



Oslo kommune
Bydel Nordstrand

SERVICEERKLÆRING
FOR
HJEMMETJENESTER
HJEMMESYKEPLEIE

Praktiske opplysninger

Bydel Nordstrand

Enhet for hjemmetjenester – hjemmesykepleie/praktisk bistand

Adresse: Cecilie Thoresens vei 11 B

Telefon: 02180

Faks: 23 49 51 51

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

Enhet for bestiller

Postadresse: Postboks 98, Nordstrand,
1112 Oslo

Telefon: 02180

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



11.05.2011 1.00

Formålet med serviceerklæringer:

Serviceerklæringer i Bydel Nordstrand skal bidra til å avklare forventninger mellom deg og tjenestene og gi realistisk informasjon om hva vi kan tilby.

Denne serviceerklæringen gjelder for:

Enhet for hjemmetjenester – hjemmesykepleie

Om hjemmesykepleie

Hjemmesykepleie er en behovsprøvd helsetjeneste. Tjenesten er gratis.

Alle som bor eller midlertidig oppholder seg i Bydel Nordstrand kan søke om tjenesten ved henvendelse til Bestilleravdelingen.

Hjemmesykepleien tilbyr pleie og omsorg ved sykdomstilstander og funksjonssvikt.

Hva du kan forvente av oss

- At vi gir et samordnet pleie- og omsorgs -tilbud som gir deg trygghet og ivaretar din medvirkning, livskvalitet og rettssikkerhet
- At vi yter tjeneste ut fra vedtak du har fått
- At vi bidrar til at du får tilbud om hjelp på riktig omsorgsnivå
- At vi bidrar til hjelp til selvhjelp slik at du kan bli boende hjemme
- At vi gir opplæring og veiledning
- At vi tilrettelegger for hjelpemidler slik at du kan være mest mulig selvhjulpen
- At vi gir deg beskjed senest samme dag dersom vi må endre inngåtte avtaler
- At vi sørger for at du får faste kontaktpersoner
- At vi gir deg tilbud om individuell plan hvis du har omfattende og langvarig pleiebehov fra flere tjenester. Planen avklarer ansvar og oppgaver mellom deg, hjelpetjenestene og evt. pårørende
- At vi tilbyr tjenester hele døgnet etter behov
- At vi iverksetter nødvendige tiltak hvis det oppstår en akutt situasjon.

- At vi er behjelpelige slik at du får kontakt med lege, tannlege og andre helse- og sosiale tjenester.
- At vi viser identitets - tjenestekort.
- Det gjøres avtale om når hjelpen skal gis.
- Du vil få hjelp innen en tidsramme på en time før eller etter angitt tidspunkt

Hva vi forventer av deg

- At du bidrar til et godt samarbeid
- At du gir oss beskjed dersom du må endre inngåtte avtaler
- At du gir beskjed dersom dine behov endres.
- At du sørger for trygge arbeidsforhold, for eksempel holde husdyr i bånd under besøket.
- At du viser hensyn og ikke røyker når vi er tilstede.
- At du er villig til å motta og benytte nødvendig hjelpemidler slik at vi får utført tjenesten

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

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. Dine tilbakemeldinger gjør at vi forbedrer oss. Ta kontakt med enhetsleder for hjemmetjenester.

Da vil vi

- Gjennomgå våre rutiner
- Gi deg tilbakemelding

Lovgrunnlag

Lov om helsetjenesten i kommunene.

Klageadgang på utførelsen av tjenesten.

Klagen sendes til bydelsadministrasjonen,
Bydel Nordstrand, Ekebergveien 243, 1166 Oslo

Tilsynsutvalg

Tilsynsutvalget er politisk oppnevnt. Bruker, pårørende eller hjelpeverge kan selv ta kontakt for å melde fra om kritikkverdige forhold.