

## **Serviceerklæring Hjemmetjenesten**

### **Hovedmål:**

Alle som bor eller oppholder seg i Dønna Kommune med hjelpebehov skal få et variert og fleksibelt tilbud om hjelp som sikrer kvalitet og er nødvendig og faglig forsvarlig. Jfr. Helse- og omsorgstjenesteloven, kap.3, § 3-2.6 bokstav a og b, samt Pasient- og brukerrettighetsloven, kap.2, § 2-1 bokstav a.

### **Delmål:**

Vi ønsker at brukerne opprettholder sin livskvalitet og yter derfor nødvendige hjelp slik at brukerne skal kunne bo i egne hjem så lenge som en ønsker det, eller bolig som er tilpasset eldre/funksjonshemmede som kommunen disponerer. Dette må sees ut i fra en faglig vurdering i forhold til brukernes behov og ressurser. Vi satser på en god oppbygd fagkompetanse blant de ansatte i tjenesten.

### **Tjenestemål:**

- Det vil bli gjennomført et vurderingsbesøk hos søker innen 3 uker etter mottatt søknad.
- Under vurderingsbesøket vil vi ta utgangspunkt i søkers helsetilstand, hva han/hun med rimelighet selv klarer, samt søkers mulighet til å få hjelp av andre i husstanden. Oppgaver søker har ressurser til å klare selv inngår ikke i tjenestetilbudet.
- Vi kartlegger evt. pleiebehov, tilsynsbehov, hjelp til administrering av medisiner, behov for hjelpemidler, trygghetsalarm, nøkkelboks, hjemmehjelp og matombringing.
- Vi yter tjenester slik det framkommer i vedtaket.
- Funksjonsvurderingene vil bli registrert i IPLOS-systemet og oppdateres ved endringer i behov for bistand/assistanse, boforhold, sivilstand og ellers 2 ganger i året.
- Vi vil at bruker skal oppleve god personlig service i deres kontakt med ansatte i hjemmetjenesten, hvor de vil bli møtt med en positiv holdning preget av vennlighet, høflighet og respekt.
- Bruker skal få beskjed dersom det blir endringer i forhold til avtalt tid for hjelp.

### **Saksbehandling:**

- Søknadsskjema fås enten på internett: [www.donna.kommune.no](http://www.donna.kommune.no) eller ved henvendelse til Dønna Hjemmetjeneste 75 05 55 24, og sendes til Hjemmetjenesten i Dønna v/Leder , Klæboveien 8, 8820 Dønna.
- Søknadsskjema kan også fås ved muntlig henvendelse til Leder av Hjemmetjenesten, tlf. 75 05 21 44.

- Lege- og/eller spesialisthelsetjenesten kan også henvise deg til Hjemmetjenesten.
- Søknaden behandles med saksbehandlingstid etter behovets art og innenfor forvaltningslovens regler.
- Vedtak fattes etter sykepleiefaglig vurdering og ihht. enhver tid gjeldende lover, forskrifter og kommunale retningslinjer. Varighet er inntil behovet øker eller evt. opphører.
- Økning eller reduksjon i hjelpebehov vil kunne medføre ny saksbehandling og nytt vedtak.
- Klagefristen er 4 uker, nærmere orientering om dette framgår i vedtaket.

## **Forventninger**

### ***Du kan forvente av oss:***

- At du får rask og rett behandling av din søknad.
- At du får en objektiv og faglig behandling ved enhver forespørsel.
- At du får hjelp av faglig kvalifiserte ansatte som viser god personlig service. Dette kan medføre at du får hjelpere av begge kjønn, samt av hjelpere uten norsk etnisk bakgrunn.
- At tjenesteyter møter opp i rimelig tid. Dersom vi skulle bli forsinket, tar vi kontakt med deg.
- At evt. avslag på søknader er faglig begrunnet.
- At vi overholder taushetsplikten.

### ***Vi forventer av deg:***

Når du mottar hjelp fra hjemmetjenesten, blir ditt hjem automatisk hjelperens arbeidsplass. Å arbeide i andres hjem innebærer at hjelperen ivaretar behov for praktisk hjelp, pleie, omsorg, veiledning og støtte, samtidig som de skal ivareta sitt eget organisatoriske, psykososiale og fysiske arbeidsmiljø. Jfr. Helse- og omsorgstjenesteloven skal hjelperen kunne utføre jobben sin på en sikker og helsemessig forsvarlig måte.

Vi vil derfor nevne følgende forhold som vi forventer av deg:

- Vi trenger din tilbakemelding dersom du ikke er fornøyd med oppmøte eller utførelsen av tjenesten slik at vi kan forbedre oss. Kontakt Leder av hjemmetjenesten på telefon: 75 05 21 44.
- Du/din representant melder ifra dersom behovet for tjenesten endres.
- Gi beskjed dersom du ikke er hjemme til avtalt tid, husk også å avbestille evt. hjemmehjelp eller matombringning (telefonnummer står lengst bak i denne tjenestebeskrivelsen).
- Respekter at personalet ikke kan ta imot pengebeløp eller større gaver.
- Synlig husnummer, utelys, snø må være ryddet bort. Veien må være strødd hvis det er behov for det, eller strøsand må ligge lett synlig og tilgjengelig for hjemmetjenestens ansatte.
- Legge til rette for gode arbeidsforhold.
- Er positiv i forhold til installering av tekniske hjelpemidler, for eksempel personløftere, toalettstol, fjerning av dørterskler og muligheter for ommøblering for tilpasning.
- Flytende håndsåpe og tørkerull må være tilgjengelig for personalet.
- Hvis du røyker skal det luftes godt ut før personell er ventet, og det skal ikke røykes i boligen når hjemmetjenesten er tilstede.
- Gi beskjed om husdyrhold. Dersom det rapporteres om problemer ift. hygiene, dyrets situasjon eller arbeidsforhold må det arbeides fram enighet med Lederen av Hjemmetjenesten om videre tiltak.

De kommunale tjenester skal omfatte oppgaver brukeren ikke klarer å utføre selv for å dekke personlige og praktiske behov.