

Til deg som flytter inn i omsorgsbolig ved helse- og velferdssenter

Trondheim kommune har omsorgsboliger som ligger i tilknytning til flere helse- og velferdssenter. Omsorgsboligene er organisert som borettslag, med både kommunale og private eierandeler.

Det er en personalbase knyttet til helse- og velferdssenteret. Ansatte bistår og yter den hjelpen du har vedtak på.

Dette dokumentet er felles for alle helse- og velferdssentre i Trondheim kommune, og gjelder også private sykehjem som har avtale med Trondheim kommune. Nettsiden gir overordnet og felles informasjon.

Målsetting

Vi skal legge til rette for at du har en verdig tilværelse og en trygg livssituasjon. *Åpen, modig og kompetent* er et felles verdigrunnlag for alle ansatte i Trondheim kommune. Disse verdiene skal være en veiviser for ansatte i møte med deg og dine pårørende, og i planleggingen og gjennomføringen av den hjelpen du skal ha.

Primærkontakt

Vi ønsker en god dialog med deg og dine pårørende. Primærkontakten din skal være bindeleddet mellom deg, dine pårørende og oss ansatte. Primærkontakten har ansvar for å følge opp deg og din helsetilstand med en helhetlig tilnærming.

Du får en velkomstsamtale med avdelingsleder eller en fagperson som er på jobb den dagen du kommer. Deretter inviteres du, sammen med din pårørende, til en innkomstsamtale med avdelingsleder og primærkontakt innen fire uker. Ser vi behov eller ved ønske fra dere, tilbyr vi videre samtaler. Det er viktig for oss at du og din nærmeste pårørende kommer med innspill til hvordan vi sammen kan gjøre din hverdag best mulig.

Bemanning i omsorgsboligen

Helse- og velferdssenteret har en tverrfaglig sammensatt personalgruppe. Enhetsleder og avdelingsledere utgjør lederteamet.

Sykepleiere, vernepleiere, helsefagarbeidere og assistenter arbeider pasientnært. Det skal alltid være sykepleier, evt en vernepleier, tilgjengelig gjennom hele døgnet for enheten

Fastlegen har det medisinske ansvaret. Du fortsetter med samme fastlege som tidligere. Ønsker du ny fastlege, søker du om dette på ordinært vis.

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

Våre faste ansatte og vikarer skal presentere seg og kan legitimere seg med Trondheim kommunes identitetskort. Ansatte som jobber med pleie, stell og renholdsoppdrag har arbeidstøy.

Det skal være tilfredsstillende kvalitet på hjelpen du får. De ansatte skal ha riktig kompetanse til det oppdraget de skal utføre, og de skal ha tilstrekkelig opplæring.

Våre tjenester har ansvar for opplæring av lærlinger, og tar i mot elever og studenter i praksis fra ulike læringsinstitusjoner innen helsefaglig utdanning

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.

Vi ønsker en god dialog og samhandling med dine pårørende. Vi har alle et felles ansvar for å finne gode løsninger på utfordringer.

For å enkelt kunne gi informasjon til nærmeste pårørende, er det praktisk om enheten får en e-postadresse. Den som er oppnevnt som nærmeste pårørende må videreformidle informasjon til alle aktuelle 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.

Pårørende kan hjelpe deg med å opprettholde kontakt med familie og venner. De kan bistå med praktiske gjøremål i boligen, nødvendige innkjøp, følge deg til fotpleie, frisør, fastlege, tannlege, øyelege eller annet, dersom du ikke har vedtak om det.

Vi har forståelse for at det vil være forskjeller i hvor mye pårørende kan bidra.

Hvis du ikke har pårørende eller ønsker kontakt med disse, vil vi se på andre løsninger sammen med deg.

Oppnevning av verge og opprettelse av 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. Hvis du ønsker det, kan dere søke om at en av dine pårørende skal være verge. For mer informasjon se www.vergemal.no.

Her vil du også finne informasjon om fremtidsfullmakt. Fremtidsfullmakt er et alternativ til vanlig vergemål. 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. Demens og/eller annen alvorlig sykdom kan gjøre at du nå eller en gang i fremtiden trenger hjelp.

Ansattes taushetsplikt

Alle ansatte som arbeider i omsorgsboligene har taushetsplikt. Det vil si at de ikke kan gi informasjon om deg og din sykdom til andre, uten samtykke fra deg. Vi leverer heller ikke ut journalen din til pårørende uten at du samtykker til det.

Nærmeste pårørende har andre rettigheter enn andre pårørende med hensyn til informasjon, samtykke, journalinnsyn og klage. Det er derfor viktig at du forteller oss hvem du ønsker som din nærmeste pårørende. Hvis du ikke lenger er i stand til å ivareta rettighetene dine, er det din nærmeste pårørende vi vil forholde oss til. Helsedirektoratet har definert "nærmeste pårørende" og beskriver dette på nettsiden "[Avklar hvem som er nærmeste pårørende til voksne pasienter/brukere](#)".

Du som pasient har som hovedregel rett til å få vite hva ansatte skriver om deg i journalen din. Dersom det er snakk om enkeltstående journalnotat kan enheten selv skrive ut dette til deg. Ønsker du innsyn i hele eller deler av journalen din? Gå inn på [Helsami.no](https://helsami.no). Helsami er både en app og en nettside hvor du som innbygger i Midt-Norge kan finne helseopplysninger om deg selv. Vi anbefaler å sjekke Helsami først for å se om det du leter etter allerede finnes der. Der kan du også søke digitalt om innsyn i flere opplysninger hvis du ønsker det.

Individuell helsefaglig oppfølging

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.

Vedtak om tjenester

Saksbehandler ved helse- og velferdskontoret kartlegger dine behov og fatter vedtak om hvilke tjenester du vil få. Hvis du ønsker tjenester utover det kommunen tilbyr/som står i vedtaket, må du ordne og betale dette selv.

Justering av tjenestenes omfang

Endres helsetilstanden din i positiv eller negativ retning, vil personalet, i samråd med deg og eventuelt din nærmeste pårørende, fastlege og saksbehandler ved helse- og velferdskontoret, redusere eller øke omfanget av tjenestene ut fra faglige vurderinger.

Dine behov for omsorg, hjelp og aktivitet skal beskrives i en individuell pasientplan.

Planlagte besøk av helsepersonell

Som beboer i omsorgsbolig er du å regne som hjemmeboende (du bor ikke i institusjon) og du vil motta besøk og tjenester av ansatte til avtalte tidspunkt på døgnet.

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 deg bedre. Ansatte vil, ut fra din helsetilstand, motivere og støtte deg til selv å utføre oppgaver og gjøremål i hverdagen så lenge som mulig. 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 vi sammen med deg finner ut at det er det du trenger.

Sammen legger vi en plan for hvordan vi skal bistå deg, og når vi skal gjøre en ny vurdering av behovet ditt for tjenester.

Tidspunkt for tjenestene

Vi må prioritere å hjelpe de pasientene som skal enten på dagsenter, legetimer eller liknende først på morgenen. Vi forsøker å imøtekomme dine ønsker om hjelp på konkrete dager og tider. Vi ønsker å være punktlig. Det kan imidlertid oppstå uforutsette hendelser som gjør at vi blir forsinket. Personalet i omsorgsboligen er tilstede hele døgnet. Vi har faste oppdrag, hvor vi kommer innom. Hvis du har akutt behov for hjelp utenom dine besøk, skal du bruke trygghetsalarmen.

Hvis du trenger å avlyse en avtale med oss

Dersom du ikke har behov for hjelpen som er avtalt eller at et tidspunkt for besøk må endre, er det viktig at du varsler oss, helst i god tid.

For renholdstjenester må du varsle senest innen kl 15:00 dagen før, for å unngå betalingsplikt for oppdraget.

Dersom vi ikke oppnår kontakt med deg som forventet

Dersom vi ikke oppnår kontakt med deg når vi kommer (ikke hjemme, åpner ikke døra), ringer vi for å undersøke om alt er bra med deg. Dersom vi har nøkkel, låser vi oss inn for å se om du er hjemme i leiligheten din. Dersom vi ikke får kontakt, vil vi ringe din nærmeste pårørende.

Velferdsteknologi og andre hjelpemidler som førstevalg

Kommunen bruker velferdsteknologi og tekniske hjelpemidler i tjenestene. Formålet er å gjøre deg mer selvstendig og mindre avhengig av hjelp fra ansatte i kommunen. Vi bruker blant annet:

- trygghetsalarm (koblet direkte opp til personale i omsorgsboligen)
- elektroniske medisindispensere
- sporingsteknologi (GPS)
- døralarm
- strømpepåtrekkere (strømpepåtrekkere er et hjelpemiddel som gjør det enklere for deg å ta på kompresjonsstrømper selv.

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.

Trygghetsalarm

Har du vedtak på trygghetsalarm, får du utlevert en alarm, når du flytter inn.

Alarmen betjenes av ansatte som er på boligen.

Alarmen har du som en trygghet. Den skal kun brukes i situasjoner hvor du har behov for akutt hjelp, for eksempel ved fall eller akutt sykdom, utenom de planlagte besøkene.

Mat og måltider

Du bestemmer din egen rytme med hensyn til måltider, men trenger du bistand til å lage mat, må det planlegges sammen med de ansatte og tidspunkt avtales. Hvis du har behov for det, får du hjelp til å sette fram frokost, lunsj, kveldsmat og varme opp middag i mikrobølgeovn/sette fram middag. Normalt vil dette bety oppvarming av ferdig tilberedt mat og påsmøring av tørrmat til de andre måltidene.

Produksjonskjøkkenet i Trondheim kommune kan levere middag etter bestilling hvis du ønsker det, se [Middag på døra](#).

God ernæring har stor betydning for funksjonsevne og livskvalitet. Nasjonale helsemyndigheter anbefaler at alle som mottar helsetjenester i hjemmet, veies når tjenesten starter, og regelmessig hver måned for å følge med på vektutvikling.

Når du flytter inn i omsorgsbolig, og ansatte skal følge opp helsen din, trenger vi å få vite hvilke ønsker og behov du har for måltidene og om du har spesielle behov ut fra religiøse eller medisinske årsaker vi skal ta hensyn til. Vi vil også vurdere ernæringsstatusen din jevnlig, ved å veie deg og vurdere matinntaket ditt. Det er derfor ønskelig at du har en personvekt tilgjengelig. Dette gjør vi for å kunne fange opp om du kan være i risiko for underernæring eller har andre ernæringsutfordringer. Dersom vi avdekker at du har helseutfordringer knyttet til ernæring, vil vi iverksette særlige tiltak i tett dialog med deg.

Matbestilling

Dersom du har vedtak på det, kan du få hjelp til å bestille matvarer og få dette brakt hjem. Dette ordnes gjennom en avtale med en butikk som kjører ut varer og sender faktura. Se mer informasjon på vår nettside [Middagslevering på døra](#). Dette er en betalingstjeneste.

Du kan selv bestille matlevering fra butikk. Se mer informasjon på [Infosenteret for seniorer](#) sin nettside, under nedtrekksmenyen "Ofte stilte spørsmål".

Du har også mulighet til, via helse- og velferdskontoret, å søke om bistand til å bestille matvarer fra butikk 1 gang ukentlig. Dette er en betalingstjeneste.

Tannbehandling

Du vil få bistand til daglig tannstell dersom det er faglig vurdert at du har behov for det.

Du har rett til gratis tannbehandling i den offentlige tannhelsetjenesten dersom du har hatt hjemmesykepleie sammenhengende i 3 måneder eller mer, eller det må forventes at hjemmesykepleien skal vare i minst 3 måneder. Hjemmesykepleie må ha hatt et omfang på minst én gang pr. uke over tre måneder eller mer. Samarbeidsrådet for tros- og livssynssamfunn Trondheim

Eksterne helsetjenester

Du benytter din egen fastlege, som kontaktes ved behov. Du betaler egenandel opp til frikortgrensen til fastlege, spesialisthelsetjeneste, fysioterapi eller annen type medisinsk oppfølging. Dette gjelder også hvis du må kjøpe medisiner og annet medisinsk utstyr på blå resept. Medisiner på hvit resept betaler du i sin helhet selv. I akutte situasjoner har vi nær samhandling med legevakten.

Eksistensiell omsorg

For å ivareta behov for eksistensiell omsorg er det mulig å kontakte en representant fra ønsket trossamfunn. Det finnes en oversikt over ulike trossamfunn på nettsiden til [SLT](#) (Samarbeidsrådet for tros- og livssynssamfunn Trondheim).

Hjelpemidler

Du har de samme rettighetene til hjelpemidler som da du bodde hjemme. Hvis du har hjelpemidler fra før, kan du ta disse med når du flytter til omsorgsboligen. Du vil få hjelp til å anskaffe nye hjelpemidler hvis behov. Se [Nav.no- hjelpemidler og tilrettelegging](#).

Frisør og fotpleie

Helse- og velferdssenteret skal ha avtale med frisør og fotterapeut.

Alternativt kan du oppsøke en annen frisør og/eller fotterapeut/fotpleier. Sykehjemmets ansatte kan ikke følge deg til tjenester du bestiller privat.

Lagring av informasjon i Kommunalt pasient- og brukerregister

For alle som søker om eller mottar kommunalt tildelte helse- og omsorgstjenester blir data sendt til Kommunalt pasient- og brukerregister (KPR). Du kan finne mer informasjon om dette på plakaten . [Dine data bidrar til bedre helse- og omsorgstjenester](#).

Aktiviteter og sosiale tilbud

Felles aktiviteter

Enheten "Aktivitetstilbud for hjemmeboende" legger, sammen med frivillige, til rette for ulike felles aktiviteter og arrangementer i omsorgsboliger med egnede arealer og personalbase. Du er velkommen til å delta på disse ut fra dine interesser, ønsker og livssituasjon.

Forhold knyttet til boligen

Leiekontrakt for kommunale andeler

Det inngås en husleiekontrakt mellom deg og kommunen når du flytter inn.

I kontrakten opplyses det om dine rettigheter og plikter i leieperioden.

Kontrakten er tidsbegrenset, og du må selv søke om forlengelse før den utløper. Det sendes ut brev fra Trondheim Eiendom 6 mnd før kontrakten utløper, men du kan også ringe Trondheim Eiendom for å få informasjon. Det er de som har oversikten over dette.

Dersom du ønsker å flytte ut, eller på annen måte ikke skal benytte omsorgsboligen, må du si opp leieforholdet. Se [Oppsigelse av kommunal bolig](#).

Renhold

Klarer du ikke å holde leiligheten ren, eller ikke har pårørende til å hjelpe deg, kan saksbehandler i helse- og velferdskontoret fatte vedtak om hjelp til renhold. Se [Renhold i hjemmet](#).

For å motta tjenesten, må du ha en tilgjengelig støvsuger, toalettbørste, kost og støvbrett og vaskemiddel for gulv/bad/wc. Kommunens renholdere utfører miljøvennlig renhold. Det betyr at de jobber for et kjemikaliefritt hjem, benytter tørrmopp, våtmopp og mikrofiberkluter på overflaten, støvsuger tekstiloverflater og benytter vann. Der det er nødvendig bruker de miljøvennlige kjemikalier.

Renholdstjenester blir utført av hjemmehjelpstjenesten på hverdager mellom kl 0745-1545. Renholdstjenester er betalingstjenester. Hjemmehjelpstjenesten kan kontaktes på telefon: 47607309

Du må betale egenandel for tjenesten. For oversikt over kostnader, se: [Priser helse og velferdstjenester](#).

Du står fritt til å skaffe rengjøring i privat regi hvis du ønsker det.

Brannforebygging

Bruk av levende lys og åpen ild er ikke anbefalt. For å forebygge brann, oppfordrer vi sterkt til å bruke batteridrevne lys. Enheten kan kreve at du gjør brannforebyggende tiltak. Dette vil være av hensyn til din egen sikkerhet og for alle beboerne i bygget.

Det skal være komfyrvakt i alle omsorgsboliger.

Røyking

Ansatte i helse- og omsorgstjenesten har krav på å arbeide i et røykfritt miljø. Hvis du røyker stilles det krav til at det luftes før planlagt besøk. Det er ikke tillatt å røyke når ansatte er til stede. Ved røyking kan det stilles krav til særskilte brannforebyggende tiltak. Dette vil være av hensyn til sikkerheten din og alle beboerne i bygget.

Dyrehold

Noen omsorgsboliger er organisert som borrettslag. Da er det borettslagets vedtekter/ husordensregler som styrer om det tillatt med dyrehold.

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 eller bistå med dyrehold.

Møblering

Boligen er umøblert, og du må selv møblere leiligheten når du flytter inn.

Omsorgsboligene er fysisk tilrettelagt og tilpasset for personer med funksjonssvikt.

Omsorgsboligene varierer i størrelse, utforming, husleiekostnader og beliggenhet.

Det er viktig at leiligheten møbleres slik at det er plass til både de som skal hjelpe deg og de hjelpemidlene du trenger. Det må være god framkommelighet i leiligheten. Snakk gjerne med personalet for rådgiving.

Økonomiske forhold

Betaling og bostøtte

Omsorgsboligen er ditt eget hjem. Du disponerer din egen økonomi, betaler husleie, strøm, faste utgifter og har egen husholdning. Bostøtte er en behovsprøvd statlig støtteordning for deg som har lav inntekt og høye boutgifter.

[Se informasjon om bostøtte på Husbanken sine nettsider.](#)

Forsikring

Hver enkelt beboer må tegne egen innboforsikring.

Vi gjør oppmerksom på at vanlig innboforsikring ikke erstatter tap eller skader på høreapparat.

Dersom du er medlem i Hørselshemmedes landsforbund, har de en forsikring som dekker bl.a. tap av høreapparat.

Briller må også forsikres særskilt.

Har du utfordringer med å håndtere privat økonomi?

Klarer du ikke selv å håndtere din økonomi og/eller BankID, eller har noen nære som kan hjelpe deg med dette, kan du søke om økonomisk verge. Det kan i mange tilfeller opprettes avtaler med leverandører som utsteder faktura. Se mer informasjon under temaoverskriften "Oppnevning av verge og opprettelse av fremtidsfullmakt".

Du bør ikke ha private bankkort liggende åpent fremme. Dette gjelder også kontanter. De ansatte har ikke anledning til å disponere kontanter eller bankkort på dine vegne.

Beboerkonto

For deg som har vedtak om bistand til å handle eller lignende, og du, ev. pårørende/verge og helse- og velferdssenteret sammen ikke finner annen løsning, kan helse- og velferdssenteret opprette en konto i Sparebank 1 SMN i ditt navn. Nærmeste pårørende, eventuelt verge, får opplysning om kontonummeret. Utgifter til f.eks. frisør, fotterapi (flere sender faktura), arrangementer og så videre kan belastes fra denne kontoen. (Dette forutsetter at frisøren/fotterapeuten er tilknyttet helse- og velferdssenteret). Enheten plikter å føre regnskap for den enkelte beboer, og å sende årsregnskap til deg eller nærmeste pårørende/verge.

Utfyllende informasjon til deg/dine pårørende

Vi ønsker en god dialog og samhandling med deg som pårørende. Vi har et felles ansvar for å finne gode løsninger på utfordringer.

Enkle gjøremål for pårørende

- Bidra til opprettholdelse av kontakt med familie og venner/nettverk.
- Bistå med praktiske gjøremål i bolig som ikke er vedtaksfestet, gjerne i samspill med venner og nettverk. Alternativt må man kjøpe tjenester eller få bistand fra frivillige.
- Bistå med nødvendige innkjøp. Enkelte butikkjeder tilbyr at kolonialvarer bestilles og leveres på døren.
- Følge til timeavtaler for eksempelvis fotpleie, frisør, fastlege, tannlege, øyelege og andre spesialister. Helsepersonell følger kun dersom det er medisinskfaglig behov for dette.
- Sjekk ut varigheten av husleiekontrakten på boligen, som er tidsbegrenset. Bidra til at det blir søkt om forlengelse av kontrakt før denne utløper. Ved utflytting må leieforholdet sies opp. Se punkt om "Leiekontrakt"
- Passe på at det er tegnet nødvendige forsikringer (innbo, høreapparat, briller).

Gode opplevelser

Som pårørende/familie/venner kan det være godt å bidra til enkle aktiviteter og å gi beboeren gode opplevelser som f. eks, turer ut i frisk luft.

Det er mulig å kontakte [frivillige lag og organisasjoner](#) som kan bidra med enkle aktiviteter ut fra behov.

Noen helse- og velferdssentre har pårørendeforening som arrangerer sosiale tilstelninger for beboere og pårørende. Vi setter pris på om du har anledning til å delta.

Vi har forståelse for at det vil være forskjeller i hvor mye pårørende kan bidra. Derfor vil vi ta opp dette i samtalene underveis i oppholdet.

Ved utflytting eller dødsfall

Ved flytting eller ved dødsfall må leieforholdet sies opp, leiligheten tømmes, vaskes og nøkler leveres.

Dette gjelder også ved eventuelt flytting til sykehjem.

Beredskap

Vi lever i en stadig mer urolig verden – blant annet som følge av klimaendringer, krig og digitale trusler. Selv om det meste fungerer som det skal i Norge, må vi være forberedt på at ekstremvær, pandemier, ulykker, sabotasje og i verste fall krigshandlinger kan ramme oss.

Som beboer i omsorgsbolig har du et selvstendig ansvar for egenberedskap, som handler om å være forberedt på slike situasjoner.

Norske myndigheter anbefaler at flest mulig er forberedt på **å klare seg selv i en uke**. Det er fordi kommuner og nødetater må prioritere de som ikke klarer seg uten hjelp i en krise.

Aktuelle tiltak for egenberedskap:

- Rent drikkevann lagret på kanner eller flasker.
- Mat som tåler lagring i romtemperatur.
- Varme klær, pledd og dyner.

- Lommelykter eller hodelykter som går på batterier, sveiv eller solceller, batterier og ladet batteribank.
- Legemidler og førstehjelpsutstyr.
- Hygieneartikler som våtservietter, håndsprit, dopapir og ev. utstyr ved inkontinens.
- Liste på papir med viktige telefonnummer som for eksempel nødnummer, legevakt, familie, venner og naboer.

Du vil kanskje trenge bistand fra pårørende/nettverk til å planlegge og sikre dette. Mye kan samles i en enkel kasse merket beredskap, og vil bidra til å forenkle situasjonen for både deg og ansatte dersom det skulle oppstå en hendelse.

Du kan lese mer på [DSB sine nettsider om egenberedskap](#).

Vi anbefaler også nettsiden [Egenberedskap ved funksjonsnedsettelse](#).

Brukerråd

Hvert helse- og velferdssenter skal ha et brukerråd. Brukerrådet er kommunens formelle organ for brukermedvirkning, og er et rådgivende organ for enhetsleder.

Å delta i brukerrådet er en fin mulighet til å påvirke hverdagen og tjenestetilbudet.

For mer informasjon se [Brukerråd i Trondheim kommune](#).

Ta gjerne kontakt med enhetsleder eller avdelingsleder for nærmere informasjon om pårørendeforening og brukerråd.

Ombud for helse, omsorg og oppvekst

I Trondheim kommune har vi Ombud for helse, omsorg og oppvekst. De som jobber der skal bidra til å ivareta rettighetene til innbyggerne på disse områdene. Ombudet har taushetsplikt og er gratis å bruke. Dersom du har behov for bistand, for eksempel i dialogen med helse- og velferdssenteret, kan du ta kontakt med dem. De kan også hjelpe deg med å skrive en klage til Statsforvalteren hvis du ønsker det. Du kan lese mer om ombudsordningen og hvordan du kan komme i kontakt med dem på Trondheim kommunes nettsider; [Ombud for helse, omsorg og oppvekst - Trondheim kommune](#).

Klageadgang og bistand i klagesaker

Dersom du opplever kritikkverdige forhold som du ønsker å klage på, ønsker vi å få vite om dette. Det gir oss mulighet til å prøve å finne en løsning sammen med deg/din nærmeste pårørende. For pårørende som ønsker dialog om forhold eller klage, ber vi om at det avtales tidspunkt for samtale. Slike møter må legges til dagtid på hverdager (fysisk møte, per telefon eller digitalt). På kveld og helg må ansatte konsentrere seg om pasientrettet arbeid.

Dersom du ikke opplever å nå fram gjennom dialog og ønsker å rette en klage, kan du finne informasjon på [Trondheim kommunes nettside om Klage](#) på tjenester.

Du kan be om hjelp til klagen. Ta kontakt med avdelingsleder eller enhetsleder.

Hvis du ikke opplever å nå frem gjennom dialog med enheten, kan du ta kontakt med [Ombud for helse, omsorg og oppvekst - Trondheim kommune](#). De kan blant annet være med deg i møter med enheten, og hjelpe deg med å skrive en klage.