



<b>Dokumenttype:</b>	<b>Revideres av:</b>	<b>Godkjent av:</b>	<b>Dokumentansvarlig enhet:</b>
Prosedyre	Sissel Beathe Lund	[Godkjent av]	Koordinerende fellestjenester
<b>Dokumentnummer:</b>	<b>Versjon:</b>	<b>Godkjent dato:</b>	<b>Prosesseier:</b>
RMKS-32-3856	1.0	03.06.2019	Veronica Aam

# Kvalitetsstandard Støttekontakt

## 1. Endringsbeskrivelse

Revidering av kommunale kvalitetsstandarder og omlegging i Risk Manager.

## 2. Formål og omfang

- Sikre at pasient/bruker og tjenesteutøver har en lik forståelse av tjenestetilbudet i Halden Kommune.
- Sikre at tjenestetilbudet tilrettelegges med respekt for den enkeltes integritet og verdighet.
- Sikre tjenestetilbudets kvalitet og et likeverdig tjenestetilbud.
- Sikre å hjelpe den enkelte med en meningsfull fritid.

## 3. Målgruppe

- Søkere av denne type tjenestetilbud/innbyggere i Halden Kommune
- Ansatte i kommunalavdeling helse- og omsorg i Halden Kommune

## 4. Ansvar og oppfølging

- Kommunen skal sørge for at personer som oppholder seg i kommunen, tilbys nødvendige helse og omsorgstjenester (jf. Kommunehelsetjenestelovens §3-1)
- Halden Kommune inngår avtale med den enkelte støttekontakt som blir engasjert til enkeltpersoner og/eller grupper av brukere. Det vil alltid bli innhentet politiattest ved ansettelse av en støttekontakt.
- Enhetsleder har ansvar for organisering og oppfølging.

## 5. Gjennomføring/aktivitet

### Søker:

- Det må fremmes et behov for helse- og omsorgstjenester i form av søknad om kommunale tjenester/henvendelse.
- Det vil bli utført en faglig vurdering av behov og enkeltvedtak på tjenester vil bli fattet.
- Tjenesten ytes i henhold til fattet vedtak, og pasient/bruker er ansvarlig for å gjøre seg kjent med dets innhold.

- Tjenesten kan være av varig eller forbigående karakter.
- Tjenesten er gratis.

#### **Tjenesteutøver:**

- Det forventes at tjenesteutøver opptrer med respekt og høflighet overfor pasient/bruker ved tjenesteutøvelse.
- Tjenesteutøver er i hovedsak personer uten spesifikk helsefagbakgrunn.
- Tjenesten gis i henhold til fattet vedtak.
- Tjenesteutøver har fokus på forebyggende og rehabiliterende tiltak, med stor vekt på egenmestring.
- Det legges vekt på brukermedvirkning i utforming av tjenesten.
- Det utføres alltid en individuell og faglig vurdering for tildeling av tjenesten.

## 6. Vilkår

#### **Vilkår for tildeling av tjenesten:**

- Søkeren må bo eller oppholde seg i Halden Kommune.
- Søkeren må ha et særlig hjelpebehov av fysisk, psykisk, sosial eller praktisk art.
- Søkeren må være avhengig av ledsager eller ha behov for praktisk og personlig hjelp i dagliglivets gjøremål.

## 7. Oppgaver

#### **Oppgaver som ikke inngår i tjenesten:**

- Støttekontakttjenesten er ingen transporttjeneste.
- Støttekontakttjenesten har ingen handleordningstjeneste.

## 8. Avvik

- Avvik meldes i Risk Manager

## 9. Referanser

- Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester § 3-2 første ledd pkt. 6 b)
- Forvaltningsloven