



Oslo kommune
Bydel Nordstrand

SERVICEERKLÆRING
FOR
ENHET FOR HJEMMETJENESTER
PRAKTISK BISTAND

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.

Om praktisk bistand

Praktisk bistand gir deg hjelp med eller opplæring til rengjøring, handling, ernæring, hjelp til egenomsorg og personlig stell.

Søknad om praktisk bistand rettes til Enhet for bestiller.

Bystyret fastsetter årlig satser for tjenesten.

Hva du kan forvente av oss

- At vi yter tjeneste ut fra vedtaket du har fått
- At vi gir deg omsorg og hjelp slik at du klarer dagliglivets gjøremål
- At vi bidrar med hjelp til selvhjelp slik at det er mulig for deg å bli boende hjemme
- At vi gir deg beskjed senest samme dag dersom vi må endre inngåtte avtaler
- At vi sørger for at du får tildelt faste kontaktpersoner
- At vi gir deg tilbud om individuell plan dersom du har omfattende og langvarige hjelpebehov fra flere tjenester. Planen avklarer ansvar og oppgaver mellom deg, hjelpetjenestene og evt. pårørende
- At vi viser identitets - tjenestekort
- At vi iverksetter nødvendige tiltak hvis det oppstår en akutt situasjon.

Hva vi forventer av deg

- At du gir beskjed dersom du må endre inngåtte avtaler ved ferie, høytider, innleggelse i sykehus m.v.
- At du gir beskjed dersom dine behov endres.
- At du sørger for nødvendig utstyr, som for eksempel rengjøringsutstyr, slik at vi får utført de avtalte oppgavene.
- 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 har forståelse for at det i perioder vil settes inn vikarer.

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 praktisk bistand eller bydelsdirektøren i bydelsadministrasjonen.

Da vil vi

- Gjennomgå våre rutiner
- Gi deg tilbakemelding

Lovgrunnlag

Lov om sosiale tjenester

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.