



Oslo kommune
Bydel Nordstrand

SERVICEERKLÆRING FOR ENHET FOR BO- OG DAGTILBUD

PRAKTISKE OPPLYSNINGER:

Bydel Nordstrand

Enhet for bo- og dagtilbud

Enhetsleder

Tlf.: 02180 eller direkte 23 49 55 64

E-post: postmottak@bns.oslo.kommune.no

Hvordan søke tjenester i enhet for bo- og dagtilbud

Søknadspapirer til bolig og dagsenter fåes ved henvendelse til Bydel Nordstrands Servicetorg. Besøksadresse i Ekebergveien 243 tlf. 23 49 50 49.

Ved søknad om bolig skal søknaden rettes til Boligkontoret.

Ved søknad om dagsenterplass skal søknaden rettes til Enhet for Bestiller.

I begge tilfeller kan ferdig utfylt søknaden leveres til Servicetorget eller sendes til bydel Nordstrand, P.B. 98, Nordstrand, 1112 oslo



14.06.2011 1.00

Formålet med serviceerklæringer:

Serviceerklæringer i Bydel Nordstrand skal bidra til å avklare forventninger mellom deg som tjenestemottaker og bydelen som tjenesteyter. Erklæringen skal gi realistisk informasjon om hva vi kan tilby.

Denne serviceerklæringen gjelder for Boliger for utviklingshemmede og Marmorberget dag- og aktivitetssenter.

Hva du kan forvente av oss:

- Vi bidrar til trygghet og omsorg i din egen bolig
- Du får oppnevnt en fast kontaktperson
- Vi gir deg tilpasset bistand i samsvar med ditt vedtak: som f. eks. bo-oppfølgning, personlig hygiene, daglige gjøremål og medisinsk oppfølging.
- Din selvbestemmelsesrett ivaretas
- Hjelpen utformes og gjennomføres sammen med deg
- Du får tilbud om individuell plan
- Vi gir deg råd og veiledning
- Vi gir deg beskjed hvis avtaler endres

Hva du kan forvente av oss på dagsenteret

- Vi har et variert tilbud tilpasset hver enkelt, f.eks. servicegruppe, kjøkken-, hobby- og formingsaktiviteter
- Vi utfører lettere arbeid/oppgaver i bydelens uteområder og nærmiljø
- Vi tilbyr deg hjelp og veiledning slik at du opplever mestring i oppgavene
- Vi tilrettelegger sosial trening og samvær med andre på dagsenteret.

Hva vi forventer av deg:

- Du utfører oppgaver du selv kan mestre
- Du er villig til å samarbeide med oss slik at vi kan gi deg nødvendig hjelp
- Du er hjemme på den tiden som er avtalt
- Du gir oss beskjed dersom du må endre inngått avtale
- Du gir beskjed når du reiser bort eller av andre grunner ikke trenger hjelp
- Du har forståelse for at ditt hjem er vår arbeidsplass
- Du forholder deg til vanlige husregler.

Viktig å være oppmerksom på at

- Vi viser hverandre gjensidig respekt uavhengig av etnisk bakgrunn, livssyn og kjønn
- Ansatte ikke kan motta gaver eller pengebeløp
- Ansatte har taushetsplikt
- Vi snakker sammen på en respektfull og høflig måte

Forbedring av bydelens service

Dersom du mener at vi ikke yter den servicen vi beskriver i erklæringen, vil vi gjerne høre fra deg. Vi arbeider kontinuerlig for å bedre bydelens service. Ta skriftlig kontakt med tjenestestedsleder, enhetsleder eller bydelsdirektøren i bydelsadministrasjonen.

Da vil vi

- Gjennomgå våre rutiner
- Gi deg tilbakemelding

Lovgrunnlag

Lov om sosiale tjenester

Lov om helsetjenesten i kommunene

Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker

Lov om helsepersonell

Lov om pasientrettigheter

Etiske regler i Oslo Kommune

Forskrift om individuell plan

Forskrift om legemiddelhåndtering

Klageadgang på utførelsen av tjenesten.

Klagen sendes til: Bydel Nordstrand, Postboks 98 Nordstrand, 1112 Oslo