



Serviceerklæring Praktisk bistand (hjemmehjelp)

Kommunen skal sørge for at personer som oppholder seg i kommunen, tilbys nødvendig helse- og omsorgstjenester. Helse- og omsorgstjenestene skal være forsvarlige, helhetlige, koordinerte, verdige og tilpasset den enkeltes behov (Helse- og omsorgstjenesteloven § 1.1, § 3-1 og § 4.1).

Hva er praktisk bistand?

Praktisk bistand (hjemmehjelp) er hjelp til å utføre nødvendige praktiske gjøremål i hjemmet. Tjenesten praktisk bistand kan tildeles personer som har et særlig behov for bistand på grunn av fysisk eller psykisk sykdom, funksjonshemming, eller av andre årsaker.

Det er kommunen som utfra tverrfaglig kartlegging og dialog med søkeren/pårørende avgjør hvilke tjenester som skal gis. Man ser på husstandens samlede ressurser når man vurderer behovet for bistand.

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. Betalingsstøttsatsene finner du på kommunens nettside.

Målsetting for praktisk bistand

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

Tjenestens innhold

Standarden er rengjøring av bad og gulv i oppholdsrom 3. hver uke.

Oppholdsrom som kan rengjøres, er en stue, kjøkken, et soverom, gang og bad i en etasje. Renhold utføres bare i rom som er i daglig bruk.

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

- Maskinvask av tøy, henge opp/ ta ned tøy
- Støvtørk
- Skift av sengetøy

Det flyttes ikke på møbler og inventar ved rengjøring av gulv. Det gis ikke hjelp til nedvask, risting/banking av store tepper/madrasser, bære inn ved og hagestell.

Søknadsbehandling

Søknader behandles fortløpende, og du kan forvente svar innen en måned. Hjemmetjenesten foretar hjemmebesøk ved behov, etter mottatt søknad. Tjenestene tildeles etter individuell faglig vurdering, hvor det tas hensyn til din helse og funksjon. Man ser på husstandens samlede ressurser når man vurderer behovet for bistand. Dette gjøres i samråd med deg og evt. dine pårørende. Du får et skriftlig vedtak på tjenesten som tilbys. Tjenesten revurderes fortløpende ved endret behov.

Forventninger du kan ha til hjemmetjenesten

- Du mottar et vedtak der det står hvilke tjenester du er innvilget. Vedtaket er basert på hvilke tjenester du skal få, ikke hvor lang tid tjenesten tar.
- Vi overholder taushetsplikten og møter deg med respekt
- Vi avtaler tid med deg enten formiddag eller ettermiddag. Praktisk bistand gis hovedsakelig på hverdager mellom kl. 10.00 og 14.30 og gis kun om du er hjemme.
- Du får mulighet for å komme med innspill når det foretas revurderinger av tjenesten. Det gis skriftlig melding om endring i tjenesten
- Vi forplikter oss til å bruke arbeidsantrekk
- Vi viser legitimasjon som forteller hvem vi er og at vi ansatt i Birkenes kommune.
- Ved helligdager vil hjelp til praktisk bistand flyttes til annen dag etter avtale med deg.
- Du vil motta månedlig faktura basert på tiden som er brukt til rengjøring.
- Du signerer på mottatt praktisk bistand etter utført tjeneste.
- Du skal aldri betale kontant.
- Vi tilstreber å ikke medvirke til skade på inventar, klær eller gjenstander gjennom det arbeidet vi utfører, og de prosedyrene vi arbeider etter. Erstatningsansvar i forbindelse med dette vil vurderes i hvert enkelt tilfelle
- Vi er erstatningsansvarlig for skader som er oppstått som følge av ansattes klanderverdige opptreden eller uaktsomhet, jf. de krav skadelidte med rimelighet kan forvente til tjenesten.

Forventninger til deg og dine pårørende

- Du respekterer og forholder deg til vedtaket og de tjenester som det er avtalt at du skal motta.
- Du gir beskjed til saksbehandler eller hjemmesykepleien, dersom behovet for tjeneste endrer seg.
- 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, kan ikke personalet komme en annen dag
- Du holder alt nødvendig rengjøringsmateriell (se liste i eget punkt)
- Du er anstendig påkledd ved besøk av tjenesteyter
- Ligger det fremme helsefarlige gjenstander kan vi ikke utføre tjenester hos deg.
- Vi forutsetter at det ryddes i forkant av praktisk bistand.
- 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. Kommunen vil da installere en e-lås hos deg.
- Du sørger for tilgjengelighet til boligen din, som f.eks. snømåking.

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 brukeren 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 skriftlig til Koordinerende enhet Birkenes kommune, postboks 115, 4795 Birkeland

Du kan også kontakte Pasient- og brukerombudet i Agder.

Gjeldende lovverk

Gjeldende lovverk:

[Helse- og omsorgstjenesteloven](#)

[Pasient- og brukerrettighetsloven](#)

[Forvaltningsloven](#)

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

Nødvendig utstyr for å motta praktisk bistand

- Støvsuger som er i god stand, og støvsuger-poser.
- Moppe-stativ med tilhørende mopp. Jif-mopp anbefales, og kan kjøpes i dagligvarebutikk.
- Rene microfiber-kluter.
- Vaskemiddel til gulv.
- Baderomspray / Klorin-spray, eller annet rengjøringsmiddel til toalett.
- Vaskemaskin som er i god stand.
- Støv-mopp til støvtørk.