

# Tjenestebeskrivelser

Helse og omsorgstjenester i Tromsø kommune



# INNHOOLD

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| INNLEDNING .....                                  | 6  |
| Målet er mestring .....                           | 6  |
| Dine rettigheter .....                            | 6  |
| Forventninger til deg .....                       | 7  |
| Dette kan du forvente av oss .....                | 7  |
| Ta gjerne kontakt med oss.....                    | 8  |
| SLIK SØKER DU TJENESTER .....                     | 8  |
| Trenger du råd og veiledning? .....               | 8  |
| Skal du søke på helse- og omsorgstjenester? ..... | 8  |
| Saksbehandling .....                              | 8  |
| Evaluerer av dine tjenester.....                  | 9  |
| Vil du se saksdokumentene dine?.....              | 9  |
| Vil du klage på vedtaket? .....                   | 9  |
| Vil du klage på tjenestetilbudet? .....           | 9  |
| HABILITERING OG REHABILITERING .....              | 10 |
| Mål med tjenesten .....                           | 10 |
| Hvem kan få habilitering og rehabilitering .....  | 10 |
| Hva inneholder tjenesten .....                    | 10 |
| Hva vi forventer av deg .....                     | 10 |
| Hva du kan forvente av oss.....                   | 10 |
| FYSIOTERAPI .....                                 | 10 |
| Mål med tjenesten .....                           | 10 |
| Hvem kan få fysioterapi .....                     | 11 |
| Hva inneholder tjenesten .....                    | 11 |
| Hva vi forventer av deg .....                     | 11 |
| Hva du kan forvente av oss.....                   | 11 |
| Hva koster tjenesten? .....                       | 11 |
| ERGOTERAPI .....                                  | 12 |
| Mål med tjenesten .....                           | 12 |
| Hvem kan få ergoterapi.....                       | 12 |
| Hva inneholder tjenesten .....                    | 12 |



|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Hva vi forventer av deg .....                                            | 12        |
| Hva du kan forvente av oss.....                                          | 12        |
| <b>INDIVIDUELL PLAN (IP) OG KOORDINATOR .....</b>                        | <b>13</b> |
| Mål med tjenesten .....                                                  | 13        |
| Hvem kan få IP og koordinator.....                                       | 13        |
| Individuell plan .....                                                   | 13        |
| Koordinator .....                                                        | 13        |
| Trenger du råd eller veiledning? .....                                   | 13        |
| Hva vi forventer av deg .....                                            | 13        |
| Hva du kan forvente av oss.....                                          | 14        |
| <b>VELFERDSTEKNOLOGI INKLUDERT TRYGGHETSALARM.....</b>                   | <b>14</b> |
| Mål med tjenesten .....                                                  | 14        |
| Hvem kan få velferdsteknologi og trygghetsalarm .....                    | 14        |
| Hva inneholder tjenesten .....                                           | 14        |
| Hva vi forventer av deg .....                                            | 14        |
| Hva du kan forvente av oss.....                                          | 15        |
| Hva koster tjenesten .....                                               | 15        |
| <b>DAGTILBUD FOR PERSONER MED FUNKSJONSNEDESETTELSE (UNDER 67 ÅR) 15</b> |           |
| Mål med tjenesten .....                                                  | 15        |
| Hvem kan få dagtilbud .....                                              | 15        |
| Hva inneholder tjenesten .....                                           | 15        |
| Hva vi forventer av deg .....                                            | 15        |
| Hva du kan forvente av oss.....                                          | 15        |
| Hva koster tjenesten .....                                               | 16        |
| <b>DAGSENTER FOR ELDRE.....</b>                                          | <b>16</b> |
| Mål med tjenesten .....                                                  | 16        |
| Hvem kan få dagsenterplass.....                                          | 16        |
| Hva inneholder tjenesten .....                                           | 16        |
| Hva vi forventer av deg .....                                            | 16        |
| Hva du kan forvente av oss:.....                                         | 16        |
| Hva koster tjenesten: .....                                              | 16        |



|                                                                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>STØTTEKONTAKT .....</b>                                                                                                             | <b>17</b> |
| Mål med tjenesten .....                                                                                                                | 17        |
| Hvem kan få støttekontakt .....                                                                                                        | 17        |
| Hva inneholder tjenesten .....                                                                                                         | 17        |
| Hva vi forventer av deg .....                                                                                                          | 17        |
| Hva du kan forvente av oss.....                                                                                                        | 17        |
| Hva koster tjenesten .....                                                                                                             | 17        |
| <b>PERSONLIG ASSISTANSE I FORM AV PRAKTISK BISTAND OG OPPLÆRING</b><br><b>(inkludert Brukerstyrt Personlig assistanse (BPA)) .....</b> | <b>17</b> |
| Mål med tjenesten .....                                                                                                                | 17        |
| Hvem kan få praktisk bistand .....                                                                                                     | 18        |
| Hvem kan få praktisk bistand organisert som brukerstyrt personlig assistanse (BPA).....                                                | 18        |
| Hva inneholder tjenesten .....                                                                                                         | 18        |
| Tjenestestandard .....                                                                                                                 | 18        |
| Hva vi forventer av deg .....                                                                                                          | 19        |
| Hva du kan forvente av oss.....                                                                                                        | 19        |
| Hva koster tjenesten .....                                                                                                             | 19        |
| <b>HELSETJENESTER I HJEMMET .....</b>                                                                                                  | <b>19</b> |
| Mål med tjenesten .....                                                                                                                | 19        |
| Hvem kan få helsetjenester i hjemmet .....                                                                                             | 19        |
| Hva inneholder tjenesten .....                                                                                                         | 19        |
| Hva vi forventer av deg .....                                                                                                          | 19        |
| Hva du kan forvente av oss.....                                                                                                        | 20        |
| <b>OMSORGSBOLIG .....</b>                                                                                                              | <b>20</b> |
| Mål med tjenesten .....                                                                                                                | 20        |
| Hva er en omsorgsbolig .....                                                                                                           | 20        |
| Hva vi forventer av deg .....                                                                                                          | 20        |
| Hva kan du forvente av oss.....                                                                                                        | 20        |
| Hva koster omsorgsboligen.....                                                                                                         | 21        |
| <b>KORTTIDSOPPHOLD I INSTITUSJON.....</b>                                                                                              | <b>21</b> |
| Mål med tjenesten .....                                                                                                                | 21        |
| Hvem kan få korttidsopphold.....                                                                                                       | 21        |



|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| Hva inneholder tjenesten .....               | 21        |
| Hva vi forventer av deg .....                | 21        |
| Hva du kan forvente av oss.....              | 21        |
| Hva koster tjenesten .....                   | 22        |
| <b>LANGTIDSOPPHOLD I INSTITUSJON.....</b>    | <b>22</b> |
| Mål med tjenesten .....                      | 22        |
| Hvem kan få Langtidsopphold.....             | 22        |
| Hva inneholder tjenesten .....               | 22        |
| Hva vi forventer av deg .....                | 22        |
| Hva du kan forvente av oss.....              | 23        |
| Hva koster tjenesten .....                   | 23        |
| <b>BARNEBOLIG .....</b>                      | <b>23</b> |
| Mål med barnebolig .....                     | 23        |
| Hvem kan få barnebolig .....                 | 23        |
| Hva inneholder tjenesten .....               | 23        |
| Hva vi forventer av foreldre/foresatte ..... | 23        |
| Hva kan dere forvente av oss .....           | 23        |
| Hva koster tjenesten? .....                  | 24        |
| <b>PÅRØRENDESTØTTE.....</b>                  | <b>24</b> |
| Mål med tjenesten .....                      | 24        |
| Hvem kan få pårørendestøtte .....            | 24        |
| Hva er særlig tyngende omsorgsarbeid.....    | 24        |
| Hva inneholder pårørendestøtte .....         | 25        |
| Opplæring og veiledning .....                | 25        |
| Avlastning.....                              | 25        |
| Omsorgsstønad.....                           | 25        |
| Hva vi forventer av deg .....                | 26        |
| Hva du kan forvente av oss.....              | 26        |
| Hva koster pårørendestøtte .....             | 26        |
| Barn som pårørende .....                     | 26        |
| <b>LOVVERK.....</b>                          | <b>27</b> |



## INNLEDNING

Her finner du en beskrivelse av helse – og omsorgstjenester du kan søke om. Tromsø kommune har også flere lavterskeltilbud som du kan kontakte, se nærmere informasjon på våre nettsider, eller ta kontakt. Tjenestebeskrivelsene retter seg mot deg som søker tjenester, pårørende, ansatte i kommunen, frivillig sektor og samarbeidspartnere.

### Målet er mestring

Det viktigste målet med våre tilbud er at du skal kunne mestre hverdagen din helt eller i størst mulig grad selvstendig. Vi ønsker å forebygge, behandle og tilrettelegge for mestring av sykdom, skade og nedsatt funksjonsevne. Alle skal få muligheten til å leve og bo selvstendig i eget hjem så lenge som mulig. Alle skal ha mulighet til å ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre.

Vi har som mål å sikre likeverdige, helhetlige, faglig forsvarlige og koordinerte tjenester. Koordinerte tjenester betyr at du selv og alle som gir deg tjenester jobber sammen mot samme mål. Tjenestene skal gis ut fra ditt behov og skal være uavhengig av kjønn, etnisk tilhørighet, kjønns – og seksualitetsmangfold, religion og diagnoser. Med helhetlige tjenester menes at vi vil bidra til at du får ivaretatt både fysiske, psykiske og sosiale behov. Helhetlig og likeverdige tjenester betyr ikke at alle skal få like tjenester og i likt omfang, men at tjenestene utformes i samarbeid med deg, og ut fra dine behov og ressurser.

For å dekke kommunens samfunnsansvar er det viktig at vi gjør gode prioriteringer også innen helse- og omsorg. For å sikre dette vil vi prioritere tilbud som gir størst nytte, som bruker ressurser på en god måte, og som avhjelper behov med den største alvorlighetsgraden. Sentralt for helse- og omsorgstjenesten i Tromsø kommune er at forebyggende og rehabiliterende tjenester skal leveres på et tidlig tidspunkt og i et slikt omfang at behovet for mer kompensierende tjenester reduseres.

Det er en rekke allment tilgjengelige tilbud, og tilbud fra frivillige organisasjoner som også kan dekke behov i hverdagen. I tillegg har Tromsø kommune flere lavterskeltilbud som kan være aktuelle. Disse mulighetene er også med i vurderingen når vi setter sammen et tjenestetilbud til deg.

### Dine rettigheter

Alle har rett til nødvendige helse- og omsorgstjenester fra kommunen. Tjenestene tildeles etter individuelle vurderinger og det er viktig for oss at du blir involvert i prosessen. Vi er derfor opptatt av å stille spørsmålene «Hva er viktig for deg?» «Hva mestrer du» og «Hvilke ressurser har du rundt deg?» Du har rett og plikt til å aktivt medvirke og ta beslutninger som angår deg. Hva som ansees som nødvendige helse- og omsorgstjenester for deg, vurderes individuelt ut fra hva som er faglig forsvarlig, og ut fra kommunens tilgjengelige tilbud og ressurser.

Vi skal alltid vurdere re-/habiliteringsbehov og re-/habiliteringspotensial før kompensierende tjenester. Det betyr at du skal få tilbud om rehabilitering, opplæring eller tilrettelegging istedenfor at vi gjør oppgavene for deg, såfremt det er mulig. Kartlegging av ditt hjelpebehov kan gjøres i et eller flere møter, noen ganger over lengre tid. Vi tilbyr hjelpemidler og velferdsteknologi som kan gi økt trygghet, aktivitet og mestring basert på dine behov. Det utvikles stadig nye løsninger for bruk av teknologi i helse- og omsorgstjenestene, og vi vil ta flere av disse i bruk framover.



Vi kan bare gi helsehjelp med ditt samtykke. Du kan trekke ditt samtykke tilbake. Dersom du trekker ditt samtykke skal den som yter helsehjelp gi nødvendig informasjon om betydningen av at helsehjelp ikke gis. Dersom noen andre skal samtykke på vegne av deg, må de levere signert fullmakt eller kopi av vergemål først.

Dersom du er under 16 år, skal både du og dine foreldre eller den som har foreldreansvaret informeres. Er du mellom 12–16 år, skal informasjon ikke gis til foreldre eller andre som har foreldreansvaret når du, av grunner som bør respekteres, ikke ønsker dette. I noen tilfeller kan det være rettsgrunnlag for å gi helsehjelp uten samtykke.

## Forventninger til deg

- Du deltar aktivt og gjør det du kan klare selv.
- Du gjør det du kan for å sikre at boligen din er tilrettelagt for framtiden
- Du gir beskjed dersom du ikke er hjemme ved forventet besøk.
- Du utlever nøkkel til boligen dersom du ikke kan åpne selv.
- Du viser hensyn og røyker ikke når tjenesteyter er til stede.
- Rusmidler skal ikke brukes når våre ansatte er hos deg
- Du har husdyr på eget rom under besøket.
- Du tillater tilpasninger og bruk av hjelpemidler i ditt hjem dersom det er nødvendig for å utføre tjenesten. For eksempel sykehusseng eller personløfter.
- Du møter hver tjenesteyter med respekt uansett kjønn, etnisk bakgrunn og religion.
- Du ser positivt på å ta i bruk velferdsteknologiske løsninger som eksempelvis medisin dispenser, digitalt tilsyn og trygghetsalarm.
- Hjemmet ditt er et trygt arbeidsmiljø for våre ansatte
- Du gir tilbakemelding/informasjon dersom du opplever kritikkverdige forhold
- Om vinteren er snø brøytet og det er strødd slik at tjenesten kommer fram til boligen din
- Det er ønskelig at tjenestene kan parkere forsvarlig og innen rimelig nærhet til din bolig
- Hvis du trenger tjenester hele døgnet og ønsker å motta dette i eget hjem, må boligen være tilrettelagt for det. Ansatte skal for eksempel ha tilgang på eget pauserom.

## Dette kan du forvente av oss

- Vi ønsker å legge til rette for at du skal kunne bo hjemme i trygge omgivelser så lenge som mulig.
- Du får et vedtak som beskriver ditt tjenestebehov dersom du trenger tjenester lengre enn 2 uker.
- Tjenestene dine endres i takt med endringer i ditt behov
- Vi viser legitimasjon som forteller hvem vi er og at vi er ansatt i Tromsø kommune.
- Vi overholder taushetsplikten.
- Vi vil alltid forsøke å komme til avtalt tidspunkt.
- Vi møter deg og dine ressurspersoner med respekt.
- Vi informerer deg muntlig og skriftlig dersom vi vurderer å endre eller avslutte tjenesten.
- Vi vurderer om du kan bruke velferdsteknologiske løsninger.



## Ta gjerne kontakt med oss

Koordinerende helse- og omsorgskontor (23 år +)

Tlf: 77 79 05 78

Ressurssenter for barne- og familieseksjonen (0-23år)

Tlf: 909 91 784

## SLIK SØKER DU TJENESTER

Her finner du informasjon om saksgang.

### Trenger du råd og veiledning?

Ta gjerne kontakt med koordinerende helse- og omsorgskontor (Søkere som er 23 år og eldre), eller ressurscenter for barn og familie (Søkere som er 0–23 år) for råd og veiledning rundt våre tjenestetilbud. Vi har også oversikt over mange tilbud utenfor kommunen. Både de som vil søke tjeneste, pårørende og samarbeidspartnere kan ta kontakt ved behov.

### Skal du søke på helse- og omsorgstjenester?

Du kan sende skriftlig søknad til koordinerende helse- og omsorgskontor. Søknadsskjema er tilgjengelig på våre nettsider og på servicetorget. Det er den som skal ha tjenesten som skal søke. Verge eller annen med skriftlig fullmakt kan også søke på vegne av deg. Det er ikke viktig at du kjenner til akkurat hvilke tjenestetilbud kommunen har. Du beskriver ditt behov godt i søknaden, og så vil vi forsøke å finne gode løsninger sammen med deg. Trenger du hjelp til å fylle ut søknaden, kan du få hjelp på koordinerende helse- og omsorgskontor, eller på ressurscenteret for barn og familie.

### Saksbehandling

Når du søker på en tjeneste, vil søknaden bli tildelt en saksbehandler. Du får svar på din søknad innen 4 uker. Tar vurderingen lengre tid, får du skriftlig melding om dette. Saksbehandler innhenter de opplysningene som er nødvendig. Dette kan for eksempel gjøres ved:

- kartleggingssamtale
- telefon/videokonsultasjon
- Legeerklæring/rapport fra spesialist
- opplysninger i din journal og i søknaden

All innhenting av informasjon krever samtykke fra deg.

Det er noen tjenester som ikke har krav om enkeltvedtak, som ergoterapi, fysioterapi, eller individuell plan. Selv om du ikke får vedtak på disse tjenestene, vil du likevel få en skriftlig informasjon om hva du får og eventuelle klagemuligheter.

For de fleste helse- og omsorgstjenestene, får du skriftlig vedtak. Et slikt enkeltvedtak har lovfestet krav til innhold. Det skal stå hvilke opplysninger vedtaket bygger på, og hva som er



konklusjonen (innvilgelse eller avslag). Vedtaket skal være begrunnet. Det betyr at det skal stå hvilke regler som er brukt, hvordan loven har blitt tolket og hva som har vært avgjørende for konklusjonen. Vedtaket skal også opplyse om klagerett og rett til innsyn.

Enkelte tjenester vil kunne ha venteliste. Hvis dette gjelder deg vil du få nærmere beskjed om det.

## Evaluering av dine tjenester

Når du har fått en helse- og omsorgstjeneste, er det viktig at tjenesten evalueres jevnlig, og særlig når det er endringer i din helsetilstand eller ditt funksjonsnivå. Dette skal sikre at tjenestetilbudet er godt tilpasset ditt behov. Hvis det er behov for nytt vedtak, må saksbehandler kontaktes. Dette kan gjøres muntlig eller via søknad. Saksbehandler kan også ta initiativ til evaluering. Hvis det foreslås endringer som du ikke er enig i, og som er til ugunst for deg, vil du ha rett til forhåndsvarsel. Varslet skal inneholde forslag til endring med begrunnelse, og du kan komme med innsigelser før beslutningen tas.

## Vil du se saksdokumentene dine?

Alle dokumenter vi har brukt for å vurdere søknaden din, er lagret i tråd med regler om personvern og taushetsplikt. Du har som hovedregel rett til innsyn i disse dokumentene. Ta kontakt med saksbehandler for å få innsyn.

## Vil du klage på vedtaket?

Hvis du har fått et vedtak du ikke er fornøyd med, kan du klage. Hovedregelen er at du må klage innen 3 eller 4 uker fra du mottar vedtaket, sjekk klagefristen i ditt vedtak. Dette gjelder også selv om du har fått et forhåndsvarsel og allerede har gitt innsigelse. En klage skal være skriftlig og signert av den det gjelder, og den skal vise til hvilket vedtak det klages på. Klagen sendes til koordinerende helse- og omsorgskontor. Alle klager behandles først der vedtaket er fattet. Hvis din klage ikke imøtekommes, sendes saken til videre klagebehandling. Du kan også be om å utsette iverksettelsen av vedtaket til klagen er behandlet. Det er forskjellige klageinstanser på forskjellige tjenester. Det skal alltid stå i vedtaket hvilken siste klageinstans som gjelder i din sak.

Dersom du trenger hjelp til å skrive en klage, kan du få veiledning av din saksbehandler. Pasient- og brukerombudet kan også gi råd og veiledning om dine rettigheter, og kan hjelpe deg å skrive klage dersom du trenger det.

## Vil du klage på tjenestetilbudet?

Da kan du klage direkte til leder av tjenesten. Du kan også klage direkte til Statsforvalteren (tidligere fylkesmannen). En slik klage kan for eksempel gjelde kvaliteten på helsehjelpen eller helsepersonells oppførsel. Også i slike tilfeller, kan du få råd og veiledning, og hjelp til å skrive klage fra pasient- og brukerombudet.



# HABILITERING OG REHABILITERING

## Mål med tjenesten

Bidra til at du kan trene opp og vedlikeholde ferdigheter og evne til mestring. Målet er å kunne leve et mest mulig selvstendig liv ut fra egne forutsetninger og ønsker.

## Hvem kan få habilitering og rehabilitering

- Både voksne og barn
- Personer som har, eller står i fare for å få begrensninger i sin fysiske, psykiske, kognitive eller sosiale funksjonsevne.
- Personer med akutt problemstilling og brått funksjonstap, eller kroniske lidelser
- Personer med behov for tverrfaglige tiltak

## Hva inneholder tjenesten

Habilitering og rehabilitering er målrettede samarbeidsprosesser på ulike arenaer mellom bruker, pårørende og tjenesteytere. Prosessene kjennetegnes ved koordinerte, sammenhengende og kunnskapsbaserte tiltak. For å oppnå dette, vil tilbudet ofte bestå av tjenester fra flere yrkesgrupper. Det kan for eksempel være ergoterapeut, fysioterapeut og skoleassistenter som gir et samlet rehabiliteringstilbud, «Mestring i hjemmet» (tverrfaglig målrettet rehabiliteringstilbud), eller et rehabiliteringsopphold på helsehuset.

## Hva vi forventer av deg

- Du bidrar med å sette mål for tilbudet
- Aktiv deltakelse fra deg og/eller din representant

## Hva du kan forvente av oss

- Vi svarer gjerne på dine spørsmål
- Tjenesten tar utgangspunkt i din livssituasjon og dine mål. Vi spør «Hva er viktig for deg?»
- Det blir utarbeidet en plan for prosessen
- Tiltakene som tilbys er kunnskapsbaserte

# FYSIOTERAPI

## Mål med tjenesten

Behandle og forebygge skader og sykdommer som gir smerter eller nedsatt funksjon i muskel- og skjelettsystemet.



## Hvem kan få fysioterapi

- Personer i alle aldre
- Personer som har, eller står i fare for å få funksjonsnedsettelse som påvirker de daglige gjøremål/aktiviteter.
- Personer som trenger oppfølging fra fysioterapeut, og ikke bare generell aktivisering
- Personer der det ikke er nok med allmenne treningstilbud

## Hva inneholder tjenesten

På bakgrunn av kartlegging, undersøkelse og vurdering bestemmer fysioterapeuten hvilke tiltak som er hensiktsmessig for deg ut fra dine mål. Eksempler kan være at du får behandling av kroniske og/eller smertefulle tilstander, at fysioterapeuten gir deg veiledning og råd om fysisk aktivitet eller at fysioterapeuten gir veiledning til din hjemmetjeneste. Fysioterapi kan både gis som forebyggende tiltak, som enkeltstående behandlingstiltak, eller inngå i habilitering og rehabilitering.

Fysioterapi i kommunen tilbys av både privatpraktiserende fysioterapeuter med kommunal driftsavtale og kommunalt tilsatte fysioterapeuter. Som hovedregel tilbyr privatpraktiserende fysioterapeuter behandling til personer som selv kan oppsøke fysioterapeut. Kommunalt ansatte tilbyr hovedsakelig fysioterapi til personer som må ha behandling hjemme, ved institusjoner, på helsestasjon og i barnehage/skole. Tilbud kan gis både individuelt og i gruppe.

## Hva vi forventer av deg

- Du bidrar med å sette mål for tilbudet
- Aktiv deltakelse fra deg og/eller din representant

## Hva du kan forvente av oss

- Vi svarer gjerne på dine spørsmål
- Oppfølging som er tilpasset dine behov, og er kunnskapsbasert
- Du får prioritet etter hvor avgjørende det er for din helse at du får tidlig hjelp.

## Hva koster tjenesten?

Når du går til kommunal fysioterapeut, eller privatpraktiserende fysioterapeut med kommunal driftsavtale, må du betale en egenandel. Denne egenandelen teller med i opptjeningen til frikort for egenandelstak 2. Fysioterapeuten oppgir gjeldende egenandeler og priser. Fysioterapi er gratis for de under 16 år.



# ERGOTERAPI

## Mål med tjenesten

Formålet med ergoterapi er personers deltakelse og inkludering i samfunnet. Ergoterapi skal muliggjøre hverdagslige og meningsfulle aktiviteter gjennom tiltak rettet mot personen selv eller omgivelsene.

## Hvem kan få ergoterapi

- Personer i alle aldre
- Personer som har, eller står i fare for å få funksjonsnedsettelse som påvirker de daglige gjøremål/aktiviteter.
- Personer som trenger tilrettelegging på grunn av sansetap
- Personer med behov for veiledning og tilrettelegging med tanke på energiøkonomisering
- Personer som trenger mer omfattende tilrettelegging av omgivelsene enn det som kan ordnes via korttidslån eller bestillingsordning.

## Hva inneholder tjenesten

Ergoterapeuter er eksperter på meningsfull aktivitet og deltakelse. Ergoterapeuter fremmer aktivitetsutførelse, tilrettelegger aktiviteter og utvikler inkluderende omgivelser for at flest mulig skal kunne oppleve deltakelse og tilhørighet. Ergoterapeuten fremmer deltakelse og inkludering ved å jobbe med personers aktivitetsutførelse, tilrettelegging av aktiviteter, og inkluderende omgivelser. Samspillet mellom person, aktivitet og omgivelser er sentralt. Noen eksempler på tiltak kan være trening i daglige aktiviteter, veiledning i tilpasset aktivitetsutførelse eller tilrettelegging av fysiske omgivelser. Ergoterapi kan være et enkeltstående tiltak, eller kan inngå i habilitering og rehabilitering.

Tilrettelegging av arbeidsplass ivaretas av bedriftshelsetjeneste. Du kan få hjelpemidler på kortvarig utlån direkte fra vårt hjelpemiddellager, tlf.: 400 07 201. Hjemmetjenesten kan også bestille enkle hjelpemidler ved behov.

## Hva vi forventer av deg

- Du bidrar med å sette mål for tilbudet
- Aktiv deltakelse fra deg og/eller din representant

## Hva du kan forvente av oss

- Vi svarer gjerne på dine spørsmål
- Oppfølgingen er tilpasset dine behov, og er kunnskapsbasert
- Du får prioritet etter hvor avgjørende det er for din helse at du får tidlig hjelp.



# INDIVIDUELL PLAN (IP) OG KOORDINATOR

## Mål med tjenesten

Individuell plan og koordinator er verktøy som skal bidra til koordinerte tjenester, god samhandling og brukermedvirkning.

## Hvem kan få IP og koordinator

Alle som har behov for langvarige og koordinerte helse- og omsorgstjenester har rett til få utpekt en koordinator og utarbeidet en individuell plan, dersom de selv ønsker det. Langvarig betyr at behovet antas å strekke seg over en viss tid, men uten at det behøver å være varig. Koordinerte tjenester betyr at behovet gjelder to eller flere helse- og omsorgstjenester.

## Individuell plan

- Er en overordnet plan med utgangspunkt i dine mål
- Beskriver hvem som har ansvar for å gjøre hva, og når det skal gjøres.
- Krever at du deltar aktivt selv, eventuelt med støtte fra dine pårørende.
- Inkluderer ikke bare kommunale helse- og omsorgstjenester, men også andre involverte. Det kan for eksempel være NAV, skole/barnehage eller flyktningetjeneste.

## Koordinator

- Er en av dine tjenesteytere
- Skal sørge for nødvendig oppfølging av deg
- Skal sikre samordning av ditt tjenestetilbud
- Har ansvar for framdrift i arbeidet med din individuelle plan
- Kan tilbys selv om du ikke ønsker individuell plan.

## Trenger du råd eller veiledning?

Ta gjerne kontakt med koordinerende enhet. Vi skal ha oversikt over kommunens tilbud til personer med behov for langvarige og koordinerte tjenester, og kjenner i tillegg til mange andre tilbud for målgruppen.

## Hva vi forventer av deg

- At du samtykker, slik at koordinator kan utveksle nødvendig informasjon til samarbeidende instanser.
- At du selv bidrar til din individuelle plan.
- At du tar kontakt når du har behov for bistand.



## Hva du kan forvente av oss

- Koordinator er tilgjengelig og videreformidler dine spørsmål og behov til rette instans.
- IP oppdateres ved behov og etter avtale med deg.

## VELFERDSTEKNOLOGI INKLUDERT TRYGGHETSALARM

### Mål med tjenesten

Tromsø kommune ønsker å legge til rette for at flere kan ta i bruk velferdsteknologi, slik at hver innbygger får større kontroll over eget liv og økt selvstendighet. Velferdsteknologien som tas i bruk skal bidra til å sikre opplevelse av trygghet og bidra til at innbyggerne i større grad mestrer det å bo hjemme. Tilbudet kan også utsette behov for praktisk hjelp, gi mer frihet i hverdagen og virke avlastende ovenfor pårørende.

### Hvem kan få velferdsteknologi og trygghetsalarm

- Personer som er avhengig av trygghetsalarm for å få kontakt med hjelpeapparatet på grunn av sin helsetilstand
- Personer som trenger trygghetssensorer eller digitale tilsyn for å forebygge skade og sikre rask varsling.
- Personer som bor i distrikt kan også få trygghetsalarm dersom de har 2 nabokontakter
- Personer som kan ivareta daglige aktiviteter selv, ved hjelp av velferdsteknologi

### Hva inneholder tjenesten

Velferdsteknologi kan defineres som teknologisk assistanse som skal understøtte og forsterke brukernes trygghet, sikkerhet, mobilitet, og å muliggjøre aktivitet. Velferdsteknologi er ikke en tjeneste i seg selv, men ses på som et tiltak innenfor det totale tilbudet som ytes.

Velferdsteknologi skal tas i bruk som en naturlig del av tjenestene for å sikre mest mulig egenmestring og bidra til en effektiv og god ressursutnyttelse. Eksempler på velferdsteknologi er trygghetsalarm (mobil eller i bolig), trygghetssensorer, digitalt tilsyn og medisineringsjeneste. Vi har et visningsrom for teknologi og smarte ting på Heracleum bo- og servicesenter, kontakt [velferdsteknologi@tromso.kommune.no](mailto:velferdsteknologi@tromso.kommune.no) for avtale om besøk. Ta eventuelt kontakt med koordinerende helse- og omsorgskontor eller ressurscenteret for barn og familie, hvis du ikke kan bruke e-post.

### Hva vi forventer av deg

- Du stiller deg positivt til å prøve velferdsteknologiske løsninger der det er aktuelt
- Du gir beskjed dersom det er problemer med teknologien, eller behovet har endret seg
- Ved behov for trygghetsalarm forutsettes at vi får montere nøkkelboks, og at du ordner ekstra husnøkkel til denne
- Ved akutt behov for hjelp, ring 113



## Hva du kan forvente av oss

- Vi svarer gjerne på dine spørsmål
- Du får god informasjon om velferdsteknologi som er relevant for deg
- Vi sørger for montering, service og oppkobling
- Du får opplæring i bruk av velferdsteknologien
- Når du bruker trygghetsalarm, skal utrykningstiden vanligvis ikke overstige 30 minutter. Noe lengre tid beregnes i distrikt

## Hva koster tjenesten

Det kan være egenandeler på noen typer velferdsteknologi. Det er for eksempel egenandel for trygghetsalarm som betales månedlig.

## DAGTILBUD FOR PERSONER MED FUNKSJONSNEDSETTELSE (UNDER 67 ÅR)

### Mål med tjenesten

Tilbudet kan bidra til en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre.

### Hvem kan få dagtilbud

- Personer med behov for spesielt tilrettelagt arbeid og/eller aktivitetstilbud
- Personer med behov for rehabilitering, opplæring, vedlikehold i dagliglivets ferdigheter

### Hva inneholder tjenesten

Vi tilbyr fysiske og sosiale aktiviteter ute og inne, individuelt og i gruppe. Du kan få oppfølging for å være i arbeid, eller arbeidslignende tiltak. Aktivitetstilbudene er lagt opp til stor grad av brukermedvirkning. Du kan også få kartlegging og rådgiving i forbindelse med framtidig studier/arbeid.

### Hva vi forventer av deg

- Egeninnsats og medvirkning for eget liv.
- Ved avlysning av tjenesten må du gi beskjed.

### Hva du kan forvente av oss

- Vi svarer gjerne på dine spørsmål
- Vi fremmer brukermedvirkning og har et forebyggende perspektiv



## Hva koster tjenesten

Kommunen krever egenbetaling for transport til og fra dagtilbud.

## DAGSENTER FOR ELDRE

### Mål med tjenesten

Tjenesten kan gi sosial kontakt og forebygge ensomhet. Den kan gi meningsfylt hverdag i fellesskap med andre og gi deg mulighet til å bo i egen bolig så lenge som mulig.

### Hvem kan få dagsenterplass

- Eldre som bor i egen bolig og har behov for sosial kontakt.
- Eldre som bor hjemme sammen med pårørende som har behov for avlastning.
- Eldre som har behov for bistand for å opprettholde fysisk og psykisk funksjon.

### Hva inneholder tjenesten

På dagsenteret kan du få delta i helsefremmende aktiviteter. F. eks: trim, fellesmåltider, uteaktivitet, samtale, musikk osv. Du får oppfølging av ernæring og bistand under måltider. Vi tilbyr transport til og fra dagsenter med personale til stede innenfor sentrumsnær sone. Grenser for dagsentertransport på Kvaløya er nordover til Skulsfjord og Trondjord, samt sørover til Straumsbukta skole, Kaldfjord og Ersfjord. Grenser på fastlandet er nordover til brua over Tønsvik-elva, samt sørover til Fagernes-krysset i Ramfjord.

### Hva vi forventer av deg

- Du melder fra til dagsenter hvis du ikke kommer.

### Hva du kan forvente av oss:

- Vi svarer gjerne på dine spørsmål
- Vi tilrettelegger for en meningsfull hverdag
- Vi tilpasser aktiviteter så du kan delta

### Hva koster tjenesten:

Kommunen krever egenbetaling for tjenesten, som inkluderer både transport og mat/drikke.



## STØTTEKONTAKT

### Mål med tjenesten

En støttekontakt skal hjelpe en annen person til å ha en aktiv og meningsfylt fritid.

### Hvem kan få støttekontakt

Alle som kan ha behov for hjelp til å ha en meningsfylt hverdag med sosialt samvær, for eksempel på grunn av:

- Sykdom
- Skade eller lidelse
- Sosiale problemer eller
- Nedsatt funksjonsnivå

### Hva inneholder tjenesten

En støttekontakt skal hjelpe en annen person til å ha en aktiv og meningsfylt fritid. Støttekontakten kan for eksempel komme på besøk hjemme, bli med på kafé, kino, idrettstilstelninger eller andre sosiale aktiviteter. Tilbud kan også gis i gruppe.

### Hva vi forventer av deg

- Du bruker ledsagerbevis der det er mulig
- Du må gi beskjed hvis du ønsker å avlyse eller endre på tiden din.

### Hva du kan forvente av oss

- Vi svarer gjerne på dine spørsmål
- Som hovedregel får man inntil 3 timer støttekontakt per uke, men det gjøres en individuell vurdering av ditt behov
- Støttekontakten har taushetsplikt

### Hva koster tjenesten

Tjenesten er gratis. Du må betale egne kostnader ved aktiviteter, inkludert transport og mat.

## PERSONLIG ASSISTANSE I FORM AV PRAKTISK BISTAND OG OPPLÆRING (inkludert Brukerstyrt Personlig assistanse (BPA))

### Mål med tjenesten

Tjenesten skal bidra til å gjøre deg mest mulig selvhjulpen i dagliglivet. Det skal gis nødvendig opplæring og/eller hjelp til egenomsorg, personlig stell og praktiske gjøremål. Trening og tilrettelegging/teknologi vurderes alltid før hjelpetiltak.



## Hvem kan få praktisk bistand

- Personer som trenger hjelp til daglige aktiviteter, til tross for at rehabilitering og tilrettelegging er forsøkt
- Personer som er avhengig av hjelp til egenomsorg
- Barn som trenger bistand utover det som kan forventes av foreldrene/foresatte.

## Hvem kan få praktisk bistand organisert som brukerstyrt personlig assistanse (BPA)

- Personer som har ønske om, og mulighet til å være arbeidsleder for egne assistenter
- Personer som har nærstående som kan bistå dem med å være arbeidsleder for egne assistenter. (En fungerende arbeidsleder gjør dette vederlagsfritt, og må godkjennes av kommunen.)
- Personer som har et omfattende og sammensatt tjenestebehov (rettighet utløses av minimum 32 timer praktisk bistand pr uke, eller 25 timer dersom kommunen ikke kan dokumentere betydelige økte kostnader.)
- Personer med et varig hjelpebehov (over 2 år)
- Rettigheten gjelder ikke ved punktvis hjelp på natt eller punktvis behov for to hjelpere.

## Hva inneholder tjenesten

Praktisk bistand omfatter hjelp til egenomsorg, personlig stell og personrettet praktisk bistand. Det kan også være hjelp til dagliglivets gjøremål i hjemmet og i tilknytning til husholdningen, som bestilling av varer, klesvask, husvask m.m.

Brukerstyrt personlig assistanse (BPA) er en alternativ organisering av praktisk og personlig hjelp for personer med langvarige og sammensatte tjenestebehov i og utenfor hjemmet. Den som trenger hjelp tar da på seg ansvaret for å være arbeidsleder (eventuelt med bistand), og får samtidig frihet til å disponere rammetimer og velge assistenter. Omfanget av tjenesten bestemmes ut fra hva kommunen ville gitt av tjenester gjennom de ordinære omsorgstjenestene. Ekstern leverandør er arbeidsgiver for assistentene og gir nødvendig opplæring.

## Tjenestestandard

Standardene under viser hva som vanligvis gis, men reflekterer ikke nødvendigvis hva akkurat du får tilbud om. Det vil alltid gjøres en individuell vurdering av ditt behov.

- Kommunen kan bistå med følge til helseavtaler når det er nødvendig, men det forutsettes at følge av familie er vurdert og forsøkt først. Pårørende har rett til å få dekket transport og tapt arbeidsinntekt fra spesialisthelsetjenesten dersom de er ledsager dit.
- Husvask utføres vanligvis hver 4. uke. Rengjøring utføres i rom som er i daglig bruk, normalt innenfor 1,5 time. Vindusvask utføres 1 gang pr. år. Storrengjøring eller ekstra oppgaver i forbindelse med gjester hører ikke under kommunens ansvar.
- Man kan få hjelp til å bestille middager og matvarer



- Apotekene kan sende medisiner med posten for dem som ikke kan hente de selv, men i akutte tilfeller kan vi også hente medisiner
- Hagearbeid og husdyrhold ivaretas ikke av helse- og omsorgstjenesten
- Regelmessig snøfjerning er et privat ansvar, men noen kan få hjelp til å bestille dette

## Hva vi forventer av deg

- Du bruker allmenn tilgjengelige og tilrettelagte tilbud der det er mulig, for eksempel varelevering når du ikke kan handle selv.
- Du gir beskjed om du ikke skal ha hjelp.
- Du må ha nødvendig utstyr og hjelpemidler

## Hva du kan forvente av oss

- Vi svarer gjerne på dine spørsmål
- Vi gir beskjed om vi må endre tidspunkt

## Hva koster tjenesten

Praktisk bistand i personlig stell og egenomsorg er gratis. Det beregnes vederlag for direkte hjelp i hjemmet for matlaging, renhold og annet husarbeid. Vederlagets størrelse avhenger av din inntekt og omfang av tjenesten. Middager som bestilles via kommunen leveres til kostpris.

# HELSETJENESTER I HJEMMET

## Mål med tjenesten

Assistere individer i å oppnå, gjenoppnå og vedlikeholde normal helse og funksjon. Tjenesten skal fremme helse, forebygge og behandle sykdom, og lindre lidelse. Trening og tilrettelegging/teknologi vurderes alltid før hjelpetiltak.

## Hvem kan få helsetjenester i hjemmet

- Personer som trenger nødvendig helsehjelp grunnet fysiske eller psykiske lidelser, tross rehabilitering og tilrettelegging
- Barn, voksne og eldre

## Hva inneholder tjenesten

Hjemmesykepleie og andre former for helsehjelp som gis hjemme hos deg. Eksempler kan være medikamenthåndtering, sårstell, helsefaglige observasjoner, psykisk helsehjelp (f.eks. samtaler) og rehabiliteringstjenester. Velferdsteknologi, som videotilsyn eller elektronisk medisindispenser kan være et supplement til helsetjenestene.

## Hva vi forventer av deg

- Aktiv deltakelse i eget liv.



- Du er positiv til at tekniske hjelpemidler eller velferdsteknologi installeres når det er behov for dette.
- Du gir beskjed dersom du er borte, eller av andre grunner ikke ønsker tilbudet

## Hva du kan forvente av oss

- Vi svarer gjerne på dine spørsmål
- Vi holder avtaler og tidspunkt for tjenesten så langt det lar seg gjøre.

# OMSORGSBOLIG

## Mål med tjenesten

Det er i utgangspunktet enhvers ansvar å skaffe seg en bolig som er egnet for dem. Kommunen har imidlertid plikt til å medvirke til å skaffe boliger til personer som ikke selv kan ivareta sine interesser. Omsorgsbolig er et tilbud for noen grupper av dem som dette gjelder.

## Hvem kan få omsorgsbolig

- Personer over 18 år
- Personer som har vært folkeregistrert i kommunen i minst 6 mnd.
- Personer som på grunn av nedsatt funksjonsnivå, ikke kan fortette å bo i boligen de har, og hvor utbedring og tilrettelegging av egen bolig ikke vil være nok, eller at man ikke har bolig.
- Hvor flytting til annen privat eller kommunal bolig er vurdert, men uaktuelt på grunn av helsetilstand.
- Personer med omfattende hjelpebehov gjennom døgnet

## Hva er en omsorgsbolig

Omsorgsbolig er en kommunal bolig som er spesielt tilpasset funksjonsnedsettelse i forskjellige former. Boligen kan for eksempel være spesielt godt egnet for rullestolbrukere eller for personer som trenger heldøgns tilsyn. Boligen leies, og er personens eget hjem. Det følger ikke tjenester med boligen, det tildeles tjenester etter behov som for andre hjemmeboende.

## Hva vi forventer av deg

- Du har forsøkt andre muligheter for å skaffe deg egen tilpasset bolig
- Du overholder husleiekontrakt inngått med kommunen

## Hva kan du forvente av oss

- Vi svarer gjerne på dine spørsmål
- Vi har plikt til å medvirke til å skaffe egnet bolig dersom du ikke selv kan gjøre det
- Vi tilbyr deg bolig tilpasset ditt hjelpebehov



## Hva koster omsorgsboligen

Husleie betales etter gjeldende regler og vedtak i kommunen. Husleie fastsettes av kommunestyret hvert år. Husleie betales forskuddsvis til kommunen etter mottatt regning.

Det vil være mulig å søke både statlig og kommunal bostøtte.

## KORTTIDSOPPHOLD I INSTITUSJON

### Mål med tjenesten

Tjenesten kan tildeles personer som i en avgrenset periode har behov for heldøgns pleie og omsorg. Brukeren har da behov for betydelig medisinsk og sykepleiefaglig oppfølging, og behovet kan ikke dekkes med hjemmetjenester. Målet er som oftest å komme tilbake til eget hjem med størst mulig grad av selvstendighet og egenmestring.

### Hvem kan få korttidsopphold

- Utskrivningsklare pasienter fra UNN, som er ferdig utredet, men som trenger mer behandling før de kan reise hjem, eventuelt overføres til annet botilbud
- Personer som har behov for utredning av tjenestebehov/ omsorgsnivå
- Personer som har behov for lindrende behandling og pleie ved livets slutt
- De som trenger tverrfaglig rehabilitering, og dette ikke kan ivaretas i eget hjem

### Hva inneholder tjenesten

Institusjonsopphold som kan ivareta pasientens behov for opprenning og oppfølging etter innleggelse i spesialisthelsetjenesten. Utredning av medisinske problemstillinger eller palliativ behandling i livets slutfase kan også gjøres i slikt korttidsopphold.

### Hva vi forventer av deg

- At du aktivt bidrar i å utarbeide mål for oppholdet.
- At du gjør en egeninnsats for kunne mestre hverdagen i eget hjem best mulig

### Hva du kan forvente av oss

- Vi svarer gjerne på dine spørsmål
- Ett motivert personale som er innstilt på å bistå deg under oppholdet. Det vil si å bistå med trening på de oppgaver/aktiviteter som er viktig for deg å mestre selv i hverdagen.
- Du får en behandlingsplan ut fra målet med oppholdet. Planen justeres underveis i oppholdet.
- Du får helsehjelp fra helsepersonell med ulike fagkompetanser etter behov, som for eksempel lege, fysioterapeut, ergoterapeut, sykepleier, hjelpepleier etc.
- Vi kartlegger din hjemmesituasjon og bistår med tilrettelegging før hjemkomst hvis nødvendig.



- Vi innkaller til samarbeidsmøte med andre instanser ved behov. Du og/eller dine pårørende deltar.
- At det skrives epikrise til fastlege og pasient ved hjemreise. Dersom det har vært oppfølging av fysioterapeut under oppholdet, skrives fysioterapi epikrise.

## Hva koster tjenesten

Egenbetaling kreves etter forskrift om egenandel for kommunale helse- og omsorgstjenester.

# LANGTIDSOPPHOLD I INSTITUSJON

## Mål med tjenesten

Langtidsopphold i institusjoner er et tilbud om helhetlig helse- og omsorgstjenester til personer med omfattende funksjonssvikt, der pleie- og omsorgsbehovet ikke kan dekkes i eget hjem.

## Hvem kan få Langtidsopphold

- Du må ha en helsesvikt og/eller demensdiagnose som gir behov for omfattende medisinsk behandling og pleie, og som gir behov for tilsyn og tilgang på fagpersonell gjennom døgnet
- Langtidsopphold tildeles etter egne retningslinjer som er vedtatt av kommunestyret
- Samboergaranti tildeles etter egne retningslinjer som er vedtatt av kommunestyret

## Hva inneholder tjenesten

Langtidsopphold i institusjon er en varig sykehjemsplass. Sykehjemmet skal ha tilknyttet legetjeneste, fysioterapitjeneste og sykepleietjeneste. Du vil som hovedregel få et enerom. Det kan innredes tosengsrom for ektefeller og andre som ønsker å bo sammen. Beboerne skal kunne dyrke sine interesser og forme sin tilværelse som de ønsker så langt det er forenelig med medisinsk behandling, driften på sykehjemmet, og hensynet til andre beboere.

## Hva vi forventer av deg

- Ved innleggelse avklarer du hvem som er nærmeste pårørende eventuelt fullmektig/ verge. Du avgjør selv hvor mye og hvilken informasjon pårørende skal ha om deg og din situasjon.
- Du har oppnevnt fullmektig /verge som kan hjelpe deg, hvis du har behov for bistand i økonomiske forhold
- Du og dine pårørende sørger for nødvendige opplysninger og tilbakemeldinger, slik at vi sammen kan nå målsettingen for oppholdet.
- Du selv, sammen med pårørende eller andre, ordner med følge til aktiviteter og ikke-kommunale tjenester utenfor sykehjemmet.
- Du er selv ansvarlig for verdisaker og at disse er forsikret.
- Ditt private tøy er tilstrekkelig merket.
- Du er villig til å bruke tekniske hjelpemidler dersom det er nødvendig.
- At du viser respekt for dine medbeboere og tjenesteytere.



## Hva du kan forvente av oss

- Vi svarer gjerne på dine spørsmål
- Vi tar deg med på beslutninger som berører din livssituasjon
- Vi tilstreber at du får bo på samme sted, men det kan være forhold som gjør at du må bytte rom, avdeling, eller sykehjem
- Du får gratis tannlegebehandling hos offentlig tannhelsetjeneste
- Sykehjemslegen har ansvar for den medisinske behandlingen
- Du kan bringe med egne møbler og private gjenstander i den grad plassen tillater det, og i samråd med sykehjemmet

## Hva koster tjenesten

Egenbetaling kreves etter forskrift om egenandel for kommunale hele- og omsorgstjenester.

## BARNEBOLIG

### Mål med barnebolig

Plass i barnebolig er for deg under 18 år som trenger heldøgns helse- og omsorgstjenester utenfor hjemmet. Barnebolig skal være et trygt og godt sted å bo tilpasset dine behov.

### Hvem kan få barnebolig

Barnebolig er et bo- og tjenestetilbud for barn og unge under 18 år som har svært alvorlige funksjonsnedsettelse eller av andre årsaker har et omfattende omsorgs- eller oppfølgingsbehov som ikke kan ivaretas av foreldre i hjemmet.

### Hva inneholder tjenesten

De som tilbys barnebolig skal gis gode oppvekstvilkår med mulighet for å være seg selv og utvikle selvstendighet. Å bo i barnebolig skal bidra til trygghet og stabilitet.

De daglige rutiner og aktiviteter i boligen innrettes mest mulig slik dagliglivet er i et vanlig hjem.

### Hva vi forventer av foreldre/foresatte

- Du/dere har fortsatt foreldreansvaret og tar viktige avgjørelser som angår barnet eller ungdommen i samråd med barnet/ungdommen og oss. Eksempler kan være livssynsspørsmål, valg av utdanning og ved medisinske inngrep/behandling.
- Du/ dere har medansvar for hverdagslige gjøremål som kjøp av klær, kontakt med skole, oppfølging av fritidsaktiviteter med mer.
- Du/dere deltar aktivt når dere er sammen med barnet/ungdommen.
- Du/dere må være med å utforme en tydelig avtale om fordeling av ansvar og oppfølging av barnet/ ungdommen.

### Hva kan dere forvente av oss

- Vi svarer gjerne på dine spørsmål



- Vi ivaretar den daglige omsorgen for barnet/ ungdommen.
- Hjelpen vi gir skal innrettes slik at barnet eller ungdommen har effektiv adgang til og mottar undervisning, opplæring, helsetjenester, rehabiliteringstjenester, forberedelse til arbeidslivet og rekreasjonsmuligheter.
- Hjelpen skal gis på en måte som best mulig fremmer barnets sosiale integrering og personlige utvikling, inkludert dets kulturelle og åndelige utvikling.
- Det gis mulighet til medvirkning og medbestemmelse i tjenestetilbudet
- Vi sørger for at det utarbeides en avtale om ansvarsfordeling mellom dere og oss, hvor barnets stemme og rettigheter ivaretas.
- Organisering av boligen, daglig drift, og medisinsk behandling og faglig oppfølging av barnet, er enhetens ansvar.
- Før barnet blir voksen, kartlegger vi fremtidig behov, både med tanke på bolig og tjenester. Det planlegges en god overgang fra barnebolig til tjenester for voksne sammen med dere.

## Hva koster tjenesten?

Foreldrene skal ikke betale for opphold i barnebolig, men hvis barnet eller ungdommen selv har en inntekt, kan kommunen kreve egenbetaling fra barnet eller ungdommen etter nærmere regler.

## PÅRØRENDESTØTTE

### Mål med tjenesten

Pårørendestøtte skal forebygge utmattelse hos pårørende som har særlige tyngende omsorgsoppgaver. Tjenesten skal bidra til at pårørende kan ivareta egen helse og livssituasjon, mestre oppgavene som omsorgsyter og få tilstrekkelig fri fra omsorgsarbeidet.

### Hvem kan få pårørendestøtte

- Både den som gir og den som er i behov av omsorg kan søke.
- Det dreier seg om omsorgsoppgaver som kommunen ellers ville hatt plikt til å utføre
- Omsorg fra den pårørende er vurdert som det beste for omsorgsmottaker
- Både den som mottar hjelpen og den pårørende selv ønsker at den pårørende skal utføre oppgavene.
- Oppgavene må være særlig tyngende
- For barn: omsorgsarbeidet må klart overstige det som er vanlig eller med rimelighet kan forventes at foreldrene ivaretar.

### Hva er særlig tyngende omsorgsarbeid

Mange gir omsorg til sine nærmeste, uten at dette nødvendigvis blir definert som «særlig tyngende». Når kommunen skal vurdere om omsorgsarbeidet er særlig tyngende, vil det blant annet legges vekt på:

- omsorgsoppgavens karakter, spesielt belastende følelsesmessig og /eller fysisk



- forventet varighet av omsorgsbehov og situasjon
- kontinuitet i omsorgsbehovet/omsorgsbelastningen
- omfang av tid som medgår og fordelingen av denne over døgn/uke
- sosial isolasjon og mangel på ferie og fritid
- hvorvidt omsorgsoppgavene tiltar eller avtar i omfang over tid
- omsorgsarbeidet innebærer mye nattarbeid eller avbrudd i nattesøvn
- Omsorgsyters totale omsorgsbelastning

## Hva inneholder pårørendestøtte

Det er tre ulike former for pårørendestøtte. Pårørende med særlig tyngende omsorgsoppgaver kan ha krav på opplæring og veiledning, og avlastning. Ingen har lovfestet rett til omsorgsstønad, men kommunen kan tilby ordningen der dette er det beste for brukeren. Pårørendestøtte er blant annet:

- Opplæring og veiledning
- Avlastning
- Omsorgsstønad

## Opplæring og veiledning

Den som har et særlig tyngende omsorgsarbeid, har rett til å få opplæring og veiledning i rollen som pårørende og omsorgsyter. Tilbudet kan gis både individuelt og i grupper. Dette kan for eksempel være opplæring og veiledning i:

- Hvordan du som pårørende gir omsorg på en forsvarlig måte
- å arbeide forebyggende med helsesituasjonen til den pårørende
- hvilke rettigheter du som pårørende har
- hvilke pårørendetilbud som finnes

## Avlastning

Tjenesten skal hindre at pårørende blir overbelastet og sikre nødvendig og regelmessig fritid og ferie. Avlastning kan gis som

- Timeavlastning i private hjem eller andre egnende arenaer.
- Dag/døgnavlastning i institusjon/avlastningsbolig, eller andre egnede arenaer.
- Tjenesten kan også organiseres som Brukerstyrt personlig assistanse (BPA), som et avlastningstiltak for personer med foreldreansvar for hjemmeboende barn under 18 år med nedsatt funksjonsevne.
- Andre tjenester som gis med formål om å avlaste pårørende.

## Omsorgsstønad

Omsorgsstønad er en økonomisk påskjønnelse til den som har særlig tyngende omsorgsarbeid. Omsorgsstønad het tidligere omsorgslønn. Barn under 18 år har rett til pleie, stell og omsorg fra sine foreldre, og omsorgsstønad til foreldre vil bli vurdert ut fra dette prinsipp. Omsorgsstønad er ikke ment å skulle dekke omsorgen som gis, time for time. Hvor mange timer det vil gis omsorgsstønad for, vil være basert på en skjønnsmessig vurdering.



Bruker må søke om hjelpestønad fra NAV før omsorgsstønad kan innvilges. Omsorgsstønaden reduseres tilsvarende hjelpestønaden dersom den innvilges, da begge stønadene er til samme formål.

Den som får omsorgsstønad er ikke ansatt i kommunen, men oppdragstaker. Omsorgsstønad er pensjonsgivende inntekt og kan føre til fradrag i trygd, avslutning av arbeidsavklaringspenger, sykepenger osv. Den pårørende selv må kontakte NAV for å avklare om dette gjelder dem.

Det er veldig viktig at den som får omsorgsstønad melder fra til oss så snart omsorgsoppgavene endrer seg. Det kan være på grunn av at personen som får hjelp klarer mer selv, legges inn på institusjon eller flytter. Hvis det blir utbetalt omsorgsstønad for en periode når oppgavene ikke er utført, vil stønaden kreves tilbakebetalt.

## Hva vi forventer av deg

- Du eller den pårørende gir beskjed dersom du skal reise ut av kommunen eller blir innlagt på institusjon, da dette kan påvirke pårørendestøtten
- Din pårørende samarbeider med andre tjenesteytere til beste for brukeren
- Ved avlastning i institusjon, har du med deg nødvendige klær og medisiner

## Hva du kan forvente av oss

- Vi svarer gjerne på dine spørsmål
- Utforming av tjenesten skjer i samarbeid med omsorgsyter og omsorgsmottaker, eventuelt verge og/eller pårørende
- For barn/unge i avlastningsbolig, vil det i samarbeid med foresatte bli utarbeidet en plan over hvilke aktivitetstilbud avlastningsboligen kan tilby. De daglige rutiner og aktiviteter i boligen innrettes mest mulig slik dagliglivet er i et vanlig hjem
- Ved avlastning i institusjon/sykehjem, vil personalet og evt. lege sørge for nødvendig helsehjelp
- Dere får informasjon, råd og veiledning ved behov

## Hva koster pårørendestøtte

Pårørendestøtte er gratis. Dersom avlastning innebærer aktiviteter, må personen selv betale kostnader for dette. Vi oppfordrer i disse tilfellene til å søke ledsagerbevis

## Barn som pårørende

Tromsø kommune har plikt til å legge til rette for å fange opp og følge opp barn som pårørende til foreldre eller søsken. Ansvar for organisering av arbeidet med barn som pårørende i kommunen ligger til Ressurssenteret for barn og familie.

Fastlegen og andre helse- og omsorgstjenester skal:

- Identifisere og dokumentere barn som pårørende
- Etterspørre barns behov for informasjon og oppfølging og gi foreldrene råd og veiledning
- Vurdere om det er behov for mer omfattende hjelpetiltak, og henvise til riktig instans



Helsestasjonen og skolehelsetjenesten skal:

- Fange opp barn som pårørende med behov for oppfølging fra hjelpeapparatet
- Gi råd til foreldre og støtte til barn som pårørende
- Gi råd til barnehage og skole
- Vurdere om det er behov for mer omfattende hjelpetiltak, og henvise til riktig instans
- Samarbeide med skolen om tiltak

Ved individuell plan og plangruppe (også kalt ansvarsgruppe) for den voksne pasienten som har barn, er det viktig å se tjenesten i et familieperspektiv. Det kan det være hensiktsmessig at en bestemt person i ansvarsgruppen ivaretar barneperspektivet.

## LOVVERK

Her kommer en oversikt over det lovverket som gjelder alle tjenestene og forvaltningen av disse pr 01.01.2021. Lovene og forskriftene er inndelt etter det som gjelder alle, og det som er spesielt for hver tjeneste. Flere nasjonale veiledere er også hyppig i bruk og er derfor tatt med.

### Gjelder alle tjenestene

Lov om pasient- og brukerrettigheter § 2-1a <http://www.lovdato.no/all/tl-19990702-063-002.html#2-1a>

Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester §§ 3–2 nr. 5 og 3–2 nr. 6 bokstav a-d: <http://www.lovdato.no/all/tl-20110624-030-003.html#3-2>

Lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne <http://www.lovdato.no/all/hl-20080620-042.html>

Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenesten:

<http://www.lovdato.no/for/sf/ho/to-20030627-0792-0.html>

Forskrift om en verdig eldreomsorg

<http://www.lovdato.no/for/sf/ho/ho-20101112-1426.html>

Forskrift for egenandel for helse- og omsorgstjenester

[https://lovdato.no/dokument/SF/forskrift/2011-12-16-1349?q=Forskrift for egenandel for helse-](https://lovdato.no/dokument/SF/forskrift/2011-12-16-1349?q=Forskrift%20for%20egenandel%20for%20helse-)

Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker <https://lovdato.no/lov/1967-02-10>

Nasjonal veileder: Oppfølging av personer med store og sammensatte behov:

<https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/oppfolging-av-personer-med-store-og-sammensatte-behov>

Nasjonal veileder: Saksbehandling av tjenester etter helse- og omsorgstjenesteloven

<https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/saksbehandling-av-tjenester-etter-helse-og-omsorgstjenesteloven>

Rundskriv I-5/2017 Om å utrede potensialet for rehabilitering

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/rundskriv-i-52017-om-a-utrede-potensialet-for-rehabilitering/id2564942/>

### Habilitering, rehabilitering, ergoterapi og fysioterapi



Forskrift om habilitering og rehabilitering, individuell plan og koordinator.

<http://www.lovdatab.no/for/sf/ho/ho-20111216-1256.html>

Nasjonal veileder: barn og unge med habiliteringsbehov

[https://www.helsedirektoratet.no/produkter/\\_/attachment/inline/ab46edad-6c58-4c23-9115-9d77893d9cad:051362bf85ad243bdab308e68c52d3d4e1633e67/Barn%20og%20unge%20med%20habiliteringsbehov%20%E2%80%93%20Veileder.pdf](https://www.helsedirektoratet.no/produkter/_/attachment/inline/ab46edad-6c58-4c23-9115-9d77893d9cad:051362bf85ad243bdab308e68c52d3d4e1633e67/Barn%20og%20unge%20med%20habiliteringsbehov%20%E2%80%93%20Veileder.pdf)

Nasjonal veileder: Habilitering, rehabilitering, individuell plan og koordinator:

<https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/rehabilitering-habilitering-individuell-plan-og-koordinator>

## **Velferdsteknologi**

Lov om pasient- og brukerrettigheter § 4–6 a: Bruk av varslings- og lokaliseringsteknologi

<https://lovdata.no/lov/1999-07-02-63/§4-6a>

## **Individuell plan og koordinator**

Forskrift om habilitering og rehabilitering, individuell plan og koordinator.

<http://www.lovdatab.no/for/sf/ho/ho-20111216-1256.html>

Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester kapittel 7:

<http://lovdata.no/all/tl-20110624-030-007.html>

Lov om spesialisthelsetjenesten m.m. § 2-5:

[https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-61#KAPITTEL\\_2](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-61#KAPITTEL_2)

Lov om psykisk helsevern § 4-1:

[https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-62#KAPITTEL\\_4](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-62#KAPITTEL_4)

Lov om barnevernstjenester § 3–2 a

[https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-100#KAPITTEL\\_3](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1992-07-17-100#KAPITTEL_3)

Lov om sosiale tjenester i NAV §§ 28 og 33:

[https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131#KAPITTEL\\_4](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131#KAPITTEL_4)

Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen §15:

[https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-06-16-20#KAPITTEL\\_3](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-06-16-20#KAPITTEL_3)

## **Personlig assistanse**

Rundskriv I-9/2015 Rettighetsfesting av brukerstyrt personlig assistanse (BPA)

[I-9/2015 – regjeringen.no](http://www.regjeringen.no)

## **Helsetjenester i hjemmet**

Lov om pasient- og brukerrettigheter § 2-1a jfr. Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester § 3–2 nr. 6 bokstav a:

<http://www.lovdatab.no/all/tl-19990702-063-002.html#2-1a>

<http://www.lovdatab.no/all/tl-20110624-030-003.html#3-2>

Nasjonal veileder: Sammen om mestring – lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne

<https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/sammen-om-mestring-lokalt-psykisk-helsearbeid-og-rusarbeid-for-voksne>

## **Omsorgsbolig**

Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester § 3-7: boliger til vanskeligstilte

<https://lovdata.no/lov/2011-06-24-30/§3-7>



## **Plass på institusjon**

Lov om pasient- og brukerrettigheter § 2–1 a og c jfr. Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester § 3–2 nr. 6 bokstav c, og § 3–2 a:

<http://www.lovdata.no/all/tl-19990702-063-002.html#2-1a>

<http://www.lovdata.no/all/tl-20110624-030-003.html#3-2>

Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester § 3–2 a: kommunens ansvar for tilbud om opphold i sykehjem eller tilsvarende bolig særskilt tilrettelagt for heldøgns tjenester  
<https://lovdata.no/lov/2011-06-24-30/§3-2a>

Forskrift om sykehjem og boform med heldøgns omsorg og

pleie <http://www.lovdata.no/for/sf/ho/ho-19881114-0932.html>

Lokal forskrift for tildeling av langtidsopphold i sykehjem i Tromsø kommune

[https://lovdata.no/dokument/OV/forskrift/2017-11-22-1910?q=forskrift for tildeling av langtidsopphold](https://lovdata.no/dokument/OV/forskrift/2017-11-22-1910?q=forskrift%20for%20tildeling%20av%20langtidsopphold)

## **Pårørendestøtte**

Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester § 3–6

<http://www.lovdata.no/all/tl-20110624-030-003.html#3-2>

Lov om pasient- og brukerrettigheter § 2–8

[https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63#KAPITTEL\\_2](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63#KAPITTEL_2)

Nasjonal veileder: Pårørendeveileder:

<https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/parorendeveileder>

