



SERVICEERKLÆRING FOR PRAKTISK BISTAND (HJEMMEHJELP)

Hvem kan få hjemmehjelp?

I henhold til lov om pasient- og brukerrettigheter § 2-1 a, kan pasient og bruker kreve at den kommunale helse- og omsorgstjenesten yter nødvendig helse- og omsorgshjelp. Helse- og omsorgstjenestene skal i følge helse- og omsorgsloven § 3-2 nr 6 bokstav b omfatte personlig assistanse, herunder praktisk bistand og opplæring.

Leve HELE LIVET

Stavanger kommune har som mål at flest mulig har et aktivt liv og klarer seg selv lengst mulig, vi kaller det Leve HELE LIVET.

Hjemmehjelp tildeles med utgangspunkt i visjonen hjelp til selvhjelp. Med dette menes at du vil få tjenester som ivaretar det du trenger hjelp og støtte til, samtidig som du opprettholder de aktivitetene du mestrer så lenge som mulig.

- Hjemmehjelp blir tildelt etter den enkeltes behov
- Den enkelte har selv ansvar for eget liv og mestring av dette

Hvordan går du fram?

Har du behov for hjemmehjelp kan du kontakte ditt helse- og sosialkontor (HSK) per telefon, skriftlig eller ved personlig oppmøte. Henvendelsen kan også skje via familie, lege eller annet helse- og sosialpersonell, hvis du har gitt ditt samtykke til dette. Fullmakt må legges fram.

Senest 2 uker etter at søknaden er mottatt, vil saksbehandler ta kontakt med deg for nærmere avtale.

Vurdering av søknaden

Saksbehandler ved helse- og sosialkontoret vil sammen med deg avklare hvilke tjenester du har behov for. Dette vil i de fleste tilfellene skje ved at saksbehandler kommer på et hjemmebesøk.

I vurderingen av behovet for hjelp tas det hensyn til:

- Dine egne muligheter for å klare eller ta del i oppgavene
- Om det er en ektefelle, familie eller andre som kan ivareta, eller ta del i oppgavene
- Om det fører til helsemessige konsekvenser dersom hjelpen ikke blir gitt

Vedtak

Hver enkelt søknad behandles og vurderes individuelt. Saksbehandlingstiden er opp til 2 uker. Du vil få et skriftlig vedtak med informasjon om søknaden er innvilget eller avslått. Vedtaket inneholder opplysninger om hjelpens innhold, mengde og hvor ofte den blir gitt. Avslag vil bli begrunnet. Det er anledning til å klage på vedtaket. Klagefristen er 3 uker.

Tjenesten vil bli iverksatt etter avtale med deg, og senest innen 2 uker etter at helse- og sosialkontoret har mottatt svar fra deg om hvilken leverandør du har valgt. I spesielle tilfeller kan tjenesten igangsettes før vedtak er fattet. Behovet for hjemmehjelp vil bli vurdert minst en gang per år, eller oftere hvis det skjer endringer i din helsetilstand. Husk å gi beskjed til saksbehandler på ditt helse- og sosialkontor, eller den som gir deg hjelp, ved endringer som kan påvirke hjelpen. Du har rett til innsyn i de dokumenter som angår saken.

Hva kan du få hjelp til?

Vanlige eksempler på hva tjenesten kan inneholde:

- Alminnelig rengjøring av rom som er i daglig bruk.
- Vask av klær i vaskemaskin
- Sengetøyskift
- Hjelp til å bestille mat og husholdningsvarer

For rengjøring, klesvask og sengetøyskift er standard utmåling i tid 1,5 time hver 3. uke. I spesielle tilfeller (helsemessige årsaker hos søker, dårlig tilrettelagt bolig eller der du selv kan utføre deler av arbeidet) kan standard fravikes i tid og innhold.

Tjenesten vil ikke inneholde:

- Pussing av sølvtøy
- Stryking
- Vindusvask
- Rengjøring av områder over «skulderhøyde»
- Hagearbeid
- Storrenngjøring
- Rydde og vaske opp etter besøkende
- Hjelp til kjæledyrhold

Tilleggstjenester

Både kommunal- og privat leverandør har mulighet til å tilby deg kjøp av tilleggstjenester. Dette vil være tjenester som ikke er en del av vedtak om hjemmehjelp. Kjøp av tilleggstjenester avtales direkte mellom leverandørene og deg. Du må selv betale leverandøren som utfører tilleggstjenestene.

Gjensidige forventninger

Dette kan du forvente av hjemmehjelpen:

- at du og hjemmet ditt blir behandlet med respekt
- at du får tildelt en fast hjemmehjelper, som du får hjelp av ved hvert besøk. Unntak når hjemmehjelper er syk, har ferie, permisjon, kurs
- at du får beskjed dersom det kommer en annen enn den faste hjemmehjelperen
- at tjenesten blir gitt til avtalt dag og klokkeslett
- at vi melder fra så snares mulig, og senest innen hjelpen skulle vært gitt, dersom hjelperen er forhindret fra å møte til avtalt tid (avvik på mer enn 30 minutter)
- at du vil få tilbud om utført hjelp innen 2 virkedager før/etter opprinnelig avtale, dersom hjelpen unntaksvis ikke blir gitt til avtalt dag
- at du får tilbud om bytte av dag dersom avtalt dag faller på en hellig/høytidsdag. Du får da tilbud om å få utført tjenesten innen 2 virkedager før/etter opprinnelig avtale
- at det er mulig å bytte dag, såfremt vi får melding om dette innen 1 uke på forhånd
- at vi overholder taushetsplikten
- at vi har synlig legitimasjon

- at våre ansatte har ulike etnisk bakgrunn

Dette forventer hjemmehjelpen av deg:

- at du er tilstede når hjemmehjelperen er hos deg
- at du gir beskjed senest/minst 1 uke før avtalt tid dersom du ønsker å avlyse hjemmehjelpsbesøket eller bytte dag
- at du gir beskjed snarest mulig dersom det oppstår akutte situasjoner som gjør at du ikke kan ta imot hjelpen
- at hjemmet ditt er lagt til rette for at hjemmehjelperen får en god arbeidsplass
- at du har alt nødvendig rengjøringsutstyr på plass til første avtale
- at du låser opp for oss hvis du kan, selv om du har nøkkelboks på utsiden
- at du behandler ansatte med respekt

Du kan velge hvem som skal utføre tjenesten

Du kan velge om du vil ha tjenesten utført av Stavanger kommune eller av en leverandør som har inngått avtale med kommunen. Du vil få tilsendt brosjyrer over de valgmuligheter du har. Uansett hvem du velger, er det kommunen som avgjør hvor mye hjelp du får (ifølge vedtak) og som følger opp kvaliteten på tjenesten. Alle leverandørene tilbyr tjenesten mellom kl. 08 – 16 på hverdager.

Når du har fått vedtak om hjemmehjelp, har du 1 uke på deg til å bestemme deg for hvilken leverandør du ønsker. Hvis du ikke foretar deg noe, vil du automatisk motta hjelp fra Stavanger kommune.

Du kan bytte tjenesteleverandør hvis du ikke er fornøyd. Det kan ta inntil en måned før du får ny leverandør. I mellomtiden beholder du den leverandøren du har.

Rengjøringsredskaper

Skal hjemmehjelperen kunne gi deg best mulig hjelp, må arbeidsforholdene legges til rette. Utstyr hjemmehjelperen bruker i sitt arbeid må være tilgjengelig, funksjonelt og rent. Med utstyr menes støvsuger med regulerbart skaft, rengjøringsmidler, vaskemaskin, mopp med regulerbart skaft, bøtte, kluter eller annet nødvendig utstyr hjemmehjelperen må ha for å utføre tjenesten.

Betaling for hjemmehjelp

Du må betale egenandel for tjenesten i henhold til enhver tid vedtatte satser. Betalingen er inntektsavhengig. Egenandelen er den samme uavhengig av leverandør. Informasjon om betaling kan du få ved å henvende deg til helse- og sosialkontoret i bydelen din. Beløpet vil stå i vedtaket om tjenester.