøre egne valg?

## Kvalitetsmål 3

Brukeren har mulighet for ro og skjermet privatliv, selvstendighet og styring av eget liv, samt tilbud om eget rom ved langtidsopphold

### **Dette forutsetter at:**

Jeg viser respekt for brukerens eget hjem og egne ønsker, enten han/hun bor på institusjon eller i privat bolig.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Kartlegger brukerens vaner
- Avklarer tiltaleform med bruker
- Viser respekt og er høflig
- Lytter aktivt til bruker
- Gir brukeren mulighet til å låse døren, og viser respekt for det
- Banker på døren og venter på svar
- Gir mulighet for å motta besøk når han/hun ønsker det
- Gir bruker valgfrihet i dagliglivet
- Enerom til langtidsbeboere

### **Selvevaluering:**

- Vet jeg nok om brukerens vaner og ønsker til å gi valgfrihet?
- Gir jeg brukeren følelsen av å ha kontroll over eget liv?
- Har jeg tilrettelagt tilstrekkelig for å gi bruker mulighet til privat liv?



## Kvalitetsmål 4

Brukerens grunnleggende fysiologiske behov blir ivaretatt. Det vil si tilstrekkelig næring (mat og drikke), variert og helsefremmende kosthold og rimelig valgfrihet i forhold til mat

### **Dette forutsetter at:**

Jeg sikrer at brukeren får ivaretatt sitt behov for næring og væske i forhold til hans/hennes fysiologiske behov for å hindre underernæring og uttørring.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Kartlegger og dokumenterer brukerens matvaner/kosthold
- Ivaretar brukerens hygiene og tannhygiene
- Sørger for et trivelig, delikat og innbydende måltidsmiljø
- Legger tilrette for at personalet deltar ved måltidet
- Tilbyr mellommåltider og ekstra drikke
- Dokumenterer brukerens mat- og væskeinntak ved behov
- Følger prosedyrer for vekt og ernæringsstatus

### **Selvevaluering:**

- Vet jeg nok om brukerens matvaner, kosthold og vektutvikling?
- Har jeg tilrettelagt måltidet slik at brukeren får dekket sitt ernæringsbehov?
- Har jeg sørget for at brukeren har fått nok å drikke?

## Kvalitetsmål 5

Brukeren har mulighet for samvær, sosial kontakt, fellesskap og aktivitet

### **Dette forutsetter at:**

Jeg bidrar til at brukeren opprettholder sitt sosiale nettverk og gis mulighet til å knytte nye relasjoner.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Utøver tjenestene fleksibelt slik at brukeren i rimelig grad kan utøve sine aktiviteter
- Tilrettelegger for private besøk
- Tilrettelegger for at brukeren kan tilby sine gjester enkel bevertning
- Legger til rette for fellesskap med andre
- Følger opp brukerens tiltaksplan

### **Selvevaluering:**

- Har jeg ivaretatt brukernes behov for privatliv?
- Har jeg ivaretatt brukerens behov for sosial kontakt?
- Har jeg fulgt brukerens tiltaksplan og eventuell dagsplan/aktivitetsplan?

## Kvalitetsmål 6

Brukeren får følge sin normale døgnrytme og unngår uønsket og unødig sengeopphold

### **Dette forutsetter at:**

Jeg bidrar til at brukeren opprettholder sin normale døgnrytme, opplever en meningsfylt hverdag og unngår unødig sengeopphold.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Kartlegger og tilrettelegger for at brukeren får opprettholde sine tidligere vaner i samarbeid med bruker og pårørende
- Tilrettelegger for aktivitet og hvile for den enkelte bruker
- Observerer medisineringsens innvirkning på døgnrytmen
- Motiverer brukeren til å være oppe
- Forebygger komplikasjoner ved langvarig sengeleie

### **Selvevaluering:**

- Har jeg motivert brukeren til å unngå unødig sengeopphold?
- Er jeg fleksibel slik at brukerens tidligere vaner opprettholdes best mulig?
- Har jeg gjort det jeg kan for å forebygge komplikasjoner ved sengeleie?

## Kvalitetsmål 7

Brukeren får ivaretatt sin personlige hygiene og sine naturlige funksjoner (toalett)

### **Dette forutsetter at:**

Jeg gir brukeren individuelt tilpasset bistand/veiledning i forbindelse med personlig hygiene og naturlige funksjoner.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Kartlegger og tar hensyn til brukerens individuelle behov, vaner og ønsker
- Sørger for tverrfaglig vurdering og faglig forsvarlig oppfølging
- Ivaretar brukerens opplevelse av frihet til valg og selvstendighet
- Motiverer og tilrettelegger for egeninnsats
- Kompenserer for brukerens funksjonssvikt, for å gi han/henne overskudd til andre aktiviteter
- Ivaretar brukerens verdighet
- Følger brukeren på toalettet ved behov

### **Selvevaluering:**

- Har jeg gitt brukeren tid og mulighet til å ivareta personlig hygiene og naturlige funksjoner?
- Har jeg utført tjenesten med respekt og ivaretatt brukerens verdighet?

## Kvalitetsmål 8

Brukeren får en verdig livsavslutning i trygge og rolige omgivelser

### **Dette forutsetter at:**

Jeg erkjenner at menneskets fysiske, psykiske, sosiale og åndelige dimensjoner varer livet ut.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Planlegger en verdig livsavslutning med bruker og pårørende.
- Gir kontinuitet i tilbudet gjennom bruk av færrest mulig hjelpere.
- Avklarer behovet for avlastning med pårørende.
- Sørger for at personalet er kjent med og benytter aktuell kompetanse.
- Tilbyr enerom i institusjon når innleggelse er nødvendig eller ønskelig.
- Tar ansvar for avslutningssamtale og evaluering med pårørende.

### **Selvevaluering:**

- Har jeg behandlet brukeren som en verdifull og enestående person?
- Har jeg ivaretatt pårørendes ønsker og behov?
- Har jeg utøvd faglig forsvarlig omsorg og pleie?

## Kvalitetsmål 9

Brukeren får nødvendig medisinsk undersøkelse og behandling, samt rehabilitering, pleie og omsorg tilpasset den enkeltes tilstand

### **Dette forutsetter at:**

Jeg bidrar til at brukeren mottar nødvendig og tilpasset hjelp til enhver tid.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Bruker omsorgstjenestens serviceerklæringer aktivt og gir informasjon om tjenestetilbudet
- Sørger for at kartlegging gjøres av ulike fagprofesjoner for å sikre tverrfaglig vurdering og brukerens medbestemmelse
- Foretar løpende oppfølging og revurderinger.
- Sørger for individuell dokumentasjon i henhold til faglig standard og journalforskriften m.fl.
- Samhandler med brukerens fastlege, med 2. linjetjenesten og andre kommunale og fylkeskommunale tjenesteytere
- Vurdere brukerens behov for ledsager til medisinsk behandling
- Følger retningslinjer for medikamenthåndtering
- Bruker PPS aktivt (praktiske prosedyrer i sykepleie)

### Selvevaluering:

- Har jeg gitt brukeren mulighet til selv å delta i planlegging og gjennomføring av tjenesten?
- Har jeg sørget for nødvendig tverrfaglig vurdering?
- Har jeg innhentet nødvendig informasjon?
- Har jeg sikret at brukeren har fått og forstått informasjonen?



## Kvalitetsmål 10

Brukeren får nødvendig tannbehandling og får ivarettatt sin munnhygiene

### **Dette forutsetter at:**

Jeg bidrar til at brukeren får utført tilfredsstillende tannpleie morgen og kveld, får utført tilfredsstillende munnstell etter behov og får nødvendig tannbehandling iht. Lov om tannhelsetjenesten (1983).

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Innhenter informasjon om bruker har egne tenner eller tannprotese
- Gir brukere som ikke klarer det daglige renhold av tenner og munn selv, hjelp til dette
- Sørger for godt munnstell hos alvorlig syke og døende
- Gir informasjon om retten til gratis tannbehandling når bruker har hatt hjemmesykepleie, en gang i uka eller mer, i 3 mnd

### **Selvevaluering:**

- Har jeg gitt bruker informasjon, og forsikret meg om at informasjonen er forstått?
- Har brukeren fått utført nødvendig tann- og munnstell?



## Kvalitetsmål 11

Brukere med demens og andre som selv har vanskelig for å formulere sine behov, får et tilpasset tilbud

### **Dette forutsetter at:**

Jeg sikrer at gruppene; demente, psykisk syke og psykisk utviklingshemmede ikke utsettes for unødig bruk av tvang og makt.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Er i stand til å bruke miljørettede tiltak for å forebygge uro og utagering
- Kjenner retningslinjer for bruk av tvang og makt. Lov om sosiale tjenester § 4a
- Kjenner til dokumentasjonsplikten knyttet til bruk av tvang

### **Selvevaluering:**

- Har jeg ivare tatt brukerens verdighet?
- Har jeg de nødvendige kunnskaper for å møte brukere med spesielle behov?
- Har jeg dokumentert hva som skjedde forut for brukerens uro?
- Har jeg dokumentert effekten av de iverksatte tiltak?

## Kvalitetsmål 12

Brukeren får tilpasset hjelp ved måltider og nok tid og ro til å spise

### **Dette forutsetter at:**

Jeg bidrar til at måltidene skjer på en verdig måte, sikrer at brukeren får ivaretatt sitt behov for næring og væske og hindrer underernæring og uttørring.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Sørger for at personalet er tilstede og deltar ved måltidene
- Unngår unødig støy, høyt snakk og bruk av oppvaskmaskin under måltidet
- Kartlegger og gir brukeren nødvendig assistanse under måltider
- Setter av nok tid til måltidene, og gjør det til en hyggelig opplevelse

### **Selvevaluering:**

- Har jeg utført tjenesten med respekt for brukerens behov?
- Har jeg ivaretatt brukerens verdighet?
- Har jeg gitt brukeren tid nok til å spise seg mett?
- Har jeg dokumentert brukerens inntak av mat og drikke der det er behov for det?

## Kvalitetsmål 13

Brukeren får tilpasset hjelp til av- og påkledning

### **Dette forutsetter at:**

Jeg gir brukeren en individuelt tilpasset bistand og veiledning i forbindelse med av- og påkledning.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Kartlegger og tar hensyn til brukerens individuelle behov, vaner og ønsker.
- Ivaretar brukerens opplevelse av frihet til valg og selvstendighet ved av og påkledning.
- Motiverer og tilrettelegger for egeninnsats.
- Kompenserer for brukerens funksjonssvikt, for å gi han/hun overskudd til andre aktiviteter.

### **Selvevaluering:**

- Har jeg gitt brukeren tilpasset hjelp ved av- og påkledning?
- Har jeg utført tjenesten med respekt og ivaretatt brukerens verdighet?
- Har jeg ivaretatt brukerens rett til medbestemmelse?

## Kvalitetsmål 14

Brukeren får mulighet for varierte og tilpassede aktiviteter både ute og inne

### **Dette forutsetter at:**

Jeg bidrar til at brukeren får delta i ulike aktiviteter for å opprettholde eller bedre sitt funksjonsnivå og hindre isolasjon.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Kartlegger brukerens ønsker og interesser, og gir realistiske valgmuligheter
- Stimulerer til aktiviteter som opprettholder eller bedrer funksjonsevnen, f.eks. legger til rette for deltakelse i dagliglivets gjøremål
- Gir informasjon om hvilke tilbud som finnes f. eks. fra frivillige organisasjoner, transporttjenesten og diverse dagtilbud
- Videreutvikler samarbeidet med frivillige organisasjoner
- Benytter mulighetene som ligger i tradisjoner, årstider og merkedager

### **Selvevaluering:**

- Har jeg kartlagt brukerens ønsker, interesser og behov?
- Har jeg gitt informasjon om mulige tilbud?
- Er jeg en bidragsyter til at tradisjoner, årstider og merkedager blir markert?

## Kvalitetsmål 15

Bruker og/eller brukerens representant har reell medinnflytelse på eget tjenestetilbud

### **Dette forutsetter at:**

Jeg har et bevisst forhold til samhandling med pårørende og/eller brukerens representant.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Sørger for brukers medvirkning i utforming av vedtak.
- Sørger for brukers medvirkning i utforming av tiltaksplan/samarbeidsavtaler/individuell plan, og følger opp disse
- Avklarer med bruker hvem som er nærmeste pårørende og dokumenterer dette
- Er kjent med nærmestes pårørendes rettigheter og plikter
- Har et bevisst forhold til brukers samtykkekompetanse
- Overholder taushetsplikten

### **Selvevaluering:**

- Har jeg ivaretatt brukerens ønsker og behov?
- Har jeg tatt hensyn til muntlige/skriftlige tilbakemeldinger fra bruker/pårørende?
- Har jeg ivaretatt taushetsplikten i samtaler, om brukerne, med mine kollegaer i dag?

## Kvalitetsmål 16

Tjenestene har kunnskap om, og forståelse for, ulike kulturers bakgrunn og livssyn

### **Dette forutsetter at:**

Jeg møter brukerne med respekt og forståelse i hverdagen.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Er i stand til å respektere andre brukeres kultur, levesett og livssyn
- Tar brukernes behov og ønsker på alvor
- Har kunnskap i bruk av tolketjenesten

### **Selvevaluering:**

- Har jeg kjennskap til brukerens kultur og livssyn?
- Har jeg de nødvendige kunnskaper for å imøtekomme brukerens behov?

## Kvalitetsmål 17

Tjenestene har et dokumentasjonssystem som tilfredsstillende lov, forskrift og annet regelverk

### **Dette forutsetter at:**

Jeg dokumenterer i pasientjournalen for å sikre at brukerens behov blir ivaretatt.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Er i stand til, og vet hva som skal dokumenteres
- Vet hvor det skal dokumenteres
- Vet hvem som skal dokumentere
- Kjenner og etterlever journalforskriften
- Kan håndtere virksomhetens elektroniske journalsystem

### **Selvevaluering:**

- Har jeg ivaretatt brukerens rettigheter?
- Har jeg de nødvendige kunnskaper om journalforskriften?
- Har jeg dokumentert den gitte helsehjelp og mine observasjoner til brukerens beste?
- Har jeg dokumentert effekten av de iverksatte tiltak?
- Har jeg et bevisst forhold til brukerens og/eller pårørendes rett til innsyn i egen journal?

## Kvalitetsmål 18

Tjenestene har gode rutiner for disponering av brukers kontantytelser

### **Dette forutsetter at:**

Jeg sikrer at brukeren ikke utsettes for økonomisk svindel.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Har kunnskap om hjelpevergeordningen
- Er kjent med virksomhetens retningslinjer og lovverk
- Er kjent med hvilke avtaler som er inngått med bruker/pårørende
- Har gjort meg kjent med reglene for regnskapsføring av eventuelle disposisjoner

### **Selvevaluering:**

- Har jeg ivaretatt brukerens rettigheter?
- Har jeg de nødvendige kunnskaper om dette?



## Kvalitetsmål 19

Virksomhetene har systemer og rutiner for å sikre at tjenestene utøves i samsvar med brukerens behov og de krav som stilles i gjeldene lovverk og forskrifter

### **Dette forutsetter at:**

Jeg har kunnskap om de krav som stilles i Lov om internkontroll for sosial- og helsetjenesten.

### **Dette oppnås ved at jeg:**

- Bruker skriftlige og muntlige tilbakemeldinger fra brukere og pårørende aktivt for å bedre tjenestetilbudet
- Melder fra om uønskede hendelser og avvik
- Bruker kvalitetssystemet aktivt
- Er kjent med omsorgstjenestens verdigrunnlag for meldinger om uønskede hendelser/avvik
- Holder meg faglig oppdatert

### **Selvevaluering:**

- Har jeg observert og meldt fra om uønskede hendelser og avvik?
- Har jeg gjort meg kjent med kvalitetssystemet?
- Har jeg brukeren i sentrum for min tjenesteutøvelse?
- Har jeg de nødvendige kunnskaper om internkontroll?





*Begynn med det som er nødvendig,  
fortsett med det som er mulig.  
Og plutselig greier du det umulige.*

**Frans av Asissi**



Skap gode dager

*Omsorgstjenestene, første utkast april 2002  
Revidert januar 2008*