

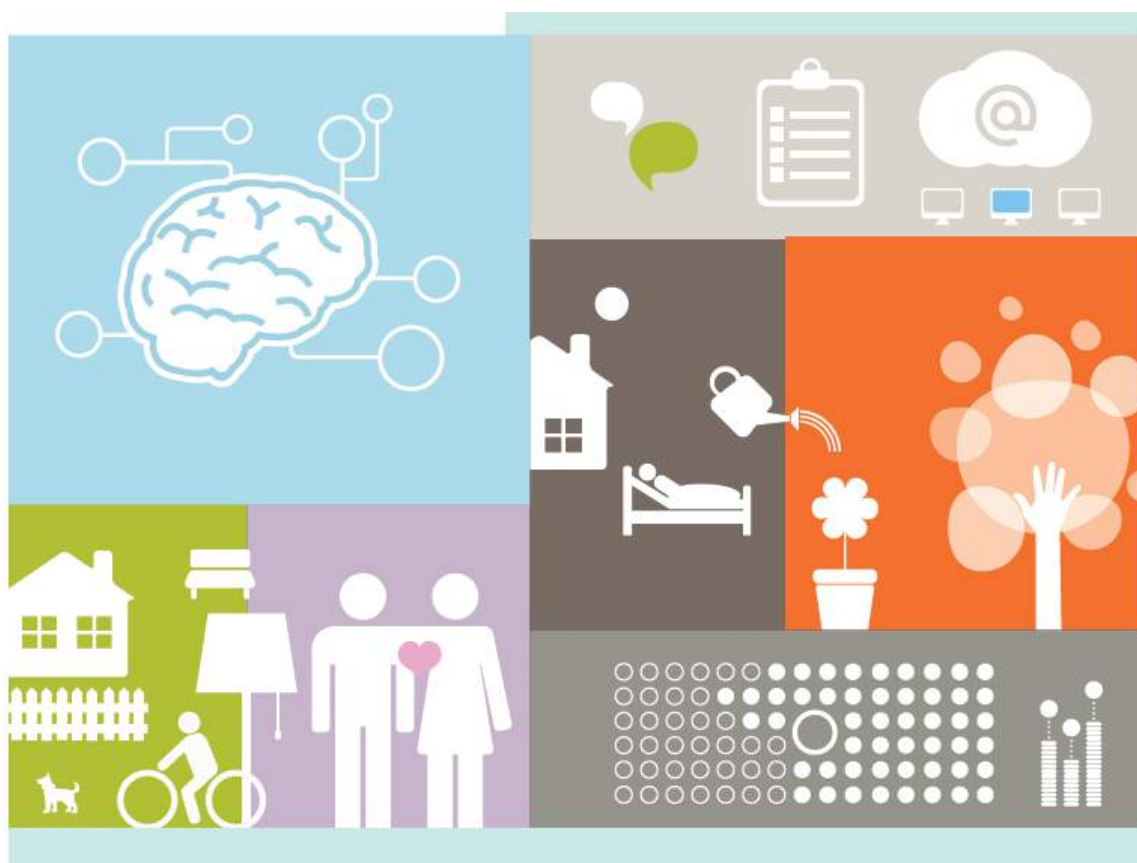


Naustdal kommune

# TENESTESTANDARD FOR SAKSHANDSAMING

VED SØKNAD OM

## PLEIE OG OMSORGSTENESTER





## **INNHALD:**

### **SAKSHANDSAMING ..... Side 3**

1. Grunnlag for tildeling av tenester
2. Sakshandsaming / saksgang
3. Klage på einskildvedtak
4. Generelle forventningar til tildelingskontoret
5. Forventningar til tenestemottakar

### **INDIVIDUELL PLAN ..... Side 6**

1. Lovgrunnlag
2. Målsetjing
3. Kriteriar for tildeling
4. Praktiske opplysningar
5. Forventningar til tildelingskontoret
6. Forventningar til tenesteytar
7. Forventningar til tenestemottakar



## SAKSHANDSAMING

### 1. Grunnlag for tildeling av tenester:

Naustdal kommune ynskjer å:

- Sikre søkjar ei individuell og tverrfagleg vurdering av behov for helse- og omsorgstenester
- Tildele rett hjelp, til rett tid, på rett stad, i rett mengde, med mål om å støtte opp om den enkelte sine egne ressursar og meistringsevne i kvardagen både i og utanfor heimen
- Hjelp tenestemottakar til å bu lengst mogeleg i eigen bustad
- Tildele tenester i tråd med beste effektive omsorgsnivå (BEON), innafor gitte økonomiske rammer

### 2. Sakshandsaming / saksgang.

- Søknad om helse -og omsorgsteneste skal handsamast etter aktuelle gjeldande lover, regler, forskrifter, politiske føringar og i samarbeid med søkjar
- Søkjar må bu eller opphalde seg i kommunen
- Søknaden må som hovudregel vere signert av søkjar, evt. med fullmakt dersom andre skal søkje på vegne av søkjar
- Tildelingskontoret/sakshandsamar handsamar alle nye søknader om heimesjukepleie, heimehjelp, matombringning, tryggleiksalarm, institusjonsplass og praktisk bistand; opplæring. Einskilde saker som omhandler avlastning, bustader, omsorgsløn og støttekontakt vert i einkilde tilfeller handsama ved kontoret men då i nært samarbeid med NAV el andre aktuelle seksjonar.
- Tildelingskontoret/sakshandsamar tek kontakt med søkjar/tenestemottakar for kartleggingssamtale seinast fire veker etter motteken signert søknad.
- Det vert gjennomført [IPLOS](#) – kartlegging i samarbeid med søkjar / pårørande. Behovet for supplerande kartlegging vert vurdert i kvart enkelt tilfelle
- IPLOS informasjonsbrosjyre skal bli levert til alle søkjarar og gjennomgått ved behov
- Første vedtak kan vere eit kort utprøvingsvedtak (frå ei veke inntil tre månader) der framtidig tenestebehov blir vurdert. Dette blir individuelt vurdert.
- All datainnsamling vert dokumentert og teken med i vurderinga av tenestebehov
- Søknader og personlege opplysningar vert behandla konfidensielt, og vert omfatta av teieplikta



- Søkjar/tenestemottakar skal i møte med helse- og omsorgstenestene få god informasjon om tenester, rettar og plikter, samt god service prega av tilgjengelegheit og imøtekomande personell
- Ved behov for nødvendig helsehjelp etter sjukehusinnlegging eller akutt behov for nødvendig helsehjelp utan sjukehusinnlegging, vil tildelingskontoret/sakshandsamar saman med aktuell seksjonsleiar kome fram til tiltak som skal setjast i verk
- Vedtak om tenester kan i einsskilte tilfeller, etter individuell vurdering, bli revurdert.

### 3. Klage på einsskilvedtak

- Part eller annan med rettsleg klageinteresse kan påklage enkeltvedtak
- Klage skal sendast til Naustdal kommune, som vidare sender til Fylkesmannen i Sogn og Fjordane
- Klagen må setjast fram innan klagefristen går ut
- Klagen bør vere skriftleg
- Klagen må innehalde kva vedtak det vert klaga over
- Dersom det ikkje kjem til nye opplysingar som medfører at klagen vert imøtekommen, vert saka vidare sendt til Fylkesmanne i Sogn og Fjordane.

### 4. Generelle forventningar til tildelingskontoret:

- Det vert gitt relevant informasjon om tenester innan helse- og omsorgstenesta
- Teieplikta vert overhalden
- Tenestemottakar vert møtt med respekt
- Tildelingskontoret handsamar nye søknader. Den aktuelle seksjonsleiar tildeler tenesta etter ei individuell og tverrfagleg vurdering

### 5. Forventningar til tenesteytar / sakshandsamar

- Teieplikta vert overhalden
- Tenestemottakar vert møtt med respekt
- Tenestane vert utført i tråd med vedtaket
- Personalet har ikkje høve til å ta i mot pengebeløp eller større gåver
- Tenesteyter har ansvar for rutinar, prosedyrar og innhenting av samtykke for utføring av sine tenester
- Vere merksam på tilbakemeldingar frå tenestemottakarar, informere om klagerett og yte bistand til å fremje formell klage på vedtak eller tenester.

### 5. Forventningar til tenestemottakar

- Gje naudsynt informasjon, samt samtykke til innhenting av relevante opplysningar for vurdering og tildeling tenester
- Gjer seg kjent med innhaldet i vedtaket



- Dersom det er husdyr i heimen, skal det sikrast at desse ikkje er til sjenanse for tenesteytar
- Om det vert røykt i heimen, skal det sikrast god utlufting før tilsette kjem
- Gje beskjed om endring av behov til tildelingskontoret eller tenesteyter
- Ikkje kontakte tenesteyter i fritida
- Melde frå til tildelingskontoret/sakshandsamar eller tenesteyter om behov for informasjon, råd, rettleiing eller eventuelt klage
- Sørgja for at vegen fram til eigen bustad er framkomeleg
- Gje tenesteyter tilgang til bustad, t.d sørgje for at nøkkelboks kan settast opp
- Det må vera lys utandørs slik at det er lett å finna fram
- Nødvendig tilrettelegging i bustaden må akseptrast, f.eks. hjelpemidlar og ommøblering
- Sidan det forenklar samarbeidet mellom kommunen sine helse- og omsorgstenester, fastlege og brukar bør ein vurdere å velje fastlege i Naustdal.



## INDIVIDUELL PLAN

### 1. Lovgrunnlag

Individuell plan og koordinator er lovpålagt i Lov om helse- og omsorgstenester i kommunen kap. 7, §§ 7-1, 7-2, Lov om Psykisk helse og lov om Barneverntenester, med forskrifter

### 2. Målsetting

Individuell plan skal vere eit hjelpemiddel for å uttrykkje felles forståing mellom brukar og hjelpeapparatet om behovet for tenester og iverksetjing av tiltak.

### 3. Kriterier for tildeling

Tenestemottakar må ha behov for langvarige og koordinerte tenester for å ha rett på individuell plan. Med langvarig behov vert det meint at behovet for tenester må vare i meir enn 2 år, eller resten av levetida dersom denne er forventa å vere kortare enn 2 år. Koordinerte tenester omhandlar at det må vere behov for at to eller fleire faggrupper samarbeider for å kunne yte eit tilstrekkeleg, samordna og heilskapeleg tenestetilbod.

Ved behov for tverrfagleg samarbeid over kortare periode skal dette vurderast individuelt.

### 4. Praktiske opplysningar

- Individuell plan og ansvarsgruppe er for alle aldersgrupper
- Tenestemottakar må signere for utarbeiding av plan og skal vere ein aktive part i utarbeiding av denne
- Ansvarsgruppa kan gjennom individuell plan tilrå tiltak og tenester som krev ressursar, men det er den aktuelle seksjonsleiar som gjer endeleg vedtak. Den einskilde seksjon utfører og former tenesta i samsvar med eige regelverk
- Den individuelle planen gir ikkje den eiskilde brukar større rett til tenester enn det som fylgjer av lovgjeving på det aktuelle området
- Koordinatoren skal sørge for nødvendig oppfølging av den enkelte pasient eller brukar, samt sikre samordning av tenestetilbodet og framdrift i arbeidet med individuell plan

### 5. Forventningar til tildelingskontoret

- Informere om individuell plan og ansvarsgruppe der dei ser det kan vere behov
- Tilby individuell plan og ansvarsgruppe der dei ser det kan vere eit behov

### 6. Forventningar til tenesteyter

- Koordinator skal sette i gang arbeid med individuell plan
- Innkalling til ansvarsgruppemøte skal skje i samarbeid med tenestemottakar og pårørande



- Det skal som hovudregel haldast minimum eitt årleg møte i ansvarsgruppa, og den individuelle planen skal vere oppdatert og bli nytta som arbeidsverktøy i ansvarsgruppa. I tillegg kan det haldast samarbeidsmøte etter behov.

## **6. Forventningar til tenestemottakar**

- Signere for samtykke til innhenting av opplysningar
- Vere deltakar i ansvarsgrupper og i utarbeiding av planen