

HVORDAN FINNE FRAM

når du trenger hjelp fra kommunen din?



EN VEILEDNING

Synes du det er vanskelig å finne fram når du har behov for helse- og omsorgshjelp i kommunen din? Her er en veileder til deg.

HVORFOR EN VEILEDER?

De fleste eldre vil leve det livet de kjenner. Kommunen støtter dette med mange tiltak som styrker egen mestring. Det er bra! Kontakt kommunen din og bruk tilbudene. Men for mange kommer en dag da hjelpebehovet blir større og framtida ser usikker ut. Da er det viktig at samarbeidet mellom kommune og deg som bruker blir godt. For å støtte dette samarbeidet har vi samlet noen råd til deg som bruker og pårørende.

Rådene tar utgangspunkt i de plikter kommunen har og de rettigheter bruker og pårørende har. Vi ønsker med dette å oppmuntre til at god praksis skjer i virkeligheten og ikke bare «på papiret».

Denne veilederen retter seg IKKE mot legetjenester, legevakt og sykehus selv om mange av de samme forholdene gjør seg gjeldende der.



Kommunen skal være der for deg

Det skal være enkelt å kontakte kommunen.

Det kan være via

- et telefonnummer som er lett å finne
- en e-postadresse
- et fysisk kontor med oppmøteadresse

ET MØTE MED KOMMUNEN ER ET MØTE MED MENNESKER

Det kan hende at det du trenger hjelp til, er så enkelt at en telefon eller e-post løser problemet, men ofte er situasjonen sammensatt og man må møtes for å klargjøre situasjonen.

Derfor kan du **BE OM ET PERSONLIG MØTE:**



Den du møter skal ha god kunnskap om hva kommunen plikter å gi av tjenester. Du skal få konkret informasjon om hva slags hjelp eller bistand som er aktuell og hvordan det blir avgjort.



Du har rett til å ta med deg pårørende eller en nær venn/bekjent dersom du ønsker det. Du kan gi den du tar med deg fullmakt til å dele all informasjon som du selv også får.



Hva er viktig for deg?

TENK OVER HVA DU KAN OG VIL SELV!

Ofte er hjelp til egen mestring en svært viktig del av det å få bistand.

BESKRIV SITUASJONEN DIN

Her er dine beskrivelser og fortellinger samt pårørendes erfaringer helt sentrale. Opplysninger fra sykehus, fastlege og andre steder du har fått behandling bør også legges fram.

ALLE OPPLYSNINGER

skal nedtegnes/journalføres av kommunen.

DU HAR RETT til å se den vurderingen kommunen gjør. Da kan du selv se om hjelpen passer til det som var problemet. Alle opplysninger som finnes nedtegnet om deg skal være tilgjengelige for deg.

Dette vil bidra til at behovet for hjelp eller bistand avklares på en tillitsfull måte.

Brukers behov vil kunne variere. Derfor er det viktig at kommunen viser seg fleksibel med hensyn til type bistand og omfanget av denne.





Til deg som pårørende

Som pårørende er du viktig og ofte helt avgjørende, både for din nærmeste og for kommunen. Det er viktig å være klar over at kommunen først og fremst er forpliktet overfor brukeren.

Din deltakelse krever brukerens godkjenning.

Det er klokt at bruker og pårørende tidlig avklarer hvordan de vil samarbeide og snakker om dette med kommunens representant.

Dersom bruker IKKE kan ta vare på egen situasjon, er det normalt brukerens pårørende som er brukers talsperson. Gode samtaler og avtaler mellom bruker og pårørende er viktig. Disse bør gjennomføres FØR hjelpebehovene blir omfattende.

Når det ikke går som det skal

En uheldig utvikling kan skyldes sykdommen selv, men kan også oppstå fordi hjelpen ikke passer. Har du god kontakt og dialog med kommunen løser ofte problemene seg. Forsøk i første omgang en direkte prat med dem som gir deg hjelpen. Ved å sette av nok tid til å klargjøre situasjonen legges grunnlaget for videre samarbeid i den perioden hjelp og bistand er nødvendig. Det er i tillitsfullt møte mellom mennesker at vi finner de gode løsningene.

Iblant er likevel spørsmålet om klage aktuelt. Kommunen skal være konkret og gi deg tydelig veiledning om hvor en klage skal sendes.

Uenighet om brukerens evne til selv å bestemme og hva som er best for bruker er vanlig. God kontakt med brukers fastlege er viktig og i vanskelige saker kan til slutt Statsforvalteren (tidligere Fylkesmannen) være avgjørende. Pasient- og brukerombudet er en god veileder som kan gi verdifull bistand og gjerne kan kontaktes FØR konflikten har vokst seg stor og fastlåst. Hjelp fra ombudet er gratis. Søk opp kontaktinformasjon til Pasient- og brukerombudet i ditt fylke.



Telefon og kontaktinformasjon

Pasient- og Brukerombudet i Vestfold

E-postadresse: vestfold@pobo.no

Telefon 33 34 77 90

Tønsberg kommune, sentralbordet

E-postadresse: postmottak@tonsberg.kommune.no

Telefon 33 40 60 00

Sandefjord kommune, sentralbordet

E-postadresse: post@sandefjord.kommune.no

Telefon 33 41 60 00

Larvik kommune, sentralbordet

Servicetorget

E-postadresse: postmottak@larvik.kommune.no

Telefon 33 17 10 00

Telefon 33 17 10 10

Horten kommune, sentralbordet

E-postadresse: postmottak@horten.kommune.no

Telefon 33 08 50 00

Holmestrand kommune, sentralbordet

E-postadresse: postmottak@holmestrand.kommune.no

Telefon 33 05 95 00

Færder kommune, sentralbordet

E-postadresse: postmottak@faerder.kommune.no

Telefon 33 39 00 00

Pensjonistforbundet har flere gratis hjelpetelefoner:

Trenger du hjelp med nettbrett eller smart-telefon?

Ring Smart-telefonen

☎ 22 600 700

Ønsker du gratis økonomisk rådgivning?

Ring Økonomi-telefonen

☎ 22 42 73 00

Trenger du noen å snakke med?

Ring Bekymrings-telefonen

☎ 94 85 60 04



Pensjonistforbundet
Vestfold

www.pensjonistforbundet.no

Denne veilederen er produsert og utgitt av Helseutvalget i Pensjonistforbundet Vestfold.