

TJENESTEBESKRIVELSE FOR STØTTEKONTAKT

1. OM TJENESTEN

Beskrivelse av tjenesten:

Formålet med støttekontakt er å hjelpe personer til en meningsfull fritid og samvær med andre. Støttekontakt er en måte å gi enkeltpersoner personlig assistanse til deltakelse i fritidsaktiviteter utenfor hjemmet. Tjenesten skal hjelpe den enkelte med å bli tryggere på seg selv, takle ulike livssituasjoner bedre og omgås andre mennesker i større grad.

Målgruppe:

- Barn og voksne som er avhengig av bistand for å ha et sosialt liv og en meningsfull fritid utenfor hjemmet. Beboere på institusjoner og i boliger med heldøgns bemanning er ikke i målgruppen, da bistand til fritidsaktiviteter er inkludert i et heldøgns helse- og omsorgstilbud.

Kriterier/vilkår:

- Personen må oppholde seg i Sortland kommune for å ha rett til å få innvilget tjenesten
- Personen må kunne delta på fritidsaktiviteter utenfor hjemmet. F.eks ved ønske om samtale/selskap i hjemmet, er ikke støttekontakt aktuelt
- Personen må grunnet dokumenterte helseplager ha behov for bistand til å kunne delta på fritidsaktiviteter utenfor hjemmet
- Timene som tildeles må primært benyttes i løpet av uken. Er det for eksempel innvilget 2 timer støttekontakt per uke, kan ikke disse timene spares opp og brukes ved en senere anledning

Pris for tjenesten:

Det er gratis å ha støttekontakt, men den som mottar tjenesten må dekke egne utgifter som for eksempel til kinobillett, kafebesøk osv. Et [ledsagerbevis](#) gjør det mulig å ta med seg en ledsager uten ekstra kostnader på kultur- og fritidsarrangement og på transportmidler der ordningen aksepteres.

Brosjyrer, dokumenter, kart o.l.:

[Meningsfylt fritid –informasjon om støttekontakttjenesten](#)

[Støttekontakt](#)

Samarbeidspartnere:

Hjemmetjenesten, miljøtjenesten, demensteamet, avdeling for psykisk helse og rus, dagaktivitetstilbudet, helsestasjonen.

Beslektede tjenester:

[Dagaktivitetstilbudet](#), [aktivitetssenter](#), [ledsagerbevis](#)

2. SERVICEERKLÆRING

Hva du kan forvente av tjenesten:

- At tjenesten tar utgangspunkt i dine behov og interesser
- At vi jobber for å finne en dyktig og passende støttekontakt i samarbeid med deg og din pårørende og at din mening tildeles stor vekt
- At støttekontakten får opplæring og/eller veiledning ved behov
- At du får beskjed dersom vi av ulike grunner ikke er i stand til å yte tjenesten, for eksempel dersom det tar tid å finne en aktuell støttekontakt til deg
- At støttekontakten overholder avtaler og gir beskjed ved sykdom eller lignende
- At støttekontakten får dekket utgifter inntil 400 kr per måned til drivstoff (ved bruk av egen bil der bruker er passasjer) og andre utgifter som for eksempel kinobillett

Forventninger til søker:

- At du respekterer at støttekontakten skal brukes til fritidsaktiviteter. Støttekontakten skal for eksempel ikke utføre praktiske gjøremål som handling og husarbeid
- At du gir oss beskjed dersom støttekontaktordningen ikke fungerer tilfredsstillende, eller om det er noe tjenesten kan forbedre
- At du gir støttekontakten beskjed senest dagen før dersom du skal reise bort eller av annen årsak ikke kan motta tjenesten til avtalt tid
- At du dekker egne utgifter til fritidsaktiviteter, for eksempel konsertbillett, mat osv.
- At du eller pårørende skriver under timelisten til støttekontakten når dere har vært sammen

3. LOVER OG RETNINGSLINJER

- [pasient- og brukerrettighetsloven](#)
- [helse- og omsorgstjenesteloven](#)

4. OM SØKNADSPROSESSEN

Støttekontakt 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

Søknadsfrist:

Ingen søknadsfrist. Søknader behandles fortløpende.

Søknaden sendes til:

Sortland kommune v/ Tjenestekontoret
Postboks 117
8401 Sortland

Tjenestekontoret behandler søknader om støttekontakt. 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

- [Tjenestekontoret](#)

Åpningstider:

- Tjenestekontoret: Mandag – fredag kl. 08.00 – 15.30
- Servicetorget: Mandag – fredag kl. 08.00 – 15.00

Tlf og besøks-/post-/E-postadresse:

- [Tjenestekontoret](#)
- Telefon sentralbord: 76 10 90 00 mellom kl 10.00 - 14.00

Kartreferanse:

- [Tjenestekontoret](#)

6. ANDRE OPPLYSNINGER

Det kreves ingen formell utdanning for å være støttekontakt. Støttekontaktene har ulike erfaringer og interesser. Alle støttekontaktene som ansettes i Sortland kommune har levert politiattest. Støttekontaktene har taushetsplikt og signerer taushetsplikterklæring før oppstart.

7. ANSVARLIG ENHET

- Tjenestekontoret: Mottar søknader og tildeler tjenesten støttekontakt
- Tjenestekontoret: Ansetter og følger opp støttekontaktene

Tjenestebeskrivelsen ble vedtatt av Driftsutvalget i Sortland kommune den 3.6.2019