



TRONDHEIM KOMMUNE

Hjemmetjenesten

# Service-erklæring



Revidert oktober 2015

Trondheim  
kommunes verdier:

ÅPEN  
MODIG  
KOMPETENT







## INNHOOLD

Presentasjon av hvem vi er.  
Mål for hjemmetjenesten  
Verdigrunnlag.  
Lovgrunnlag og klageadgang.

## PRESENTASJON

Det er i dag 12 enheter med hjemmetjenester Disse har ansvar for ulike geografiske områder som er tilknyttet helse og velferdskontor i din bydel.

Det er i tillegg en trykghetspatrulje som har ansvar for å bevare trykghetsalarmer og er natt tjenesten for hjemmetjenesten. Det er en egen hjemmehjelp tjeneste med ansvar for husholdsoppgaver i hele byen.

Det er helse- og velferdskontoret i din bydel som fattar vedtak på hjemmetjenester. Hjemmetjenesten utfører hjelpen.



Alle ansatte i hjemmetjenesten har arbeidstøy i rødt og blått påført Trondheim kommunes logo og skal kunne legitimere seg med Trondheim kommunes identitetskort. I tillegg benytter vi vikarer fra eksterne vikarbyrå. Disse stiller i samme arbeidsantrekk som hjemmetjenesten.

I hjemmetjenesten er det hovedsakelig ansatt sykepleiere, vernepleiere og helsefagarbeidere. Ansatte er av ulike etnisk bakgrunn og kjønn. Alle arbeider i turnus, dette innebærer både dag, kveld, samt helg. Av den grunn vil du ikke bestandig få samme ansatt på hvert besøk. Det kan hende at du får flere ansatte å forholde deg til, dette avhengig av hvor mange besøk du har per døgn og hvilken kompetanse din tilstand krever, men vi har fokus på å sikre deg bistand fra færrest mulig hjelpere. Enheten har også ansvar for opplæring av lærlinger, elever og studenter innen helsefaglig utdanning. Alle enhetene i hjemmetjenestene jobber etter de samme kvalitetsmål og tilstreber å gi like tjenester.





## OVERORDNET MÅL

Du skal ha mulighet å bo hjemme så lenge du ønsker det og det er faglig forsvarlig.



## HVA KAN DU FORVENTE AV HJEMMETJENESTEN?

- At du får tildelt navngitt primærkontakt:  
  
Navn.....
- At du treffer oss på telefon nr..... mellom 07.30- 15.30. Aften, natt og helg er enhets telefon satt over til alarmmottak (trygghetsalarmen) som svarer på henvendelser.
- At du får beskjed hvis et planlagt/avtalt besøk har et avvik på 30 minutter eller mer.
- At du som ny bruker kan få informasjon kulturelle aktiviteter og Trondheim kommunes tjenester.
- At ansatte er høflige og viser respekt for deg og ditt hjem.



- At våre ansatte har den kompetansen som kreves ut fra ditt behov.
- At vi gir deg den hjelp du har vedtak på og at vi øker eller reduserer bistand i samråd med deg.

## VÅRE FORVENTNINGER TIL DEG

- At du varsler i god tid om at du blir borte eller ikke har behov for hjelp som er avtalt.
- At du samarbeider med oss for å tilrettelegge slik at ansatte får en god arbeidssituasjon i hjemmet ditt, jfr arbeidsmiljølovens bestemmelser.
- At du gir oss tilbakemelding på våre tjenester, slik at vi kan arbeide konstruktivt med forbedringer.

## KLAGEADGANG

### Klage på enkeltvedtak

Informasjon om klageadgang finner du i vedtaket. Du kan få bistand fra din saksbehandler eller primærkontakt til å rette klage, men de kan ikke skrive klagen for deg.

### Klage på utførelsen av tjenesten/vedtaket

Ønsker du å klage på måten arbeidet utføres eller på en enkelte utøver, rettes klagen direkte til enhetsleder.

## TRONDHEIM KOMMUNES VERDIER

**Åpen:** Tilgjengelig, utadvent, oppmerksom, lyttende, ydmyk, raus.

**Modig:** Offensiv, engasjert, utviklingsorientert, nyskapende, entusiastisk.

**Kompetent:** Dyktig, ansvarlig, pålitelig, solid, trygg, troverdig.

## LOVGRUNNLAG:

Helse og omsorgslov: Ny lov 01.01.2012

Pasientrettighetsloven: Lov av 02.07.1999 nr. 63

Folkehelseloven: Ny lov av 01.01.2012

Arbeidsmiljøloven: Lov av 17.06.2005 nr. 62

Trondheim kommune  
Hjemmetjenesten  
Postboks 2300 Sluppen  
7004 Trondheim

## Besøksadresser og telefonnumre:

**Nidelven hjemmetjeneste**, telefon 72 54 29 80  
Besøksadresse/postadresse: Erling Skakkets gt. 40 B. 3 etg.  
E-postadresse: nidelven-hjemmetj.postmottak@trondheim.kommune.no

**Byåsen hjemmetjeneste**, telefon 72 54 51 31  
Besøksadresse: Stabells veg 4A  
E-postadresse: byåsen-hjemmetj.postmottak@trondheim.kommune.no

**Munkvoll hjemmetjeneste**, telefon 72 54 52 50  
Besøksadresse: Selsbakkveien 28  
E-postadresse: munkvoll-hjemmetj.postmottak@trondheim.kommune.no

**Strinda Hjemmetjeneste**, telefon 72 54 12 14  
Besøksadresse: Yrkesskoleveien 22  
E-postadresse: strinda-hjemmetj.postmottak@trondheim.kommune.no

**Strindheim hjemmetjeneste**, telefon 72 81 05 90  
Besøksadresse: Anders Estenstads veg 7  
E-postadresse: strindheim-hjemmetj.postmottak@trondheim.kommune.no

**Lade hjemmetjeneste**, telefon 72 54 88 70  
Besøksadresse: Lade Alle 80  
E-postadresse: lade-hjemmetj.postmottak@trondheim.kommune.no

**Bergheim hjemmetjeneste**, telefon 72 54 58 50  
Besøksadresse: Brit Grytbaksv. 14  
E-postadresse: bergheim-hjemmetj.postmottak@trondheim.kommune.no

**Nidarvoll hjemmetjeneste**, telefon 72 54 90 86  
Besøksadresse: Valøyveien 12  
E-postadresse: nidarvoll-hjemmetj.postmottak@trondheim.kommune.no

**Valentinlyst hjemmetjeneste**, telefon 72 54 20 50  
Besøksadresse: Ole Hogstads veg 16  
E-postadresse: valentinlyst-hjemmetj.postmottak@trondheim.kommune.no

**Heimdal hjemmetjeneste**, telefon 72 54 94 30  
Besøksadresse: Østre Rosten 51  
E-postadresse: heimdal-hjemmetj.postmottak@trondheim.kommune.no

**Saupstad hjemmetjeneste**, telefon 72 54 79 30  
Besøksadresse: Saupstadringen 7  
E-postadresse: saupstad-hjemmetj.postmottak@trondheim.kommune.no

**Byneset og Nypantunet helse- og velferdsenter/hjemmetjeneste**,  
telefon 72 54 99 50  
Besøksadresse er Bråmyra 2-4,7074 Spongdal.  
E-postadresse: byneset-hjemmetj.postmottak@trondheim.kommune.no

**Hjemmehjelpstjenesten**, telefon 72 54 83 00  
Besøksadresse: Klæbuveien 198  
E-postadresse: hjemmehjelp.postmottak@trondheim.kommune.no

**Trygghetsalarm/Trygghetspatroljen/helsevakt**, telefon 72 54 83 94  
Besøksadresse: Klæbuvegen 198.  
E-postadresse: helsevakt.postmottak@trondheim.kommune.no

