

TJENESTEBESKRIVELSE FOR personlig assistanse, praktisk bistand (hjemmehjelp) og opplæring i dagliglivets gjøremål.

1. OM TJENESTEN

Formålet med praktisk bistand og opplæring:

- Hjemmehjelp: Å gi personer som på grunn av sykdom og/eller funksjonsnedsettelse som ikke selv kan utføre dagliglivets gjøremål og/eller egenomsorg, praktisk hjelp slik at de kan bo i eget hjem med trygghet og god livskvalitet
- Opplæring: Gi opplæring i dagliglivets gjøremål. Formålet med opplæringen skal være å gjøre den enkelte mest mulig selvhjulpen i dagliglivet

Tjenesten kan inkludere:

- Hjelp til rengjøring av kjøkken, stue (oppholdsrom), soverom og bad
- Sengetøyskift
- Hjelp til å skrive handleliste, handling og henting av varer
- Tilberedning av måltider og evt. oppvarming av middag
- Oppvask og hjelp til å holde kjøkkenet ryddig
- Vask av tøy i vaskemaskin
- Opplæring i dagliglivets gjøremål

Målgruppe:

- Personer som bor eller oppholder seg i Sortland kommune
- Personer som på grunn av sykdom og/eller funksjonsnedsettelse ikke selv kan utføre dagliglivets gjøremål
- Personer som på grunn av endrede livsforhold, trenger opplæring i dagliglivets gjøremål, og på sikt kan bli mest mulig selvhjulpen. F.eks etter dødsfall hos livsledsager

Pleie- og omsorgsbehovet kan være tidsbegrenset, for eksempel etter et sykehusopphold, eller langvarig som ved en kronisk lidelse. Kan variere avhengig av sykdomsforløp.

Kriterier/vilkår:

- Personen må oppholde seg i Sortland kommune
- Personen har på grunn av sykdom og/eller funksjonsnedsettelse behov for praktisk bistand til dagliglivets gjøremål. Der det er flere personer i husholdet,

forventes det at andre i husstanden utfører disse oppgavene om vedkommende er i stand til det

- Personer som har behov for opplæring i dagliglivets gjøremål for på sikt kunne bli selvhjulpen

Pris for tjenesten:

[Prisliste](#)

Brosjyrer, dokumenter, kart o.l.:

[Hjemmehjelp-praktisk bistand](#)

[Miljøtjenesten, omsorgsbaser](#)

Personlig assistanse – praktisk bistand og opplæring

Samarbeidspartnere:

[Legekontor](#), [tjenestekontoret](#), [demensteamet](#), sykehus, [institusjonene](#) (for eksempel [Lamarktunet](#)), [kreftsykepleien](#), [ergoterapi/fysioterapi og hjelpemidler NAV](#) [hjelpemiddelsentral](#)

Beslektede tjenester:

[Helsetjenester i hjemmet](#)

[Brukerstyrt personlig assistanse \(BPA\)](#)

2. SERVICEERKLÆRING

Hva du og evt dine pårørende kan forvente av tjenesten:

- At tjenesten ytes med respekt for deg, din livssituasjon og ditt hjem
- At vi yter tjenesten slik det kommer frem i ditt vedtak
- At du alltid involveres og blir hørt ved endringer i tjenestetilbudet
- Hjemmehjelp gis i hovedsak på hverdager mellom kl. 08.00 og 15.30
Som hovedregel gis tjenesten kun om du er hjemme, med mindre annet er avtalt

Forventninger til søker:

At du og eventuelt dine pårørende medvirker og samarbeider i tjenestetilbudet. For eksempel:

- At du utfører de praktiske oppgavene du klarer selv
- Gir oss beskjed dersom du ikke er hjemme og om endring i helsetilstand og hjelpebehov (f.eks hvis du har besøk, skal ikke dette gi ekstraarbeid for utøvende tjeneste)
- At snø er brøytet og at det er strødd, slik at tjenesten kommer frem til huset ditt
- Holder husdyr i annet rom eller i bånd ute når tjenesten er på besøk
- Du viser hensyn og ikke røyker når tjenesten er til stede
- At du har tilgjengelig støvsuger som fungerer (alt annet utstyr har utøvende tjeneste). For heldøgns omsorgstjeneste må beboer holde alt av renholdsutstyr
- Hvis boligen er veldig skitten, må tjenestemottaker sørge for at det foretas rundvask
- Når det skal ytes tjenester i ditt hjem, vil hjemmet også være arbeidsplassen til tjenesteyter. Den ansatte er omfattet av Arbeidsmiljøloven og skal kunne utføre arbeidet sitt på en sikker og helsemessig forsvarlig måte. Det forventes derfor at du er villig til at hjemmet tilrettelegges som arbeidsplass for tjenesten.

3. LOVER OG RETNINGSLINJER

[Pasient- og brukerrettighetsloven](#)

[Helse- og omsorgstjenesteloven](#)

[Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene for tjenesteyting](#)

4. OM SØKNADSPROSESSEN

Praktisk bistand, herunder hjemmehjelp og opplæring må søkes om.

Veiledning - hvordan få utført eller motta tjenesten:

Søknadsskjema sendes til Tjenestekontoret. Ved spørsmål eller behov for veiledning kan Tjenestekontoret kontaktes.

Søknadsskjema: Søknadsskjema finner du på [Sortland kommunes hjemmeside](#)

Du kan også få søknadsskjemaet på Tjenestekontoret eller Servicetorget på Rådhuset. Dersom du trenger råd eller veiledning i søkeprosessen, kan du ta kontakt med Tjenestekontoret.

Vedlegg til søknaden:

- Dokumentasjon på diagnoser og helseplager (legeerklæring, epikrise, dokumentasjon fra fysioterapeut osv.)
- Fullmakterklæring om du ønsker at noen andre personer skal representere deg
- Samtykkeerklæring på at Tjenestekontoret kan innhente nødvendig informasjon fra andre aktuelle og relevante instanser (ligger som vedlegg i søknaden).

Søknadsfrist: Ingen søknadsfrist. Søknader behandles fortløpende.

Søknaden sendes til:

Sortland kommune v/ Tjenestekontoret
Postboks 117
8401 Sortland

Søknadsbehandling:

Tjenestekontoret behandler søknader om praktisk bistand, herunder hjemmehjelp og opplæring. Du vil få skriftlig vedtak i posten.

Saksbehandlingstid: Saksbehandlingstid må påberegnes. Hvis saksbehandlingstiden vurderes å ta mer enn 1 måned, skal du få et foreløpig svar i posten, hvor estimert saksbehandlingstid oppgis.

Hvor lang saksbehandlingen tar, avhenger av:

- Størrelse/omfang på saken
- Om det er nødvendig å innhente informasjon fra andre instanser (f.eks sykehus eller fastlege)
- Hvor stor saksmengde det er totalt på Tjenestekontoret

Klagemulighet:

Du har rett til å klage på vedtaket. Klagen må være skriftlig og sendes innen fire uker fra du mottok vedtaket. Klagen sendes til Tjenestekontoret, som tar saken til vurdering i første instans. Dersom du ikke gis medhold i din klage vil Tjenestekontoret sende den videre til Fylkesmannen i Nordland.

Om du trenger nærmere opplysninger eller hjelp til å fremsette en eventuell klage, kan du ta kontakt med Tjenestekontoret. Som hovedregel har du rett til å se dokumentene i saken.

Pasient- og brukerombudet kan veilede deg om hvilke rettigheter du har i saken. De kan også hjelpe deg om du ønsker å klage.

Relevante linker:

- [Klage på helse- og omsorgstjenester](#)
- [Pasient- og brukerrettighetsloven](#)
- [Forvaltningsloven](#)
- [Pasient- og brukerombudet i Nordland](#)

5. KONTAKTINFORMASJON

- [Hjemmetjenesten](#)
- [Miljøtjenesten](#)
- [Tjenestekontoret](#)

Åpningstider:

Hjemmehjelp gis i hovedsak på hverdager mellom kl. 08.00 og 15.30

- Hjemmetjenesten: Vakttelefon er åpen daglig, kl. 08.00 – 22.00
- Miljøtjenesten v/Omsorgsbasene: Døgnbemannet.
- Avdeling for psykisk helse og rus bofellesskap: Døgnbemannet
- Tjenestekontoret: Mandag – fredag kl. 08.00 – 15.30
- Servicetorget: Mandag – fredag kl. 08.00 – 15.00

Tlf og besøks-/post-/E-postadresse:

Vi hjelper deg gjerne. Du treffer avdelingslederne best hvis du gjør avtale på forhånd. Avdelingslederne har kontortid mellom 08.00-15.30

- [Hjemmetjenesten](#)
- [Miljøtjenesten](#)
- [Psykisk helse og rus bofellesskap](#)
- [Tjenestekontoret](#)
- Telefon sentralbord: 76 10 90 00 mellom kl 10.00 - 14.00

Kartreferanse:

- [Hjemmetjenesten](#)
- [Tjenestekontoret](#)
- [Servicetorget](#)

6. ANDRE OPPLYSNINGER

Alle ansatte i hjemmetjenesten har arbeidstøy i blå farge og skal legitimere seg med Sortland kommunes identitetskort.

De ansatte i miljøtjenesten og i psykisk helse og rus bofellesskap går i sivile klær og skal legitimere seg med Sortland kommunes identitetskort.

I hjemmetjenesten, miljøtjenesten og psykisk helse og rus bofellesskap er det hovedsakelig ansatt sykepleiere, vernepleiere og helsefagarbeidere. Ansatte er av ulik etnisk bakgrunn og kjønn. Alle arbeider i turnus, dette innebærer både dag, kveld og helg. Av den grunn vil du ikke bestandig få samme ansatt på hvert besøk. Det kan hende at du får flere ansatte å forholde deg til, avhengig av hvor mange besøk du har per døgn og hvilken kompetanse din tilstand krever, men vi har fokus på å sikre deg bistand fra færrest mulig hjelpere. Er bistandsbehovet ditt sammensatt, skal du få en primærkontakt som du kan forholde deg til. Vi har ansvar for opplæring av lærlinger, elever og studenter innen helsefaglig utdanning som deltar i praktisk arbeid. Alle enhetene i hjemmetjenesten, miljøtjenesten og psykiatrisk bofellesskap jobber etter de samme kvalitetsmål og tilstreber å gi like tjenester.

Tjenesten gis etter hovedregel hver 4. uke. Ved spesielle behov (som f.eks astma/allergi) kan tjenesten innvilges oftere.

7. ANSVARLIG ENHET

Hjemmetjenesten:

Utøver personlig assistanse, praktisk bistand (hjemmehjelp) og opplæring i dagliglivets gjøremål.

Miljøtjenesten:

Utøver personlig assistanse, praktisk bistand (hjemmehjelp) og opplæring i dagliglivets gjøremål.

Psykiatrisk bofellesskap:

Utøver personlig assistanse, praktisk bistand (hjemmehjelp) og opplæring i dagliglivets gjøremål.

Tjenestekontoret:

Mottar søknader og tildeler personlig assistanse, praktisk bistand (hjemmehjelp) og opplæring i dagliglivets gjøremål.

Tjenestebeskrivelsen ble vedtatt av Driftsutvalget i Sortland kommune den 6.2.2019

