TRONDHEIM KOMMUNE
Tråanten tjïelte

Helse og omsorg

Til deg som mottar hjemmebaserte tjenester



Denne informasjonen er til deg som mottar hjemmebaserte tjenester.
Med hjemmebaserte tjenester mener vi

- aktivitetstilbud
- forebyggende tjenester
- rehabiliteringstjenester
- helsetjenester i hjemmet
- avlastningstilbud
- praktisk hjelp til personlig stell og pleie
- praktisk hjelp til husholdnings- og renholds oppgaver

Vi ønsker å informere deg om hva du kan forvente av oss, og hva vi forventer av deg for at vi skal kunne levere gode tjenester.

Grunnlaget for våre tjenester

Tjenestene skal ta utgangspunkt i hva som er viktig for deg. Å gjøre det du klarer selv i hverdagen, er viktig for å holde hode og kropp i aktivitet. Vi kartlegger hva du klarer selv, hva andre hjelper eller kan hjelpe deg med, men også hva du trenger å øve på for å klare bedre. Det betyr at vi vil gi deg råd, veiledning og opplæring. Det betyr også at du kan få tilbud om hjelpemidler, for eksempel velferdsteknologi, hvis det er aktuelt for deg. Sammen legger vi en plan for hvordan vi skal bistå deg, og når vi skal gjøre en ny vurdering av behovet ditt for tjenester. Målet er at du skal klare deg selv best mulig.

Kommunen har ansvar for å bestille og betale for tolk når det er nødvendig.

Hjelpemidler og velferdsteknologiske løsninger

Velferdsteknologi og andre hjelpemidler er førstevalg når du får behov for tjenester. Det betyr at vi alltid først vurderer om teknologiske løsninger kan være riktig hjelp for deg. Målet er å gjøre deg tryggere, mer selvstendig og mindre avhengig av hjelp til daglige gjøremål. Vi tilbyr blant annet:

- digital trygghetsalarm
- elektronisk dørlås (e-lås)
- elektroniske medisindispensere
- lokaliseringsteknologi (GPS)
- døralarm
- digitalt tilsyn på natt
- strømpepåtrekkere

Du finner nyttige tips om hjelpemidler på kommunens nettsider
trondheim.kommune.no/senior-hjelpemidler

Kontakt med tjenestene

Våre tjenester har ulike åpningstider og tilgjengelighet på telefon. Du vil få skriftlig informasjon om hvordan du kan komme i kontakt med oss ved oppstart av den konkrete tjenesten. Vi ønsker også å bruke HelsaMi i vår dialog med deg. HelsaMi er en app som er koblet til Helsaplattformen, der vi kan dele informasjon med deg og kommunisere direkte via meldinger eller brev. Mer informasjon om HelsaMi finner du her:
helseplattformen.no/helsami/hva-er-helsami

Tidspunkt for tjenestene

Vi forsøker å imøtekomme dine ønsker om hjelp på konkrete dager og tider. Vi ønsker å være punktlige. Det kan imidlertid oppstå uforutsette hendelser som gjør at vi blir forsinket eller må avlyse avtalen. Vi forsøker å varsle hvis vi blir mer enn 30 minutter forsinket, og vil alltid varsle dersom et besøk må avlyses.

Hvis du trenger å avlyse avtale med oss

Det er viktig at du varsler oss, gjerne i god tid, dersom du ikke har behov for hjelpen som er avtalt, eller at tidspunkt må endres. For renholdstjenester må du varsle senest innen kl 15:00 dagen før, for å unngå at du får regning for oppdraget. Dersom vi ikke oppnår kontakt med deg når vi kommer hjem til deg, agerer vi ut ifra avtalen vi har gjort med deg og/eller pårørende i forkant.

Betalingstjenester

Kommunen kan kreve at du som mottar helse- og omsorgstjenester betaler en egenandel. Bystyret har vedtatt satser for egenandel i Trondheim kommune. Kommunen kan ikke kreve egenbetaling ut over det tjenesten koster, det kalles selvkost. Egenandel for fysioterapibehandling følger nasjonalt fastsatte takster. Oppdatert informasjon om satser for egenbetaling finner man på kommunens nettsider trondheim.kommune.no/innfordring

Våre ansatte

Alle våre ansatte skal presentere seg og legitimere seg. Ansatte som jobber med pleie, stell og renholdsoppdrag har arbeidstøy.

Alle våre ansatte har taushetsplikt. Det betyr at de ikke forteller om deg, eller det de opplever i ditt hjem. Informasjon til kolleger gis kun dersom det er relevant for de tjenestene du mottar. Kun med ditt samtykke utveksles dine personlige opplysninger med andre
– for eksempel den du har oppnevnt som
nærmeste pårørende og din lege.

Det skal være god kvalitet på hjelpen du får. De ansatte skal ha riktig kompetanse til det oppdraget de skal utføre, og de skal ha tilstrekkelig opplæring. Vi tar i mot elever, lærlinger og studenter fra ulike helsefaglige utdanninger. Du kan derfor regne med at noen av dem kommer hjem til deg.



Samarbeid med deg og dine pårørende

Vi ønsker et godt samarbeid med deg og dine pårørende.
Vi trenger å vite hvem vi skal registrere som din nærmeste pårørende. Nærmeste pårørende bør være en som kjenner deg godt, og som har jevnlig kontakt med deg. Det kan være en samboer eller ektefelle, en annen i familien eller en venn. Det er nærmeste pårørende sin oppgave å videreformidle informasjon til dine øvrige pårørende, dersom du ikke klarer dette selv.

Dersom det oppstår situasjoner der du selv ikke kan kontaktes, eller hvis helsetilstanden din ikke tillater at vi kan snakke med deg, vil vi ta kontakt med nærmeste pårørende. Dersom du ikke er i stand til å avgjøre hvem som skal være din nærmeste pårørende, vil den som er ansvarlig for helsehjelpen avklare dette.

Vergemål og fremtidsfullmakt

Dersom du på grunn av skade, sykdom eller funksjonsnedsettelse ikke kan ta hånd om interessene dine selv, kan du få hjelp av en verge. Et vergemål er frivillig og tilpasset ønskene og behovene dine. Det er Statsforvalteren som oppnevner og følger opp den som er verge.
Fremtidsfullmakt er et alternativ til vanlig vergemål. Demens og annen alvorlig sykdom kan gjøre at du en gang i fremtiden trenger hjelp. Hvis du oppretter fremtidsfullmakt, kan du bestemme at noen du stoler på, skal ta vare på dine interesser den dagen du ikke klarer det selv.
Hvis du ønsker mer informasjon om fremtidsfullmakt, ta kontakt med for eksempel Statsforvalteren eller banken din.

Brukerråd

Innspill fra de som mottar våre tjenester er viktig i vårt forbedrings- og utviklingsarbeid. Trondheim kommune har et felles brukerråd for de hjemmebaserte tjenestene. Dersom du ønsker å delta i brukerrådet, kan du melde fra til den enheten du mottar tjenester fra. Les mer om brukerrådet på Trondheim kommunes nettsider trondheim.kommune.no/brukerrad

Beredskap

Det kan skje uforutsette ting, som at strømmen blir borte, vannet stenges, eller at ekstremvær gjør det vanskelig å gå ut. Kommunens beredskap er god, men hvis det oppstår en større krise må kommunen prioritere de aller mest sårbare først.

Myndighetene anbefaler at vi alle er forberedt på å klare oss selv i opptil en uke. Dette gjelder også for deg som mottar tjenester fra kommunen. Ved en stor hendelse kan det nemlig ta lengre tid før hjelpen når frem.

Å ha et lite lager av det mest nødvendige gir ekstra trygghet. Vi oppfordrer deg (gjerne i samarbeid med pårørende) til å se over hva du har av: vann, mat, varme, lys og medisiner.

Du finner en fullstendig oversikt på nettstedet sikkerhverdag.no

Informasjon til deg som har renholdstjenester

Renholdstjenester utføres på hverdager mellom kl. 07:45-15:45. Det vil komme et befaringsteam hjem til deg for å vurdere størrelsen på leiligheten og omfanget av renhold før tjenesten igangsettes.
Vi utfører miljøvennlig renhold, noe som betyr at vi jobber med minst mulig bruk av kjemikalier.
Renholdstjenesten vil informere deg om hvilket utstyr du må ha tilgjengelig.

Klagerett

Vi setter pris på at du sier i fra dersom du ikke er fornøyd med hvordan tjenesten utføres. Du kan si fra til en ansatt, eller til leder for tjenesten. Det meste kan løse seg gjennom dialog.
Dersom du ikke er fornøyd med innholdet i vedtaket, må du ta kontakt med helse- og velferdskontoret.

Du har rett til å klage dersom du mener at du ikke har fått oppfylt dine rettigheter. Du velger selv hvordan du vil sende klagen, men vi anbefaler at du ikke bruker e-post, siden informasjonen i klagen sannsynligvis inneholder sensitive personopplysninger. Du finner mer informasjon om hvordan du går frem hvis du ønsker å klage på kommunens nettsider trondheim.kommune.no/klage

Trondheim kommune har et ombud for helse, omsorg og oppvekst. Ombudet kan hjelpe deg med å finne frem i det offentlige byråkratiet, og veilede deg om regler og kommunal saksbehandling. Du kan også få hjelp til å utforme en klage. Ombudet har selvfølgelig taushetsplikt, og tilbudet er gratis.
E-post: brukerombud.postmottak@trondheim.kommune.no

Ombudet kan nås på telefon 92 02 35 75 / 97 67 81 89
Du finner mer informasjon om ombudet på kommunens nettsider
trondheim.kommune.no/ombud

Informasjon til deg som har hjelp fra hjemmetjenesten

Våre ansatte i hjemmetjenesten arbeider i turnus, dag, kveld og helg. Trygghetspatruljen utfører hjemmetjenester på natt. Det innebærer at du vil få forskjellige ansatte på besøk. Vi forsøker å legge til rette for færrest mulig hjelpere. Antall hjelpere påvirkes av hvor mange besøk du har per dag/per uke, og hvilken kompetanse din tilstand krever.

Primærkontakt

Du vil få en primærkontakt som er din faste kontaktperson i hjemmetjenesten. Primærkontakten følger deg opp og koordinerer tjenestene dine i samarbeid med deg, og eventuelt din nærmeste pårørende. Hen besøker deg jevnlig, og kommer til å kartlegge helsetilstanden din regelmessig. Det er for å sikre at hjelpen du får samsvarer med ditt behov.

Veiing

En god ernæringsstatus har stor betydning for din funksjonsevne og livskvalitet. Nasjonale helsemyndigheter anbefaler at alle som mottar helsetjenester i hjemmet, veies ved oppstart av tjenesten, og regelmessig hver måned for å følge med på vektutvikling. Det er derfor viktig at du har en personvekt i hjemmet.



Informasjon til deg som har renholdstjeneste

Renholdstjenester utføres på hverdager mellom kl 0745-1545. Det vil komme et befaringsteam hjem til deg for å vurdere størrelsen på leiligheten og omfanget av renhold før tjenesten igangsettes. Vi utfører miljøvennlig renhold, noe som betyr at vi jobber med minst mulig bruk av kjemikalier. Renholds-tjenesten vil informere deg om hvilket utstyr du må ha tilgjengelig.

Ditt hjem, vår arbeidsplass

Når du mottar tjenester i hjemmet, blir hjemmet ditt arbeidsplassen til våre ansatte. Arbeidsmiljøloven stiller krav til ansattes fysiske og psykiske arbeidsforhold. Vi kartlegger derfor hjemmet ditt og forventer at du samarbeider med oss slik at våre ansatte kan utføre arbeidet på en sikker og forsvarlig måte. For å beskytte gulvet ditt og de ansattes fottøy mot søl, benyttes skoovertrekk. Ved behov bruker ansatte også andre typer verneutstyr for å beskytte seg mot virus, bakterier og sopp. Av og til brukes verneutstyr, også for å beskytte deg mot smitte. I tillegg ber vi om at du stiller nødvendig utstyr til vår disposisjon, som for eksempel mikrobølgeovn til å varme opp mat. Om du har mulighet ønsker vi også at du skaffer deg en robotstøvsuger.

Utendørs adgang til boligen din
For at vi skal finne frem bør husnummeret være godt synlig fra veien, også når det er mørkt. Du må ha navn på ytterdøren. Vi setter pris på at det er tilstrekkelig med lys utenfor boligen, slik at både du og våre ansatte kommer trygt fram.

Gårdsplassen bør være i en slik stand at våre tjenestebiler ikke skades. Det kan kreve beskjæring av trær mv. Det må også planlegges snømåking slik at både du og ansatte kommer seg trygt ut og inn.

Behov for tekniske hjelpemidler
Noen ganger er det nødvendig å tilrettelegge hjemmet med hjelpemidler. Det kan bety at vi må flytte om på møbler og inventar slik at ansatte har nok plass til å bruke nødvendige hjelpemidler. Flyttbare hjelpemidler på hjul må kunne gli lett over gulvet. Hvis boligen din blir uegnet for deg og/eller som arbeidsplass for våre ansatte, vil vi gå i dialog med deg om å flytte til en bedre egnet bolig.

Røyking
Alle har krav på et røykfritt arbeidsmiljø. Du kan derfor ikke røyke når våre ansatte er på besøk, og vi setter pris på at du lufter før vi kommer.

Husdyr
Noen ansatte kan være allergiske eller redde for dyr. Husdyr kan virke forstyrrende på arbeidet. Det kan derfor hende du får beskjed om å sette dyret i bur, eller i et annet rom, før vi kommer. Vi har ikke anledning til å ta vare på dyr dersom du for eksempel blir innlagt på sykehus.

trondheim.kommune.no/hjemmehjelpstjenesten