



Hjemmetjenesten i Skjervøy kommune

Serviceerklæring

HOVEDMÅL

Alle som bor eller oppholder seg i Skjervøy Kommune med hjelpebehov skal få et variert og fleksibelt tilbud om hjelp som sikrer kvalitet og er nødvendig og faglig forsvarlig.

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.

Delmål:

Vi satser på en god oppbygd fagkompetanse blant de ansatte i tjenesten.

SERVICEMÅL

- Det vil bli gjennomført et vurderingsbesøk hos deg innen 3 uker etter mottatt søknad.
- Under vurderingsbesøket vil vi ta utgangspunkt i din helsetilstand, hva du med rimelighet selv klarer, samt din mulighet til å få hjelp av andre i husstanden. Oppgaver du klarer 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 eller sivilstand.
- Vi vil at du skal oppleve god personlig service i din kontakt med ansatte i hjemmetjenesten, hvor du vil bli møtt med en positiv holdning preget av vennlighet, høflighet og respekt.
- Du vil få beskjed dersom det blir endringer i forhold til avtalt tid for hjelp.

SAKSBEHANDLING

- Søknadsskjema fås ved henvendelse til Skjervøy Helsesenter 77775740, og sendes til Skjervøy Helsesenter v/Leder av hjemmetjenesten, Sandvågshauan 1, 9180 SKJERVØY.
- Eller muntlig henvendelse til Leder av Hjemmetjenesten, tlf. 77775732.
- 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 på 1 år hvis ikke annet fremkommer i brevet.
- Vedtaket evalueres av Leder for hjemmetjenesten før vedtaket utløper, hvis ikke annet fremkommer i brevet.
- Økning eller reduksjon i hjelpebehov vil kunne medføre ny saksbehandling og nytt vedtak.
- Klagefristen er 3 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.
- At tjenesteyter møter opp i rimelig tid.
- At du får en fast kontaktsykepleier og hjelpepleier som du kan samarbeide nærmere med.
- At evt. avslag på søknader er faglig begrunnet.
- At vi overholder taushetsplikten.

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 77775732.
- 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 matombringing.
- Respekter av personalet ikke kan ta imot pengebeløp eller større gaver.

Når du mottar hjelp fra hjemmetjenesten, blir ditt hjem automastisk 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. Kommunehelsetjenesteloven skal hjelperen kunne utføre jobben sin på en sikker og helsemessig forsvarlig måte. Vi vil derfor nevne følgende forhold som vi forventer av deg:

- Synlig husnummer, utelys, snø må være ryddet bort.
- 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.

DE ULIKE TJENESTENE

HJEMMESYKEPLEIE

KOSTNADER

- Hjemmesykepleie er gratis i form av personell.
- Ved hjelp til administrasjon av dine medisiner:
 - Du betaler selv for 3 ukedosetter.
 - For medisiner betaler du egenandel jfr. Folketrygdloven – Forskrift om egenandelstak 1.
- Ved behov for sårstell ved langvarige og kroniske sår, og annet medisinsk forbruksmateriell.
 - Du dekker selv forbruksmateriell, se refusjonsregler i Folketrygdloven § 5-14 og § 5-22.
- Enkelte laboratorieprøver faktureres av legekantoret, refunderes etter Folketrygdlovens forskrift om egenandelstak 1 § 2c.
- Injeksjoner betales etter gjeldende takst, faktureres fra legekantoret.

HVEM KAN FÅ TJENESTEN

Tilstander av funksjonssvikt etter Lov om sosiale tjenester § 4-3 og Lov om helsetjenesten i kommunen § 1-3 punkt 3:

- Personer med akutt skade eller sykdom.
- Personer med kronisk sykdom eller funksjonssvikt.
- Personer med pleie- og omsorgsbehov som de selv ikke kan mestre.
- Personer som ikke klarer å ivareta sitt behov for nødvendige medisiner og injeksjoner.
- Personer som ikke klarer å reise til legekantoret for nødvendig blodprøvetaking eller andre prøver.
- Personer som av helsefaglige årsaker har behov for tilsyn i hjemmet.

HVEM KAN IKKE FÅ TJENESTEN

I henhold til Lov om sosiale tjenester § 4-3, samt Lov om helsetjenesten i kommunen § 1-3 punkt 3 er følgende ikke berettiget:

- Personer som uten større problemer kan få utført de samme tjenester ved legekantoret.
- Personer som uttrykker kun behov for sosial kontakt.
- Når søknad om hjelp kommer fra andre enn personen selv, og personen ved praktisk handlingen eller på annen måte uttrykker ønske om ikke å motta hjelp.

KVALITETSSTANDARDER

I henhold til Lov om helsetjenesten i kommunene § 1-3, punkt 3:

Vi yter hjemmetjeneste fra kl. 08.30-22.00. Hjelpen består av nødvendig stell og pleie, medisindosering, injeksjoner, blodprøver og andre prøver, sårstell, tilsyn, oppfølging og observasjon etter avtale med lege, tilrettelegging og hjelp ved måltider, veiledning og opplæring i selvhjelpstrening, tilsyn med definerte formål, og akutt hjelp og tilsyn i hjemmet ved bruk av trykghetsalarm. Tjenesten omfatter ikke transport, frisør og fotpleie.

Bistand i forhold til ernæring:

- Alle skal ha mulighet til 3 måltider pr. dag.
- Brukeren skal gis nødvendig hjelp til å spise dersom det vurderes behov for det.
- Maten skal være av god ernæringsmessig kvalitet. Det forventes da at bruker har tilstrekkelig mat i huset. Hvis problemer med dette må bruker eller brukerens representant ordne konto på matbutikk slik at vi kan ringe inn ordre for levering av matvarer. Det innvilges da hjelp til å bestille og motta matvarer x 1 ukentlig.
- Behov for middag fra det kommunale kjøkken eller hybelhuskjøkken etter søknad. Se egen serviceerklæring.

Bistand for personlig stell pleie:

Pleie ved sykdom gis ved behov. Hjemmesykepleien vil gjøre sitt ytterste for å imøtekomme pasientens og de pårørendes ønsker om pleie i hjemmet. Det vil imidlertid være tilfeller der kommunen av kapasitetshensyn, og i samråd med pasient og pårørende, må beslutte at pleien skal gies i institusjon.

- Nødvendig hjelp hver dag til å stå opp og legge seg i rimelig tid.
- Hjelp hver dag til å kle av og på seg.
- Tilbud om dusjing / bad 1 gang pr. uke.
- Nødvendig hjelp til personlig vask / stell morgen og kveld.
- Hjelp til tannpuss / munnstell x 2 daglig.
- Nødvendig hjelp til hårvask x 1 ukentlig, inkl. hårrulling.
- Hjelp til barbering.

Administrasjon av medikamenter / injeksjoner / blodprøver:

Hjemmesykepleien administrerer medisiner / injeksjoner / blodprøver som rekvireres av lege.

- Det benyttes ukedosetter som utleveres i ferdigfylt stand hver mandag. Det skal være overlapping mandag morgen slik at du ikke må vente på morgenmedisinen til hjemmetjenesten kommer.
- Hjemmetjenesten overtar dine resepter og bestiller nye via din lege. Medisinene blir merket og oppbevares i låsbart medisinrom på Helsesenteret.
- Hjemmesykepleien ordner konto til deg på apoteket slik at du får faktura sendt i posten.
- Hjemmesykepleien setter influensavaksine dersom det vurderes at du ikke kommer deg til legekantoret for å få gjort det, legekantoret fakturerer etter gjeldende takst.

Tilsyn i hjemmet:

Tilsyn i hjemmet skal være etter definert formål. Et tilsyn kan innebære besøk i hjemmet for samtale, rådgivning, observasjon og vurdering av hjelpebehov eller bistand til utfylling av søknader om ulike pleie- og omsorgstjenester. Tilsyn gis ikke til sosiale formål.

Følgetjeneste:

Hjemmetjenesten innvilger følgetjeneste til nødvendig lege/tannlegebesøk etter nøye vurdering i forhold til om brukeren har pårørende bosatt i kommunen, støttekontakt eller ikke kan ordne dette på annen måte.

MATOMBRINGING

KOSTNADER

Vederlaget betales til kommunen, etter mottatt faktura.

- 1/1 posjon kr. 65,-
- ½ posjon kr. 50,-

HVEM KAN FÅ TJENESTEN

Tjenesten er behovsvurdert og det foretas vedtak med utgangspunkt i Lov om sosiale tjenester.

- Må søkes om, se under ”saksbehandling” for kontaktadresse og telefonnr.
- Søkeren må ha et særlig hjelpebehov.
- Hjelpebehovet må være av en slik art at bruker selv ikke er i stand til å tilberede sin egen mat.
- Underernæring eller fare for det.
- Kan også tilbys som en tjeneste av forebyggende karakter.

HVEM KAN IKKE FÅ TJENESTEN

- Når søknad om middag kommer fra andre enn personen selv, og personen ved praktisk handlingen eller på annen måte uttrykker ønske om ikke å motta hjelp.

KVALITETSSTANDARDER

- Du leveres varm mat.
- Matombringing kan gis inntil 7 dager i uken hvis behovet tilsier det.
- Utleveringen starter kl. 13.00 i ukedagene og 13.15 i helgene.
- Maten skal være av god ernæringsmessig kvalitet.
- Middagen leveres fra det kommunale kjøkkenet ved Helsesenteret eller fra hybelhuskjøkkenet.
- Dersom du er innvilget dagopphold ved Sykestua og sykehjemmet får du levert maten ved Helsesenteret.

TRYGGHETSALARM

Tildeling av trygghetsalarm er en del av det totale tjenestetilbudet og skal bidra til at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig i sitt hjem. Montering og bruk av en slik alarm gir trygghet ettersom den sikrer brukeren hjelp dersom et behov skulle oppstå.

Brukere som skal benytte seg av trygghetsalarm i Skjervøy kommune må ha analog telefonlinje.

KOSTNADER

Egenandelen beregnes ut fra husstandens samlede skattbare nettoinntekt. Siste ferdige ligning legges til grunn.

- Under 2 G Kr. 100,- pr. måned.
- 2 – 3 G ” 100,- pr. måned. Faktura sendes ut hver måned fra kommunen.
- Over 3 G ” 150,- pr. måned.

HVEM KAN FÅ TJENESTEN

Leder av Hjemmetjenesten har fullmakt til å innvilge eller avslå søknader om utleie av trygghetsalarmer. Til grunn for vedtaket legges opplysninger om søkerens helsemessige og sosiale situasjon.

- Det må foreligge en risiko for at søker skal komme i en situasjon der det er behov for å tilkalle hjelp. Risikovurdering må foretas på bakgrunn av en helhetsvurdering hvor søkers helsetilstand, sosiale nettverk og boforhold er viktige faktorer.
- Personer med medisinske tilstander hvor akutt behov for hjelp kan oppstå, for eksempel hjerte og lungesyke.
- Personer som er utsatt for fall på grunn av sykdom og funksjonshemming.
- Personer som nylig har gjennomgått alvorlig sykdom med formål om å etablere trygghet i en rekonvalesensperiode.
- Særlig pleie- og omsorgstrengende/særlig funksjonshemmede som har vanskelig for å kunne benytte vanlig telefon eller telefon med tilleggsutstyr for å tilkalle hjelp.
- Trygghetsalarmer innvilges til brukeren personlig. Brukeren kan ikke låne ut eller overdra utstyret til andre. Vedtaket opphører uten oppsigelse fra det tidspunkt brukeren faller i fra eller flytter fra hjemmet.

HVEM KAN IKKE FÅ TJENESTEN

- Når søknad om trygghetsalarm kommer fra andre enn personen selv, og personen ved praktisk handlingen eller på annen måte uttrykker at en ikke ønsker dette montert.

KVALITETSSTANDARDER

- Ved alarm skal utrykningstiden vanligvis ikke gå over 20 minutter, men vurderes i hvert enkelt tilfelle ut fra meldt hjelpebehov. Noe lengre tid kan påregnes i distriktene.
- I distriktene vil man gjøre avtale med nabo eller familie slik at de kan være *kontaktpersoner* og blir kontaktet ved mottak av alarmer.
- Mottaksstasjonen er plassert i Sykestue og sykehjemmets lokaler og alarmen vil bli besvart av deres betjening. De kontakter hjemmetjenesten for utrykning dersom alarm oppstår mellom kl. 08-22 På nettene rykker persoanlet på sykestua./sykehjemmet ut.
- Kommunen skal gjennomføre regelmessige kontroller av trygghetsalarmene for å sikre at de fungerer etter hensikten.

Montering av trygghetsalarm forutsetter oppmontering av nøkkelboks utplassering av ekstra husnøkkel i denne.

Du må erstatte ødelagte/tapte deler og manglende tilbakelevering.

Postadresse:
Sandvågshaugan 1
9180 SKJERVØY

Telefon: 77 77 70 30
Telefaks: 77 77 70 89

Bankgiro: 4740 05 04578
Org.nr: 974 063 409

HJEMMEHJELP

KOSTNADER

Egenandel beregnes ut fra husstandens samlede skattbare nettoinntekt. Der det mottas hjelpestønad fra folketrygden til hjelp i hjemmet, legges denne til den skattbare inntekten før abonnementsprisen fastsettes.

Du betaler for den hjelpen du mottar:

Inntekt:	Timesats i kr.	Abonnementspris pr. måned:	Minimumshjelp pr. måned:
Under 2 G	-	155,-	
2 – 3 G	105,-	630,-	Fra 6 t/måned
3 – 4 G	105,-	840,-	Fra 8 t/måned
4 – 5 G	160,-	1260,-	Fra 8 t/måned
Over 5 G	210,-	1680,-	Fra 8 t/måned

Faktura fra kommunen sendes ut hver måned.

HVEM KAN FÅ TJENESTEN

Tjenesten er behovsvurdert og det foretas vedtak med utgangspunkt i Lov om sosiale tjenester.

- Personer som har en kronisk sykdom, funksjonssvikt, akutt skade eller sykdom av en slik karakter at han/hun ikke kan utføre oppgavene selv, har rett til nødvendig hjelp.
- Personer som er helt eller delvis avhengig av hjelp og har andre voksne boende fast i husholdningen som vil kunne ansees som ressurs, har rett til nødvendig hjelp, men det vil kunne vurderes redusert hjemmehjelp.
- Personer som fysisk burde være i stand til å utføre oppgavene selv, men som ikke klarer det av andre grunner, har rett til nødvendig hjelp.

HVEM KAN IKKE FÅ TJENESTEN

- Når søknad om hjemmehjelp kommer fra andre enn personen selv, og personen ved praktisk handlingen eller på annen måte uttrykker ønske om ikke å motta hjelp.

KVALITETSSTANDARDE

Husrenghjoring utføres bare i rom som er i daglig bruk; stue, kjøkken, bad, toalett, soverom og korridor/entre. Det avsettes normalt 1 time i eldrebolig/omsorgsbolig og 1,5-2 timer i annen bolig.

- Husrenghjoring innvilges hver 14. dag og innbefatter vask av gulv, støvsugning, evt. risting av lettere matter og støvtørking. I enkelte tilfeller innvilges noen brukere hjelp x 1 hver uke.
- Hjelp til oppvask av kjøkkenutstyr x 4 pr. uke.
- Hjelp til å vaske kjøleskap/komfyr/microbølgeovn x 4 pr. år.
- Sengetøy skiftes normalt hver 14. dag.
- Klær vaskes normalt 1 gang pr. uke.

TJENESTER SOM FALLER UTENFOR KOMMUNENS ANSVAR

- Stryking, baking, pussing av sølvtøy og lignende.
- Storrenngjøring av tak og vegger, boning av gulv, utvendig og innvendig vindusvask og skifte av gardiner.
- Løft av store og tunge tepper.
- Innvendig vask av skap og lignende.
- Huslige oppgaver i forbindelse med gjester og voksne hjemmeboende barn.
- Hagearbeid, stell av blomsterbed, plenklipping og hjelp til husdyrhold.
- Snørydding.
- Hjelp til flytting.
- Kjøp av klær.
- Betaling av regninger, hente postpakker osv.

Det presiseres at Pleie og omsorgstjenestene tilstreber fleksibilitet, og åpner for at bruker og tjenesteyter kan avtale andre oppgaver innenfor den tildelte tid.

Hjelpen avsluttes når bruker er bortreist, innlagt på sykehus eller institusjon.



Skjervøy Helsecenter

Telefoner:

Skjervøy Legekontor	77 77 57 00
- Skjervøy Legevakt – Øyeblikkelig hjelp	77 76 11 11
Skjervøy Helsecenter, resepsjon:	77 77 57 40
Skjervøy Hjemmesykepleie:	77 77 57 30
- Leder av Hjemmetjenesten:	77 77 57 32
Skjervøy Sykestue og Sykehjem:	77 77 57 38
- Leder av Institusjon:	77 77 57 42
- Avdelingssykepleier:	77 77 57 43
Solkroken:	77 77 57 50
Kjøkkenet:	77 77 57 19
Ledende Fysioterapeut:	77 77 57 22
Tekniske hjelpemidler v/ergoterapeut:	77 77 57 25