

**Pilekrogens**

**Medarbejder Håndbog**



# Pilekrogens Personale Håndbog

Vedrører indflydelse, værdigrundlag og kultur, ansvar- og kompetenceområder, retningslinier, politikker og koncepter.

Sammensat af Pilekrogens medindflydelses- medbestemmelses- og medansvarsgruppe (MED).  
Som modtager af håndbogen er du ansvarlig for at handle efter og reagere i forhold til indholdet.

**Til:** .....

**Dato**

.....

Vi arbejder ud fra faglighed, kreativitet, læring og værdier. I en omskiftelig hverdag, hvor nyt materiale kommer til, noget erstatter det eksisterende og andet supplerer det. Vi skal yderligere supplere vores viden, ved at orientere os i Pilekrogens øvrige materiale.

Alle fastansatte medarbejdere i Pilekrogen modtager håndbogen. Studerende og elever der har deres praktikperiode i Pilekrogen modtager et eksemplar.

Gentofte Kommune - Social og Handicap Drift modtager et eksemplar.

**Indholdsfortegnelse**

<b>1.0</b>	<b>Velkommen til medarbejdere og kollegaer .....</b>	<b>1</b>
1.1	<i>En attraktiv arbejdsplads .....</i>	1
1.2	<i>Gøre sin viden gældende .....</i>	1
1.3	<i>Værdigrundlag og kultur .....</i>	3
1.4	<i>Psykosocial Rehabilitering.....</i>	3
1.5	<i>Indflydelse I hverdagen .....</i>	4
1.6	<i>Ledelsen .....</i>	5
1.7	<i>Stillingskategorier.....</i>	6
1.8	<i>Det daglige arbejde .....</i>	12
1.9	<i>Garderobe og taskeskab.....</i>	13
1.10	<i>Arbejdspladsvurdering (APV) og trivselsmåling.....</i>	13
1.11	<i>Lønpolitik.....</i>	13
1.12	<i>IT.....</i>	13
1.13	<i>Arbejdmiljøgruppe .....</i>	13
1.14	<i>Trivsels- og miljøgruppe .....</i>	14
1.15	<i>Medindflydelse, medbestemmelse og medansvar (MED).....</i>	14
1.16	<i>Ansættelsesudvalg.....</i>	14
1.17	<i>Telefoner.....</i>	15
1.18	<i>Kursus og uddannelse.....</i>	15
1.19	<i>Kursusmidler .....</i>	15
1.20	<i>Biler.....</i>	15
1.21	<i>Ferieafholdelse.....</i>	15
1.22	<i>Arbejdsplanlægning.....</i>	16
1.23	<i>Kollegial omsorg.....</i>	16
1.24	<i>Teamrum.....</i>	16
1.25	<i>Litteratur.....</i>	16
1.26	<i>Organisation.....</i>	17
1.27	<i>Sommerhus ture.....</i>	17
<b>2.0</b>	<b>Retningslinjer.....</b>	<b>18</b>
2.1	<i>Etiske retningslinier .....</i>	18
2.2	<i>Magtanvendelser/Omsorgsforpligtelse .....</i>	18
2.3	<i>Kriseplan.....</i>	19
2.4	<i>Dødsfald.....</i>	21
2.5	<i>Medicin.....</i>	23
2.6	<i>Stofforbrug .....</i>	23
2.7	<i>Samarbejdspartnere.....</i>	24
2.8	<i>Retningslinjer for kostbetaling .....</i>	25
2.9	<i>Retningslinjer til forebyggelse af infektioner .....</i>	25
2.10	<i>Retningslinjer for køkkenhygiejne og fødevarer.....</i>	26
<b>3.0</b>	<b>Politiker .....</b>	<b>27</b>

3.1	Sygepolitik.....	27
3.2	Rygepolitik .....	28
3.3	Alkohol- og rusmiddelpolitik.....	28
3.4	Sladrepolitik .....	29
3.5	Par-politik .....	30
3.6	Kommunikationspolitik.....	30
3.7	Voldsforebyggelsespolitik.....	31
3.8	Stress politik.....	33
3.9	Mad- og måltidspolitik.....	34
3.10	Arbejds miljø politik .....	36
3.11	Gæstepolitik .....	36
3.12	Mobbe- og chikanepolitik.....	37
<b>4.0</b>	<b>Koncepter .....</b>	<b>39</b>
4.1	Sommerfest.....	39
4.2	Jul og nytår .....	40
4.3	Fastelavn .....	41
4.4	Påske.....	41
4.5	Beboerfødselsdage .....	41

## **1.0 VELKOMMEN TIL MEDARBEJDERE OG KOLLEGAER**

Pilekrogen er et socialpsykiatrisk botilbud efter Lov om Social Service § 108. Det er et højt specialiseret botilbud til 16 svært stillede psykisk syge borgere, der på baggrund af psykosociale problemstillinger ikke kan bo i egen bolig eller rummes i andre boformer. De kan have et forbrug af andre stoffer end de lægeordnede og de kan have dom til behandling. De er alle svært belastet af deres psykiske sygdom, og dette medfører at de som samlet gruppe har en lav mestringssevne.

Pilekrogen er et tilbud om en bolig og til serviceydelser. De borgere der har sagt ja til en bolig her, betaler husleje og derudover betaler de til en række ydelser som f. eks kost, kørsel m.m. Som samlet gruppe betegnes de som beboere i Pilekrogen. Hverdagslivet tilrettelægges i samarbejde med den enkelte beboer efter individuelle ønsker og behov.

Gentofte Kommune er Pilekrogens driftsherre. Vi hører under det politiske udvalg Socialudvalget. Ansvar for vores område ligger hos Social og Handicap Drift i Social og Sundhed.

Pilekrogen omsætter "Politik for den attraktive arbejdsplads i Gentofte Kommune" samt øvrige politikker og vejledninger, der gør sig gældende i Gentofte Kommune og er relevante for Pilekrogen. Vi har ansvar for, at arbejdsforhold for den enkelte medarbejder har sammenhæng med overordnede politikker og lokale forhold. Vi har ansvaret for, at arbejdsforhold tilrettelægges tilfredsstillende i forhold til beboerne i Pilekrogen og den kerneopgave Pilekrogen udbyder (se Pilekrogens Socialfaglige katalog).

### **1.1 EN ATTRAKTIV ARBEJDSPLADS**

Pilekrogen er en attraktiv arbejdsplads med et godt arbejdsmiljø med en synlig og gennemskelig organisering af arbejdets mange dele og brede vifte af indsatsområder. Vi vægter et højt informationsniveau både skriftligt og mundtligt. Vi har et læringsmiljø, der er med til at udvikle den enkeltes kvalifikationer og kompetencer. I februar/marts måned i lige år har vi valg af arbejdsmiljørepræsentant, medlemmer til medindflydelse- medbestemmelse- og medansvarsgruppe MED og valg af tillidsrepræsentanter.

MEDgruppen er sammensat af ledelsesgruppen, arbejdsmiljørepræsentant, tillidsrepræsentanter og 3 medarbejderrepræsentanter.

Pilekrogens administrative medarbejder er referent for MEDgruppen.

I perioderne mellem MED møder er det Pilekrogens trivsels- og miljøgruppe der tager sig af sikkerheds- og arbejdsmiljø sager.

Hvert 3. år udarbejder vi Arbejdsplads/Trivsels APV.

I personalerummet står en massagestol, som medarbejderne kan benytte efter aftale med kollegaerne.

### **1.2 GØRE SIN VIDEN GÆLDENDE**

Den enkelte medarbejder formidler sin viden og modtager viden. Dels ved at skrive, dels gennem dialog, dels ved at læse andres beskrivelser dels ved sidemandsoplæring og ved at omsætte det lærte i handling med efterfølgende refleksion.

Vi skal som medarbejdere skabe idéer og løsninger i forhold til en høj kompleksitet i opgaveløsningen. Alle medarbejdere skal have mulighed for læring, der giver faglig og personlig udvikling. Læring og udvikling, der forbedrer den enkeltes kvalifikationer og kompetencer.

Alle arbejder for at fastholde Pilekrogens værdier og interesserer sig samtidig for at være åbne, fleksible og omstillingsparate.

Til at styrke et godt arbejdsmiljø er der en synlig og gennemskuelig organisation. Der er en god informationspolitik og skriftlige politikker, retningslinjer, vejledninger og koncepter.

Ved ansættelse udleveres og gennemgås Pilekrogens Socialfaglige katalog. I kataloget er de overordnede rammer og arbejdsgrundlag i forhold til beboerne i Pilekrogen beskrevet og dette synliggør behovet for bredden i medarbejdernes faglige kompetencer der er væsentlige i forhold til kerneopgaven, værdigrundlag, helhedssyn, kvalitetsudvikling, teorier, metoder og samværs redskaber.

Hver medarbejder skal ud fra sin egen stillingskategori gøre deres indflydelse gældende og tage ansvar for helheden.

#### **Bliv kendt med:**

- Beboerne
- Dag - døgn – uge rytmer
- Kommunikationssystemer
- Værdigrundlag og diverse politikker, retningslinjer, koncepter m.v.
- Pilekrogens organisation og mødevirksomhed
- Medarbejdergruppen
- Pårørendekontakt
- Beboernes indsatsplaner
- Pilekrogens kontaktflader og samarbejdspartnere
- Fysiske rammer
- Brug af IT
- Kulturhuset

#### **Bliv også kendt med:**

- Principper for arbejdstidsplanlægning og lønføring
- Tekniske og administrative personale/kontor
- Det generelle lovgrundlag for Pilekrogen - Lov om social service, Kerneopgaven og Pilekrogens Socialfaglige katalog

Overordnet arbejder vi ud fra Gentofte Kommunes retningslinjer, personalepolitikker og værdigrundlag. Herudover har vi eget materiale som er i denne håndbog og vi arbejder i øvrigt med:

- Teamudvikling
- Kompetenceudvikling
- Supervision
- Formidling, undervisning og besøg i Pilekrogen
- Handling og ansvar ud fra kompetence
- Arbejdspladsvurdering - også kaldet APV/Trivselsmåling
- Indflydelse og ansvar ud fra synlig organisationsopbygning
- Anerkendende kommunikation

Der er behov for, at Pilekrogens ledelse og udvalg for medindflydelse- medbestemmelse- og medansvar, også kaldet MED, én gang årligt vurderer og evt. reviderer materialet i personalehåndbogen for at sikre at indholdet er i direkte overensstemmelse med hverdagen i huset.

### **1.3 VÆRDIGRUNDLAG OG KULTUR**

Pilekrogens værdigrundlag bygger overordnet på områder, der omsættes og anvendes i den konkrete praksis i hverdagen. Vores værdier er beskrevet i vores Socialfaglige katalog og er endvidere indbygget i vores helhedssyn på mennesket. Dette er nærmere beskrevet og anskueliggjort i kataloget. Værdigrundlaget har som udgangspunkt, at uanset hvilke og hvor svære psykosociale problemstillinger en beboer har, er han/hun i stand til at udtrykke sig og indgå i kommunikation. Og det er en faglig opgave at lære den enkelte beboers udtryksform, kommunikation og personlighed at kende.

Pilekrogens værdigrundlag, kultur og organisation støtter medarbejderen i sin ansættelse, skaber udvikling for den enkelte medarbejder såvel som for hele medarbejdergruppen og de beboere der har deres bolig i Pilekrogen.

Vores organisation skal fungere, så der er en kultur, hvor medarbejderen har tryghed i sin ansættelse og kender vilkårene for kerneopgaven og arbejdskulturen, der skaber grundlag for fælles arbejds værdi.

Dette sker bl.a. ved at alle anvender dialog, anerkendende kommunikation, åbenhed og samarbejde i bestræbelserne for at få formuleret mål. At alle er åbne for forandringer og magter en høj grad af fleksibilitet og kompleksitet i hverdagen. At den enkelte medarbejder har de nødvendige faglige kvalifikationer og kompetencer, som fordres i den enkeltes stillingskategori.

Engagement og faglig udvikling indenfor Pilekrogen opnås/udvikles bl.a. gennem aktiv deltagelse i teammøder, temadage, supervision, teamseminarer og på MED-møder og andre ad hoc udvalg. Den enkelte medarbejder opnår/udvikler kompetencer inden for specifikke områder. Bl.a. i ansvarsområder inden for kontaktpersonsarbejde, uddelegerede kompetencer og teamarbejde.

Som supplement til at støtte medarbejdergruppen i at arbejde seriøst, velovervejet og i trygge rammer er supervision et godt redskab. I forståelsen af, at alle medarbejdere har brug for vejledning, støtte og træning i forhold til at udføre deres arbejde. Medarbejdere skal være åbne for refleksion i forhold til den indsats de yder.

Pilekrogens værdigrundlag, kultur og organisation skal være redskaber der støtter en så optimal ansættelse og udvikling for den enkelte og den samlede medarbejdergruppe som muligt, således at medarbejderne er i stand til at hjælpe og støtte beboerne i forhold til hverdagslivets udfordringer.

### **1.4 PSYKOSOCIAL REHABILITERING**

I Pilekrogen arbejder vi med psykosocial rehabilitering. På den baggrund ydes der støtte ud fra en overbevisning om at alle kan komme sig og at det enkelte menneske bestemmer, hvad der er vigtigt i livet.

For at komme sig er det vigtigt:

- At man kan håbe
- At man kan se mening med livet
- At man har netværk
- At de materielle betingelser er til stede

Pilekrogen er et mulighedernes hus, hvor vi tilstræber deltagelse og handlemuligheder for alle. Hvor vi møder hinanden som ligeværdige uden forbehold i et værdsættende miljø.

Forudsætningen for et værdifuldt miljø er tilstedeværelsen af:

- Anerkendende, empatisk og respektfuld kommunikation
- Læring og eftertænsksomhed
- Relation og refleksion



**Relationsarbejde:**

Relationsarbejdet er det betydningsfulde møde mellem mennesker.

Relationsarbejdet er fundamentet for at føle sig værdsat, for at kunne arbejde med sig selv i en helingsproces, etablere nye relationer og kunne indgå i andre sammenhænge.

**Metode:**

Forankret i kontaktperson funktionen indgår beboer og medarbejder i et ligeværdigt partnerskab med beboerens levede liv i fokus. Opgaven er at fastholde en relation, hvor beboeren oplever tryghed, tillid og respektfuld tro på egen ret til at bestemme over eget liv.

**Redskaber:**

Relationsarbejdet beror på samvær, omsorg, samtale og handlen præget af faglighed, autencitet, overblik, medmenneskelighed og nærvær med respekt for den enkeltes integritet.

**Systematik:**

Relationsarbejdet baseres på et struktureret samarbejde med udgangspunkt i beboerens indsatsplan og en række socialfaglige metoder og redskaber. Dette er rammerne for relationen/partnerskabet og kontaktpersonens funktion og opgave.

## 1.5 INDFLYDELSE I HVERDAGEN

Ud fra sin stillingskategori skal hver medarbejder gøre sin indflydelse gældende og tage ansvar for helheden.

Gennem medarbejderudviklingssamtale (MUS) følges den enkelte medarbejder i sin indsats og udvikling.

Ved den enkelte medarbejders aktive deltagelse i udvalg, kompetenceudvikling – læring på arbejdspladsen, teammøder og seminarer, MUS og kommunikation med beboerne forventes det, at alle medarbejdere gennem empati benytter refleksion til at skabe personlig afklaring, overblik og udvikling.

I hverdagen er det vigtigt at være åben for faglig kollegial refleksion og udvikling, som tager udgangspunkt i en anerkendende og værdsættende dialog.

For rødt- og blå team ligger der teammøder hen over året. Der er supervision med ekstern supervisor ca. 1 gang om måneden. Der er teamseminarer for rødt- blå- og natteam 2 gange årligt. Kulturhusteamet holder møde en gang om måneden og vikargruppen holder møde 2 gange årligt.

Der er personalemøde for den samlede personalegruppen én til to gange årligt.

For at fremme retten til medindflydelse, medbestemmelse og medansvar, bl.a. i MED, har ledelsen og medarbejdere tryghed og tillid til, at de giver hinanden relevante oplysninger i forhold til socialfaglige tiltag og metodevalg, i forhold til økonomiske rammer, i forhold til væsentlige forandringer i ansættelses- og arbejdsforhold og i forhold til den generelle trivsel og udvikling i organisationen.

For at medarbejderne kan forholde sig til information og diskussioner bl.a. i MED skal der være en samarbejdsstruktur, der tilgodeser dette. Den enkelte medarbejder, medarbejdergruppen samlet og ledelsen har et fælles ansvar for dette.

De pårørende er vigtige samarbejdspartnere. Det er væsentligt at der i Pilekrogen er opmærksomhed på, hvordan beboerne støttes i at opretholde og styrke relationen til nære pårørende og venner. De pårørende, skal hvis den enkelte beboer ønsker det, inddrages som aktive ressourcepersoner.

Inddragelse af de pårørende sker altid efter individuel aftale med den enkelte beboer. Beboere og pårørende laver selv aftaler om besøg. Når de pårørende kommer på besøg laver beboeren kaffe hvis han/hun magter det og ellers hjælper og støtter medarbejderne. Besøget foregår enten i beboerens lejlighed, i opholdsstuen, i pejsestuen eller i haven. Foregår besøget i fællesarealerne deltager der ofte andre beboere og medarbejdere.

Når beboere og pårørende laver aftaler om at beboeren skal besøge de pårørende, inddrager de almindeligvis kontaktpersonerne, for at lave aftaler om at kontaktpersonen kører beboeren og evt. deltager i besøget.

I afsnittene om koncepter står der beskrevet hvordan kontaktpersonerne skal hjælpe og støtte beboerne i forbindelse med invitationer til de pårørende til fødselsdage, sommer- og julefester. I de tilfælde hvor beboeren ønsker det tages kontakt til pårørende ved f.eks. en indlæggelse på hospital.

Når pårørende ringer for at tale med kontaktpersoner eller ledelsen, skal de pårørende henvises til at snakke med beboeren hvis det drejer sig om personlige forhold. Man skal altid være opmærksom på sin tavshedspligt.

I forhold til brugerindflydelse og medbestemmelse, er der i Pilekrogen relevante retningslinjer.

Disse retningslinjer er beskrevet i følgende materiale:

”Standardvedtægter for Brugerbestyrelser ved tilbud for voksne i social- og handicap drift”.

Brugerbestyrelsen holder møde en gang i kvartalet og de indkalder til fællesmøde med hele beboergruppen efter behov.

Der holdes beboermøder i rødt og blå team ca. en gang om måneden.

Der holdes bruger møder i kulturhuset 1 gang om måneden.

Beboerne har en gang om året mulighed for at vælge hvem de ønsker som deres kontaktperson.

Kontaktpersonerne udarbejder indsatsplaner som evalueres løbende. Kontaktpersoner og beboere laver i samarbejde alle aftaler omkring hvornår og hvordan den enkeltes behov for hjælp, støtte og vejledning udføres.

Kontaktpersonerne dokumenterer deres faktuelle arbejde i EKJ.

På baggrund af disse retningslinjer leves hverdagslivet i praksis på 16 forskellige måder i Pilekrogen. Dette medfører at der i udstrakt grad tages individuelle hensyn i forhold til kost, spisetider, egen lejlighed, rengøring, tøjvask, aktiviteter, behandling, økonomi, medicin, døgnrytmer, sommerhus ture m.v.

Endvidere er det medarbejdernes ansvar at hjælpe og støtte den enkelte beboer i forhold til samvær og konfliktløsning. Vi tilstræber at en beboerrepræsentant deltager i ansættelsessamtaler.

## **1.6 LEDELSEN**

Ledelsen holder løbende møder og de deltager på kurser og konferencer og i relevante lederudviklingsprogrammer. Ud fra kendskab til den enkelte medarbejder påtager ledelsen sig ansvar i forhold til den enkelte medarbejders udvikling og faglige kompetencer.

Ledelsen synliggør realistiske og klare mål og formulerer forventninger til medarbejdernes arbejdsindsats. Ledelsen videregiver informationer, deltager i holdningsdebatter om socialfaglige metoder, kultur og organisation, værdifastholder og vurderer og fornyr værdier. Synliggør økonomiske vilkår, planlægger relevante arbejdstider og tager hånd om opståede problemer.

Opstår der tvistigheder eller opleves der disciplinære svigt har ledelsen ansvar for, at reagere i forhold til dette. Og ledelsen vil benytte sin mulighed for at indkalde en part til disciplinærsamtale.

Gennem medarbejderudviklingssamtale (MUS) følges den enkelte medarbejder i sin indsats og udvikling. Daglige ledere har MUS med medarbejdere i rødt- blå- og natteamet. Forstander har LUS med daglige ledere og MUS med administrativ medarbejder og medarbejderne i kulturhuset. For forstander er der i Gentofte Kommune lederudviklingssamtale (LUS) med drift chef i Social og Handicap Drift.

For medarbejdere, der ikke har adgang til en MUS samtale, er der mulighed for at blive kaldt til en personlig trivselssamtale.

Ledelsen er med til at synliggøre realistiske og klare mål og formulerer forventninger til medarbejdernes arbejdsindsats. Og de vurderer løbende hvem der kan påtage sig kompetence og ansvar inden for konkrete områder.

**Medarbejdere i rødt og blå team refererer til følgende leder vedrørende:**

Dagsorden og mødeledelse ved teammøder: Daglig leder

Arbejdsplanlægning: Daglig leder

Ferieplanlægning: Daglig leder

Sparring: Daglig leder/Forstander

Præcisering og afklaring af uklarheder: Daglig leder

**For øvrige medarbejdere er referencerne til følgende leder:**

Natmedarbejderne refererer til daglig leder i blå team

Vikargruppen refererer til daglig leder i rødt team

Elever/studerende og vejledere refererer til daglig leder i blå team

Sygeplejerskekonsulent refererer til forstanderen

Ejendomsmedarbejder refererer til forstanderen

Kulturhusmedarbejderne refererer til forstanderen

Administrativ medarbejder refererer til forstanderen

Daglige ledere refererer til forstanderen

## 1.7 STILLINGSKATEGORIER

### Indledning

I Pilekrogen er arbejdet organiseret i teams og ikke i stillingsbeskrivelse for hver enkelt medarbejder. Det skyldes, at arbejdet i Pilekrogen har en stærk sammenhængskraft gennem, at mange personers indsats tilgodeser kerneopgaven. Derfor skal hver enkelt medarbejder kunne de opgaver der ligger inden for den del af indsatsområdet i det team, som den enkelte er ansat til.

Indholdet i den enkelte stillingskategori giver medarbejderen mulighed for, at kende sit kompetencefelt i Pilekrogen. Derved kan den enkelte måle sin indsats ud fra kravene i stillingskategorien og derfra selv være aktiv i forhold til at udvikle yderligere kvalifikationer.

Samtidig giver det den enkelte mulighed for at reagere, hvis arbejdsvilkårene ikke er afstemt i forhold til opgaver, og det giver såvel ledelse som medarbejder baggrund for MUS samtalen - medarbejderudviklingssamtalen.

### Kvalifikationer og kompetencer hos den enkelte

Alle stillingskategorier fordrer, at den enkelte medarbejder og leder har de nødvendige kvalifikationer og kompetencer. Samtidig fordrer det, at der gives mulighed for udvikling af den enkeltes kvalifikationer og kompetencer som har sammenhæng med Pilekrogens generelle udvikling, fleksibilitet og forandringsvillighed.

### Definition af kvalifikationer og kompetencer

"Kvalifikationer – er den viden, kunnen og færdigheder, som både formel uddannelse og erfaring giver medarbejderen. Det er afsluttende færdigheder, der skal gøre medarbejderen i stand til at udføre daglige opgaver".

"Kompetencer – er udfoldelse af kvalifikationer. Medarbejderens evne til og mulighed for rent faktisk at, sætte sine mange kvalifikationer i spil i konkrete arbejdsmæssige eller organisatoriske sammenhænge. Kompetencer er åbne og potentielle evner til af egen drift at håndtere opgaver i komplekse situationer og sammenhænge. De formes og udvikles i forhold til skiftende arbejdsvilkår og krav.

Ledelsen uddelegerer kompetence og ansvar for konkrete områder som f.eks. kost området. I kompetencebeskrivelserne går ord som kompetence og ansvar igen i forskellige sammenhænge. Kompetence og ansvar hænger tæt sammen. Ansvar uden kompetence til at handle giver ingen mening og kompetence uden ansvar er meget uheldigt.

Særlige kompetencerne er derfor udlagt med den forudsætning at der tages ansvar for pågældende område. Vurderingen af ansvar og ansvaret for uddelegering ligger hos ledelsen som derfor løbende justerer rammerne inden for de konkrete områder. Ledelsen vil løbende uddelegere yderligere kompetencer efter konkrete skøn. Øvrige kompetencer der ikke er udlagt er ledelseskompetencer.

Indholdet og forventningerne til den enkelte medarbejder i en af Pilekrogens 9 stillingskategorier skal skabe og udgøre at Pilekrogen er, et godt sted for beboerne at være. Det skriftlige indhold i hver stillingskategori udgør de krav og forventninger, der er til hver enkelt ansat i Pilekrogen. Hvor den enkelte får brug for sine kvalifikationer og samtidig ønsker at udvikle sine kompetencer til løsning af kerneopgaven, i forhold til den stillingskategori man skal mestre.

### **Stillingskategorier i Pilekrogen:**

1. Forstander
2. Daglig leder
3. Socialfaglig medarbejder i rødt og blå team
4. Natmedarbejder
5. Vikar
6. Socialfaglig medarbejder i kulturhuset
7. Administrativ medarbejder
8. Pædagogstuderende
9. Social- og sundhedsassistent elev

#### **1. Kvalifikationer og kompetencer hos den der varetager Forstanderstilling i Pilekrogen:**

Forstanderen skal overordnet kunne drive Pilekrogen moderne, ud fra ledelse af teams, værdier, bevidsthed og forandring, individ og fællesskab, kommunikation – dialog og fortælling.

Forstanderen skal skabe en sammenhæng i:

- Værdibaseret ledelse som præmis for ledelse
- Gennem kendskab til den enkelte ansættelse være med til at skabe vilkår for den enkeltes udvikling og indsats
- Skabe egen identitet for Pilekrogen og skabe vilkår for høj forandringsevillighed
- Sikre den enkelte ansvar til sin opgaveløsning og sikre, at den enkeltes indsats er til det bedste for fællesskabet
- Gennem samarbejde der bygger på gensidig tillid og respekt, kommunikere Pilekrogens historie

Forstanderen som samlende person

Forstanderen skal kunne argumentere for sine beslutninger og være samlende person i forhold til al økonomisk drift og administration, social og rehabiliterende retning og værdigrundlag, personaletræning og udvikling og vedligeholdelse af bygninger og udenoms arealer.

Loyalitet

Forstanderen skal forstå sin situation i krydspres og kunne håndtere sin loyalitet opad, nedad, indad og udad i organiseringen.

Konkrete kvalifikationer og kompetencer der skal mestres:

- arbejde ud fra konfliktløsende interesser
- træffe beslutninger og skabe samling og overblik i forhold til arbejdspladsens stillingskategorier
- arbejde ud fra humanistisk, rummeligt og positivt menneskesyn og kunne se muligheder frem for begrænsninger i forhold til en mangfoldig medarbejdersammensætning
- reflektere over egne handlinger
- evne omstilling og fleksibilitet
- skabe stabilitet i givne vilkår
- være læringsorienteret
- formidle gennem tale og skrift

- samarbejde på flere niveauer, blandt mange faggrupper og blandt pårørende til inspiration og støtte for et dynamisk arbejdsmiljø
- pleje omdømme og netværk til gavn for Pilekrogen

Som medlem af ledelsesteamet er forstanderens ansvar:

- at være aktiv og give samspil i ledergruppen
- at skabe overblik for organisationen virke
- at udvikle organisationen
- at kunne detailplanlægge
- at fastholde værdier
- at skabe værdier
- at vurdere og støtte op om de medarbejdere der er i stillingskategori daglig leder og administrativ medarbejder ud fra den enkeltes interesser sat i sammenhæng med arbejdspladsen som helhed
- at være med til at skabe forståelse og interesse hos alle medarbejdere for de beboere der har deres bolig i Pilekrogen

## **2. Kvalifikationer og kompetencer hos den der varetager Daglig leder stilling i ledelsesteamet i Pilekrogen:**

Loyalitet

Daglig leder skal forstå sin situation i krydspres og kunne håndtere sin loyalitet opad, nedad, indad og udad i organiseringen.

Konkrete kvalifikationer og kompetencer der skal mestres:

- omsætte viden fra egen uddannelse og egne erfaringer fra det sociale arbejdsfelt
- planlægge og følge op på konkret arbejdstidsplanlægning for den enkelte medarbejder
- arbejder ud fra konfliktløsende interesser
- være aktiv og giver samspil i ledelsesteamet og andre møder i Pilekrogens organisation
- formidle Pilekrogens virke over for gæster og andre interessenter
- træffe beslutninger og skabe samling og overblik i forhold til kerneopgaven og det socialfaglige- og rehabiliterende arbejde og det praktiske arbejdes udførelse
- arbejde ud fra humanistisk, rummeligt og positivt menneskesyn og se muligheder frem for begrænsninger i forhold til en mangfoldig medarbejdersammensætning
- reflektere over egne handlinger
- evne omstilling og fleksibilitet
- skabe stabilitet i givne vilkår
- være læringsorienteret
- formidling gennem tale og skrift
- samarbejde på flere niveauer og blandt mange faggrupper og blandt pårørende
- inspirere og give støtte til et dynamisk arbejdsmiljø
- arbejde i respekt for de overordnede vilkår for økonomisk drift
- fastholde værdigrundlag, kerneopgaven og træning og udvikling af medarbejdergruppen
- fastholde arbejdets udførelse gennem de besluttede retningslinjer og vejledninger
- afholde medarbejderudviklingssamtaler

Som medlem af ledelsesteamet skal daglig leder evne:

- at skabe overblik
- at have overblik over de muligheder organisationen har
- at udvikle indsatsen for kerneopgaven
- at detailplanlægge
- at udvikle organisationen
- at indgå reflektivt generelt og i vurdering af egen indsats
- at fastholde værdier
- at skabe værdier
- at være bevidst om egen rolle som forbillede
- at skabe overblik for vurdering af og støtte til den enkelte medarbejder i dennes udvikling og indsats

- at følge, op på den enkelte medarbejders kompetenceudvikling bl.a., gennem "læring på arbejdet" og øvrige individuelle aftaler
- at skabe forståelse og interesse hos medarbejderen for alle beboere, der har deres bolig i Pilekrogen
- i forstanderens fravær i en konkret periode, at foretage indberetning af magtanvendelse
- at udvise ansvar over for bygninger og indretning
- at stille sig til rådighed for en udpegning som konstitueret forstander, i tilfælde af forstanders længerevarende fravær

### **3. Kvalifikationer og kompetencer hos den der varetager Socialfaglig stilling i blå og rødt team Pilekrogen:**

Konkrete kvalifikationer og kompetencer der skal mestres:

- kunne omsætte viden fra sin uddannelse og egne erfaringer fra det socialfaglige arbejdsfelt
- være en tydelig person og rollemodel med evne for overblik i forhold til flere beboere samtidigt
- bruge personlige egenskaber og empati sammen med faglig viden til løsning af kerneopgaven
- være fysisk og psykisk robust så en kompleks vifte af arbejdsopgaver kan håndteres
- skabe samarbejde i teamet og indgå i en bred ramme for samarbejde
- udvise initiativ i forhold til selvstændigt at fastholde arbejdet ud fra Pilekrogens kerneopgave, retningslinjer, politikker, vejledninger, værdier og beboernes individuelle ønsker og behov
- være åben for fleksibilitet ud fra døgnrytmens forudsætninger, og have vilje for arbejdstider blandet mellem dag-aften-weekends og helligdage
- tale, skrive og læse dansk så der er mulighed for veltalende argumentation og udførelse af skriftlige opgaver
- kunne benytte IT på brugerniveau
- interessere sig for organisationens udvikling dels ved at holde sig orienteret i skriftligt materiale og dels ved at være aktiv deltagende på møder
- deltage i seminarer, supervision, temadage og anden form for læring og udvikling
- reflektere over egne og andres handlinger
- være deltager i sommerhus ture og andre arrangementer som indgår i Pilekrogens traditioner
- være åben og fortællende om Pilekrogens virke over for interessenter og gæster
- være vejleder for studerende og elever i praktik og støtte studerende og elever op som har andre som vejleder
- udvise ansvar og interesse over for bygninger og indretning

I udførelsen af det konkrete arbejde indgår:

- at være aktiv deltager på teammøder, supervision og temadage
- at være aktiv deltager i læring på arbejdet
- at være kontaktperson beboerne
- at være den koordinerende person i forhold til alle kontaktbeboer områder
- at udarbejde faglige planer og anden dokumentation
- at samarbejde med kontaktbeboers sagsbehandler
- at sikre udførelse af arbejdet ud fra aftaler med kontaktbeboer
- at sørge for at hjælpe kontaktbeboer med lejlighedsrensning, tøjindkøb, udflugter, deltagelse i fester, sommerhus ture, afholdelse af fødselsdag, sørge for gaver m.v.
- at fastholde og pleje kontakt til kontaktbeboers netværk
- at sikre implementering og opfølgning på aftaler i forhold til kontaktbeboers dag, døgn og uge rytme
- jævnligt, at følge op og skriftligt dokumentere status på alle indsatsområder for kontaktbeboer
- at sikre implementering af kontaktbeboers udtrykskapacitet og kommunikation
- at sikre samarbejde med læger og øvrige specialister om relevant medicinsk behandling og opfølgning på denne

- at være overordnet ansvarlig for kontaktbeboers omsorg, støtte og hjælp behov
- 4. Kvalifikationer og kompetencer der skal mestres i udførelsen af det konkrete arbejde hos den der varetager Natmedarbejder stilling i natteamet i Pilekrogen:**

- skal være vågen natten igennem
- skal arbejde selvstændigt ud fra Pilekrogens kerneopgave, retningslinjer, politikker, vejledninger og værdier
- skal udføre diverse praktiske arbejdsopgaver
- skal være selvsikker, psykisk og fysisk robust og velfungerende
- skal have gode evner for samarbejde
- skal reflektere over egne og andres handlinger
- skal videregive relevante oplysninger til kontaktpersoner og ledelse
- skal tale, skrive og læse dansk så der er mulighed for veltalende argumentation og udførelse af skriftlige opgaver
- skal håndtere et særligt job ud fra empati og respekt

**5. Kvalifikationer og kompetencer der skal mestres i udførelsen af det konkrete arbejde hos den der varetager Vikar stilling i Pilekrogen:**

- kan være nybegynder inden for faget
- skal fremstå modent, på trods af ung alder
- skal varetage opgaver for beboerne ud fra vejledning verbalt og skriftligt
- skal varetage praktiske opgaver ud fra vejledning verbalt og skriftligt
- skal indgå akut på arbejdstider i tidsrummet klokken 7.00 – 23.00 hele året rundt og magte eventuelt natarbejde i tidsrummet klokken 23.00 – 07.00
- skal vise ansvar over for og reflektere i forhold til Pilekrogens kerneopgave, retningslinjer, vejledninger, værdier og beboernes individuelle aftaler
- skal fremstå ærligt om sit kendskab til Pilekrogen, afpasset efter hvor længe ansættelsen har været
- skal tale, skrive og læse dansk så der er mulighed for veltalende argumentation og udførelse af skriftlige opgaver

**6. Kvalifikationer og kompetencer hos den der varetager Socialfaglig stilling i kulturhusteamet i Pilekrogen:**

Konkrete kvalifikationer og kompetencer der skal mestres:

- kan arbejde selvstændigt i nært samarbejde med forstander
- kunne omsætte viden til konkret praksis i arbejdet
- være en tydelig person og rollemodel med evne for overblik i forhold til flere beboere samtidigt
- bruge personlige egenskaber, empati og respekt
- være fysisk og psykisk robust så en kompleks vifte af arbejdsopgaver kan håndteres
- skabe samarbejde i kulturhusteamet og indgå i en bred ramme for samarbejde
- udvise initiativ i forhold til selvstændigt at fastholde arbejdet ud fra Pilekrogens kerneopgave, retningslinjer, politikker, vejledninger, værdier og brugernes individuelle ønsker og behov
- tale, skrive og læse dansk så der er mulighed for veltalende argumentation og udførelse af skriftlige opgaver
- kunne benytte IT på brugerniveau
- interessere sig for organisationens udvikling dels ved at holde sig orienteret i skriftligt materiale og dels ved at være aktiv deltagende på kulturhus møder
- deltage i temadage og anden form for læring og udvikling
- reflektere over egne og andres handlinger
- være åben og fortællende om Pilekrogens virke over for interessenter og gæster
- udvise ansvar og interesse over for bygningen og udenoms arealer
- give og modtage kollegial supervision med teamkollega

I udførelsen af det konkrete arbejde indgår:

- at være aktiv deltager på kulturhusmøder
- at være aktiv deltager i læring på arbejdet
- at udarbejde månedlig aktivitetskalender
- at nedskrive daglige aktiviteter på IBG tavlen
- at beskrive individuelle kulturhus tilbud
- at holde månedlige brugermøder
- at igangsætte og deltage i daglige sociale brugeraktiviteter
- at igangsætte og deltage i individuelle brugeraktiviteter
- at holde kulturhuset rent og ryddeligt
- at dokumentere arbejdet efter de aftalte principper

## **7. Kvalifikationer og kompetencer hos den der varetager Administrativ stilling i Pilekrogen:**

Konkrete kvalifikationer og kompetencer der skal mestres:

- arbejder selvstændigt i nært samarbejde med forstander
- registrerer og arkiverer post
- taster arbejdstider til lønsystem
- ajourfører personoplysninger i lønsystem
- ajourfører løndannelse for alle medarbejdere
- skriver ansættelsesbreve inden for alle repræsenterede fagområder/stillingskategorier
- fører arkiv over personalesager
- er referent i MED
- er ansvarlig for forvaltning af økonomiske midler, herunder arkivering og dokumentation af forbrug
- bogfører regnskab
- fører beboerregnskaber
- udbetaler fra kontantkasse
- udbetaler beboerøkonomi
- empati og respekt i forbindelse med beboerkontakt
- vedligeholdelse af hjemmeside
- er superbruger til IT-systemer
- passer telefon og har overblikket i Pilekrogens administration

## **8. Kvalifikationer og kompetencer hos den der er Pædagogstuderende i lønnet praktik i Pilekrogen:**

Konkrete kvalifikationer og kompetencer der skal mestres:

- skal omsætte ønsker, fra personlig uddannelsesplan, til de vilkår praktikstedet har
- skal tydeliggøre sine forventninger til sin praktikperiode
- skal sortere i sine forventninger og skriftligt beskrive sine forventninger i målformulering/læringsplan
- skal beskrive sin egen indsats i praktiktiden, i målformuleringen/læringsplan
- skal kende til og følge de vejledninger der stilles fra seminariets side
- skal give udtryk for sine refleksioner over Pilekrogens vilkår som botilbud for voksne
- skal altid have beboerne i centrum i forhold til egne overvejelser
- skal i respekt med egen faglig og empatisk kritisk sans, følge de kerneydelser, retningslinjer, vejledninger og værdier Pilekrogen har
- skal tale, skrive og læse dansk så der er mulighed for veltalende argumentation og udførelse af skriftlige opgaver
- skal kende forskel på tilbud under kommune, region og privat regi
- skal kende forskel på dag og døgn tilbud
- skal drage sammenligninger fra det almene pædagogiske felt til det specialiserede felt
- skal tilkendegive viden der tilgodeser egen udvikling gennem den mulighed for fremadskridende læring de 3 forskellige praktikperioder giver. I sammenhæng med udvikling af evnen til refleksion ud fra teoretisk viden gennem seminariets undervisning



- **Kvalifikationer og kompetencer hos den der er Social- og sundhedsassistent elev i praktik i Pilekrogen:**
  - Konkrete kvalifikationer og kompetencer der skal mestres:
  - skal tale, læse og skrive dansk så der er mulighed for veltalende argumentation og udførelse af skriftlige opgaver
  - skal følge sin vejleders arbejdstider dag/aften ( 6-8 aftenarbejdstider på 4 uger) og hver anden weekend i hele praktikperioden
  - opnår indsigt i egne reaktionsmønstre, ressourcer og udviklingspotentialer og konstruktivt anvender dem i egne læreprocesser og arbejdsopgaver
  - samarbejder ligeværdigt på en respektfuld måde med det enkelte menneske
  - kan etablere, vedligeholde og afslutte målrettet kommunikation
  - er i stand til at reflektere over og vurdere samarbejdsprocesser, hvor der gives udtryk for forskellige opfattelser og synspunkter
  - i samarbejde med beboer og personale kan dataindsamle, planlægge, udføre og evaluere grundlæggende sundheds- og sociale opgaver ud fra beboerens behov
  - udvikler evne til at vurdere og vælge redskaber til evaluering af egne læreprocesser
  - i samarbejde med sin vejleder deltage i løsningen af de daglige opgaver, således at kontinuiteten i huset sikres og at tavsheds- og oplysningspligten overholdes
  - opnår kendskab til og har indsigt i love, regler og brugerindflydelse og efterlever disse i sit arbejde
  - opnår viden om virkning og bivirkning af anvendte psykofarmaka og kan observere og vurdere hvordan det enkelte menneske bliver påvirket af lægemidlet
  - i samråd med det øvrige personale kan vurdere behov for, motivere og iværksætte trivsels- og recovery fremmende processer. Dette drejer sig f.eks. om socialt samvær og kreative aktiviteter til enkeltpersoner og grupper i den udstrækning, det er muligt.
- 
- Skal have orienteret sig om praktikstedet, og gennem personlig samt praktikuddannelsesplanen få kendskab til praktikstedets læringsmuligheder.
  - Skal kunne holde sig orienteret i skolens mål og retningslinjer.
  - Tage ansvar for egen uddannelse og læringsprocesser, ved at være engageret, opsøgende og undersøgende.
  - Deltage i det daglige arbejde og i det faglige fællesskab på praktikstedet.
  - Være åben for at skabe kontakt med beboerne.
  - Kunne arbejde på en etisk forsvarlig og respektfuld måde med beboerne.
  - Kunne indgå i professionelt samspil og kommunikation med personale og beboere.
  - Kunne selvstændigt udføre arbejdsopgaver i løbet af praktikforløbet med en stigende selvstændighed.
  - Kunne arbejde med at skabe en viden og sammenhæng mellem den praktiske samt den teoretiske del af uddannelsen.
  - Kunne udvikle evnen til at reflektere over erfaringer på praktikstedet, herunder dilemmaer, og egne læringsprocesser.
  - Være opsøgende med hensyn til vejledning.
  - Være velforberejet til de aftalte vejledningssamtaler, samt evaluere sin egen praksis, og løbende kunne formulere sine fremadrettede faglige og personlige læringsmål.

## 1.8 DET DAGLIGE ARBEJDE

En aktiv deltagelse og personlig udvikling gennem arbejdet i Pilekrogen forudsætter en stor egeninteresse i at skaffe sig viden. Viden der giver kompetence. Viden der kommer gennem dialog, en masse konkret arbejde og læsning af udfærdigede skriftlige materialer.

## **1.9 GARDEROBE OG TASKESKAB**

Vi har et aflåst lokale med garderobe rum, hvor der er toilet og baderum. Det indeholder også aflåselige skabe til brug på den enkelte arbejdsdag. I dette rum opbevarer man på arbejdsdagen sit overtøj, skiftesko, tasker og andre personlige ting.

## **1.10 ARBEJDSLADSVURDERING (APV) OG TRIVSELSMÅLING**

Vi udarbejder løbende APV/Trivsel, efter gældende regler. Arbejdsmiljøgruppen og MED arbejder med APV'en som et udviklingsværktøj, der skal sikre "at vi når hele vejen rundt" samt at vi overholder arbejdsmiljølovene. Arbejdsmiljøgruppen oplister på baggrund af dialog med medarbejderne problemfelter og udviklingsområder der har med arbejdsmiljøet at gøre. På denne baggrund prioriteres områderne og en handleplan udarbejdes. APV'en er således en vurdering af risici samt en måde at udpege fokus og indsatsområder på, samt få overblik over hvilke tiltag der er behov for at gennemføre de kommende år. En APV udføres hvert 3. år. Ud fra samme tidsperspektiv som APV udføres der også trivselsmåling, som dermed er et supplement til Arbejdspladsvurderingen. APV/Trivsel forefindes i mappe i personalerummet.

## **1.11 LØNPOLITIK**

Hver medarbejder har en lønsammensætning ud fra den overenskomstbestemte løn og hvad der er tilkendegivet i eventuelle forhåndsaftaler mellem den forhandlingsberettigede organisation og Gentofte Kommune eller den forhandlingsberettigede organisation og Pilekrogen. Ny løn følger gældende regler samt aftaler mellem ledelsen og TR. Alle lønaftaler og lønforhandlinger er individuelle.

Fastansatte medarbejdere kan én gang årligt gå til sin TR og bede om lønforhandling. I Pilekrogen er dette oktober/november måned. Særlige situationer kan gøre forhandlinger på andre tidspunkter nødvendige.

I udmøntningen og prioriteringen af lønmidler skal der udover stillingens konkrete kvalifikationer og kompetencer der skal mestres, afspejles en tydelig sammenhæng mellem kommunens mål, Pilekrogens strategier og den enkelte medarbejders "særlige" arbejdsindsats.

## **1.12 IT**

Brug af, og kendskab til IT er vigtigt i forhold til det daglige arbejde i Pilekrogen. Da det er meget individuelt hvor den enkelte medarbejder er i forhold til brug af IT, er det op til den enkelte at søge hjælp hos den administrative medarbejder efter behov.

Med hensyn til IT-sikkerhed skal Gentofte Kommunes sikkerhedsbestemmelser for IT-brugere overholdes. Disse bestemmelser får alle udleveret og underskriver når de bliver oprettet som bruger. Der opbevares endvidere et eksemplar af sikkerhedsbestemmelserne i teamhåndbogen.

## **1.13 ARBEJDMILJØGRUPPE**

Arbejdsmiljøgruppen består af forstander og medarbejdervalgt arbejdsmiljørepræsentant. Der vælges arbejdsmiljørepræsentant ud fra gældende regler. Arbejdsmiljørepræsentanten opfordres til at benytte sig af de kursustilbud som bl.a. fagforbund stiller til rådighed. Samt de kursusmuligheder og det materiale der kommer fra Arbejdstilsynet, Arbejdsmiljøfondet og Arbejdsmiljø Gentofte. Arbejdsmiljømappen står i personalerummet og indeholder bl.a.:

- Vejledning i kriseplan
- Interne indberetningsskemaer
- Brand og beredskabsinstruks
- Skrivelser fra arbejdstilsynet og besøgsrapporter

MEDgruppen har udpeget en trivsels- og miljøgruppe som med arbejdsmiljørepræsentanten som formand holder møder imellem MEDgruppe møderne.

## **1.14 TRIVSELS- OG MILJØGRUPPE**

Arbejdsmiljølederen og arbejdsmiljørepræsentanten ønsker at brede arbejdsmiljøarbejdet ud i organisationen. På den baggrund har MEDgruppen besluttet at nedsætte en trivsels- og miljøgruppe.

### **Formål**

Formålet med trivsels- og miljøgruppen er, at understøtte Pilekrogens arbejdsmiljøpolitik om, at fastholde og udvikle et godt fysisk og psykisk arbejdsmiljø, hvor trivsel og sundhed er i højsædet. Dette gøres ved at trivsels- og miljøgruppen arbejder aktivt med arbejdsmiljøopgaver som er udstukket af MEDgruppen, samt ved, at viderebringe oplysninger og observationer om trivsel og miljø til MEDgruppen.

### **Sammensætning**

Trivsels- og miljøgruppen sammensættes på følgende måde:

Arbejdsmiljørepræsentanten

De daglige ledere

En medarbejder fra rødt team

En medarbejder fra blåt team

Medarbejderne fra rødt og blåt team udpeges af MED. Medarbejderne udpeges på baggrund af en organisatorisk interesse for at deltage i en positiv og konstruktiv udvikling af arbejdsmiljøet i Pilekrogen.

### **Mødefrekvens og indhold**

Trivsels- og miljøgruppen holder 4 møder om året som ligger imellem MED møderne.

Arbejdsmiljørepræsentanten er formand for arbejdsmiljøgruppen og har ansvaret for indkaldelse, dagsorden og referat fra møderne.

Formanden kan indkalde andre til at deltage (f.eks. forstander) ved konkrete relevante punkter på dagsordenen.

Referat fra møderne sendes direkte til alle med faste stillinger i Pilekrogen. Vikarer, studerende og elever skal holde sig orienteret via referatmappen.

## **1.15 MEDINDFLYDELSE, MEDBESTEMMELSE OG MEDANSVAR (MED)**

MEDgruppen består af ledelse, tillids- og arbejdsmiljørepræsentant samt medarbejderrepræsentanter. Her drøftes og orienteres om de overordnede beslutninger og rammer for Pilekrogen.

For at fremme retten til medindflydelse, medbestemmelse og medansvar, har ledelsesgruppen og medarbejdergruppen tryk og tillid til, at de giver hinanden relevante oplysninger i forhold til socialfaglige tiltag og metodevalg, i forhold til økonomiske rammer, i forhold til væsentlige forandringer i ansættelses- og arbejdsforhold og i forhold til den generelle trivsel og udvikling i organisationen. Der afholdes møde efter gældende regler 4 gange årligt.

I hverdagen er alle medarbejdere ansvarlige for hele tiden at vurdere om det arbejde der skal udføres også tilrettelægges mest hensigtsmæssigt for at løse kerneopgaven på bedste vis.

## **1.16 ANSÆTTELSESDVALG**

Ansættelsesudvalget består af ledelsen, TR og beboerrepræsentant. Herudover kan en medarbejderrepræsentant ad hoc indkaldes til at deltage fra det team der ansættes til.

## 1.17 TELEFONER

Når man er på arbejde i Pilekrogen er det ikke tilladt at benytte sin private mobiltelefon. Pilekrogens telefoner skal bruges med omtanke.

## 1.18 KURSUS OG UDDANNELSE

- Der prioriteres midler til fælles undervisning for hele personalegruppen, således at der opbygges kompetenceudvikling med fælles referencer og fælles sprog.
- Pilekrogen prioriterer fælles intern team- og kompetenceudvikling.
- Der arrangeres løbende hen over året fælles temadage for medarbejdere og beboere
- Der afsættes fortløbende et beløb til IT-kurser, medicinkurser, konferencer m.v.
- Der tilbydes kontinuerligt supervision med ekstern supervisor.
- Medarbejderne giver fortløbende hinanden FIT sparring
- Medarbejderne giver fortløbende hinanden supervision.
- Ledelsen modtager supervision fra ekstern supervisor efter behov.
- Ledelsen giver sparring efter behov.
- Pilekrogen modtager løbende elever til social- og sundhedsassistenter.
- Pilekrogen modtager løbende pædagogstuderende i lønnet praktik.

## 1.19 KURSUSMIDLER

Ansøgninger til øvrige eksterne kurser, temadage m.v. stiles til ledelsen. Der kan ansøges på 3 niveauer:

1. Ansøgning om tjenestefri og kursusafgift.
2. Ansøgning om tjenestefri - afholder selv kursusafgift.
3. Ansøgning om kursusafgift - afholder selv afspadsring.

Af ansøgning skal fremgå hvilken af de 3 former der søges, samt kursets relevans. Vedlagt kopi af kursustilbud. Ledelsen vurderer konkret i hvert tilfælde.

## 1.20 BILER

Arbejdet i Pilekrogen indebærer at medarbejderne hjælper og støtter beboerne med at komme ud i lokalmiljøet og samfundet i øvrigt. Herunder f.eks. lægebesøg, tandlægebesøg, strandture, skovture, tivoli, zoo, indlæggelser, sommerhus ture m.m. Der er endvidere kørsel i forbindelse med indkøb, bank og mødevirksomhed.

Til disse mange aktiviteter har Pilekrogen 2 biler. For at benytte disse transportmuligheder skal medarbejderne aflevere kopi af deres kørekort ved ansættelse. Man skal også underskrive en "Erklæring vedrørende kørsel med Pilekrogens biler". Herefter skal man én gang årligt aflevere kopi af sit kørekort i administrationen. Disse dokumenter opbevares i den enkelte medarbejders personalesag.

Privat kørsel i Pilekrogens biler er under alle forhold **forbudt**. Der er rygeforbud i bilerne.

## 1.21 FERIEAFHOLDELSE

Ferieafholdelse sker i henhold til ferieloven.

Hovedferie: 3 ugers sammenhængende ferie - svarende til mindst 111-timers forbrug, afholdes fra 2. maj til 30. september - undtagelser kan ske efter aftale med ledelsen.

Fremgangsmåde: Ønskeplan ophænges i personalerummet og ferieplanerne er klar senest 3 måneder før afholdelse af hoved-ferie. Restferie planlægges i god tid, så vi undgår "ophobning" af restferie om foråret (marts til april).

Ønskeplan vedrørende restferie ophænges i september måned og nedtages med udgangen af januar. Restferieplanlægning er klar senest en måned før ferieafholdelse.

## **1.22 ARBEJDSPLANLÆGNING**

- Arbejdsplan lægges overordnet i henhold til overenskomst og lokalaftaler.
- Arbejdstider fremlægges 4 uger frem.
- Timenormen holdes indenfor en 8-ugers normperiode.
- Weekender, fridage og søndagsafspadsering ligger fast i planen.
- Fuldtidsansatte planlægges med tre arbejdsdage i træk - dag/aften.
- Fuldtidsansatte planlægges "dagarbejde" før friweekend.
- Fuldtidsansatte kan ønske en fast ugentlig friaften - aftenskole og lign.
- Man kan ønske afspadsering indenfor 3 måneders perioden.
- Der planlægges ikke afspadsering i aftentimer og weekender.
- Vi har lokalaftale vedr. 11-timers reglen.
- Vi har lokalaftale vedr. hviletidsbestemmelsen.
- Vi har lokalaftale vedrørende sommerhus ture.

## **1.23 KOLLEGIAL OMSORG**

Som medarbejder er du en del af en medarbejdergruppe. Som kollega er der et gensidigt ansvar for at alle kollegaer fungerer - der kan være forskellige årsager til at en kollega i en periode ikke har det godt - du har ansvar i forhold til at tage "fat" i kollegaen - ligesom den kollega der har det skidt har et ansvar for at bringe eventuelle problemer, der har indflydelse på det daglige arbejde frem. Det er legalt, at du som medarbejder kan have brug for at tale med kun en kollega om en given situation - denne kollega opfattes i en sådan situation som din "omsorgs-kollega".

"Omsorgskollegaen" kan også i dagligdagen på arbejdspladsen komme til dig, hvis vedkommende oplever at du virker trist, at der er noget der går dig på, osv. Det er en fortrolig samtale, så "omsorgskollegaen" fortæller ikke videre hvad I har talt om. Men "omsorgskollegaen" må sige til dig, hvis vedkommende mener, at ledelsen skal have viden om et evt. problem.

## **1.24 TEAMRUM**

Teamrummene i rødt og blå team er arbejdsrum hvor der er pc, medicin, diverse materialer og andre arbejdsrelevante ting. Døren til teamrummet skal altid holdes lukket når man arbejder derinde.

## **1.25 LITTERATUR**

I forhold til arbejdet i Pilekrogen er det nødvendigt, at man som studerende/elev, som enkeltperson og som deltager i medarbejdergruppen, må præcisere sit ønske for litteratur. Man må have en evne til at søge sin litterære viden meget bredt.

Årsagen til dette er, at litteratur til arbejdsfeltet sjældent er direkte beskrevet i en bog.

Der skal ofte en bred forståelse til for at gøre en indsats. Dels indenfor de almindelige udviklingsområder, men også indenfor de moralske og etiske aspekter, de omsorgsmæssige aspekter i forhold til relationens betydning samt lovgivning.

Når du søger litteratur, så vær opmærksom på, at udover biblioteker og boghandlere kan du finde og låne faglitteratur i Pilekrogens bibliotek i personalerummet. Litteraturens verden er forunderlig. God fornøjelse!

## 1.26 ORGANISATION

Organisatorisk består Pilekrogen af ledelse og administration, Fire teams samt vikargruppe og konsulenter. Organisationens formål er at yde støtte, hjælp og vejledning i henhold til Pilekrogens ydelser der relaterer sig til følgende §§ i Serviceloven:

Boligen	§108
Hjælp, støtte og omsorg	§83 og § 85

Hertil kommer opgaver i øvrigt:  
Udvikling – internt  
Uddannelse – eksternt  
Gæster og besøg fra ind- og udland

Det er vigtigt at vide at Pilekrogen i størrelse er:

- To levegrupper med otte beboere i hver
- Ca. 35 medarbejdere/kollegaer fordelt som:
  - 1 forstander
  - 2 daglige ledere
  - 14 socialfaglige medarbejdere – der tilstræbes ligelig køns- og fagfordeling
  - 4 natmedarbejdere
  - 1 administrativ medarbejder
  - 3 konsulenter: sygeplejerske, supervisor, psykiater
  - 2 social- og sundhedsassistent elever
  - 1 pædagogstuderende
  - 2 kulturhusmedarbejdere
  - ca. 8 vikarer
  - 1 teknisk servicemedarbejder

Vi har:

- Løbende team- og kompetenceudvikling
- MUS-samtaler mellem forstander eller daglig leder og medarbejder én gang om året.
- Arbejdstidsplanlægning for den enkelte medarbejder i skema over 4 uger.
- Fast planlagt søndagsafspadsering.
- Forandring af arbejdstid varslet i god tid – efter gældende arbejdstidsregler.
- Mulighed for støtte og vejledning i forbindelse med ønske om akut planlagt enkeltferiedag, afspadsering eller evt. bytning af arbejdstid.
- Stort set mulighed for på alle hverdage, at tale med daglige ledere eller forstander.
- En synlig organisationsopbygning med bl.a. teams, arbejdsmiljøgruppe, MED-gruppe, ansættelsesudvalg og arbejdspladsvurdering (APV).

## 1.27 SOMMERHUS TURE

Pilekrogen afholder sommerhus ture med beboerne, efter en økonomisk/socialfaglig ramme, der løbende justeres af ledelsen. Turene arrangeres som hovedprincip udenfor højsæsonerne.

## 2.0 RETNINGSLINJER

### 2.1 ETISKE RETNINGSLINIER

Hvis du som medarbejder oplever eller udsættes for uheldige episoder-/hændelser i dit samarbejde med kolleger har du selv et ansvar for at gøre noget ved det.

Med uheldige episoder/hændelser menes episoder, der gør dig vred, ked af det eller hvor du føler dig uretfærdigt behandlet af kolleger eller af ledelsen.

Du kan vælge én eller flere af følgende måder at reagere på:

Du kan her og nu gøre opmærksom på problemet og den måde, du har oplevet tingene på.

Du kan tænke over episoden og vende tilbage senere på samme arbejdsdag eller senest på din næste arbejdsdag.

Du kan "sove på episoden" og tage den op med din kollega. Dette skal som hovedregel ske på næste arbejdsdag.

Du kan vælge at glemme episoden.

Dine kolleger/ledelsen har pligt til at høre på dig og det er dig, der bestemmer om episoden/hændelsen er uheldig eller ej.

Hvis du synes, at det er svært, har du mulighed for at hente hjælp hos kollegerne eller ledelsen til at få tingene sagt, men det skal ske indenfor samme tidsfrister. Tingene drøftes inden for rammerne, for den anerkendende kommunikation.

*Hvis du ikke vælger en af de nævnte måder betragtes episoden som forældet.*

Hvis der aftales "særregler" for en medarbejder er det vigtigt, at der sættes tid på aftalen. Det er ligeledes vigtigt, at alle medarbejdere er bekendt med omfanget af særaftalen.

### 2.2 MAGTANVENDELSER/OMSORGSFORPLIGTELSE

Socialstyrelsen har vedrørende bestemmelser omkring magtanvendelse, udarbejdet skema til registrering og indberetning af magtanvendelse og andre indgreb efter servicelovens §126 mv.

Ved straffelovens §§ 13 og 14 om nødværge/nødret er der tale om akut opståede situationer, hvor indgriben skønnes absolut påkrævet – og hvor beslutningen herom alene kan træffes i den konkrete situation af medarbejderen.

Procedure:

- Hver gang der iværksættes indgreb i den personlige frihed, skal indgrebet registreres på ministeriets skema og indberettes.
- Registrering skal ske straks og senest dagen efter indgrebet.
- Ledelsen sender indberetningen med kommentar til rette myndighed.
- Behandling af indberetningen sendes til Pilekrogen.
- Socialudvalget orienteres årligt.

Ministeriets registrerings- og indberetningsskema findes i papirform i arbejdsmiljømappen i personalerummet. Medarbejderen udfylder dette i hånden og afleverer det til ledelsen, som herefter sørger for den elektroniske indberetning.

#### **Omsorgspligten**

Omsorgspligten betyder, at vi skal give borgeren den hjælp, som den pågældende ud fra sin helbredstilstand og sociale forhold konkret har brug for. Vi skal her være opmærksomme på, at det fortsat sker i respekt for den pågældendes ønsker, i det omfang borgeren kan give udtryk for sådanne. Vi skal også være opmærksomme på, at vi ikke går videre i vores omsorg, end borgeren har behov eller ønsker. Det kan ske ved, at vi overfører vore egne normer, til mennesker, der har andre normer, som skal respekteres. Omsorgspligt må ikke udvikle sig til omsorgsvang.

## Overgreb

Omsorgspligten giver os aldrig i sig selv mulighed for at yde omsorgen ved hjælp af magt eller andre indgreb i selvbestemmelsesretten. Det er også en del af omsorgspligten at sikre, at borgerne ikke udsættes for ydmygende, hånende eller anden nedværdigende behandling. Hverken fra os selv eller andre. Overgreb dækker bredt og er delvist overlappende med begrebet magtmisbrug, idet der er tale om uretmæssig brug af en ikke-ligeværdig relation. Den ene persons stærkere position kan f.eks. bero på alder, fysik, organisatoriske forhold, traditioner m.v. Ligeledes begrænser krænkelser af en person eller dennes rettigheder sig ikke til lovbrud, men kan f.eks. også være latterliggørelse, manglende honorering af aftaler, tilbageholdelse af midler, social kontrol m.v.

## 2.3 KRISEPLAN

Som oftest ligger arbejdsmiljøgruppens arbejde omkring det fysiske arbejdsmiljø, men i de senere år viser det sig generelt mere og mere, at mange opgaver tillige ligger i det psykiske arbejdsmiljø. Og som oftest i et tæt sammenspil mellem disse to områder.

Kriseplanen er den organiserede psykiske førstehjælp der træder i kraft, når medarbejdere har været udsat for en særlig belastning på arbejdspladsen.

Ordet kriseplan dækker over den psykiske førstehjælp som vi yder hinanden, når der måtte opstå en situation, hvor man er blevet særligt belastet på arbejdet.

Det anbefales at der på arbejdspladser forefindes en kriseplan, da vi i vores arbejde påvirkes af diverse hændelser. Det kan være hændelser i forhold til kollegaer, samarbejdspartnere og beboere. Kriseplanen i Pilekrogen er i første omgang udelukkende tiltænkt hændelser, der sker i samspillet mellem medarbejdere og beboere.

F.eks.:

- Dødsfald
- Arbejdsulykke
- Psykisk vold
- Fysisk vold
- Skyld
- Angst
- Samvittighed

Ledelsen skal så hurtigt som muligt orienteres om en hændelse. Ledelsen eller arbejdsmiljørepræsentanten kontaktes for at være med i vurderingen af, om der er brug for hjælp af psykolog/krisehjælp. Den medarbejder som har været ude for en ubehagelig-/chokerende oplevelse, er ude af sig selv. Pågældende kan ikke bedømme situationen objektivt. Overblik og konstruktiv handling er ofte udelukket fra offerets side.

Kriseplanen findes i teamhåndbøgerne og i sikkerhedsmappen.

Kriseplanen omfatter alle medarbejdere.

Her følger nogle forslag/praktiske råd om hvordan medarbejder-gruppen kan hjælpe en kollega i akut krise.

Forslagene er formuleret frit efter materiale af psykolog Flemming Kjærbøll.

- Find et roligt lokale.
- Vær til stede (ingen talestrøm af gode råd).
- Skab tryghed (afskærm for nysgerrige).
- En arm om "skulderen".
- Lyt/Lyt/Lyt. Accepter/respekter at den pågældende kan være angst, have smerte/skyldfølelse evt. aggression/hævnfølelse.



- Ikke medlidenhed, men medmenneskelighed.
- Undgå at finde syndebukke.
- Send ikke kollegaen alene hjem (skønssag).
- Den skadelidte må ikke få lov til at isolere sig med smerten
- Hurtigt i arbejde igen (skønssag).

Vejledning i psykisk førstehjælp:

Du må ikke:

- Bebrejde
- Antyde, at tingene kunne være gjort anderledes
- Intellektualisere, forklare
- Styre samtalen, snakke selv

Du må gerne/skal:

- Imødegå bebrejdelse og selvkritik
- Lytte, spørge om episoden, snakke den igennem
- Røre ved offeret
- Finde ud af, hvad personen har lyst til og behov for
- Sørge for, at offeret snakker om episoden

Vær opmærksom på:

- Offeret er ikke selv i stand til at se, hvad der skal gøres
- Offeret har ingen tidsfornemmelse
- Offeret har mistet vurderingsevnen generelt
- Dine egne reaktioner på episoden, og hvad det betyder for samtalen

## Hvem er personerne?

- Offeret: den, der har været udsat for hændelsen.
- 2. Person - den, der har været tættest på hændelsen.
- 3. Person - den, der kommer til.
- 4. Person - den medarbejder der hentes.

En hændelse:

1. Episoden finder sted for person 1.
2. Person 2 finder hurtigt et egnet rum og tilkalder derpå person 3 og 4 og informerer disse om den konkrete situation.
3. Person 3 og 4 overtager derefter de opgaver der måtte være blevet efterladt af offeret og person 2. Ledelsen skal under alle omstændigheder underrettes. Person 3 ringer til en af de daglige ledere der om nødvendigt møder op og vurderer behovet for yderligere hjælp.
4. Offeret og 2. person er i et roligt lokale og 2. person yder psykisk førstehjælp ifølge vejledningen her.
5. Person 2 fortsætter evt. psykisk førstehjælp og vurderer om der eksempelvis er behov for følgende:
  - a. Tage med offeret hjem
  - b. Tage på skadestuen – Ring 1813 først. Er det kritisk ring 112.
  - c. Gå en tur
  - d. Tage til lægen – Ring 1813 og bed om vagtlæge hvis det er efter kl. 16.00.
6. Kan offeret med støtte være på arbejde resten af arbejdstiden.
7. Person 2 har ansvaret for at pårørende til offeret kontaktes. Arbejdsmiljøgruppen har ansvaret for, sammen med offeret at udfylde evt. skema om vold, evt. magtanvendelse og evt. anmeldelse til arbejdstilsynet og forsikringsselskab.

### Formalia:

- Intern/ekstern registrering af episoden.
- Orientering til kollegaer.
- Orientering til ledelsen.
- Evt. anmeldelse til politi/rapport.
- Kollegiale pligter: tavshedspligt.
- Ved evt. retssag (aldrig alene i retten).
- Opfølgning.

### Netværksliste:

Netværkslisten er et tilbud til medarbejderne hvor de kan skrive et navn på en kollega som de ønsker at blive kontaktet af, hvis de har været udsat for en hændelse. Listen hænger i personalerummet og bliver opdateret af arbejdsmiljørepræsentanten.

## 2.4 DØDSFALD

Om man har været direkte med ved en borgers dødsfald, har været mere i periferien eller aldrig har oplevet et dødsfald, så er det vigtigt at få sat ord på, at dødsfald kan ske.

- Dødsfald kan være ventet
- Dødsfald kan være pludseligt
- Er der angst for at stå alene med en døende?
- Hvordan er hjælpen til at komme igennem en krise?
- Hvad gør vi? Hvordan vil vi reagere? Hvad har vi i vores private "rygsæk"?

I det daglige arbejde, skal vi give omsorg, være ansvarlige osv. Vi har faglighed og vi skal yde menneskelige relationer. Vi skal være ydende og givende til liv.

### Hvad sker der så når en beboer er ved at dø eller er død?

I personalegruppen skal der tales om hvad vi gør. Vi skal og vil gøre alt for at holde liv. Alligevel sker dødsfald. Reaktionen ved død kan være selvbefejdelse, skyldfølelse, hvorfor handlede jeg ikke anderledes osv.

Nogle kan forholde sig fagligt ved dødsfald - det er ikke mit privatliv, men mit arbejde. Men stadig skal "jeg" gennem en proces med de pårørende, kollegaer, beboerne i Pilekrogen. Og vi skal stå overfor de pårørende med bl.a. alt det praktiske. Det kan være svært at fortælle pårørende om dødsfald. Vi skal være med til at tilrettelægge en god afsked.

Personalegruppen skal tilrettelægge hvem der gør hvad. Der skal være plads til, at en kollega må sige fra. Personalet skal have viden om og respekt for hinandens reaktioner.

Det er en hjælp til dig selv at "kaste" dig ud i at ringe rundt til alle de instanser, der er involveret. Opkaldene kan evt. fordeles mellem flere.

Snak om dødsfaldet. Det skal ud - for ikke at hvirvle rundt i dig.

Kriseplanen skal bruges som redskab. Være kendt af alle.

Husk altid at samarbejde med forældrene eller andre pårørende om beslutninger ved en beboers dødsfald. Alt hvad der kan tænkes at indgå. F.eks. hvor skal beboeren dø? Her eller på hospitalet, hvorfor/hvordan?

Der skal være rum til at medarbejdere bliver forvirret. Det skal være lovligt at tale om følelser. Lovligt, at få hjælp til at formulere hvorfor "jeg" reagerer som jeg gør.

Vi skal forsøge at bevare en professionel måde, da der kan komme én der har behov/brug for "min/vores" hjælp senere hen.

Bearbejdelse af sorg. Noget kommer vi af med på arbejds-pladsen og noget privat. Vi må erkende, at det gør ondt. Vi skal forsøge distancen. Det er ikke privat det er sket, det er mit arbejde. Vi må godt blive kede af det.

Snak med kollegaer om hvad der sker i ens arbejdsliv. Have i baghovedet at der sker en ændring i dit arbejdsliv.

Erkende - bearbejde - modtage nye dimensioner.

Stille krav til pårørende som "sparringspartnere". Holde fast, de skal være med. Gå igennem en proces sammen.

Lad evt. beboerens læge ringe til de pårørende og varsle, at der er risiko for dødsfald. Vi som personale skal ikke have en bebrejdelse efter dødsfaldet om, at vi ikke har givet relevant oplysning eller gjort noget.

Som medarbejdere i Pilekrogen, skal vi altid reagere ud fra vores rammer om fastholdelse af liv. Ved en forespørgsel om evt. brug af respirator/genoplivning vil en medarbejdergruppe altid skulle støtte op i forhold til fastholdelse af liv.

Pårørende afgør med læge hvordan de ønsker, at forholde sig i forhold til forlængelse af liv.

Det er ikke en afgørelse i medarbejdergruppen.

Det er nok det sværeste at forholde sig til et dødsfald hvor beboeren evt. falder om på gulvet, falder sammen i en stol i fællesarealerne eller andet. Vi føler at det er vores skyld. Vi kunne have gjort anderledes. Men vi skal vide, at vi gør vores arbejde ud fra bedste evne.

Ved dødsfald i Pilekrogen kommer politiet. Det kan i sig selv være ret chokerende og ubehageligt.

Livet kan ikke stå stille, når vi har et dødsfald. Den daglige hverdag skal gå videre. Alle har en fornemmelse af stemninger. Alle skal hjælpe hinanden igennem. Personale, beboere og pårørende.

Der skal i medarbejdergruppen tales om arbejdsfordeling ved dødsfald.

Kan man altid sige fra? Nej det kan du ikke - men jo til en vis grænse - men ikke altid. Så må du sige til på andre måder ved f.eks. at hjælpe med at få hverdagen til at fungere.

Hvorvidt skal vi ringes op om dødsfald. Ved ferie, afspadsering m.m. Ingen må glemmes, der skal ringes til alle - det er ubehageligt ikke at blive informeret.

Man informerer den dag det sker, det kunne være at den enkelte medarbejder vil have sagt ordentligt farvel til en beboer. Vil vi have valget? Stadig legalt at sige tak for informationen, men mulighed for at sige nej tak.

#### **Ved dødsfald skal der ringes til:**

- 112
- Pårørende
- Ledelsen
- Kollegaer

En medarbejder i Pilekrogen kan ikke erklære nogen død. Det kan kun en læge. Tiden til 112 eller lægen kommer, kan virke lang.

Der er aldrig to situationer, der ligner hinanden. Tal derfor ofte om, hvordan vi som medarbejdere bedst indgår omkring dødsfald.

#### **Hvis du finder en beboer livløs:**

- Tilkald 112
- Kontakt de pårørende

Foretag videre foranstaltning ud fra konkret plan udarbejdet ud fra kriseplan samt materiale udarbejdet om dødsfald.

## 2.5 MEDICIN

Der er et aflåst medicinskab i hvert teamrum.

Hver beboer har sin egen kurv med medicin. Derudover er der medicindepot under medicinskabene. Alle procedurer, regler og retningslinjer vedrørende medicin forefindes i teamrummene.

Som kvalitetsstandard for medicinområdet har vi 4 vejledninger:

- Vejledning om korrekt overførelse af medicinordination
- Vejledning om korrekt opmåling af medicin
- Vejledning om korrekt uddeling af medicin
- Vejledning om korrekt registrering af ovennævnte områder i EKJ

Kontaktpersonerne har ansvaret for at medicin er korrekt opdateret og ajourført i EKJ.

Den psykiatriske medicin bestiller Pilekrogens sygeplejerskekonsulent og medicinen leveres dels fra apoteket og dels fra Distriktskykiatrisk ambulatorium.

Leveringen bliver tjekket og vinget af på de lister der ligger i teamrummene, samt på de lister der kommer fra apoteket. Efter endt check afleveres bilagene fra apoteket til den administrative medarbejder, og der registreres for modtagelsen i EKJ.

Kontaktpersonerne har ansvaret for, at recepter på ordineret medicin fra praktiserende læge afleveres til apoteket.

Beboerne konsulterer psykiater efter aftale og behov. Det er kontaktpersonernes ansvar at hjælpe beboerne med dette. Efter endt samtale og evt. ændringer af medicinen, registreres dette i EKJ. Teamet orienteres om medicinændringen.

Sygeplejekonsulenten holdes ajour og er løbende i kontakt med den psykiatriske konsulent vedr. medicinændringer. Sygeplejekonsulenten giver depot medicin og tjekker doserings æsker én gang om ugen.

Nogen beboere får medicin som gør at de skal have taget blodprøve 1 gang månedligt, samt EKG hver 3. måned. Dette får de hjælp til af deres kontaktpersoner.

Medicinkursus:

Inden medicinoverføring og medicinudlevering undervises nye medarbejdere af Pilekrogens sygeplejerskekonsulent. Derudover bliver man skrevet op til medicinkursus, og kommer på dette når der er plads.

Ved al medicinudlevering skal 5 grundlæggende principper overholdes:

1. At den rigtige beboer
2. Får den rigtige medicin
3. I den rigtige dosis
4. På det rigtige tidspunkt
5. På den rigtige måde

**Ingen medicin er givet før det er set at den er taget!**

## 2.6 STOFFORBRUG

Alle beboere i Pilekrogen, har mange og langvarige indlæggelser bag sig.

Behandlingspsykiatrien har i mange år været bekendt med, at nogle af patienterne udover deres psykiatriske lidelse også har haft et misbrug. Mange har opholdt sig længe på en psykiatrisk afdeling som færdigbehandlede patienter og blot ventet på et botilbud.

Beboerne har rettigheder som svarer til ophold i egen bolig, og medarbejderne har som sådan ikke ret til at ransage eller visitere beboerne for at se, om de er i besiddelse af ulovlige stoffer.

Der tillades ikke handel med stoffer, lige som man ikke tolererer indtagelse af stoffer og en

generende misbrugende adfærd i fællesarealerne som stuer, køkkener m.m. Beboernes lejligheder er deres private områder.

I tilfælde af at medarbejdere opdager, at der foregår ulovlig handel eller andet, vil det blive anmeldt til politiet.

Den socialfaglige målsætning i Pilekrogen handler bl.a. om at skabe trygge og stabile rammer for beboerne og etablere socialt netværk, dagligt indhold og beskæftigelse, således at behovet for indtagelse af ikke lægeordnede stoffer mindskes og i bedste fald bliver overflødig. Gennemførelse af denne målsætning arbejdes der med i det daglige arbejde. Det består af omsorg og opfyldelse af de mest basale behov som indtagelse af regelmæssige måltider, skabe orden i kaos, reetablere tab af sociale kontakter, sørge for at den lægelige behandling bliver fulgt og ellers være til rådighed når behov viser sig, ikke mindst når beboere bliver grebet af stor angst.

## **2.7 SAMARBEJDSPARTNERE**

I Pilekrogen har vi en række eksterne samarbejdspartnere, hvor vores socialfaglige kompetence skal bidrage i samarbejde med den enkelte beboere.

### **Psykiatrisk konsulent:**

Pilekrogen har tilknyttet en psykiatrisk konsulent der er overlæge i Distriktspsykiatrisk ambulatorium.

Til den beboer der ønsker en samtale med psykiateren, bestiller kontaktpersonen tid og beboeren køres på den aftalte dag til Distriktspsykiatrisk ambulatorium, hvor samtalen finder sted.

Det er psykiateren der har behandlingsansvaret vedrørende den psykiske sygdom og udskriver medicin.

### **Sygeplejekonsulent:**

Pilekrogen har tilknyttet en sygeplejerske konsulent, der har fået delegeret det overordnede ansvar for medicin og depot injektioner, og kontrol og tilsyn med medicinskabene og medicin kardex.

Sygeplejekonsulenten har tillige det overordnede samarbejde med den psykiatriske konsulent og praktiserende læge.

### **Supervisor:**

Pilekrogen har løbende tilknyttet en supervisor. Supervisor evalueres én gang årligt med henblik på evt. justering.

### **Socialrådgiver:**

Alle beboere har en sagsbehandler enten i Gentofte kommune eller i deres handlekommune. Beboerne kan til hver en tid kontakte deres sagsbehandler hvis de har behov herfor.

Kontaktpersonerne kan gå med til møder der vedrører beboernes forhold, hvis det skønnes hensigtsmæssigt og beboeren ønsker det.

### **Praktiserende læge:**

Alle beboere har praktiserende læge i Gentofte Kommune.

### **KABS Gentofte:**

Da der bor mennesker i Pilekrogen der er i metadonbehandling, gælder følgende aftaler mellem ledelsen og KABS:

KABS er ansvarlig for metadon- og subotexbehandling. Metadonen afleveres fra KABS 1 gang om måneden med præcis angivelse af dato, navn og dosis for den enkelte beboer.

Retningslinjer for opbevaring og udlevering findes i teamrummet.

### **Kriminalforsorgen:**

De beboere der har dom til behandling kan være tilknyttet kriminalforsorgen.

Dette indebærer, at de får tilknyttet en bistandsværgе, der besøger dem et par gange om året. Den enkelte beboer kan også kontakte bistandsværgen efter behov. Kriminalforsorgens værgе følger forhold omkring behandlingsdommen herunder kriminelle handlinger. De skriver endvidere udtalelser på baggrund af henvendelser fra retslægerådet.

#### **Indlæggelse på Psykiatrisk Center:**

Hvis/når en beboer søger hjælp til indlæggelse, skal det personale som er på arbejde, køre beboeren til Psykiatrisk Center Ballerup. Der ringes til akutmodtagelsen, som hermed orienteres om at vedkommende beboer er på vej.

Hvis/når en beboer skønnes svært forpint/psykotisk og dette kan udvikle sig til en uholdbar situation, ringes til vagtlæge, som tager stilling til det videre forløb.

#### **Nordsjællands Politi:**

Ledelsen samarbejder med Nordsjællands politi omkring generelle stofproblemer i området. Ved vold eller trusler om vold og ved svær psykotisk adfærd hos den enkelte beboer, kontaktes politiet for at afhente beboeren.

Ved akutte situationer (husspektakler) ringes efter politiet 112, da beboeren i denne situation skal fjernes fra Pilekrogen. Da enkelte politifolk endnu ikke har stået i denne situation før og dermed kan være i tvivl om hvad de skal gøre i situationen, skal de oplyses om at beboeren skal fjernes fra Pilekrogen og køres til psykiatrisk akutmodtagelse i Ballerup. Der ringes herefter til akutmodtagelsen, som hermed orienteres om at politiet er på vej med vedkommende beboer.

## **2.8 RETNINGSLINJER FOR KOSTBETALING**

Beboere og personale i Pilekrogen betaler kost. Økonomien til kost skal til en hver tid holdes inden for denne ramme. Kompetencepersonerne for kost kontrollere løbende kostbudgettet, forhandler med indkøbscentraler og har overblik over indkøb.

I Pilekrogen administreres kosten i et selvstændigt budget. Alle beboere og medarbejdere indbetaler hver måned et fast beløb til kostbudgettet.

Beregningen for kostbetaling bliver foretaget på baggrund af et års beregning hvor der indgår al kost, kaffe, frugt, kage m.v. Beregningen er endvidere foretaget på baggrund af at beløbet indbetales uanset fravær ved f.eks. kurser, sygdom og ferie. Eneste undtagelse herfra er når man har barselsorlov eller anden orlov fra Pilekrogen.

De tre måltider spises i køkkenerne. Til festlige lejligheder benyttes pejsestuen. I rødt- og blå team er der en kompetenceperson på kost området. Medarbejderne sørger for indkøb og madlavning. Beboerne inddrages i det omfang den enkelte beboer magter det. Efter aftale, inviteres alle beboere til at deltage i et ugentlig planlægnings møde angående kost og indkøb, hvor beboernes ønsker og behov vægtes højt. Der skal i udstrakt grad tages hensyn til den enkelte beboers spisevaner.

Se også Pilekrogens mad- og måltidspolitik.

## **2.9 RETNINGSLINJER TIL FOREBYGGELSE AF INFEKTIONER**

Når man arbejder i et miljø hvor der er risiko for smitte med infektioner skal man altid passe på sig selv. Dette gør du ved at:

1. Vaske dine hænder hyppigt
2. Bruge handsker når du har kontakt med enhver form for sår eller hud der er revnet
3. Bruge handsker når du er i kontakt med opkast, afføring, blod eller urin – også når du vasker tøj eller gør rent
4. Bruge handsker ved håndtering af kanyler
5. Ikke lægge hænderne i f.eks. bunker af tøj eller andre områder hvor du ikke kan se hvad der gemmer sig - såsom kanyler, blod, afføring m.v.

Affald der indeholder blod, væv eller vævs væsker fra mennesker skal håndteres iført handsker, således at man undgår hud- eller slimkontakt.

I tilfælde af spild af mindre mængde blod eller andre vævs væsker bør dette straks tørres op, hvorefter almindelig rengøring er tilstrækkelig. Ved spild af større mængder skal dette straks tørres op og stedet skal aftørres med desinfektionsmiddel.

Til desinfektion bruges klorin (indeholdende 4,5 % frit klor) forefindes i rummet bag ved bryggers. Det skal fortyndes 1:10 ved at blande 1 del klorin med 9 dele koldt vand. Opløsningen skal være frisk fremstillet fra samme dag.

Der forefindes håndvaske i forbindelse med arbejde, hvor det er sandsynligt at blodkontakt kan forekomme. Kanyler brugt til injektion af depotmedicin opbevares i stikfaste beholdere i medicinskabene.

### **Ved uheld/ulykker:**

Hænder eller anden hud, der forurenes med blod eller vævs væske, vaskes med det samme grundigt med vand og sæbe. Slimhinder skylles grundigt. Læsioner i huden pensles to gange med jodspiritus – forefindes i teamrummene i førstehjælpskassen.

Ulykker der finder sted på arbejdspladsen skal anmeldes til Arbejdstilsynet efter sædvanlige retningslinjer.

Alle medarbejdere skal sammen med MEDgruppen og Trivsel- og miljøgruppen medvirke til at fastholde den hygiejniske standard på et niveau der hindrer risiko for smitte med infektioner i Pilekrogen.

## **2.10 RETNINGSLINJER FOR KØKKERHYGIEJNE OG FØDEVARER**

En god køkkenhygiejne er meget vigtig. Man kan blive voldsomt syg af dårlig hygiejne og forkeret tilberedt mad.

### **Personlig hygiejne**

Håndhygiejnen er meget vigtig. Bemærk i den forbindelse, at vores personaletoilet er indrettet sådan, at vi kan vaske hænder uden at røre sæbebeholderen med hænderne. Brug jeres *albue* i stedet, så overfører I ikke bakterierne fra toiletbesøget. (Se hvordan man vasker hænder på den vejledning der hænger på toilettet)

Vask hænder inden du starter på at lave mad og hver gang du tager fat på tilberedningen af nye fødevarer. Fingrene tørrer du i papirhåndklæder, som findes ved køkkenvasken.

*Det er også dit ansvar, at beboerne får vasket hænderne når de hjælper til i køkkenet.*

Brug et forklæde både for at skåne dit tøj og for at mindske chancen for at bringe dine bakterier over i maden.

### **Køkken og bryggers**

Sørg for at holde rent i køkkenet og bryggers. Tør bordfladerne jævnligt og tør op, hvis der er spildt mad i køleskabet.

Karklude og viskestykker skiftes min 1 gang i døgnet og ALTID, hvis du har tørret kødsaft op med dem.

### **Forarbejdning af råvarer**

I køkkenet er det meget vigtigt, at jord og kød holdes hver for sig.

I rå tilstand holdes friske ingredienser fra dyreriget og planteriget skarpt adskilt.

Kød skal her forstås bredt, dvs. alt fra dyreriget.

Dyreriget må heller ikke blandes sammen i rå tilstand.

Derfor har vi i Pilekrogen denne *fordeling* på vores spækkebrætter.

Her et par huskeregler og tricks.

De blå er til alt fra havet. *Havet/vand er blå.*

De røde er til firbenet kød. *Tænk på en rød roastbeef.*

De gule er til alt fjerkræ. *Tænk på de gule påskekyllinger.*

De grønne er til alt fra *planteriget*.

De hvide er til brød. *Tænk på midten af et franskbrød.*  
De brune er til bearbejdet og tilberedt mad  
Efter brug SKAL brætterne vaskes i opvaskemaskinen!  
De samme regler gælder for resten af køkkenværktøjet.

Brug IKKE de samme knive til rå kød og rå grøntsager og brug ikke den samme kødtang til det utilberedte kød ved grillen som du bruger til det tilberedte.

### **Opvarmning/nedkøling**

Bakterier i mad formerer sig voldsomt mellem 20 – 40 grader. Salmonella bakterier vokser f. eks. fint ved 10 grader.

Så det er vigtigt, at opvarmnings/afkølings processen foregår hurtigt. Men stil aldrig varme madvarer direkte i køleskabet. Det hæver temperaturen i køleskabet og ødelægger dermed de andre varer.

Stil gryder eller skåle på en æggebakke således, at der er cirkulation hele vejen rundt.

En æggebakke kan tåle megen vægt.

Del store portioner op i mindre, så afkøles de hurtigt.

Stil først *varen* i køleskabet, når den har nået stuetemperatur.

Brug klimaet om vinteren og husk så ALTID låg når du afkøler udendørs!

*Opvarmet* mad skal have en temperatur på 75 grader inden den serveres.

*Mad skal være nedkølet til 10 grader på mindre end 3 timer.*

### **Opbevaring**

Mad skal opbevares ved max 5 grader i køleskab eller -18 grader i fryser. Når du arrangerer frokost så læg pålægget på fade og rester sættes i køleskabet i køkkenet. Skriv dato på åbnede pålægspakker og pakker som har været frosset ned.

Læg gennemsigtig plastfolie over madrester, så behøver man ikke at røre ved dem for at se, hvad skåle og fade gemmer.

## **3.0 POLITIKER**

### **3.1 SYGEPOLITIK**

En sygepolitik skal tilgodese, at vi tager vare på hinanden som kollegaer. Det skal være en sygepolitik der støtter arbejdspladsen og den sygemeldte - er ens for alle og forhåbentlig virker som positiv og relevant kontrol.

På baggrund af Socialpædagogernes Landsforbund, november 2000 "Den gode arbejdsplads" og Gentofte Kommunes politik, har Pilekrogen nedskrevet supplerende sygepolitik.

Retningslinjerne skal bruges som fælles støtte for den syge og den/de kollegaer, der skal varetage/overtage arbejdsopgaver i forbindelse med at en kollega er syg.

Samtidig skal ledelsen have mulighed for at vurdere muligheden for midlertidig vikardækning. Endvidere er retningslinjerne et redskab til at støtte, vejlede og fastholde medarbejdere/kollegaer på arbejdspladsen.

Hvor Pilekrogens sygepolitik adskiller sig, med hensyn til ovenfor nævnte henvisninger, er det Pilekrogens sygepolitik, der er gældende.

- Meddel fraværet pr. telefon i så god tid som muligt. Gerne 8-24 timer før fraværets start.
- Ved sygefravær skal du under alle omstændigheder ved førstkommande hverdag ringe til de daglige ledere i tidsrummet kl. 08.00-10.00.
- I anmeldelsen af sygefraværet meddeles forventet tilbagekomst.
- Er fraværet på længere end 3 på hinanden følgende kalenderdage, bliver den syge ringet op af ledelsen 4. dagen inden kl.12.
- Den sygemeldte skal under sit fravær opretholde tæt kontakt til arbejdspladsen samt, være åben og reagere på henvendelse fra arbejdspladsen.



- Raskmelding gives i så god tid som muligt (som ovenfor nævnt) dog senest klokken 12.00 dagen før arbejdet genoptages.

Den enkelte medarbejder der har sygefravær fra arbejdspladsen skal overholde retningslinjerne. Misligholdelse kan medføre at ansættelsesforholdet tages op til overvejelse med evt. senere afskedigelse til følge.

Udeblivelse uden gyldig grund medfører bortvisning.

Sygefravær registreres for hver enkelt medarbejder, som perioder. En enkelt sygedag registreres som én periode.

Såfremt der 12 på hinanden følgende måneder er mere end 3 sygeperioder indkaldes medarbejderen til samtale med ledelsen.

Overstiger det samlede sygefravær 14 dage, indenfor de sidste 12 på hinanden følgende måneder indkaldes medarbejderen til en samtale med ledelsen med henblik på at finde en acceptabel løsning og evt. handlingsplan for nedbringelse af sygefraværet. Der laves et skriftligt referat fra mødet. Det kan endvidere komme på tale at lave en mulighedserklæring.

Problematisering og diskussion:

Sygepolitik er et fast punkt i APV'en.

På MED-møder skal der løbende tales om sygepolitik. Kollegaer imellem skal f.eks. være opmærksomme på:

- om en kollega har et fast mønster i sygedage
- om en kollega har sygefravær hver måned
- hvad har fraværet af konsekvenser for arbejdets udførelse

Fravær på grund af sygdom skal problematiseres og diskuteres åbent i Pilekrogen.

Fravær på grund af sygdom skal være minimalt.

Kan arbejdspladsen på nogen måde støtte, vejlede eller skabe forandring der kan nedbringe en persons fravær på grund af sygdom, er det Pilekrogens ønske, at indgå i dette.

Et fravær på grund af sygdom anses for et personligt anliggende, der involverer flere parter på arbejdspladsen. Derfor bliver det et fælles anliggende, der skal løses.

### 3.2 RYGEPOLITIK

Rygepolitikken tager udgangspunkt i, at Pilekrogen er beboernes hjem og medarbejdernes arbejdsplads.

Der skal være røgfrit på alle fælles indendørsarealer.

For beboere gælder, at de må ryge i deres lejligheder. De skal holde deres dør lukket. Det er medarbejdernes ansvar at hjælpe beboerne med at huske at lukke deres døre til lejlighederne og lufte ud hvis det er nødvendigt.

For medarbejdere gælder at:

- Man går **kun** ud og ryger efter aftale med kollega
- Der er **kun én** medarbejder ad gangen der går ud og ryger
- Der ryges **kun** steder, hvor kollega og beboere kan komme i kontakt med den medarbejder der er ude og ryge
- Der ryges **kun** på de ude arealer, tilknyttet det team man arbejder i

Forstanderen kan give dispensation for rygepolitikken ved Pilekrogens traditionsfester.

### 3.3 ALKOHOL- OG RUSMIDDELPOLITIK

Hovedsynspunktet er, at alkohol/rusmidler og arbejde ikke hører sammen. Samt at medarbejdere og ledere med alkoholproblemer tilbydes hjælp så tidligt som muligt.

Formålet med Pilekrogens alkohol/rusmiddelpolitik er:

- At sikre et sikkert, sundt og produktivt arbejdsmiljø for den enkelte medarbejder
- At skabe en arbejdskultur, der forebygger alkohol/rusmiddelproblemer
- At sende sunde signaler til beboerne
- Gøre medarbejderne trygge i ansættelsen og sikre at de trives

Alkohol- og rusmiddel politikken gælder for *alle* ansatte i Pilekrogen, også vikarer, ekstern arbejdskraft m.m.

Der gælder følgende regler for indtagelse af alkohol/-rusmidler i arbejdstiden:  
I arbejdstiden er det **ikke** tilladt at indtage nogen form for alkohol/rusmidler.

Undtagelser:

- Forstanderen har givet tilladelse til at der nydes et glas vin eller øl til maden, sammen med beboerne, juleaften, nytårsaften og i forbindelse med påskefrokosten.
- Der er endvidere tilladelse til at nyde et glas champagne med de beboere der har lyst til dette kl. 24.00 nytårsaften.
- Ved alle arrangementerne skal der forefindes et alkoholfrit alternativ.
- Herudover kan ledelsen give forudgående tilladelser i konkrete tilfælde.

Overtrædelser:

Det accepteres ikke, at medarbejdere møder eller optræder påvirkede af alkohol/rusmidler i arbejdstiden.

Overtrædelse medfører bortvisning. Kolleger er forpligtet til at handle hvis det vurderes at en kollega er påvirket. Dette gøres ved at kontakte ledelsen. Såfremt ledelsen ikke kan træffes, skal pågældende sendes hjem.

Retningslinjer ved alkoholproblemer:

Pilekrogen er indstillet på at yde støtte og hjælpe ansatte, der selv vil gøre en indsats for at komme ud af et stort alkoholforbrug. Der ydes tjenestefrihed med løn i forbindelse med behandlingen, der generelt omfatter de gratis, offentlige tilbud. Ved behov for betalingskrævende behandling, undersøges mulighederne for hjælp til betaling. De pågældende medarbejdere sikres den nødvendige diskretion og fortrolighed.

Erkender en ansat problemet, indgås der en skriftlig aftale omkring behandlingen. Overholdes aftalen, vil den ikke få indflydelse på den pågældendes videre ansættelsesforhold.

Benægter den pågældende misbruget og dermed afviser tilbud om hjælp, eller overholdes en indgået aftale ikke, vil ansættelsen kunne blive bragt til ophør i henhold til gældende regler.

Den ansatte eller dennes familie kan selv trygt henvende sig til forstanderen, daglige ledere, TR eller arbejdsmiljørepræsentanten, som vil kunne give råd og vejledning. Alle henvendelser behandles fortroligt og vil ikke medføre negative job sanktioner for den pågældende medarbejder.

Ledelsens og medarbejderes ansvar:

Ledelsen, TR og AMR udgør det primære netværk, der gennem udmelding af holdninger og adfærd skal motivere de ansatte til at forebygge og hjælpe ved misbrug af alkohol/rusmidler.

Det er ledelsens ansvar at gribe tidligt ind overfor storforbrug af alkohol.

Ved ny ansættelser orienteres de nye medarbejdere om den gældende alkohol- og rusmiddel politik.

*Retningslinjerne for alkohol- og rusmiddel politikken gælder alle stemningsregulerende stoffer.*

### **3.4 SLADREPOLITIK**

Sladder er snak mellem medarbejdere om en kollega, der ikke er til stede og snak af en sådan karakter, at den omtalte kollega ikke forventes selv at skulle høre det. Alle har pligt til at skulle bidrage til et godt psykisk arbejdsmiljø og til det hører sladder ikke.

Hvis du bliver kontaktet med sladder, så bed din kollega om, at stoppe det, eller gå din vej. Du kan dog tilbyde din kollega, at hjælpe med at få tingene sagt til den, som det måtte handle om.

Hvis du alligevel bliver kontaktet med sladder kan du meddele din kollega, at enten siger han/hun tingene selv til vedkommende eller også gør du det.

Du skal huske at sætte tid på og efterfølgende kontrollere, om tingene er blevet sagt. Du kan vælge at tage sladdereren op på et teammøde. Uanset hvad du vælger, kan du altid hente hjælp hos ledelsen til at få tingene på bordet.

### **3.5 PAR-POLITIK**

Pilekrogen er udover at være et socialpsykiatrisk botilbud - en arbejdsplads hvor mennesker mødes. Det er derfor ikke usædvanligt at der kan dannes parforhold.

Da Pilekrogen er et lille sted, kan dette skabe problemer i såvel personalegruppe som i beboergruppe, som skal imødegås. Det forudsætter derfor, at der er en markant skillelinje mellem privatliv og arbejdsliv, når man er på arbejde.

For at afhjælpe dette er det mest hensigtsmæssigt at par arbejder i hver sit team og i øvrigt holder sig adskilt når de er på arbejde.

Arbejdstilrettelægningen og skemalægning tager udgangspunkt i Pilekrogens behov, beboer - personale - og ledelsesmæssigt og i henhold til den øvrige personalepolitik. Der tilstræbes en arbejdsplan som tilgodeser ønsker angående planlagte fridage og ferie i det omfang det er muligt, under hensyntagen til driften.

I den daglige planlægning sker der nødvendige omlægninger i forbindelse med sygdom, ferieafholdelse, kurser, helligdags-arrangementer etc. Endvidere er det den enkelte daglige leder i teamet der forestår arbejdsplanlægningen. Derfor kan parforhold ikke forvente særbehandling i forhold til harmonisering af arbejdstider. Der gælder her de samme retningslinjer som for alle andre

Eventuelle problemer forventes at kunne drøftes i en gensidig åben og samarbejdsorienteret dialog i teamet og med ledelsen.

### **3.6 KOMMUNIKATIONSPOLITIK**

I henhold til Gentofte Kommunes kommunikationspolitik, ønsker vi grundlæggende en åben og bred, intern og ekstern kommunikationspolitik.

Intern kommunikation:

Alle ansatte har et ansvar for selv at opsøge den information, som er relevant for dem i deres arbejde.

Alle skal være velinformede om overordnede administrative og politiske forhold i Gentofte Kommune.

Ledelsen vurderer, hvilke medarbejdere der har brug for forskellige informationer. Hvis det er relevant, går ledelsen i dialog med medarbejderne om, hvilke konsekvenser informationerne har for arbejdspladsen.

Dialog på arbejdspladsen skal sikre, at alle kender mål og rammer for deres opgaver. I Pilekrogen er der skabt rammer for en tillidsfuld dialog, hvor medarbejderne bidrager aktivt med tilbagemelding om opgaver og arbejdsforhold, og hvor signaler opfanges og anvendes eller videreformidles af ledelsen.

Den interne kommunikation skal bidrage til vidensdeling. Alle ansatte i Pilekrogen skal aktivt opsøge viden og videreformidle relevant viden til kolleger og ledelse. Det drejer sig om faglig viden, viden om, hvordan opgaver løses, viden om beboerne eller problemer med arbejdsopgaver og prioriteringer. Dette er viden, der fører til, at vi løser vores opgaver bedre. Dermed højner vi kvaliteten af vores ydelser og bidrager til forsat at udvikle vores arbejdsplads.

Ekstern kommunikation:

Pressen spiller en vigtig rolle i forhold til, hvordan vores omverden opfatter os. Derfor har vi en interesse i et positivt samarbejde med pressen. Det er derfor af stor vigtighed at omverdenen herunder pressen, ikke møder modvilje, usikkerhed eller tvivl når den søger information.

Dit møde med pressen - som offentlig ansat:

- telefonen ringer (eller der står pludselig en journalist i døren)
- du tager telefonen fordi du tilfældigt går forbi
- du præsenteres for en journalist, som lige vil komme forbi, for at høre din og botilbuddets mening om

Her skal du tage det helt roligt! Give dig tid!

### **Træk vejret dybt!**

Fortæl at du er lige midt i en opgave med beboerne og, at du ringer tilbage. Få navn, hvilket medie og telefonnummer og aftal et tidspunkt for din tilbagevenden. Du skal nu indhente oplysninger og støtte fra dine kollegaer og ledelsen. Opgaven gives herefter videre til ledelsen.

Udtaler du dig til pressen angående dit arbejde **skal** du altid huske din tavshedspligt, der er til for, at beskytte beboerne og deres pårørende m.m.

Pointen er, at alle skal være bedst muligt forberedt i kontakten med pressen. For ofte vil journalisterne følge deres henvendelser op med et ønske om en kommentar fra borgmesteren, en udvalgsformand eller direktionen. Derfor er det vigtigt, at ledelsen er orienteret om, hvad vi tidligere har meldt ud i sagen.

## **3.7 VOLDSFOREBYGGELSESPOLITIK**

Voldsforebyggelsespolitikken skal med henvisning til Arbejdsmiljøloven og Socialpædagogernes "Den gode arbejdsplads" være med til at skabe tryghed, synlighed, ensartethed og kontinuitet i arbejdet med at forebygge vold og trusler i Pilekrogen.

Arbejdet med risiko for vold og trusler fra beboerne i Pilekrogen skal planlægges, tilrettelægges og udføres, så det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt både på kort og på langt sigt. Herunder skal medarbejderne sikres mod fysisk og psykisk overlast som følge af trusler og som følge af angreb, af voldelig karakter. Når arbejdet med beboerne i Pilekrogen, på baggrund af risikovurdering, indebærer særlig fare for den ansatte, hvis denne er alene under udførelsen, skal arbejdet tilrettelægges således, at faren imødegås. Kan faren ikke imødegås, må medarbejderen ikke arbejde alene.

Alle medarbejdere skal:

deltage i samarbejdet om sikkerhed og sundhed

- medvirke til, at arbejdsforhold er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige på deres område
- følge de regler der er givet for arbejde de skal udføre
- meddele arbejdsmiljørepræsentanten eller arbejdsmiljøleder eventuelle fejl eller mangler, som kan forringe sikkerhed og sundhed

## Forebyggelse

Det gøres klart for alle beboere der flytter ind i Pilekrogen, at vold og trusler om vold er ulovligt i Pilekrogen, ligesom det er i samfundet i øvrigt. Politiet vil øjeblikkelig blive kontaktet ved overskridelse af denne regel.

Jævnfør beboergruppens psykosociale problemstillinger, er de afhængige af at aflæse medarbejdernes opførsel, for at kunne begå sig socialt og individuelt. Først og fremmest sker forebyggelsen på den måde man omgås på. Med andre ord skal man være et godt og tydeligt forbillede. Vi lægger vægt på at møde og omgås beboerne med åbenhed, empati og respekt – se kvalitetsstandarder med tilhørende vejledninger (står i teamrummet).

Signalet fra medarbejderne skal være at vi er her for at støtte og hjælpe den enkelte beboer, samt sikre at det sociale samvær inkluderer alle på en positiv måde.

Som beskrevet i afsnit 2.2 er Pilekrogen omfattet af Servicelovens bestemmelser omkring magtanvendelse, herunder indberetningspligten.

Medarbejderne skal være opmærksomme på psykotiske gennembrud hos den enkelte beboer og aldrig gå ind i diskussioner med svært psykotiske beboere. Man skal være opmærksom på ikke at lægge hånd på beboerne og aldrig bruge magt. Som hovedregel skal medarbejderne aldrig gribe fysisk ind i konfliktsituationer, men altid fjerne sig selv fysisk fra stedet. Hvis en situation udvikler sig til konflikt skal man tilkalde politiet. Når politiet ankommer, tager de over og yder den magtanvendelse der må være nødvendig.

## Procedurer

- Den enkelte medarbejder skal altid være opmærksom og stå til rådighed for kolleger og kommunikere med hinanden om arbejdsopgaver og aktiviteter
- Den enkelte medarbejder skal altid sikre sig at der er kommunikeret således at kollegaer ved hvor man befinder sig og hvilke aktiviteter man er i gang med
- Gå aldrig i diskussion med en svært psykotisk beboer
- Giv hjælp til indlæggelse hvis det skønnes nødvendigt evt. med politiets hjælp
- Grib aldrig fysisk ind i konfliktsituationer – fjern dig fra stedet
- Tilkald politiet i konfliktsituationer hvor det skønnes nødvendigt – politiet laver den nødvendige magtanvendelse.

Der forefindes 2 elektroniske kaldeapparater med hurtigkald til andre i huset. Apparaterne opbevares i personalerummet når de ikke er i brug. Formålet med disse apparater er at de skal bruges til hurtigkald til en kollega i tidsrummet kl. 07.00 – 08.00 og kl. 22.00 – 23.00, så der altid er mulighed for hurtig assistance. Herudover skal de bruges når en medarbejder oplever at det er usikkert uden. I disse tilfælde kommunikeres dette til kollegaen som herefter tager det andet apparat.

Apparaterne skal benyttes på følgende måde:

- kl. 07.00 – 08.00 og kl. 22.00 – 23.00 bæres apparaterne af de 2 medarbejdere der er på arbejde
- Når apparatet giver lyd skal der straks reageres
- Brugervejledning til de elektroniske kaldeapparater forefindes i personalerummet

Er skaden sket at en medarbejder har været udsat for vold, træder Pilekrogens kriseplan i kraft og der sker en anmeldelse til politiet i samarbejde mellem medarbejderen og ledelsen.

Arbejds miljøgruppen følger op på alle hændelser og er konsekvent med at registrere alt. Der er ligeledes arbejds miljøgruppen der anmelder arbejdsskader og foretager en risikovurdering, så gentagelse undgås.

### 3.8 STRESS POLITIK

På baggrund af Gentofte Kommunes politik, Socialpædagogernes Landsforbunds "Den gode arbejdsplads og [www.forebyggestress.dk](http://www.forebyggestress.dk) har Pilekrogen besluttet følgende stress politik.

#### Definition af stress:

Pilekrogen skal være en attraktiv arbejdsplads. Resultatet af en attraktiv arbejdsplads er tilfredse medarbejdere der trives, større effektivitet, lavere personaleomsætning og mindre sygefravær. Et væsentligt element i den attraktive arbejdsplads er at undgå negativ stress og andre negative faktorer, der modvirker arbejdsglæden.

Travlhed i kortere perioder kan være en sund og naturlig dimension i det gode spændende arbejde. At være presset i en kortere periode øger opmærksomheden, gør mennesker i stand til at yde en større indsats og præstere mere. Ekstrem arbejdsbelastning hver dag, i lange perioder kan derimod have en uheldig indvirkning på helbredet i form af negativ stress. I det nedenstående er ordet stress ment, som den negative stress, som vi i Pilekrogen aktivt vil modvirke.

#### Hvad er stress

Stress er kroppens naturlige måde at reagere på, når den bliver udsat for stresskilder, kaldet stressorer. Stress er ikke en sygdom, men en tilstand. Der er forskel på at have travlt og have stress.

Stress er en hormonel reaktion, der påvirker kroppen og giver symptomer/signaler, der over tid kan føre til sygdom. Det er meget forskelligt, hvorledes den enkelte oplever stresskilder. Reaktionen afhænger af, hvad den enkelte føler i stress-situationen. Det er ikke kun situationen som stresser, men hvad man føler og tænker om situationen.

#### Formålet med en stress politik

At Pilekrogens planlægning af arbejdet generelt hen over året ikke skal give anledning til stress. At vilkår for arbejdsplanlægning af den enkeltes arbejdstider og arbejdsvilkår ikke giver anledning til stress.

At alle i Pilekrogen ved, hvad de skal gøre for at forebygge og afhjælpe stress.  
At stress **ikke** skal være tabu.

#### Om stress politikken

Om stress opstår alene gennem arbejdets art og planlægning eller det har sammenhæng med stress i eget privatliv. Alle medarbejdere opfordres til at komme med forslag til stressreducerende tiltag. Snak med ledelsen, arbejdsmiljørepræsentanten eller tillidsrepræsentanten.

#### Hidtil ved vi

- At god planlægning af arbejdet er med til at undgå stress.
- At egen deltagelse i planlægningen af arbejdet er med til at undgå stress.
- At den enkeltes udfordringer i eget privatliv kan skabe vilkår der udløser stress i forhold til ens opgaver på arbejdet.
- At der kan være anledning til stress indenfor alle stillingskategorier.
- At der inden for alle stillingskategorier i perioder kan være høj arbejdsbyrde og arbejdsbelastning.

#### Indsats over for stress i Pilekrogen

Det er vigtigt, at alle ved hvordan de skal forholde sig, i tilfælde af, at en medarbejder er alvorligt stresset. Stress skal opdages så tidligt som muligt, da det så er lettere at gøre noget ved det.

1. Hver enkelt deltager i en samtale må have opmærksomhed på om der gensidigt kommunikerer således, at den enkelte person udtrykker sig med et sprogbrug hvor ordet stress indgår – uden at der dog er tale om, at den enkelte har stressrelaterede symptomer i faretruende grad.

2. Udtrykker den enkelte person stress med stressrelaterede symptomer i faretruende grad, skal den enkelte lytter drage omsorg ved at påkalde ledelsen.
3. Hvis en kollega oplever en anden kollega reagere stressrelateret, skal den oplevede kollega påkalde ledelsen eller et andet medlem af sikkerhedsgruppen.
4. Den enkelte medarbejder bør være opmærksom på og tilkendegive til ledelsen eller et medlem af sikkerhedsgruppen, hvis ens arbejdes art eller planlægning af ens arbejdes art giver stress.
5. Det er ens eget ansvar at tilkendegive, hvis vilkår i ens privatliv giver anledning til stress.
6. Stress vil ligeledes indgå i MUS samtalen.

### **Stress skal ikke være tabu**

Det er vigtigt at tale åbent om stress, dette kræver dog at ordet stress ikke bliver misbrugt, at man ikke bruger ordet stress, når man i virkeligheden har haft travlt. Det er legalt at sige fra overfor opgaver, hvis man ikke overkommer mere.

### **Hjælp at få**

Der afholdes omsorgssamtaler med medarbejderen, hvis det skønnes nødvendigt. Pilekrogen/Gentofte Kommune kan tilbyde den stressramte medarbejder samtaler med en psykolog.

### **Sygemeldt på grund af stress**

I Pilekrogen ønsker vi at undgå at stress udvikler sig til en langtidssygemelding, men skulle det alligevel ske, er det især ved sygefravær på grund af stress vigtigt, at man er væk fra arbejdspladsen så kort tid som muligt. Jo længere tid man er væk, jo sværere er det at vende tilbage og jo større er risikoen, statistisk set, for slet ikke at vende tilbage til arbejdsmarkedet. Ved sygdom på grund af stress træder Pilekrogens sygepolitik i kraft.

### **Når en stress ramt vender tilbage**

Når en stress ramt medarbejder eller kollega vender tilbage til arbejdet, har både ledelsen og kollegaerne pligt til at hjælpe medarbejderen med at komme i gang igen. Ledelsen med at koordinere arbejdsplanen, således at kollegaerne kan sørge for faglig støtte.

## **3.9 MAD- OG MÅLTIDSPOLITIK**

### **Formål:**

Pilekrogens mad- og måltidspolitik tager udgangspunkt i Gentofte Kommunes overordnede overordnede mad- og måltidspolitik, udarbejdet på baggrund af kommunens Sundhedspolitik.

Politikken skal medvirke til at udvikle og sikre, at der i Pilekrogen serveres sunde måltider mv. Den skal endvidere bidrage til at skabe og fastholde sunde mad- og måltidsvaner hos beboere og medarbejdere i Pilekrogen.

De to kostansvarlige i Pilekrogen sikrer at de centrale anbefalinger følges. Og de opdaterer og vedligeholder viden som de videreformidler til medarbejdere og beboere.

Ved højtider, weekender og fødselsdage bruges der nydelsesmidler der relaterer sig til traditionen og til den enkelte beboers ønsker.

Medarbejderne har ansvaret for indkøb og tilberedning af alle måltider. Der tages individuelle hensyn til beboere med anden kultur, diæter, overvægt, undervægt, tandsæt m.v.

Alle beboere har mulighed for (og motiveres til) at deltage i forberedelse og tilberedning af maden. Maden anrettes og serveres altid på en tiltalende og appetitvækkende måde på pænt dækkede borde. Vi sikrer beboerne de bedst mulige rammer omkring måltidet ved at have 3 faste spisetider om dagen hvor medarbejderne deltager i alle måltider og fordeler sig ved de to spiseborde under måltiderne. Der er ubegrænsede tidsrammer til måltiderne og der er mulighed

for at få mad på alle tidspunkter af døgnet.

Vi laver menuplaner hvor beboerne inviteres med til at planlægge den kommende menu. Menuen lægges på IBG tavlen for rødt- og blå team.

Sundhedsstyrelsen og Fødevarestyrelsen har følgende anbefalinger:

#### **De officielle kostråd:**

1. Spis varieret, ikke for meget og vær fysisk aktiv
2. Spis frugt og mange grøntsager
3. Spis mere fisk
4. Vælg fuldkorn
5. Vælg magert kød og kødpålæg
6. Vælg magre mejeriprodukter
7. Spis mindre mættet fedt
8. Spis mad med mindre salt
9. Spis mindre sukker
10. Drik vand

Læs mere om de officielle kostråd mv. på [www.altomkost.dk](http://www.altomkost.dk) (udarbejdet af fødevarestyrelsen)

#### **Fuldkornsprodukter:**

Vi serverer som udgangspunkt fuldkornsprodukter herunder brune ris, fuldkornspasta, groft franskbrød eller rugbrød. Der tages dog hensyn hvis der f.eks. er tale om en ret, hvor det er essentielt at der serveres hvidt brød eller hvid pasta.

#### **Fisk:**

Vi serverer fisk minimum én gang om ugen.

#### **Grønt:**

Vi serverer altid salat eller andet grønt til maden, og der er fokus på grove grøntsager. For at spare på kødet fra de firbenede dyr serverer vi vegetarretter og supper til inspiration.

#### **Kød:**

Vi bruger magert kød herunder max 8-12% fedt og meget fjerkræ.

Mejeriprodukter:

Alle mejeriprodukter og æg er økologiske.

Adgang til frugt og vand/kaffe:

Der er altid adgang til frisk frugt. Der serveres vand til måltiderne. Kaffen er økologisk.

#### **Indkøb:**

Vi har fokus på madens kvalitet og årstidens råvarer. De kostansvarlige sikrer, at der indkøbes fødevarer i tråd med de officielle kostråd ved bl.a. at benytte nøglehulsmærket og fuldkornsmærket. Flere af basisvarerne er økologiske og det tilstræbes at indkøbe økologisk hvor det er muligt.

#### **Beboernes ønsker, vaner og behov:**

- Der er mulighed for at indtage et sundt måltid hele døgnet
- Man bestemmer selv hvor man vil indtage sit måltid
- Alle kan frit benytte køkkenet, hvis man selv ønsker at tilberede mad eller spise på andre tidspunkter end de fastlagte
- Kontaktpersoner følger altid op på lægers anbefalinger om kosttiltag i samarbejde med den kostansvarlige
- Der indkøbes protein beriget drik/desserter hvis det anbefales af lægen
- Kontaktpersoner hjælper efter behov med hygiejne
- Alle er påklædt til de faste måltider



**Egenkontrol:**

- Der bliver fortløbende kontrolleret temperatur på køleskabe og fryserne i bryggers
- Procedurer og retningslinjer for rengøring af køleskabe, andre skabe, borde, hylder mv følges
- Alle medarbejdere er dagligt ansvarlige for at alt holdes rent og pænt

**Miljø- og energimæssige hensyn:**

- Glasemballage fra fødevarer afleveres i glascontainer
- Ved køb af køkkenudstyr, køle- og fryseskabe mv tages hensyn til energiklasse og anvendelighed
- Vi benytter primært Gentofte Kommunes centralt aftalte indkøbsordninger

**Tilgængelighed og ansvar for politikken:**

Politikken er tilgængelig i Pilekrogens personalehåndbog og i beboernes brugerbestyrelsesmappe.

De kostansvarlige er ansvarlige for udarbejdelsen af politikken.

### 3.10 ARBEJDSMILJØPOLITIK

En arbejdsmiljøpolitik har til formål at vi i fællesskab fastholder og udvikler et godt fysisk og psykisk arbejdsmiljø, hvor trivsel og sundhed er i højsædet.

Med henvisning til Gentofte Kommunes "Delpolitik om arbejdsmiljø i Gentofte Kommune" og kommunens overordnede "Politik for den attraktive arbejdsplads" har Pilekrogen nedskrevet retningslinjer for supplerende arbejdsmiljøpolitik i Pilekrogen.

Retningslinjerne skal bruges som fælles støtte til fortsat faglige og personlige udviklingsmuligheder, indflydelse på opgaverne, mening i arbejdet, gode sociale og faglige relationer, klare gensidige forventninger, samt engagement, rummelighed, nærvær og arbejdsglæde.

**Retningslinjer:**

Arbejdsmiljøarbejdet understøttes af følgende i Pilekrogen. MED-gruppen har ansvaret for at forankre arbejdsmiljøarbejdet, herunder APV/trivselsmåling, delpolitikker, overordnede temaer i arbejdsmiljøpolitikken og relevante temaer fra SHD MEDudvalget.

Arbejdsmiljørepræsentanten og ledere tilbydes relevante kurser og arbejdsmiljøuddannelse inden for arbejdsmiljøarbejdet.

MED-gruppen deltager i de uddannelsesmuligheder, der tilbydes centralt og indgår i relevante fora for videns udveksling på tværs i SHD.

For alle medarbejdere gælder det at de skal holde sig orienteret om arbejdsmiljøarbejdet ved at læse referater fra MED, følge retningslinjer og politikker i Personalehåndbogen, tilrettelægge det daglige arbejde efter Pilekrogens værdigrundlag og holde arbejdsmiljørepræsentanten og ledelse orienteret om nye arbejdsmiljøtemaer og løsninger vi skal have fokus på i Pilekrogen.

### 3.11 GÆSTEPOLITIK

I Pilekrogen har vi en gæstepolitik fordi alle beboere skal tilgodeses.

For alle mennesker i en bolig opstår der en særlig situation, når der er andre i boligen end beboerne og deres medarbejdere. Er der en gæst på besøg, er det beboerens og medarbejderens ansvar, at tilgodese gæstens placering, så der er mindst mulig forstyrrelse i forhold til helheden.

I Pilekrogen er gæster de personer der besøger en beboer eller en medarbejder. Og det kan være en håndværker der skal reparere noget eller en gruppe personer der skal besøge hele

stedet. Altså personer der ikke står på Pilekrogens beboerliste eller medarbejderliste.

Er der tale om en gæst skal alle være afklaret om, hvem der har ansvaret for gæsten. Den beboer eller medarbejder som har ansvaret for gæsten, skal overfor gæsten tydeligt fortælle hvor gæsten skal være.

Gæster skal ringe på dørklokken ved Pilekrogens hoveddør. Herefter lukkes op og man spørger hvem gæsten skal besøge. Herefter venter gæsten udenfor til man har hentet den der er besøg til, som herefter selv åbner for sin gæst og viser vedkommende til rette. Gæster skal ikke lukkes ind ad andre døre end hoveddøren.

En gæst til en beboer, besøger beboeren i dennes lejlighed. Beboeren sørger selv for at servere kaffe for sin gæst. Hvis man har et ønske om at en gæst skal spise med til et af måltiderne skal dette aftales med personalet inden.

Har en beboer inviteret gæster til sin fødselsdag, er gæsterne velkomne til at spise med i køkkenerne. Beboeren der har fødselsdagsgæster skal meddele det til sin kontaktperson i god tid, så medarbejderne kan give de øvrige beboere besked om det, så de evt. kan vælge at spise hos sig selv.

Har man én eller flere gæster på besøg må man gerne sidde med dem i pejsestuen. Gør man det, må andre beboere og medarbejdere også sidde med og snakke med gæsterne.

Alle gæster skal naturligvis overholde Pilekrogen rygepolitik og ligeledes gælder at man husker på at man er gæst i andre menneskers hjem, at man opfører sig ordentligt og som for alle i Pilekrogen gælder det at trusler og salg af stoffer er forbudt.

Alle skal også huske på at man selv er gæst når man besøger en anden beboer i dennes lejlighed.

### **3.12 MOBBE- OG CHIKANEPOLITIK**

På baggrund af Gentofte Kommunes delpolitik for forebyggelse af uhensigtsmæssig adfærd og KTO anvisninger, har Pilekrogen besluttet følgende politik vedrørende chikane og mobning. I Pilekrogen er chikane og mobning uacceptabelt og vi vil aktivt modvirke at det forekommer. Denne politik skal være med til at støtte op om det gode psykiske arbejdsmiljø, vi ønsker. Hver enkelt har sine følelser med sig overalt, men på ens arbejdsplads er det vigtigt at bruge følelserne professionelt. Jargonen på arbejdet – kvikke bemærkninger, hånlig latter, drillerier, stikpiller og nedladende bemærkninger – kan gå over gevind og rette sig mod en enkelt eller nogle udvalgte kollegaer som mobning.

Man er ikke enten mobber eller offer. Mobning forandrer sig hele tiden gennem forløbet.

Pludselig kan bøtten vende, så offer får mulighed for at få hævn – og blive lige så slem som sin tidligere plageånd.

Mobning er både ydmygende og invaliderende og kan føre til langtidssygemeldinger og nogle vil aldrig være i stand til at vende tilbage til arbejdet. Det er ikke kun ofrene der betaler en høj pris, hele arbejdspladsen påvirkes af forringet arbejdsmiljø. Derfor er mobning og chikane et fælles problem.

#### **Hvad er mobning og chikane**

At blive mobbet eller at føle sig mobbet er nødvendigvis ikke det samme for den ene som for den anden. F.eks. kan et klap på skulderen eller et kram være i orden for en person, men en anden person vil synes, at det er at gå for tæt på.

Der er tale om mobning, når en eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis udsætter en eller flere andre personer for krænkende handlinger, som vedkommende opfatter som sårende eller nedværdigende. De krænkende handlinger bliver dog først til mobning, når de personer som det rettes imod, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt imod dem. Drilleri, der af begge parter opfattes som godsindet eller enkeltstående konflikter er ikke mobning. Mobning kan også være bevidst tilbageholdelse af nødvendig

information, overdreven overvågning af ens arbejde, at få uoverkommelige opgaver, urimelige mål, tidsfrister og sladder.

Mobning kan udøves af både kolleger og ledelse, selv om mobning mellem kolleger er mest udbredt, opleves mobning udøvet af leder ekstra belastende. Dette skyldes den magt der kan ligge bag, og at det ikke er muligt, at få lederens opbakning. Også medarbejderes mobning af ledere kan forekomme. Ofrenes oplevelse af de krænkende handlinger er et centralt aspekt i mobning.

### **Typer af mobning**

Rovmobning: Når ofret ikke har gjort noget, der kan retfærdiggøre mobberens handlinger.

Konfliktmobning: Resultat af en konflikt mellem ofret og mobberen/mobberne.

Direkte mobning: Aggressiv opførsel over for offeret f.eks. udsældning eller overfusning i andres påhør, drilleri, trusler eller nedvurdering af ofrets kvalifikationer eller faglige indsats.

Indirekte mobning: Social isolation og tilbageholdte informationer m.m.

### **Hvad er sexchikane**

Seksuel chikane er en særlig form for mobning. Der er tale om seksuel chikane, når en eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis udsætter en eller flere andre personer for uønskede handlinger af seksuel karakter, som vedkommende opfatter som krænkende. I de fleste tilfælde udøves seksuel chikane af mænd over for kvinder, men det er vigtigt at være opmærksom på, at mænd også kan være udsat for seksuel chikane. Sexchikane kan være klap bag i, berøring, kys, opfordring til seksuelt samkvem, men det kan også være stødende billeder eller plakater på vægge, opslagstavler og computere.

### **Forebyggelse**

Sådan forebygger vi mobning og chikane i Pilekrogen:

- Behandle alle med respekt og værdighed
- Åbenhed omkring mobning
- God og anerkendende kommunikation
- Undgå rygtespredning
- Udvis imødekommenhed
- Agtpågivenhed ved organisatoriske omstruktureringer

Pilekrogens arbejdsmiljørepræsentant og ledelsen har et særligt ansvar for, at der gribes ind over for mobning.

En situation, der af en person opleves som mobning, skal hurtigst muligt løses. Det lader sig gøre, når der tages hånd om de involverede parter.

### **Retningslinjer**

Mobning eller chikane skal tages i opløbet. Der skal være information om faresignalerne. Tag fat i problemerne og tal sammen, hvis nogen ser mobning komme snigende og find den egentlige årsag.

Bliver du mobbet eller chikaneret:

- Stol på hvad du selv oplever og mærker
- Snak med en kollega
- Sig fra over for mobberen mens der er andre tilstede
- Hvis du oplever at blive holdt uden for, må du prøve at være opsøgende

Afhængig af, hvilken part man er i en situation med mobning, henvender man sig til:

- den, der mobber
- den, der bliver mobbet
- den, der synes, at anden part bliver mobbet
- daglig leder
- arbejdsmiljørepræsentanten
- forstander

Gå til den, der mobber og gør opmærksom på sagen. Er det uden resultat, gå da til daglig leder, arbejdsmiljørepræsentant eller forstander og gør opmærksom på sagen. Herefter vil en af de 3 parter konkret handle på sagen og sikre opfølgning på sagen.

Mobning skal tages i opløbet. Der skal være information om faresignalerne. Tag fat i problemerne og tal sammen, hvis nogen ser mobning komme snigende, og find frem til den egentlige årsag.

### **3.13 POLITIK FOR BRUGEN AF ELEKTRONISKE MEDIER SÅSOM FACEBOOK, TWITTER M.FL.**

Pilekrogens MEDgruppe har på baggrund af Gentofte Kommunes ”Retningslinjer for brug af sociale medier” samt Kommunens generelle IT-politik, besluttet følgende politik for medarbejdere i Pilekrogen.

Som ansat i Pilekrogen har du skrevet under på, at du er underlagt tavshedspligt og at du skal gøre dig bekendt med hvad det indebærer at være underlagt tavshedspligt. Ved brug af elektroniske medier så som Facebook, Twitter, m.fl. er det ikke tilladt, hverken i tekst, billede eller kommunikation, at omtale, udstille eller på anden måde at omtale beboerne eller deres hjem.

Som ansat i Pilekrogen er det ikke tilladt at benytte elektroniske medier så som Facebook, Twitter m.fl. til privat brug i arbejdstiden. Ligesom det ikke er tilladt at benytte sin mobiltelefon i arbejdstiden er det også forbudt at tage billeder af beboere med sin mobiltelefon.

Du er naturligvis også omfattet af tavshedspligten, når du har fri. Dette betyder bl.a., at du på ingen måde må omtale forhold fra arbejdspladsen på en sådan måde, at beboerne kan genkendes eller bliver omtalt på en krænkende måde eller i en uetisk sammenhæng. Det er ligeledes ikke tilladt at offentliggøre billeder af beboere, pårørende, kollegaer eller andre ansatte i arbejdssammenhæng.

Du skal bruge din sunde fornuft, tænke over, at det du skriver i de elektroniske medier kan blive åbent for rigtig mange mennesker og evt. hele omverdenen. Du vil personligt stå til ansvar for alt hvad du skriver, selvom det i udgangspunktet var privat mellem bekendte. Som medarbejder i Pilekrogen skal du være i stand til at adskille dit privatliv og dit arbejdsliv.

Kommunikation via elektroniske medier så som Facebook, Twitter m.fl. med beboere, pårørende eller andre der er relaterede til beboerne er, ikke tilladt som arbejdsrelateret kommunikationsmedie. Kommunikationen skal foregå gennem de officielle kanaler, der allerede eksisterer på arbejdspladsen. Ligeledes må man ikke som ansat oprette profiler i beboernes navn eller i Pilekrogens navn.

## **4.0 Koncepter**

### **4.1 SOMMERFEST**

Pilekrogens fødselsdag holdes hvert år i maj/juni måned som en sommerfest.

På teammøder drøftes og indsamles der, på baggrund af tidligere års erfaring, ideer til arrangementet. På samme møde nedsættes en arbejdsgruppe som sammen med ledelsen har det overordnede og praktiske ansvar for afholdelse af festen.

På brugerbestyrelsesmøde orienteres og drøftes ideer til arrangementet.

Ledelsen sørger for at der laves indbydelse 6 uger før festens afholdelse, således at de pårørende kan give svar i god tid, af hensyn til planlægningen. Indbydelserne bliver lagt i teamrummene og kontaktpersonerne har ansvaret for at hjælpe beboerne med at få dem udfyldt og afsendt. Kuverter og frimærker forefindes hos administrationen. På selve dagen møder det arbejdsplanlagte personale samt arbejdsgruppen på arbejde. Derudover er den øvrige

personalegruppe velkommen til at komme til festen - aftales på forhånd.

Til festen hjælper og støtter personalet de beboere der ikke har gæster. Ligeledes støttes beboere der har gæster, efter behov.

Arbejdsgruppen har ansvaret for oprydning mv. efter festen.

**Husk kamera!!**

## 4.2 JUL OG NYTÅR

1 – 24. december:

Der hænges lyskæder udenfor i træer og buske. Der sættes juletræ med lyskæde foran hoveddøren, foran kulturhuset og udenfor køkkenerne. Hver dag frem til juleaften synger alle en julesang sammen i pejsestuen inden frokost. Hver dag tændes der kalenderlys i køkkenerne. Henholdsvis 1-2-3-4 søndag i advent bages der småkager, laves konfekt, laves julepynt, spises æbleskiver og drikkes gløgg. Med julepynt fra kælderen, pyntes der op i fællesrummene, som det ses på billederne i fotoalbum. Der spilles jule cd'er i pejsestuen.

Kontaktpersonerne hjælper de beboere der ønsker det, at pynte i deres lejligheder. Ledelsen sørger for at der laves indbydelse til pårørende til julefrokost den 26. december kl.13.00.

Kontaktpersonerne hjælper beboerne med at sende indbydelserne. Kontaktpersonerne køber julegaver til de respektive beboere. De skal pakkes ind og der skal sættes navneskilt på.

Gaverne opbevares i teamrummene til juleaften.

Kompetencepersonerne på kost området sørger for at bestille varer til juleaften og til julefrokosten. Husk at købe mandelgaver.

23. december:

Lillejuleaften opsættes og pyntes juletræer i rødt og blå team's dagligstuer. Juletræspynt er i kælderen. Der laves risengrød til om aftenen. Der laves ekstra risengrød, så der er til risalamande juleaften.

24. december:

Dagpersonalet står for madlavningen og borddækning til juleaften, så aftenpersonalet kan koncentrere sig om beboerne når de møder ind. Dagpersonalet sørger endvidere for juleduge mv. i fællesrummet - ligger i kælderen. Der skal stilles nødder og juleknas frem, så beboere og evt. pårørende kan hygge sig sammen om eftermiddagen.

De beboere der skal hjem på besøg juleaften, køres af personalet hvis de ikke bliver hentet af deres familie og de får deres julegave fra Pilekrogen med.

Juleaften spises og hygges i rødt og blå team. Der serveres ande- og flæsketeg, rødkål, brune- og hvide kartofler og sovs. Til dessert er der risalamande med mandel/mandelgave.

Der synges og danses om juletræ og uddeles gaver.

Kontaktpersonerne har sørget for at gaveantallet er tilpasset den enkelte beboer. Indhent oplysninger fra tidligere år angående dette.

**Husk kamera!!**

25. december:

Personalet forbereder så meget som muligt til julefrokosten næste dag.

26. december:

Dagpersonalet dækker op til fælles julefrokost i pejsestuen og evt. køkkenerne. De sørger endvidere for at der er pænt og hyggeligt i resten af huset. Beboere, personale og pårørende spiser og jule hygger sammen. Personalet støtter de beboere der ikke har gæster.

**Husk kamera!!**

Mellem jul og nytår tages julepynten ned og pakkes i de respektive kasser og sættes i kælderen.

Nytårsaften:

Om eftermiddagen laves nytårsmenu og der pyntes op og dækkes borde i rødt og blå team. Efter spisning festes der i pejsestuen med musik og dans og kransekage. Der fyres fyrværkeri og skåles fra klokken 22.00 - 24.00 med de beboere der magter det.

**Husk kamera!!**

1.januar: Der ryddes op efter nytårs aften.

### **4.3 FASTELAVN**

Søndag formiddag hentes der fastelavnsboller til hele huset, som serveres til eftermiddagskaffen i opholds stuerne.

### **4.4 PÅSKE**

I påskeugen pyntes der op med grene og påskeliljer. Påskepynt står i kælderen. Langfredag spises der lammesteg om aftenen. Påskedag (søndag) holdes der påskefrokost for beboere og det personale der er på arbejde.

**Husk kamera!**

### **4.5 BEBOERFØDSELSDAGE**

Den enkelte beboers kontaktpersoner er overordnet ansvarlige for afholdelse af fødselsdag. Beboerens fødselsdag skal altid markeres på den korrekte kalenderdag. Flaget hejses om morgenen.

Bordflag sættes i den pågældende beboers køkken og der dækkes festligt morgenbord. Kontaktpersonerne har købt en gave fra Pilekrogen som beboeren får om eftermiddagen i pejsestuen, hvor der serveres kaffe/kakao, lagkage mv.

Kontaktpersonerne har ansvaret for at beboerens ønske til aftensmad indkøbes og laves. Om der skal inviteres pårørende eller andre gæster aftales kontaktpersonerne med beboeren.

**Fotoapparat skal ligge klar til brug i løbet af dagen.**





**GENTOFTE KOMMUNE**

**Gentofte Rådhus  
Bernstorffsvej 161  
2920 Charlottenlund  
39 98 00 00  
[www.gentofte.dk](http://www.gentofte.dk)**