



RINGERIKE
KOMMUNE



Serviceerklæring for helse- og omsorgstjenester

Formål

Denne serviceerklæringen ligger til grunn for alle helse- og omsorgstjenester i kommunen. Formålet med dokumentet er å legge til rette for et godt samarbeid mellom bruker, pårørende og tjenesteyter, samt skape realistiske forventninger til våre tjenester.

Overordnede målsettinger for helse og omsorg

Kommunen tildeler tjenester ut fra en helhetlig tenkning hvor forebygging, tidlig innsats og ressurser hos bruker vektlegges. Vi ønsker å bidra til at kommunens innbyggere i størst mulig grad blir selvhjulpne og kan bo hjemme lengst mulig. Ressurskartlegging, brukermedvirkning og hverdagsrehabilitering er fokusområder.

Hva kan du forvente av oss?

- At vi møter deg med høflighet og respekt.
- At vi forsøker å finne gode løsninger i samarbeid med deg.
- At vi legger vekt på dine ønsker og synspunkter.
- At vi overholder taushetsplikt.
- At alle ansatte kan identifisere seg via kommunens ID-kort.

Hvem kan få hjelp?

- Dersom du ikke kan dra nødvendig omsorg for deg selv, eller er helt avhengig av praktisk eller personlig hjelp for å klare deg i det daglige, har du rett til hjelp.
- Vi kartlegger dine ressurser for å avklare hva du kan klare selv. Behov for hjelp avgjøres ut fra en helhetsvurdering av din helsetilstand og livssituasjon for øvrig.
- Bistand du mottar fra pårørende eller andre vil inngå i avklaringen av ditt behov for hjelp.

Hvilken hjelp kan du tilbys?

- Vi kan tilby mange former for hjelp, blant annet praktisk og personlig bistand i hjemmet, opplæring i ulike praktiske og personlige gjøremål, hjemmesykepleie, hverdagsrehabilitering, matombrining, omsorgslønn, støttekontakt, omsorgsbolig med og uten bemanning, avlastning og institusjonsplasser m.v. Hvilket tilbud som er det riktige avgjøres i samråd med deg.
- Vi prøver som hovedregel ut mindre inngripende tjenester først, og bygger på ressursene hos deg.
- Nærmere informasjon om de ulike tjenestene finner du i **“Veileder for tildelingspraksis”**. Denne får du ved henvendelse til Tildelingskontoret, på telefon **32 11 76 35**.

Hvordan får du hjelp fra oss?

- Hvis du trenger hjelp, kan du søke om de fleste av våre tjenester via søknadsskjema som du finner elektronisk på www.ringerike.kommune.no, eller kontakt servicetorget på telefon **32 11 74 00**.
- Har du behov for veiledning om tjenestetilbudet, eller hjelp til å fylle ut søknaden, kontakt Tildelingskontoret på telefon **32 11 76 35**.

Hva forventer vi av deg?

- At du deltar i planlegging av din helse- og omsorgstjenester.
- At du selv, eventuelt sammen med pårørende, utfører de funksjoner du selv kan klare.
- At du tar hensyn til våre ansattes behov for et godt arbeidsmiljø, herunder at du lufter godt før vi kommer dersom du røyker og at du ikke røyker mens vi er hos deg.

Tilbakemeldinger

- Vi er opptatt av å yte gode tjenester og drive kontinuerlig forbedring av kvaliteten i tjenestene. Ønsker du å gi en tilbakemelding, oppfordrer vi deg til å benytte kommunens tilbakemeldingsskjema på vår internettside www.ringerike.kommune.no, eller via servicetorget
- Daglige tilbakemeldinger om samhandling kan gjerne gjøres direkte til den tjenesteyteren du har kontakt med.



RINGERIKE

nærmest det meste

ringerike.kommune.no