

Kære beboere, pårørende og personale

Så gik sommerferien – og vi begynder at være i vanlig gænge igen på plejecentret.

Sommeren er gået så godt den kunne, med meget lidt sygefravær blandt personalet, med herlige onsdagsgrill arrangementer og udflugter ud af huset – samt sang og musik både vha. vores faste stab og gode frivillige.

Stor tak til hele husets beboere, personale, pårørende og frivillige – når vi spiller sammen, så kan vi godt nok få meget godt til at ske. Så mange tak for godt samspil.

I denne uge havde vi festival – med 2 bands, grill og bare en herlig dag – hvor vi fik gang i kroppen, røde kinder og smil på læben!

Selvom vi krydsede fingre for det gode vejr, så kom solen ikke – men vi blev ude og havde en dejlig festlig dag.



Københavns undersøgelse af tilfredsheden BRUS

Igen i år vil Sundhedsforvaltningen måle beboernes tilfredshed med plejehjemmets indsats, i samarbejde med Epinion, som kommer og interviewer beboerne i løbet af september og oktober – og så får vi resultatet efter jul.

Jeg skal nok give besked når jeg kender datoerne for Epinions samtaler her i huset.

Sundhedsforvaltningen vil også gerne høre lidt til de pårørendes oplevelse af kvaliteten, og derfor udtrækker de tilfældigt blandt de

primære pårørende i Cura, - og ringer op med interview med de udvalgte.

Ny ældrelov - og nye klageveje - (og også de sædvanlige)

Med den nye ældrelov så er der også kommet nye klageinstanser, som jeg synes I alle bør kende til.

1

En klage er jo ofte en følge af mislykket kommunikation, trods gode viljer - og derfor anbefaler jeg at man **altid begynder med at henvende sig nærmest på sagens involverede**. Her i huset er det typisk etagens teamleder. Det var 1. klageinstans.

2

Hvis man så ikke synes det løste op for sagen, så er man velkommen til at henvende sig hos mig, og så vil jeg gøre mit bedste for at få løst op for knuderne, og få samspillet til at fungere igen. Det var 2. klageinstans.

3

Hvis man oplever, at henvendelse til forstanderen heller ikke løste op for sagen, så kan man klage til min chef, Områdechef Birgitte Gade Koefod, som vil undersøge sagen og hjælpe til en afklaring. Det var den 3. klageinstans.

4

Hvis det heller ikke løser sagen, så kan man klage til borgmesteren via hjemmesiden www.kk.dk. Så går klagen ned gennem systemet for at blive belyst, og så kommer der et svar fra borgmesteren, eller en anden person som borgmesteren mener kan svare på borgmesterens vegne. Det var 4. klageinstans.

Hvis det heller ikke løser sagen at få borgmesteren med i sagen, så er der oprettet en ny Ældrelinje, som er en del af ældretilsynet.

5

Ældrelinjen kan kontaktes via www.aldretilsyn.dk, hvor der findes en kontaktformular - eller telefon 70202018 - telefonen er åben

ma- ons 10-12 og torsdag kl. 13-15. Telefonen er lukket fredag, weekender og helligdage.

Ældrelinjen anbefaler, at man begynder med at henvende sig til lokalt, inder man kommer til dem.

Det var alle de klageinstanser jeg kan komme i tanker om – men der er jo også pårørende vejledere, borgerrådgiver og forskellige interesseorganisationer, som gerne vil hjælpe, hvis man oplever sig utilfreds eller ked af den praktiske hjælp, pleje, eller omsorg som ydes på et plejehjem.

Hvis man vil klage over den **sundhedsfaglige behandling**, så er 5. klageinstans ikke ældrelinjen, men derimod Styrelsen for patientklager. Du skal henvende dig via formular på styrelsens hjemmeside www.stpk.dk.

Ok at henvende sig – både tilfreds og utilfreds

Jeg oplever at nogle beboere og pårørende venter længe med at henvende sig, hvis der er noget de er kede af eller utilfredse med, og det er faktisk ærgerligt – for meget ofte så kan vi finde nye veje, eller få løst op for kommunikationen, når først vi kommer i gang med dialogen.

Nogle kan være bange for om en klage kan få negative følger for beboeren, og det er nok en naturlig tanke – men jeg aldrig oplevet nogen negative følger. Det handler om at få en god dialog i gang – og bag utilfredsheden er der ofte et skuffet håb, eller en hensigt som ikke er blevet tydelig nok. Det er jo ikke noget som vækker vrede – tværtimod så vækker det omsorg og nysgerrighed.

Det er dejligt, når I kommer og fortæller om alt det gode I oplever – men både jeg og resten af personalet kan også godt tåle, at høre om de tilfælde, hvor vi ikke lykkes så godt. Vi har faktisk brug for at I også fortæller om det, for ellers har vi jo ikke en chance for at gøre det bedre en anden gang.

Det er jo ikke ALT på et plejehjem, som man kunne ønske sig, som altid kan gøres lige præcis på en bestemt måde eller tidspunkt – men der er MEGET, som kan lade sig gøre på en eller anden måde sommetider.

Husk

Pårørendemøde

d. 8/10 kl. 16 i cefeen.

Alle pårørende er inviterede.

Vi mødes i cafeen, og taler om

husets overordnede drift og rammer.

Det er meget inspirerende for mig som forstander at høre fra de pårørende, som jo i høj grad er en del af huset.

Jeg vil fortælle lidt om status i huset og give plads til dialog om det som I som pårørende kunne have på hjerte.

Efter mødet er det muligt at spise med ved onsdagsspisning i cafeen, eller oppe på etagerne, så der også kan komme en lille hyggestund med beboerne – og I kan slippe nemt om ved aftensmaden. Husk at give besked via personalet på etagen, eller lægge en seddel i køkkenets postkasse i stue-etagen (lige overfor Øst elevatoren).

Frivillighedens dag = livsglædens dag

D. 5/9 fejrer vi frivillighedens dag – og det gør vi med kagemand til hele huset, fordi vi skal fejre, at vi som hus har mange skønne frivillige, men også at personalet er blevet så gode til at tage imod og samarbejde med de frivillige. De frivillige og husets ABC agenter er samme dag inviteret en tur på Bakken (fordi vi har fået fondsstøtte) – og jeg håber, at alle i huset vil fejre denne sag – og føle stolthed over alt det, som vi har bygge op.

Kærlig hilsen

Mie Nicolaisen, forstander

