



## Serviceerklæring Hjemmehjelp

Kommunene har ansvar for å tilrettelegge for mestring av sykdom og nedsatt funksjonsevne og sikre at den enkelte får mulighet for å leve og bo selvstendig. Helse- og omsorgstjenestene skal være forsvarlige, helhetlige, koordinerte, verdige og tilpasset den enkeltes behov (Helse- og omsorgstjenesteloven § 1.1 og § 4.1).

### Hva er hjemmehjelp

Hjemmehjelp/praktisk bistand er nødvendig praktisk hjelp i hjemmet for personer som har et særlig behov på grunn av fysisk eller psykisk sykdom, funksjonshemming, eller av andre årsaker.

Det er kommunen som i samarbeid med søkeren avgjør hvilke tjenester som skal gis. Tjenesten tildeles etter Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester § 3-2.6.

Tjenesten utløser egenbetaling. Satsene er fastsatt av kommunestyret og beregnes etter husstandens samlede inntekt. Betalingssetningene finner du på kommunens nettside.

### Målsetting for hjemmehjelp

Personer med funksjonsnedsettelse og med behov for pleie- og omsorgstjenester skal gjennom hjelp i hjemmet gis mulighet til å bo i eget hjem så lenge som mulig.

### Tjenestens innhold

Etter en individuell vurdering av tjenestemottakers funksjonsnivå, kan følgende tjenester være aktuelle:

- Hjelp til rengjøring av kjøkken, stue (oppholdsrom), soverom og bad
- Sengetøyskift
- Hjelp til å skrive handleliste og innkjøp av mat
- Vindusvask- ikke utvendig og i ståhøyde- 3 ganger pr. år/ i stedet for andre oppgaver
- Vask av tøy i maskin, henge opp/ ta ned tøy
- Tilberedning av måltider og evt. oppvarming av middag
- Oppvask og hjelp til å holde kjøkkenbenken ryddig
- Opplæring i dagliglivets gjøremål

Dersom du er borte fra ditt hjem over lengre tid bortfaller tjenesten. Det gis ikke hjelp til nedvask, risting/banking av store tepper/madrasser og hagestell.

### Hva kan du forvente av oss?

- Vi overholder taushetsplikten
- Vi kommer til avtalt tidspunkt. Dersom vi blir mer enn 30 minutter forsinket, skal du få beskjed om nytt tidspunkt
- Du og dine pårørende opplever å bli ivaretatt og respektert
- Du tas med på råd når det er aktuelt med endring av tjenesten. Det gis muntlig og/eller skriftlig melding om endring i tjenesten
- Ved helligdager vil hjelp til praktisk bistand flyttes til annen dag etter avtale med deg
- Ved fravær settes det inn vikar. Ønsker du ikke vikar, kan du avslå tjenesten i perioden fraværet varer
- Du vil motta regning i etterkant av at tjenester er utført, du skal aldri betale kontant
- Hjemmehjelp gis i hovedsak på hverdager mellom kl. 08.00 og 15.30 og gis kun om du er hjemme

## Dette forventer vi av deg/pårørende

- Du møter den enkelte tjenesteyter med respekt.
- Du respekterer at tjenesteytere er underlagt taushetsplikt
- Du gir beskjed senest dagen før dersom du ikke er hjemme. Hvis du avlyser avtalen er det ikke sikkert at personalet kan komme en annen dag
- Du holder alt nødvendig rengjøringsmateriell (f.eks. støvsuger, rengjøringsmidler, langkost, bøtte, kluter, utstyr til vindusvask og vask av toalett). Utstyret må være i god stand
- Du er anstendig påkledd ved besøk av tjenesteyter
- Ligger det fremme helsefarlige gjenstander kan vi ikke utføre tjenester hos deg
- Husdyr skal være i eget rom når tjenesten utføres
- Du viser hensyn og røyker ikke når vi er til stede
- Du tillater tilpasninger i hjemmet slik at vi kan bruke hjelpemidler
- Du utleverer nøkkel til boligen dersom du selv ikke kan åpne døren
- Du avtaler med oss hvem vi skal kontakte dersom du ikke låser opp
- Du tar kontakt ved behov for informasjon, råd og veiledning
- Du deltar aktivt og gjør det du kan klare selv
- Du sier fra til oss når du har noe du vil ta opp
- Snø ryddet gårds plass

## Søknadsbehandling

Søknader behandles fortløpende og du kan forvente svar innen en måned. Hjemmetjenesten foretar hjemmebesøk ved behov, etter mottatt søknad. All hjelp tildeles etter individuell, faglig vurdering, hvor det tas hensyn til din helse og funksjon. Dette gjøres i samråd med deg og evt. pårørende. Du får et skriftlig vedtak på tjenesten som tilbys. Tilbudet vurderes fortløpende.

## Brukermedvirkning

**Brukermedvirkning:** Du har rett og plikt til aktivt å medvirke og ta beslutninger i forhold som angår deg. Medvirkning lar deg få lov til å ha ansvar for eget liv og ta egne valg. Fagkompetansen og brukerkompetansen utfyller hverandre.

**Samtykke:** Helsehjelp kan bare gis med ditt samtykke, med mindre det foreligger lovhjemmel for å gi helsehjelp uten samtykke. For å gi et informert samtykke må du ha samtykkekompetanse. Det vil si at du må forstå hva du sier ja eller nei til, og forstå hvilke konsekvenser valgene får for deg.

**Pårørende:** Den nærmeste pårørende er den pasienten selv peker ut som nærmest. Den nærmeste pårørende er tillagt rettigheter og oppgaver for å handle på vegne av deg om du selv mangler samtykkekompetanse. Andre pårørende har ikke samme rettigheter.

## Klageadgang

Du har rett til å klage på de tjenestene du har fått/ikke fått og på hvordan tjenestene gis.

Klage på tjenesten gjøres til enhetsleder for hjemmetjenesten: Trude Murberg tlf. 37 28 15 34

Du kan også kontakte Pasient- og brukerombudet i Aust-Agder tlf. 37 01 74 91

## Gjeldende lovverk

Gjeldende lovverk:

[Helse- og omsorgstjenesteloven](#)

[Pasient- og brukerrettighetsloven](#)

[Forvaltningsloven](#)

[Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenesten](#)