

Kære beboere, pårørende og personale

Så sidder jeg igen og skriver nyhedsbrev, mens det er en dejlig mandag. Nogle beboere har været med cykelpiloterne på tur – nogle var til quiz i cafeen, og lige nu mødes læsegruppen med Pernille i cafeen og hører bøger og har dejlige samtaler om det de hører – plejehjemmet har haft besøg fra Taiwan og alle 6 etager har både spist frokost og muffins... så alt er godt og så er der jo alligevel altid noget, som vi kunne ønske lidt bedre...

Sommergrill begynder igen

Onsdag d. 10/6, altså i overmorgen så begynder sommergrill igen – om end det ser meget ud til regn, så vi nok ender med at spise i cafeen – men så snart vejret er tørt, så spiser vi i haven – og jeg håber, at vi bliver rigtig mange!

Plads til alle og mulighed for at træffe nye mennesker

Beboerpanelet har bedt om at plejehjemmet "blander" beboerne lidt mere til arrangementer som grill, fester og gæster i cafeen.

Vi har talt længe om sagen – og er blevet enige om at prøve en model af:

Når beboerne kommer til grill på onsdag, så vil der fremgå et **team-/etagenummer på dækkeservietten**, og så beder vi beboeren om at sætte sig, hvor de hører til. Der bliver mindst 2 beboere fra samme etage ved bordet, så der er altid en man kender lidt i forvejen. Der bliver også dækkeservietter som siger personale, så der kan være hjælp til bordet.

Som noget nyt vil der være **navneskilte** (et klistermærke) som alle tager på, for at gøre det nemmere for alle (det var også beboernes ide).

Det er ok at **cirkulere lidt undervejs**, dvs at hvis der opstår en ledig plads, fordi en beboer er gået hjem, så må man gerne rykke sig hen på den ledige plads.

Vi prøver denne model i den kommende tid, og så drøfter vi hvordan det fungerer på de kommende møder i beboerpanelet. Jeg er meget glad for, at beboerne på denne måde er med til at bestemme, hvorledes hverdagen forløber i huset.



Klimavenlig mad?

Politikerne og aviserne har haft travlt med at diskutere om det nu var rimeligt med klimavenlig mad på plejehjemmene. Beboere fra 4. sal har været i TV Kosmopol, og givet deres besyv med på en flot måde, og kommunen har sat gang i en stor undersøgelse af emnet, som vi også bidrager til her i huset (både beboere, personale og ledelse, og både køkken og pleje). Tak for det.

Vi tog derfor også snakken på beboerpanelet, for jeg ville gerne sikre mig, at der fortsat er opbakning til den linje, som vi har i huset. Plejehjemmet har nemlig indtil nu bakket op om den klimavenlige mad, for beboerne syntes også det var vigtigt, at vi passer på planeten for de kommende generationer.

Der har også været enighed om, at det skal være lækker mad – og at der er behov for at maden i høj grad er genkendelig for beboerne (fordi mange beboere lever med demens). Kostrådet mødes hver 3. uge for at diskutere menuerne og der arbejdes med mindst en kødløs dag om ugen efter beboernes ønske.

Nu tog vi snakken igen, og der er fortsat opbakning til at arbejde med klimavenlighed – **ca 80 % af de fremmødte giver fuld opbakning og de sidste 20 procent synes måske ikke, at det er så vigtigt, men har ikke noget imod det.** Alle i beboerpanelet synes maden generelt er lækker og dejlig, og beboerne jo godt er klar over, at man ikke kan få sine livretter hver dag.

Beboerne synes at lidt ny mad er ok – og siger: Smag på det nye! Det kan godt være en positiv overraskelse, selvom man ikke har fået det før.

Så plejehjemmet fortsætter den nuværende linje med en balance-ret menu, som tager hensyn til de mange forskellige behov og ønsker, der er i beboergruppen, samt er klimavenlig og økologisk.

Ny omsorgstelefon som supplement - dialog i stedet for klager

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.

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. instans.

3

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

4

Nu er der så også kommet en omsorgstelefon – som er sundhedsforvaltningens nye mulighed for ikke kun at klage, men også tage snakken, før det bliver til en klage.

Kontakt

Omsorgstelefonen har nummer 35 30 30 05, og der bliver svaret på henvendelser alle hverdage mellem kl. 9-15. Du kan også skrive til omsorgstelefonen@kk.dk.

Ring på tlf. 35 30 30 05 →

5

Hvis det 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.

6

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

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, inden 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 6. 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. Kom bare! så finder i vi en vej - sammen.

Kærlig hilsen

Mie Nicolaisen, forstander

