



Statement No:

A: 3,10,14
B: 1,3
C: 1,2
F: 2
G: 11,15
H: 5

Indicator No:

1, 2, 4, 29^{a,b}, 30, 39,
45, 46, 57, 79, 81

Udarbejdet:

22/09/10

Revideret:

10/01/14

Godkendt:

17/01/14

Erstatter:

20/09/10

PRINCIPPER FOR GOD SERVICE

Dorthe Mariehjemmets værdier har som sit mål bl.a. at beboere, pårørende og samarbejdspartnere oplever en god service.

Ansatte på Dorthe Mariehjemmet forventes at tilstræbe dette mål.

God service baserer Dorthe Mariehjemmet på **ni overordnede principper**, fremhævet af regeringen og Kommunernes Landsforening:

1. **Øjenhøjde** - mød brugeren, hvor brugeren er.
2. **Klar tale** - åben og klar kommunikation.
3. **Tydelige forventninger** - brugeren skal vide, hvad brugeren kan forvente.
4. **Ydmyghed** - ydmyghed over for din rolle og din magt.
5. **Hånd om fejl** - tag hånd om de fejl, der sker.
6. **Professionalisme** - faglig dygtighed og professionalisme er fundamentet for god service.
7. **Sammenhæng** - brugeren skal opleve sammenhæng i mødet med det offentlige.
8. **Udvikling** - udvikling og fornyelse skal præge den offentlige sektor.
9. **Ressourcer med omtanke** - brug de offentlige ressourcer med omhu og omtanke.



Det er først, når principperne oversættes lokalt og **bruges i det daglige arbejde**, at de får værdi. Derfor er den **lokale dialog om principperne** afgørende for, at principperne forankres i det daglige arbejde. Denne dialog skal indgå i medarbejder-møder/beboermøder og den daglige samtale.

Forudsætningen for at kunne give god service er evnen til at **møde den enkelte, hvor hun er, med de ressourcer hun har**: mange, få, særlige. Ingen mennesker er ens, og derfor er det rigtigt at tage en individuel tilgang, hvor man respekterer den enkeltes historie, privatliv og værdier og har respekt for det liv, den ældre medborger har levet tidligere.

Borgernes ressourcer skal inddrages, fordi de skal føle ligeværdighed og medbestemmelse i mødet. Et godt samarbejde mellem medarbejdere og den enkelte beboer – herunder også pårørende - er afgørende for, at beboerne også føler sig værdige og ligeværdige. Og for at de får **mulighed for at tage ansvar for deres egen situation**.

Medarbejdere på Dorthe Mariehjemmet skal være tilgængelige for beboere og pårørende. Det betyder både at man oplever, at den enkelte medarbejder er tilgængelig; at man oplever, at man er det vigtigste lige nu i mødet med den enkelte medarbejder, og at man mødes med interesse, lydhørhed og åbenhed.

Der vil være konkrete situationer, hvor **beboeren ikke selv er i stand til at definere ønsker og behov**. Og der vil være situationer, hvor der er gode faglige eller ressourcemæssige grunde til, at beboerens eller pårørendes ønsker ikke kan tilgodeses. Når det sker, er det vigtigt, at medarbejderne er **tydelig i sin kommunikation**. Men det skal gøres på en måde, hvor der **udvises respekt for brugeren**.