



Overordnet serviceerklæring for helse- og omsorgstjenester i Gran kommune

Den overordnende serviceerklæringen ligger til grunn for alle helse- og omsorgstjenester. Formålet med dette dokumentet er å legge til rette for et godt samarbeid mellom bruker, pårørende og tjenesteyter.

Overordnet mål i helse og omsorg:

Sammen skal vi fokusere et selvstendig liv for alle ved å bygge opp under den enkelte sine egne ønsker, muligheter og ansvar for å mestre eget liv og dagliglivets utfordringer.

Visjon:

Sammen om god omsorg

Verdier:

Trygghet – Respekt - Kvalitet

Vår målsetting:

- Alle som henvender seg til helse- og omsorgstjenesten skal få en god og vennlig mottakelse, og skal oppleve at våre ansatte forsøker å finne gode løsninger i samarbeid med de(n) det gjelder.
- Alle skal få svar på sine henvendelser innen tre virkedager

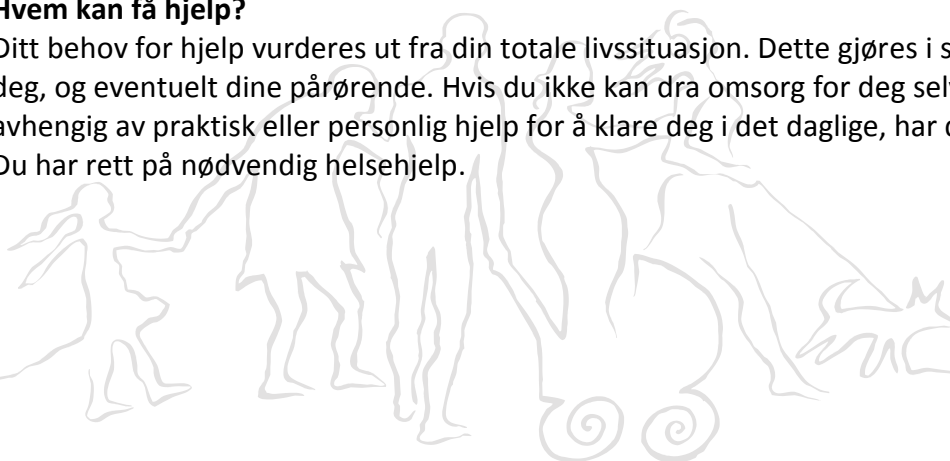
Vi kan hjelpe deg med:

- Informasjon om aktuelle tilbud som finnes, både i kommunal og frivillig regi
- Hjelp til å kontakte andre instanser, for eksempel lege, NAV m.m
- Bistand og hjelp som tar utgangspunkt i dine ønsker og behov, hva du selv kan klare, eventuelt med bistand fra pårørende, og hvilke muligheter og tilbud som kan være aktuell for deg. Tjenestene tildeles etter individuell vurdering, og skal samtidig sikre likebehandling og rettferdig behandling.

De kommunale tjenester fremkommer ved tjenestebeskrivelser for de ulike tjenestene. Nivået på tjenesten settes ut i fra behovet den enkelte har og det nivået som er godkjent av kommunestyret. Tjenestebeskrivelse og tjenestenivå er tilgjengelig på Gran kommune sine hjemmesider.

Hvem kan få hjelp?

Ditt behov for hjelp vurderes ut fra din totale livssituasjon. Dette gjøres i samarbeid med deg, og eventuelt dine pårørende. Hvis du ikke kan dra omsorg for deg selv, eller er helt avhengig av praktisk eller personlig hjelp for å klare deg i det daglige, har du rett på hjelp. Du har rett på nødvendig helsehjelp.



Hvordan får du hjelp fra oss?

Hvis du trenger hjelp fra helse- omsorgstjenesten kontakter du Tildelingsenheten.

Tildelingsenheten treffer du på Rådhuset, på telefon 61 33 84 00.

Søknadsskjema (også elektronisk) ligger på Gran kommunes hjemmeside

www.gran.kommune.no.

Ved behov for nødvendig helsehjelp utenom Tildelingsenhetens åpningstider, tar du kontakt med hjemmetjenesten i ditt distrikt, eventuelt boligen du er tilknyttet.

Saksbehandling:

- Senest tre virkedager etter din henvendelse, vil tildelingsenheten ta kontakt med deg for å avklare ditt behov.
- Vi vil i kontakten med deg, og eventuelt dine pårørende, være opptatt av dine ønsker, fokusere på dine muligheter til mestring av eget liv, og dagliglivets gjøremål, innenfor trygge rammer. Vi vil også informere deg om aktuelle tilbud som finnes, både i kommunal og frivillig regi.
- Ved behov for kommunale tjenester, vil du så snart som mulig, og senest innen 2 uker etter søknad er mottatt, få skriftlig svar på din søknad.
- I alle vedtak vil det fremgå innholdet i hjelpen du får, begrunnelse for hjelpen, målsettingen med hjelpen, hvor mye du eventuelt må betale for hjelpen, klageadgang, retten til innsyn m.m.

Hva kan du forvente av oss?

- At tjenesten legges opp sammen med deg, og eventuelt dine pårørende
- At våre tjenester kan bidra til at du selv kan utføre de oppgaver du kan klare
- At våre tjenester er av god faglig kvalitet
- At våre tjenester bidrar til at du opplever trygghet
- At du og dine pårørende opplever å bli behandlet med respekt
- At du får hjelp til avtalt tid
- At du får beskjed i god tid hvis vi må gjøre forandringer i de tjenester du får
- At vi har taushetsplikt
- At eventuelle problem løses i fellesskap
- At de ansatte ikke røyker i arbeidstøy, eller rett i forkant av at de yter hjelp
- At "Verdighetsgarantien" følges

Hva forventer vi av deg når du bor i eget hjem?

- At du er til stede når vi kommer, eller gir beskjed dersom du ikke er hjemme
- At du har nødvendige hjelpemidler, som for eksempel støvsuger og utstyr for rengjøring
- At du tillater tilpasning av hjelpemidler i boligen din
- At du sørger for at det er lett adkomst til boligen din
- At du selv, eventuelt sammen med pårørende, utfører funksjoner du selv kan klare
- At du tar hensyn til våre ansatte, dersom du røyker, lufter godt før vi kommer
- At du holder eventuell hund i bånd eller skjermet for ansatte

Hva forventer vi av deg når du bor i institusjon?

- At du utfører de funksjoner du selv kan klare
- At du tar hensyn til de andre som bor i institusjon

Hva forventer vi av deg som pårørende?

- At du bidrar med nødvendig informasjon
- At du, sammen med kommunens ansatte bidrar, og deltar, for å gi et best mulig tilbud, slik at tjenestemottaker kan bo hjemme lengst mulig i et forsvarlig miljø
- At du bistår dine nærmeste i daglige gjøremål som ikke krever helsefaglig oppfølging, som for eksempel handling av mat, følge til lege osv.
- At du, sammen med kommunens ansatte, bidrar til at "Forskrift om en verdig eldreomsorg" (Verdighetsgarantien) følges, så langt det er mulig. I dette samspillet er pårørende en meget viktig ressurs.

Forskrift om en verdig eldreomsorg "Verdighetsgarantien"**§ 1 Formål og virkeområde**

Forskriften har som formål å sikre at eldreomsorgen tilrettelegges på en slik måte at dette bidrar til en verdig, trygg og meningsfull alderdom.

§ 2 Tjenestens verdigrunnlag

De kommunale pleie- og omsorgstjenestene skal legge til rette for en eldreomsorg som sikrer den enkelte tjenestemottaker et verdig, og så langt mulig, meningsfylt liv i samsvar med sine individuelle behov.

§ 3 Tjenestens innhold

Tjenestetilbudet skal innrettes i respekt for den enkeltes selvbestemmelsesrett, egenverd og livsførsel, og sikre at medisinske behov blir ivaretatt.