



Helsedirektoratet

Pb 7000 St. Olavs plass, 0130 Oslo

Tlf.: 810 20 050

Faks: 24 16 30 01

Bestillingsnummer: IS-1579

www.helsedirektoratet.no

Håndbok

om
helse- og sosialtjenesten
i kommunen

DETTE
GJELDER
DEG

Tittel:
Håndbok om
helse- og sosialtjenesten i kommunen

Utgitt: 05/2009

Bestillingsnummer:
IS-1579
ISBN 978-82-8081-114-1

Utgitt av:
Helsedirektoratet
PB 7000 St Olavs plass, 0130 Oslo

Besøksadresse:
Universitetsgata 2, Oslo
Tlf: 810 20 050
Faks: 24 16 30 01
www.helsedirektoratet.no

Rapporten kan bestilles hos:
Helsedirektoratet
v/ Trykksaksekspedisjonen
E-post: trykksak@helsedir.no
Tlf: 24 16 33 68
Faks: 24 16 33 69
Ved bestilling, oppgi bestillingsnummer: IS-1579

Tekst: Helsedirektoratet, avd. Omsorg og tannhelse
Grafisk design: www.innoventure.no
Trykk: Kursiv Media AS

Innholdsfortegnelse

Forord	5
1 Hvem er dine viktigste kontakter?	9
2 Hvilke helse- og sosialtjenester tilbyr kommunene?	13
3 Hvilke hovedprinsipper gjelder når kommunen yter tjenester?	45
4 Hva skal du gjøre for å kunne motta tjenester?	49
5 Hvilken kvalitet kan du forvente på tjenestene du mottar?	53
6 Hvilke rettigheter og plikter har du?	57
Taushetsplikt	57
Etterord	63
7 Hvor kan du motta mer informasjon?	65
Offentlige instanser	65
Regionale helseforetak (rhf)	66
Interesseorganisasjoner, råd og utvalg	66
Lover, forskrifter og retningslinjer	68

Forord

De fleste av oss har behov for hjelp og tjenester fra det offentlige i løpet av livet. Det kan være på grunn av sykdom, funksjonssvikt, en vanskelig livssituasjon eller andre endringer i livet.

Når vi trenger hjelp, kan det være vanskelig å vite hvilke tilbud som finnes, hvilke tjenester vi har krav på og hvor vi skal henvende oss. Det er heller ikke lett å vite hvordan tjenestene skal utformes og utføres.

Derfor har vi laget denne håndboken, en veileder om helse- og sosialtjenester i kommunene – som en hjelp på veien.

Målet er at du skal få oversikt over rettigheter og plikter etter helse- og sosiallovgivningen, og vite hvordan du skal forholde deg til kommunal forvaltning ved søknad, vedtak og klagebehandling.

Du skal få oversikt over de viktigste tjenestetilbudene i kommunen og hvilke prinsipper tjenestene er basert på.

Håndboka er utarbeidet av Helsedirektoratet, som også vil ha ansvaret for å oppdatere innholdet i den. Boka vil også bli tilgjengelig på Helsedirektoratets nettsider.

Jeg håper at håndboka vil være nyttig for deg når du trenger hjelp og bistand i hverdagen. At den vil bidra til at du får en enklere og tryggere kontakt med de som har ansvar for tjenestene i din kommune. At du får de tjenestene du har behov for, og – ikke minst – at du selv kan bidra til å tilrettelegge tjenestene du trenger.

Beste hilsen



Bjarne Håkon Hanssen
Helse- og omsorgsminister

Eksemplene er selvstendige historier som ikke er direkte knyttet til teksten på motstående side.

I boka følges Kari og Per i de rosa boksene.



Vi følger Kari og Per gjennom ulike faser i livet, og retter fokus mot noen av de situasjonene de kan komme opp i, hvor de vil ha behov for tjenester. Vi trer inn i livene til Kari og Per når de i tyveårene møter hverandre og finner ut at de vil dele livet sammen.

Nina og Carlos følges i de grønne boksene.



Vi trer inn i livene til Nina og Carlos mens de er i tyveårene. Nina traff Carlos på en ferietur til Costa del Sol i Spania, og siden har de vært sammen. Spanske Carlos flyttet til Norge for et par år siden.

Formålet med håndboken

Håndboken skal gi informasjon om hvilke helse- og sosialtjenester kommunene er forpliktet til å tilby sine innbyggere, og hvordan du kan gå frem for å søke om tjenestene.

Håndboken skal gi en oversikt over tjenestetilbudet samt dine rettigheter og plikter. Bakerst i boken er det en liste over hvor du kan henvende deg for å motta ytterligere informasjon.

Denne håndboken omfatter ikke tjenester som gis av NAV (tidligere Aetat, trygdekontorene og deler av sosialtjenesten i kommunene). For å motta mer informasjon om tjenestene til NAV kan du gå inn på www.nav.no eller ta kontakt med NAV-kontoret i din kommune. For å få informasjon om økonomisk stønad kan du ta kontakt med sosialtjenesten (NAV) i din kommune.



Hvem er dine viktigste kontakter?

Når du har behov for helse- og sosialtjenester, skal kommunen der du bor eller midlertidig oppholder deg, tilby tjenester. Tilbudet er ulikt organisert og kan variere, men uansett skal den enkeltes behov ivaretas ut ifra gjeldende regelverk. I denne håndboken er det omtalt tilbud som du finner i de fleste kommunene i Norge. Er du usikker på hvor du skal henvende deg, kan du ringe til sentralbordet i din kommune.

Fastlege

Alle som er registrert bosatt i en norsk kommune gjennom folke- registret har rett til å stå på liste til fastlege. Denne retten gjelder også asylsøkere og deres familiemedlemmer når de er medlem av folketrygden. Hos fastlegen kan du få undersøkt din helse, forskrevet medisiner og ved behov bli henvist til spesialisthelsetjenesten.

Helsestasjon

Alle kommuner har helsestasjon, som har rutiner for å følge barn fra fødsel til skolepliktig alder. Tjenesten skal bidra til å styrke barn og unges egenmestring og voksnes mestring av foreldrerollen. Tjenesten tilbyr råd, veiledning, helsesjekk, vaksinasjoner mv. Tjenesten skal gi tilbud til barn og unge i alderen 0–20 år, gravide og foresatte. Helsestasjonen skal ha rutiner for samarbeid med fastlege, med andre kommunale tjenester og med spesialisthelsetjenesten.

Alle barn og unge har rett til helsekontroll i kommunen. Foreldrene plikter å bidra til at barnet deltar i helsekontroller.

Tannlege/tannpleier

Enhver tannlege og tannpleier skal bistå deg med å ivareta din tannhelse. Den offentlige tannhelsetjenesten gir spesielt tilbud til enkelte grupper. Se side 41

Frivillighetssentralen og annet frivillig arbeid

Mange kommuner har ulike områder for frivillig arbeid, der en kan bidra med frivillig innsats eller motta bistand fra frivillige. Mange kommuner har en frivillighetssentral med mange ulike oppgaver for dem som ønsker å yte en frivillig innsats i nærmiljøet. Ofte går det ut på å hjelpe til med små gjøremål, som å følge personer til lege, frisør, postkontor mv. Du kan ta kontakt med frivillighetssentralen i din kommune for å få vite mer om tilbudet.

I mange kommuner finner man for eksempel eldresentre, gruppeaktiviteter som «trim for eldre» og sosiale aktiviteter i regi av ulike frivillige organisasjoner (for eksempel demensforening, ADHD-forening, diabetesforening, KOLS-forening osv.). Du kan få en oversikt over tilbudet der du bor, ved å henvende deg til din kommune.



Hvilke helse- og sosialtjenester tilbyr kommunene?

Kommunene har en generell plikt til å gi deg informasjon og råd om hvilke tjenester som tilbys. Et av formålene med de kommunale helse- og sosialtjenestene er å tilrettelegge tjenestene slik at mot-takerne blir i stand til å leve et så godt liv som mulig. Tjenestene skal stimulere og bygge opp under menneskers egen evne til å mestre sin hverdag.

Kommunen har ansvar for alle innbyggere, uavhengig av alder og funksjonsnivå og etnisk bakgrunn. Tjenestene som beskrives nedenfor, er generelle og gjelder også for barn og unge. Hvilke tjenester den enkelte får, vil variere. Årsaken er at den enkeltes individuelle behov skal være grunnlaget for tjenestetilbudet. Nedenfor er tjenester og tiltak beskrevet i alfabetisk rekkefølge:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| - Allmennlegetjeneste | - Legevakt |
| - Avlastningstilbud | - Matombringing |
| - Botilbud til personer over 18 år | - Miljørettet helsevern |
| - Bolig til personer under 18 år | - Omsorgslønn |
| - Brukerstyrt personlig assistanse | - Parkeringskort |
| - Dagtilbud | - Praktisk bistand og opplæring i hjemmet |
| - Ergoterapi | - Psykisk helsearbeid |
| - Fastlegetjeneste | - Rustiltak |
| - Fysioterapi | - Støttekontakt |
| - Habilitering og rehabilitering | - Svangerskapskontroll |
| - Helsestasjon og skolehelsetjeneste | - Sykehjemsplass |
| - Hjelpemidler | - Tannhelsetjeneste |
| - Hjemmehjelp | - Trygghetsalarm |
| - Hjemmesykepleie | - TT-kort |
| - Krisesentre | |
| - Ledsagerbevis | |



Kari og Per har funnet ut at de ønsker seg barn. Kari blir gravid, men hvem skal hun gå til for å sjekke sin egen helse og om alt går bra med barnet?

Alle gravide tilbys å bruke sin fastlege eller helsestasjon for svangerskapskontroll. Det er ikke knyttet egenandel til svangerskapskontroll.

Allmennlegetjenesten (fastlegeordningen)

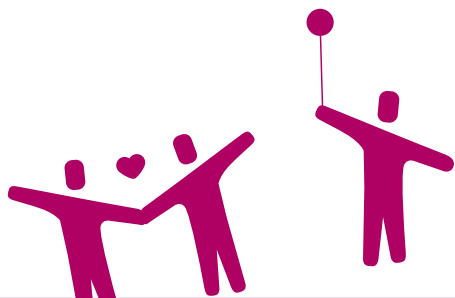
Alle innbyggere kan selv velge sin fastlege ut ifra et register.

De som ikke har en fastlege, kan ta kontakt med NAV på tlf. 810 59 500 eller gå inn på www.nav.no. Det kan hende at den legen du primært ønsker, ikke har kapasitet til å ta imot flere pasienter. Du må da velge en annen lege. Det er anledning til å bytte fastlege to ganger i året. Barn under 16 år har stort sett samme fastlege som mor. De som har fylt 16 år, velger selv fastlege. De som ikke ønsker å bli knyttet til en fastlege, eller som ønsker å benytte en lege som ikke er knyttet til fastlegeordningen, står fritt til å gjøre det. I slike tilfeller vil egenandelen for legetjenester være høyere.

Fastlegen skal ta imot sine pasienter innen rimelig tid. Fastlegen skal også ta imot pasienter som trenger øyeblikkelig hjelp på dagtid, og evt. foreta sykebesøk. Fastlegene kan ha et eget telefonnummer for øyeblikkelig hjelp, i tillegg til sitt ordinære telefonnummer. Trenger du øyeblikkelig hjelp utenom åpningstiden hos fastlegen kan du ta kontakt med legevakten. Se side 31.

Dersom du er usikker på fastlegens vurderinger og behandling, er det mulig å søke råd hos en annen lege. Hvis du er misfornøyd med behandlingen fastlegen gir, kan du klage til Helsetilsynet. Helsetilsynet finnes hos Fylkesmannen i hvert fylke.

Egenandel må betales ved besøk hos lege og ved uttak av medisiner på apotek. Egenandelen kan variere. Vanlige medisiner, som ikke fås på blå resept, betales det full pris for. Legen og NAV kan gi opplysninger om egenandeler og om betingelsene for å komme inn under ordningen med frikort.



Kari og Per får en datter. De lurer på hvem de kan henvende seg til hvis datteren blir syk?

Barnet vil som hovedregel få samme fastlege som moren. Hvis en lurer på noe omkring barnets helse er det også mulig å ta kontakt med helsestasjonen i kommunen. Helsestasjonen kaller inn til jevnlig helsekontroller, der en bl.a. får tilbud om vaksinasjoner.



Det er søndag morgen. Per føler seg ikke i form. Han har vondt i brystet og er kortpustet. Fastlegen har stengt i helgen, hva gjør Per?

Fastlegen kontaktes hvis det oppstår helseproblemer. Utenom fastlegens åpningstid skal en ta kontakt med legevakten i den kommunen en oppholder seg hvis problemet er akutt. I en nødsituasjon kan en ringe telefon 113 Akutt Medisinsk Kommunikasjonssentral (AMK).

Avlastningstilbud

Dette er et tilbud til den som gir omfattende omsorg til en person med stort omsorgsbehov. Formålet er at omsorgsyter skal få avlastning fra sine daglige omsorgsoppgaver. Avlastningen kan gis noen timer enkelte dager eller som en lengre døgnbasert tjeneste. Muligheten for å motta en slik avlastning samt omfanget og innholdet i et eventuelt tilbud må avklares med kommunen.

Det må søkes om tjenesten. Kommunen skal foreta en vurdering og deretter fatte vedtak. Vedtaket skal inneholde opplysninger om søknaden innvilges helt eller delvis. Hvis søknaden avslås, skal det opplyses om klagefrist og hvor klage kan sendes. Det betales ikke egenandel for dette tilbudet.

Botilbud til personer over 18 år

I kommunene finnes det ulike botilbud. Hvis en person er uten eller ikke klarer å skaffe bolig, skal kommunen bistå med å skaffe bolig.

Her er noen muligheter som de fleste kommuner kan tilby:

- Hvis du ikke har behov for en bolig som er spesielt tilrettelagt, har mange kommuner utleieboliger.
- Hvis du har behov for tilrettelagt bolig (for eksempel alt på én flate uten terskler på grunn av bruk av rullestol eller rullator), tilbyr mange kommuner utleieboliger med livsløpsstandard. I mange kommuner kalles disse boligene for omsorgsboliger. I utgangspunktet følger det ingen tjenester med en omsorgsbolig, fordi det er den enkeltes behov for tilrettelegging som er avgjørende for hvilke tjenester den enkelte mottar.
- Mange kommuner har ulike botilbud med bemanning deler av eller hele døgnet for personer som har behov for omfattende helse- og omsorgstjenester og ikke kan bo i egen bolig. Disse botilbudene har forskjellige navn fra kommune til kommune, for



Kari er uheldig og sklir med sykkelen sin. Hun får en del skrubbsår, og får slått ut en tann og skader noen av de andre tennene sine. Hun har behov for å oppsøke en tannlege. Hva gjør hun?

Hvis hennes ordinære tannlege har åpent, bør hun ta kontakt med denne. Alternativt ta kontakt med en annen tannlege.

eksempel bolig med personalbase, seniorsenter, aldershjem, bo- og servicesenter, bo- og aktivitetssenter, boligturn osv.

- Sykehjem tilbys av alle kommuner. Dette tilbudet er nærmere beskrevet på side 39.

Man må betale husleie for botilbud, men det er mulig å søke om bostøtte fra Husbanken. Ta kontakt med kommunen for nærmere informasjon om dette.

Bolig til personer under 18 år

I spesielle tilfeller kan det etableres egne boliger (eller bofellesskap) for barn og unge under 18 år. Et slikt tilbud kan enten etableres i tilknytning til foreldrenes bolig eller som en selvstendig bolig. Det vil variere hvor mye foreldrene er involvert i den daglige omsorgen. Det skal ikke betales egenandel for denne tjenesten.

Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)

Dette er en tjeneste beregnet på personer med store og sammensatte behov. Ordningen fungerer slik at tjenestemottakeren (brukeren) selv organiserer arbeidet til dem som yter bistand (assistenten). Det betyr at brukeren bestemmer både hva de skal gjøre og når de skal gjøre det.

Tjenestemottakeren (alternativt en pårørende eller en annen person) fungerer som en arbeidsleder. Kommunen plikter å gi opplæring i rollen som arbeidsleder. Assistenten kan være ansatt i kommunen, i et andelslag eller av brukeren selv. Det er kommunen som bestemmer hvor assistenten skal være ansatt. Den praktiske tilretteleggingen av tjenesten kan variere noe fra kommune til kommune.

Det må søkes om tjenesten, og kommunen skal fatte vedtak. Vedtaket skal inneholde opplysninger om søknaden innvilges helt eller delvis. Hvis søknaden avslås, skal det opplyses om klagefrist og hvor klage kan sendes. Det betales ikke egenandel for denne tjenesten. Men hvis assistenten også utfører praktisk bistand



Livet har gått litt i motbakke for Per den siste tiden. Han har mistet jobben pga innskrenkninger, og hans barndomskamerat gjennom alle år fikk et hjerteinfarkt og gikk brått bort. Selv sliter også Per med sin helse. Han blir deprimert og isolerer seg sosialt. Verken Kari eller datteren deres klarer å hjelpe ham. Hvem kan hjelpe Per?

En viktig samarbeidspartner er fastlegen, som kan hjelpe eller om nødvendig henvise videre til spesialisthelsetjenesten, for eksempel DPS (distriktpsikiatrisk senter) eller psykolog. Alle kommuner har også ulike tilbud innen psykisk helsearbeid. Per bør snakke med legen om det eller selv ta kontakt med kommunen for å sjekke om det er tiltak han ønsker å høre mer om. Det kan være tilbud om ulike aktiviteter, samtaler med en person fra kommunens psykiske helsearbeid, depresjonsmestringskurs m.m. som kan hjelpe.

(rengjøring og lignende) eller andre tjenester som det vanligvis betales for, kan det kreves egenandel for disse tjenestene.

Dagtilbud

Alle kommuner skal tilby dagopphold. Tilbudet er for dem som har behov for tilbud på dagtid som en del av flere helsetjenester. Det må søkes om tjenesten, og kommunen skal fatte vedtak. Vedtaket skal inneholde opplysninger om søknaden innvilges helt eller delvis. Hvis søknaden avslås, skal det opplyses om klagefrist og hvor klage kan sendes. Egenandel for dette tilbudet er fastsatt i en egen vederlagsforskrift.

Enkelte kommuner tilbyr plass i dagsentre. Tilbudet ved dagsentrene varierer og er ofte rettet mot ulike grupper (personer med demens, psykisk utviklingshemning mv.). Det gis ofte tilbud om transport fra og til hjemmet for disse tjenestene. Det er knyttet egenandel til tilbudet.

Ergoterapi

Kommunen kan også organisere ergoterapitjeneste, som kan bidra med formidling og tilpasning av tekniske hjelpemidler for personer med funksjonsnedsettelse. I enkelte kommuner ytes dette av fysioterapitjenesten. Ergoterapeutene kan gi opplæring og trening i dagliglivets aktiviteter til personer som på grunn av sykdom eller skade har redusert funksjonsevne. Det betales ikke for tjenester fra den kommunale ergoterapitjenesten.

Fastlegetjenesten

Se allmennlegetjenesten.

Fysioterapi

Kommunene skal ha et tilbud om fysioterapi.

Fysioterapitjenesten består av kommunalt ansatte fysioterapeuter og fysioterapeuter som har driftsavtale med kommunen. Fysioterapeuter som har driftsavtale med kommunen, gir behandling



Kari er uheldig og faller på glatta. Hun blir kjørt til sykehuset, der man konstaterer et komplisert lårhalsbrudd. Hva skjer nå?

Når operasjonen er gjennomført, vil Kari enten bli utskrevet for å reise hjem, overført til en rehabiliteringsinstitusjon eller overført til hjemkommunens rehabiliteringsenhet. Hvis hun skal motta en kommunal tjeneste, vil sykehuset sende et varsel til kommunen om at Kari er ferdigbehandlet og har behov for tjenester. En saksbehandler i kommunen vil så vurdere behovet for tjenester. I mange tilfeller vil kommunens representant ta kontakt for å kartlegge behovet for tjenester og Karis ønsker nærmere. Kommunen vil etter en konkret vurdering av Karis behov, kunne tilby opptreningstjenester (for eksempel fysioterapeut og ergoterapeut), stell av sår og bistand til praktiske gjøremål i hjemmet (for eksempel rengjøring) og hjelp med den personlige hygien. Tjenestene kan gis i hjemmet, eller ved døgnopphold ved en rehabiliteringsplass hvis kommunen tilbyr dette.

i fysioterapiinstitutter. Både fast ansatte og fysioterapeuter med driftsavtale kan gi behandling i hjemmet ved behov. Ved sykehjem skal det også være et tilbud om fysioterapi.

For å få dekket deler av utgifter (refusjon) til fysioterapi fra Helse- direktoratet må det foreligge en henvisning fra lege, kiropraktor eller manuellterapeut. Ved direkte henvendelse til manuellterapeut som har driftsavtale med kommunen er det ikke nødvendig med forutgående henvisning for å få refusjon.

Barn under 12 år, yrkesskadde og personer med særskilte diagnoser er fritatt for egenandel etter spesielle regler. Det skal ikke betales egenandel for forebyggende og helsefremmende fysioterapi i skolehelsetjenesten. Det kan kreves egenbetaling for deltakelse i treningsgrupper.

Hvis det benyttes en fysioterapeut som ikke har driftsavtale med kommunen, må hele behandlingen betales av den enkelte.

Habilitering og rehabilitering

Habiliteringstjenesten retter seg mot barn og voksne som har medfødte skader eller har fått helse- eller funksjonsproblemer tidlig i livet.

Rehabilitering retter seg mer mot dem som har fått kronisk sykdom eller funksjonsproblemer senere i livet.

Kommunene skal ha en koordinerende enhet som skal sørge for at tjenestene til den enkelte ses i sammenheng. Det skal være kontinuitet i tiltakene. Koordinerende enhet skal bidra til at tjenesteyterne samarbeider og legger til rette for medvirkning av tjenestemottaker ved planlegging og organisering av habiliterings- og rehabiliteringstjenesten.



Vi flytter oss nå mange år fremover i tid. Kari har blitt enke og hun klarer ikke lenger å holde huset i stand. Spesielt føler hun det tungt å flere ganger om dagen benytte trappen opp til andre etasje. Hva kan hun gjøre?

Trolig trenger Kari en mer lettstelt bolig på ett plan. Hun kan selge huset og kjøpe seg en leilighet. Mange kommuner tilbyr også utleieboliger som er tilrettelagt med livsløpsstandard. Ofte kalles slike boliger for omsorgsboliger.

Habilitering og rehabilitering er ulike aktiviteter som har til hensikt å gjenopprette viktige funksjoner eller bygge opp nye, slik at en i større grad selv kan mestre hverdagen. Aktivitetene skal være tidsavgrensede og planlagte, og alle tjenesteytere skal samarbeide for å nå den enkeltes mål.

Kommunen har hovedansvaret for å gi habiliterings- og rehabiliteringstjenester til den enkelte. Ved behov skal kommunen henvise til spesialisthelsetjenesten, som har ansvaret for de mer spesialiserte habiliterings- og rehabiliteringstjenester.

For de fleste habiliterings- og rehabiliteringstjenestene i kommunen skal det ikke betales egenandel. Unntaket er opphold ved en rehabiliteringsenhet på dag- eller døgnbasis (jf. vederlagsforskriften).

Barn og unge med funksjonsnedsettelse

Barn med funksjonsnedsettelse har ofte behov for tjenester fra mange instanser. Det kommunale hjelpeapparatet har ansvaret for å lage en individuell plan og for all habilitering som ikke forutsetter spesialistkompetanse. Se mer om individuell plan på side 45. Kommunen skal sikre at en tjenesteyter tar ansvaret for oppfølgingen og koordineringen av tjenestene.

Habiliteringsprosessen omfatter barnets totale livssituasjon og er summen av tiltakene som må til for at barnet og familien skal mestre sin livssituasjon best mulig.

Stimulering og aktivitet er spesielt viktig for de fleste barn med funksjonsnedsettelse. Fysioterapi spiller ofte en sentral rolle tidlig i livet. Foreldre kan ta direkte kontakt med denne tjenesten.



Kari har flyttet til en omsorgsbolig. Datteren synes moren ikke er seg selv lenger. Hun føler seg ikke bra, hun har gått ned i vekt og har sluttet å gå ut. Datteren er bekymret, men hva kan hun gjøre?

Det kan her være tilrådelig å oppsøke fastlegen for en undersøkelse. Hvis morens tilstand vedvarer og hun etter hvert ikke selv klarer dagliglivets gjøremål (for eksempel renhold, lage mat mv.) eller har behov for bistand til å utføre den daglige hygienen – er det kommunen en må ta kontakt med. Datteren og fastlegen bør også ta opp med moren om hvordan hun har det, slik at de sammen kan finne årsaken til hennes problemer.

Helsestasjon og skolehelsetjeneste

Helsestasjons- og skolehelsetjenesten er en lovpålagt tjeneste som skal gi helsefremmende og forebyggende tilbud til gravide, foresatte, og barn og unge i alderen 0–20 år. Tjenesten skal være et helhetlig tilbud som ivaretar den fysiske og psykiske helse hos barn og unge og deres familier. Den omfatter helseundersøkelser, vaksiner, oppsøkende virksomhet, helseopplysning og veiledning. Helsestasjons- og skolehelsetjenesten skal være lett å oppsøke, enten det gjelder små eller store problemer. Det betales ikke egenandel, heller ikke for barnevaksinasjonsprogrammet. For andre vaksinasjoner betales det egenandel.

Alle barn og unge har rett til helsekontroll i kommunen. Foreldrene plikter å bidra til at barnet deltar i helsekontroller. Jf. kommunehelsetjenesteloven § 2-2. Det skal være skolehelsetjeneste på alle skoler til og med videregående. Det gjelder både private og offentlige skoler.

Skolehelsetjenesten skal drive planmessig helsefremmende og forebyggende arbeid rettet mot både enkeltelever, grupper og skolemiljøet for øvrig. Skolehelsetjenesten har et ansvar for å medvirke til å øke barn og ungdoms kunnskaper om hvordan de kan mestre sitt eget liv og ta selvstendige valg i forhold til egen helse og levevaner. I samarbeid med hjem og skole skal skolehelsetjenesten bidra til å fremme gode sosiale forhold og et godt miljø.

Stadig flere kommuner har opprettet et helsestasjonstilbud for ungdom opp til 20 år. Det skal være et supplement og ikke en erstatning for skolehelsetjenesten. Her kan ungdom få råd og veiledning om seksualitet og psykisk, fysisk og sosial helse. Åpningstiden er begrenset, men det er ikke nødvendig med timeavtale. Noen kommuner har eget helsestasjonstilbud for gutter. I Oslo er det også egen helsestasjon for lesbiske, homofile, bifile og transkjønnet ungdom i alderen 13–30 år.



Kari har fått en demenslidelse, som har utviklet seg. Hun klarer ikke lenger å bo hjemme. Hvilke alternative tilbud har hun da?

Trolig er et botilbud med tilstedeværende bemanning hele døgnet, det som Kari nå har behov for. Det er kommunene som tilbyr et slikt tilbud. Tilbudene varierer noe fra kommune til kommune, men tilbudet kan bestå av plass i et bofellesskap eller plass ved en sykehjemsavdeling. Mange kommuner har tilrettelagte botilbud til personer med demens.

Hjelpemidler

Det er mulig å låne hjelpemidler til å leve et mest mulig selvstendig liv. Hjelpemidler for kortere perioder kan lånes av kommunen. Ved behov for hjelpemidler utover to år sendes en søknad til hjelpemiddelsentralen i NAV. Kommunen hjelper deg med å søke.

Husbanken kan gi tilskudd og lån til utbedring av bolig. Kommunen gir mer informasjon om dette.

Hjemmehjelp

Se under punktet Praktisk bistand og opplæring i hjemmet.

Hjemmesykepleie

Trenger du bistand til medisiner, stell av sår, personlig hygiene eller lignende, kan hjemmesykepleien kontaktes. Det må søkes om tjenesten, og kommunen skal fatte vedtak basert på en vurdering av den enkeltes behov. Vedtaket skal inneholde opplysninger om søknaden innvilges helt eller delvis. Hvis søknaden avslås, skal det opplyses om klagefrist og hvor klage kan sendes. Det skal ikke betales egenandel for slike tjenester.

Krisesentre

I alle landets fylker finnes det krisesentre for kvinner og deres barn. Krisesentrene skal tilby trygge rammer i en vanskelig og akutt livssituasjon, samt samtale, råd og veiledning for kvinner som er utsatt for vold. Informasjon om de enkelte krisesentrene finnes på www.krisesenter.com eller i telefonkatalogen.

Enkelte steder i landet finnes det også krisesentre for menn.

Ledsagerbevis

Mange kommuner har innført ledsagerbevis for personer som pga. funksjonsnedsettelse har behov for ledsager på arrangementer, kollektivreiser og fritidsaktiviteter. Ordningen er et ledd i en kjede av tiltak for å forebygge isolasjon og gi økt livskvalitet til enkeltpersoner med funksjonsnedsettelse. Kommunen kan gi veiledning om hvordan en kan få ledsagerbevis.



Livet går mot slutten for Kari. Hennes datter omkom i en ulykke for et par år siden. Hun har ingen barnebarn, eller nær familie. Hvem ordner med det praktiske omkring gravferden når det ikke er gjenlevende familie?

Det finnes en egen lov om gravferd. I følge denne loven er det kommunen som skal ordne med gravferden når den avdøde ikke etterlater seg noen, eller om de etterlatte ikke ønsker å forestå gravferden. Det er begravelsesbyrået som tar kontakt med kommunen. Begravelsesbyråene kan gi mer informasjon omkring denne ordningen.

Legevakt

Alle kommuner skal ha legevakt for å dekke behovet for øyeblikkelig hjelp utenom fastlegens åpningstider.

Legevaktordningen er organisert på ulike måter i kommunene. Noen steder er det interkommunal legevakt på kveldstid, om nettene og i helgene. Øyeblikkelig hjelp på dagtid ivaretas normalt av fastlegene. Andre steder er legevakten fast bemannet hele døgnet.

Kommunene skal sørge for at telefonnummeret til legevakten er gjort kjent i befolkningen. Ved bruk av legevakt betales det egenandel.

Akutt Medisinsk Kommunikasjonssentral (AMK, tlf. 113) kan kontaktes i en nødsituasjon.

Matombringning (ernæringstilbud)

Kommunene kan gi bistand i forbindelse med måltider. Dette er organisert på ulike måter fra kommune til kommune. Noen kommuner har en egen matombringningstjeneste, der den enkelte får kjørt hjem varm mat eller kald mat som varmes opp i hjemmet. Hvis matombringning vurderes som nødvendig skal det søkes om tjenesten, og kommunen skal fatte vedtak. Vedtaket skal inneholde opplysninger om søknaden innvilges helt eller delvis. Hvis søknaden avslås, skal det opplyses om klagefrist og hvor klage kan sendes.

Det er knyttet egenandel til disse tjenestene. Vurderes matombringning som en nødvendig tjeneste, og du har en inntekt som er lavere enn 2 x grunnbeløpet i folketrygden, skal du ikke betale mer enn det Stortinget har fastsatt. Råvarene for matombringning kan kommunen kreve betaling for, uansett inntektsnivå.



Nina har slitt med angst under oppveksten. Hun trenger i perioder støtte fra kommunalt psykisk helsearbeid. Men hva kan de tilby av bistand til Nina?

Psykiske plager kan være alt fra lettere depresjoner og uro, til alvorlige psykoser som gjør at du mister kontakt med virkeligheten. Får du hjelp tidlig, er sjansen større for at du blir bedre. Ta derfor kontakt med lege eller annet helsepersonell som kan hjelpe deg. Behandlingen vil variere etter hvilken type problem eller lidelse du har og ut fra hvor plaget du er. Et vanlig tilbud kan være støtte-samtaler. Dette er samtaler med en kvalifisert helsearbeider, der det er fokus mot å bearbeide opplevelser, psykiske plager og motivere til å gjenoppta sosiale aktiviteter og andre aktiviteter i hverdagen.

Miljørettet helsevern (støy- og forurensingsproblemer i nærmiljøet)

Kommunene skal føre tilsyn og gi råd om støy og forurensning i nærmiljøet (for eksempel støy fra trafikk og næringsvirksomhet, forurensning av drikke- og badevann, tilsyn med inneklimate i skoler, barnehager og institusjoner, måling av radon i boliger, mv.). Ta kontakt med kommunen for nærmere informasjon.

Omsorgslønn

Personer som har et særlig tyngende omsorgsarbeid, kan tildeles omsorgslønn. Den gis uten hensyn til alder, funksjonsnedsettelse eller sykdom hos den som mottar omsorgen. Kommunen avgjør om omsorgslønn skal gis, og hvilket nivå lønnen skal ligge på. Kommunen kan ved utmåling av omsorgslønn ta hensyn til om den omsorgstrengende mottar hjelpestønad og/eller andre tjenester. Det må søkes om tjenesten, og kommunen skal fatte vedtak. Vedtaket skal inneholde opplysninger om søknaden innvilges helt eller delvis. Hvis søknaden avslås, skal det opplyses om klagefrist og hvor klage kan sendes.

Parkeringskort

Mange kommuner tilbyr parkeringskort til personer med funksjonsnedsettelse. Disse kortene gir mulighet til å parkere gratis på spesielt oppmerkede plasser.

Praktisk bistand og opplæring i hjemmet

Dette kan omfatte rengjøring, matlaging eller matlevering, vask av klær, innkjøp, snømåking, personlig stell og hjelp til andre nødvendige praktiske gjøremål. Formålet med tjenesten er at brukerne skal få hjelp slik at de kan bo i eget hjem.

Det må søkes om tjenesten, og kommunen skal fatte vedtak. Vedtaket skal inneholde opplysninger om søknaden innvilges helt eller delvis. Hvis søknaden avslås, skal det opplyses om klagefrist og hvor klage kan sendes. Kommunene kan ta egenandel for de tjenester som ikke omfatter egenomsorg og personlig stell.



Nina og Carlos får sitt første barn. Barnet skal hete Nils. Nils ble født med Downs Syndrom. Hvor kan Nina og Carlos få mer informasjon om barnets lidelse og om hva som vil skje når barnet blir eldre?

I forbindelse med at barnet fødes, vil foreldrene motta informasjon om barnets sykdom/lidelse fra sykehuset. Helsestasjonen vil også kunne gi informasjon. En viktig støtte kan være å snakke med andre foreldre til barn med samme sykdom/lidelse. Sykehuset, helsestasjonen og fastlegen kan gi nærmere informasjon.

Om Downs Syndrom finnes det en egen nettside www.downssyndrom.no som gir god informasjon. Hjemmesidene til Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (www.ffe.no) gir også god informasjon om en rekke funksjonshemninger/lidelser.

Det er viktig å ta kontakt med kommunen på et tidlig tidspunkt, slik at det gis informasjon omkring de helse- og omsorgstilbud de har rett til fra kommunen. Dette kan for eksempel være avlastnings-tilbud, tilpasset barnehagetilbud mv.

Opplæring

Kommunen skal også tilby bistand til opplæring for å gjøre den enkelte best mulig i stand til å klare seg i hverdagen. Det kan for eksempel være opplæring i personlig stell og egenomsorg. Slik opplæring betales det ikke egenandel for.

Tjenesten kan også omfatte støttesamtaler. Dette er samtaler med en kvalifisert helsearbeider. Samtalene har fokus mot å bearbeide opplevelser, psykiske lidelser og motivere til å gjenoppta sosiale aktiviteter og andre aktiviteter i hverdagen.

Psykisk helsearbeid

Psykiske vansker og lidelser kan ramme mennesker i alle aldersgrupper og lag av befolkningen. Hvordan problemene viser seg, varierer fra person til person, avhengig av livssituasjon og omfanget av problemet. Hvordan den enkelte mestrer hverdagen, trives og fungerer i forhold til andre mennesker, virker også inn.

Det psykiske helsearbeidet i kommunen skal bidra til å fremme selvstendighet og tilhørighet hos mennesker med psykiske vansker eller lidelser. Det skal styrke deres evne til å mestre eget liv.

Dersom du opplever psykiske vansker, er det i kommunen flere instanser du kan kontakte for å få hjelp og støtte videre. Familie og pårørende kan også ta kontakt.

I tillegg til fastlegetjenesten, helsestasjons- og skolehelsetjenesten har kommunene bygd opp en rekke andre tilbud til både barn, unge og voksne med psykiske vansker eller lidelser. Dette kan for eksempel være oppsøkende team, støttesamtaler, praktisk bistand, samtalegrupper og ulike botilbud med individuelle tjenester. Mange kommuner har etablert gode nettsider med oversikt over hvor den enkelte kan få hjelp.

Hvorvidt du betaler egenandel, er avhengig av hvilken tjeneste du mottar.



Carlos yngre bror, Josè, flytter inn i en hybelleilighet i huset der Nina og Carlos bor. Josè sliter med rusmisbruk og ønsker å starte et «nytt» liv. Hvem kan hjelpe han til det?

Rusmiddelproblemer er eksempel på utfordringer som kan ramme mennesker i alle aldersgrupper og bredt i befolkningen. Hvordan problemene viser seg, varierer fra person til person, avhengig av hvilken livssituasjon en er i. Hvordan den enkelte mestrer hverdagen, trives og fungerer i relasjon med andre, virker også inn. Ta kontakt med kommunen for å undersøke hvilken bistand du kan motta. Fastlegen din kan også gi deg råd.

Rustiltak

Rusproblemer kan ramme mennesker i alle aldersgrupper og lag av befolkningen. Hvordan rusproblemer viser seg, varierer fra person til person. Det kan avhenge av hvilke rusmidler en bruker, og om en har andre problemer i tillegg. Kommunale sosial- og helsetjenester kan kontaktes, både for råd og veiledning og for henvisning til ulike tiltak og behandling. Også familie og pårørende kan kontakte sosial- og helsetjenestene for råd og veiledning.

De viktigste tilbudene er sosialtjeneste, fastlege og helsesøster. Både sosialtjeneste og lege kan henvise til tverrfaglig spesialisert behandling i spesialisthelsetjenesten, enten behovet er behandling poliklinisk, i institusjon eller legemiddelassistert behandling. Kommunens sosialtjeneste skal følge opp personer med rusproblemer under poliklinisk behandling og både før, under og etter behandling i institusjon.

Dersom ungdom eksperimenterer med rusmidler, kan en kontakte sosialtjenesten som er ansvarlig for forebygging av rusproblemer i kommunen, eller en kan snakke med skole og fritidsklubb. Noen kommuner har også tilbud til familie og pårørende av mennesker med rusproblemer.

Hvorvidt du betaler egenandel, er avhengig av hvilke tjenester du mottar.

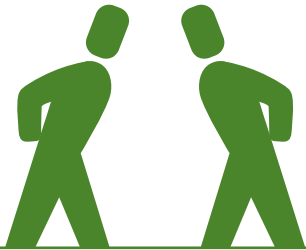
Støttekontakt

En støttekontakt er en person som får godtgjørelse av kommunen for å hjelpe et annet menneske til å ha et sosialt liv og en meningsfull fritid. Støttekontakten kan komme på besøk hjemme, bli med på kafé, kino, idrettstilstelninger eller andre sosiale aktiviteter. Kommunene organiserer sin støttekontakttjeneste på ulike måter. Noen kaller det fritidskontakt, treningskontakt eller tilrettelegger. Tjenesten kan gis individuelt eller i grupper. Det er ingenting til hinder for at noen du kjenner og har tillit til, kan være støttekontakt



På nabotomten der Nina og Carlos bor bygges det et gatekjøkken. Nina og Carlos er bekymret for mulig biltrafikk og støy. Hvem kan de kontakte for mer informasjon, og hvilken myndighet kan undersøke saken nærmere?

Ta kontakt med miljørettet helsevern i kommunen, som kan gi råd og eventuelt treffe tiltak overfor forurensning og støy i nærmiljøet.



Det går bra for Josè. Han har vært rusfri i mer enn ett år. Han arbeider som murersvenn og er snart utdannet fagarbeider. Han har møtt Karola, som arbeider som snekker. De flytter sammen, men er usikre på hvordan de kan leve et trygt liv sammen, da Karola er HIV-positiv. Hvor kan de få råd om å leve sammen, der den ene har HIV?

Fastlegen kan gi nærmere informasjon. Internettetsiden www.hivnorge.no gir også informasjon om det å leve sammen med en person som er HIV-positiv.

for deg. Ta kontakt med kommunen for nærmere informasjon. Det skal ikke betales egenandel for denne tjenesten.

Svangerskapskontroll

Alle gravide tilbys å få utført svangerskapskontroll hos sin fastlege eller hos jordmor ved helsestasjonen. Organiseringen av svangerskapskontrollene kan være noe ulik i kommunene. Der det er fødestue, kan det være at de samme jordmødrene som har oppfølgingen i svangerskapet, også bistår ved fødselen. Slik er det også ved noen fødeavdelinger som har avtaler med kommuner om å utføre svangerskapskurs og -kontroll.

Fastlege og kommunejordmor samarbeider med den fødeavdelingen hvor fødselen skal foregå. Dersom det i svangerskapet er behov for undersøkelse av spesialist, kan helsepersonell henvise den gravide til sykehusets poliklinikk.

Det betales ikke egenandel for svangerskapskontroller.

Sykehjemsplass – tidsbegrenset opphold (korttid) og langtidsopphold

Alle kommuner skal sørge for at det finnes et døgnbasert botilbud med en tilstedeværende helsefaglig bemanning.

Ved sykehjemmene kan det gis både tidsbegrenset opphold og langtidsopphold. Tidsbegrenset opphold kan for eksempel gis fordi tjenestemottakeren har behov for opptrening (rehabilitering) eller omfattende helsefaglig bistand for en periode.

For dag- eller nattopphold og tidsbegrenset opphold betales det egenandel, størrelsen på egenandelen fastsettes årlig gjennom Statsbudsjettet.

De som tildeles et langtidsopphold, skal betale en viss andel av sin inntekt (pensjon, renteinntekter og lignende). Det er ikke anledning til å kreve deler av formuen (fast eiendom, bankinnskudd, aksjer mv.)



Sønnen til Nina og Carlos, Nils, har blitt myndig og ønsker å flytte til en egen bolig. Når bør en kontakte kommunen?

Hvis en har behov for helse- og sosialtjenester og ønsker å flytte fra foreldrehjemmet (evt. institusjon) og inn i egen bolig, er det viktig at en tar så tidlig kontakt med kommunen som mulig. Årsaken er at det ofte tar noe tid å planlegge endring/iverksetting av helse- og sosialtjenester.

som betaling. Vederlagsforskriften regulerer størrelsen på betalingen.

Det må søkes om tjenesten, og kommunen skal fatte vedtak. Vedtaket skal inneholde opplysninger om søknaden innvilges helt eller delvis. Hvis søknaden avslås, skal det opplyses om klagefrist og hvor klage kan sendes.

Tannhelsetjenesten

Den offentlige tannhelsetjenesten er et fylkeskommunalt ansvar. De som har rett til tannhelsetjenester uten å betale egenandel, er

- barn og unge i alderen 0–18 år
- personer med utviklingshemning uavhengig av bosted
- mottakere som har mottatt hjemmesykepleie i mer enn tre måneder sammenhengende
- beboere som har bodd i institusjon mer enn tre måneder
- andre grupper som den enkelte fylkeskommune har vedtatt å prioritere

Fylkeskommunene har ansvar for å yte nødvendig tannbehandling til de langtidsinnsatte i fengsel. For mer informasjon om dette, kan du ta kontakt med fengselshelsetjenesten i det aktuelle fylket. Asylsøkere og flyktinger i statlige mottak kan motta informasjon om tannbehandling der de bor eller hos fylkestannlegen.

Ungdom har rett til redusert pris på tannhelsetjenester fra det året de fyller 19 år, og til og med det året de fyller 20 år. Tannlegen kan opplyse nærmere om dette.

Den fylkeskommunale tannhelsetjenesten skal organisere et gratis oppsøkende tilbud til rusmiddelbrukere som mottar tjenester fra kommunal rusomsorg, i langvarig behandling i helseinstitusjon eller er under LAR. Noen kommuner har lav-terskel helsetilbud der tannbehandling inngår.

Alle andre må selv betale for tannbehandling. I enkelte tilfeller er det mulig å søke om refusjon fra NAV eller oppnå særfradrag i skattbar



Nils blir sykere og har behov for mer omfattende helse- og omsorgstjenester. Kommunen vil at Nils skal flytte inn på sykehjem, mens Nina og Carlos ønsker at han skal kunne bo i sin egen omsorgsbolig. Hvem bestemmer hvor Nils skal bo?

Til grunn for all yting av tjenester, ligger samtykkeprinsippet. Dette betyr at den som mottar tjenester skal være villig til å motta tjenestene. I enkelte situasjoner har den som mottar tjenester ikke selv samtykkekompetanse. I slike situasjoner gir bl.a. vergemålsloven og pasientrettighetsloven veiledning om hvem som kan ta beslutninger på vegne av brukeren. Uansett kan kommunen ikke selv pålegge en innleggelse i sykehjem, så fremt brukeren selv – eller de som ivaretar brukerens rettigheter ikke ønsker det.

inntekt. Tannlegen kan gi flere opplysninger om dette. Til ordinær tannbehandling, der det ikke gis refusjon fra NAV, er det mulig å søke om økonomisk sosialhjelp fra kommunen før tannbehandlingen starter. Slik sosialhjelp gis kun hvis vedkommende selv ikke har økonomiske midler. Kommunen kan gi nærmere informasjon om ordningen med økonomisk sosialhjelp.

Trygghetsalarm

Mange kommuner tilbyr trygghetsalarm. En trygghetsalarm kan være mobil (for eksempel en alarmknapp på et halsbånd) eller monteres et bestemt sted i boligen. Trygghetsalarmen gjør det mulig raskt å komme i kontakt med en hjelper hvis det er behov for det. Hvis trygghetsalarm vurderes som nødvendig, må det søkes om tjenesten, og kommunen skal fatte vedtak. Vedtaket skal inneholde opplysninger om søknaden innvilges helt eller delvis. Hvis søknaden avslås, skal det opplyses om klagefrist og hvor klage kan sendes. Vurderes trygghetsalarm som en nødvendig tjeneste, og du har en inntekt som er lavere enn 2 x grunnbeløpet i folketrygden, skal du ikke betale mer enn det Stortinget har fastsatt.

TT-kort

Dette er en tjeneste beregnet på personer med funksjonsnedsettelse og på forflytningshemmede som ikke kan bruke ordinær kollektivtransport eller eget kjøretøy. Et TT-kort dekker et bestemt antall reiser med drosje eller spesialbil. Det betales egenandel for hver tur.

Reglene varierer for hvem som kan tildeles TT-kort. Kommunen kan gi nærmere opplysninger om ordningen og gi veiledning om hvordan det søkes om TT-kort.

Mange kommuner tilbyr også andre typer tjenester enn de som er beskrevet. Ta kontakt med din kommune for å få en oversikt over hvilke tilbud kommunen har.

Hvilke hovedprinsipper gjelder når kommunen yter tjenester?

Når kommunene skal yte tjenester, skal følgende hovedprinsipper ivaretas:

Opplysning, råd og veiledning

Kommunen skal gi opplysning, råd og veiledning på helse- og sosialområdet til den enkelte som ønsker det. Informasjonen skal gis på en slik måte at den blir forstått av den som etterspør informasjon. Der det er behov, skal det gis tilbud om tolk. Alle samtaler skal skje i fortrolighet og enhver kan kreve at samtalen skjer skjermet fra andre. Det skal ikke betales egenandel hvis du mottar opplysninger, råd eller veiledning fra kommunen.

Brukermedvirkning

Et viktig prinsipp når du mottar helse- og sosialtjenester, er brukermedvirkning. Dette betyr at du skal bli tatt med på råd når legen, kommunen eller sykehuset skal yte tjenester til deg. Brukermedvirkning betyr også at du skal gis mulighet til innflytelse på utformingen av ditt tjenestetilbud. Fokus skal være deg og ditt behov for tjenester, men det er den enkelte kommune som skal vurdere og bestemme om utforming og innhold i tjenesten.

Brukermedvirkning betyr også at kommunen skal ta kontakt med deg og avklare når og hvordan tjenestene skal ytes. Du kan ikke selv bestemme når du skal motta tjenester, men du skal gis mulighet til å komme med ønsker.

Individuell plan

Hvis du har behov for langvarige og koordinerte helse- og sosialtjenester fra flere, har du rett til å få utarbeidet en «individuell plan». «Individuell plan» skal sikre at de tjenestene du mottar samordnes, at tjenesteyterne

samarbeider og at en tjenesteyter har hovedansvaret for å følge opp planen din. Utarbeidelse av en slik plan forutsetter at du samtykker til det.

Regler ved rettighetsbegrensende tiltak

Det er du selv som bestemmer om du ønsker å motta en tjeneste eller ikke – det er ditt liv.

Lovverket inneholder egne bestemmelser som skal forebygge og begrense bruken av tvang og makt, samtidig som det skal hindre at mennesker med psykisk utviklingshemning, rusavhengighet og psykiske lidelser utsetter seg selv eller andre for vesentlig skade. Det er strenge vilkår i lovverket for å kunne bruke tvang og makt. Saksbehandlingen i slike saker er underlagt egne regler.

- For bruk av tvang og makt overfor personer med psykisk utviklingshemning gjelder kapittel 4A i sosialtjenesteloven og § 6-10 i kommunehelsetjenesteloven.
- For mennesker med rusavhengighet gjelder kapittel 6 i sosialtjenesteloven.
- For mennesker med psykiske lidelser gjelder kapittel 3 i psykisk helsevernloven.
- For helsehjelp til mennesker som er uten samtykkekompetanse, og som motsetter seg helsehjelpen, vil kapittel 4A i pasientrettighetsloven gjelde. Dette kapitlet vil tre i kraft fra 2009.

Klagemulighet på tjenester du mottar

Hvis du ikke er fornøyd med tjenestene – enten omfanget av dem eller måten de gis på kan du klage. Klagen skal sendes til dem som fatter vedtak, eller til dem du mottar tjenestene fra (for eksempel legen eller kommunen). Du kan også klage til Helsetilsynet i fylket der du oppholder deg, hvis du ikke er fornøyd med måten en helse-tjeneste gis på. Hvis den du klager til, ikke gir deg medhold, kan du bringe klagen inn for et høyere organ. Nærmere informasjon om dette skal fremkomme av svaret på klagen din. Gir kommunen tjenester den ikke er lovpålagt kan kommunen ha et eget klageorgan. Kommunen gir nærmere opplysning om dette.



Hva skal du gjøre for å motta tjenester?

De tjenestene som er nevnt ovenfor (unntatt tannhelsetjenesten, helsestasjons- og skolehelsetjenesten, legevakt), og fastlegeordningen), er behovsprøvede. Dette betyr at det er ditt behov som avgjør om du vil kunne motta en tjeneste, og hvilket omfang tjenestene skal ha. Det er kommunen som vurderer ditt behov og beslutter (ved såkalt enkeltvedtak) om du skal motta tjenester eller ei, og i hvilket omfang. Dette skal skje i samråd med deg.

Hvis du ønsker å få ditt behov for tjenester vurdert, må du ta kontakt med den kommunen du bor i eller midlertidig oppholder deg i. Mange kommuner ønsker at du fyller ut et søknadsskjema. Hvis du trenger det, skal kommunen hjelpe deg å fylle ut aktuelle skjemaer. Ta kontakt med kommunen for ytterligere veiledning og hjelp.

I mange tilfeller har kommunen behov for å hente inn opplysninger om din helse, for eksempel fra din fastlege. Dette kan kommunen gjøre bare hvis du gir ditt samtykke.

Hvis du ønsker å ta kontakt med kommunen, men ikke selv har mulighet til det, kan et familiemedlem be om tjenester på dine vegne. Trenger du tolk har du også rett til å få det. Hvis andre henvender seg til kommunen på dine vegne, må du ha gitt fullmakt til det. Fullmakten skal være skriftlig.

Når kommunen har mottatt en søknad fra deg, skal saken belyses så godt som mulig. Mange kommuner ønsker en nærmere samtale med deg, slik at de best mulig kan finne frem til gode og tilrettelagte tjenester. En slik samtale kan skje ved hjemmebesøk eller pr. telefon.

I forbindelse med at du søker om tjenester, er det nødvendig å kartlegge ditt behov.

Noen av opplysningene kommunen ber om, blir sendt til et sentralt register kalt IPLOS. Navn og adresse på den enkelte finnes ikke i dette registeret. Fødselsnummeret erstattes med et tilfeldig nummer. Ingen kan derfor finne igjen opplysninger om den enkelte. Målet med IPLOS er å få økt kunnskap om tjenestene og brukerne, for derved å kunne yte bedre tjenester og planlegge videre utvikling. Du har reservasjonsrett mot at diagnoseopplysninger sendes til IPLOS registeret. Alle som mottar tjenester, har rett til innsyn i de opplysninger som er registrert om dem selv. Hvis det er feil eller mangler i opplysningene, har du rett til å kreve at de rettes.

Din søknad om tjenester kan enten bli innvilget eller avslått, helt eller delvis. Hvis du får innvilget søknaden, er det opp til kommunen å bestemme omfanget av tjenestene. Hvis du ikke er fornøyd med avgjørelsen, kan du klage. Hvis du ikke får medhold i klagen, sendes den automatisk til Fylkesmannen eller Helsetilsynet i fylket. Dette gjelder kun for lovpålagte tjenester (tjenester som krever søknad og vedtak). Nærmere opplysninger om hvordan du går frem for å klage, skal følge brevet med opplysninger om kommunens vedtak.

I forbindelse med behandlingen av din søknad er kommunen pålagt å registrere søknaden og andre relevante opplysninger. Det er strenge krav til hvordan personlige opplysninger skal håndteres og lagres. Alle som er involvert i saken din, har taushetsplikt.



Hvilken kvalitet kan du forvente på tjenestene du mottar?

De tjenestene som ytes, skal være faglig forsvarlige og tilstrekkelige. Det er de som fatter vedtak eller yter tjenestene, som skal vurdere hva som er forsvarlig og tilstrekkelig for å dekke dine grunnleggende behov. Videre skal tjenestene ytes på en slik måte at det vises respekt for tjenestemottakernes selvbestemmelsesrett, egenverd og livsførsel.

Det er gitt egne bestemmelser om kvalitet for de kommunale helse- og omsorgstjenestene. Ifølge disse bestemmelsene kan de som mottar tjenester, forvente at tjenestene skal være

- tilrettelagt så godt som mulig, slik at tjenestene ytes til rett tid;
- helhetlige, samordnet og fleksible;
- utformet etter medvirkning fra tjenestemottaker. Tjenestemottaker kan også være med og bestemme hvordan tjenestene skal utføres til daglig.

Kommunen skal organisere sine tjenester slik at de

- viser respekt for tjenestemottakerne og gir forutsigbarhet og trygghet i tjenestetilbudet
- gir mulighet til selvstendighet og styring av eget liv
- gir mulighet til selv å ivareta egenomsorg
- dekker fysiologiske behov som tilstrekkelig mat og drikke, variert og helsefremmende kosthold og rimelig frihet ved valg av mat
- ivaretar tjenestemottakers personlige hygiene og naturlige funksjoner (toalett)

- gir tilpasset hjelp ved av- og påkledning
- gir nødvendig medisinsk undersøkelse, behandling og rehabilitering
- gir omsorg tilpasset den enkeltes tilstand
- tilrettelegger for personer som selv har vanskelig for å formulere sine behov
- gir en verdig avslutning av livet i trygge og rolige omgivelser

I tillegg skal det for tjenestemottakere som bor i institusjon og døgnbemannede boenheter sikres, gjennom nedfelte prosedyrer, tjenester som gir

- tilpasset hjelp ved måltider og nok tid og ro til å spise
- nødvendig tannbehandling og munnhygiene
- mulighet til å følge en normal livs- og døgnrytme og unngå uønsket og unødig sengeopphold
- mulighet for samvær, sosial kontakt, fellesskap og aktivitet
- tilbud om varierte og tilpassede aktiviteter
- mulighet for ro og skjermet privatliv
- tilbud om eget rom ved langtidsopphold

Hvis du ikke er fornøyd med kvaliteten på de tjenester du mottar, kan du klage. Kommunen opplyser om hvordan dette gjøres.

Mange kommuner gjennomfører brukerundersøkelser og utarbeider kvalitetsindikatorer for å sikre kvaliteten på sine tjenester.



Hvilke rettigheter og plikter har du?

Gjennom livet vil alle i korte eller lengre perioder komme i situasjoner hvor de har behov for kommunale helse- og sosialtjenester. Du har rett til bistand fra disse tjenestene hvis du har fysiske eller psykiske plager, eller hvis du er i en livssituasjon der du trenger hjelp til å mestre dagliglivets gjøremål og leve et normalt sosialt liv.

Taushetsplikt

Både helsepersonell og sosialpersonell som du kommer i kontakt med, har lovbestemt taushetsplikt. Det er få og restriktive unntak fra taushetsplikten. Brudd på taushetsplikten kan medføre strenge reaksjoner.

Dine rettigheter er nedfelt i den norske lovgivningen. Det er fem lover som det er spesielt viktig å kjenne til. Disse er:

Forvaltningsloven av 10. februar 1967

Dette er en lov som gir bestemmelser om saksbehandling av for eksempel din søknad om tjenester. Følgende bør du vite om denne loven:

- At de som tilbyr tjenester, skal gi deg informasjon om tjenestene og veiledning om hvordan du går frem for å motta tjenestene. Dette omfatter også bistand til å fylle ut søknadsskjemaer og lignende.
- At den som skal behandle en søknad fra deg (eller dennes sjef), ikke kan gjøre det, hvis personen er i familie med deg, eller er en nær venn (inhabil). Saksbehandler er også inhabil dersom hun/han har spesiell interesse i utfallet av saken.
- At de som skal behandle din søknad, plikter å innhente relevante opplysninger som har betydning for behandlingen av søknaden. Innhenting av opplysninger kan bare gjøres hvis du har gitt tillatelse til det.

- At du har krav på svar på din søknad innen fire uker. Hvis søknaden da ikke er ferdigbehandlet, skal du motta et brev med opplysninger om når du kan forvente svar.
- At du har rett til å kunne se alle dokumentene i din sak (såkalt innsynsrett).
- Av svaret (såkalt enkeltvedtak) skal det fremgå om søknaden er innvilget helt eller delvis, eller avslått. Enkeltvedtak skal begrunnes.
- At du kan klage, hvis du er uenig i vedtaket. Frist for å klage og hvordan det skal gjøres, skal fremkomme av enkeltvedtaket. Du kan klage både på omfanget av tjenestene og hvilke typer tjenester du får/ ikke får (avslag). Det er viktig at du begrunner hvorfor du klager. Klagen skal sendes til den som har fattet vedtaket. Hvis klagen ikke imøtekommes, vil den bli sendt til fylkesmann for endelig vedtak. Hvis saken oversendes til fylkesmann, skal du gis mulighet til å kommentere klagen ytterligere.

Kommunehelsetjenesteloven av 19. november 1982 nr. 66

Denne loven pålegger kommunene å etablere en rekke helsetjenester, blant annet allmennlegetjeneste (herunder fastlegeordningen), legevaktordning, fysioterapitjeneste, helsesøstertjeneste, hjemme-sykepleie, jordmortjeneste og sykehjem.

Loven gir alle som bor eller oppholder seg i en kommune rett til å motta nødvendig helsehjelp.

Sosialtjenesteloven av 13. desember 1991 nr. 81

Etter denne loven skal kommunene:

- gi opplysninger, råd og veiledning,
- løse eller forebygge sosiale problemer i kommunen
- bidra til at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig
- bidra til en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre

De som ikke kan dra omsorg for seg selv, eller er helt avhengig av

praktisk eller personlig hjelp for å greie dagliglivets gjøremål, har rett til tjenestene som er nevnt nedenfor:

- Praktisk bistand (hjemmehjelp) og opplæring, herunder brukerstyrt personlig assistanse, til dem som har særlig tyngende tjenestebehov på grunn av sykdom, funksjonsnedsettelse, alder eller av andre årsaker.
- Avlastningstiltak for personer og familier som har behov for dette på grunn av funksjonsnedsettelse, alder eller sosiale problemer.
- Støttekontakt for personer og familier som har behov for dette på grunn av funksjonsnedsettelse, alder eller sosiale problemer.
- Plass i institusjon eller bolig med heldøgns omsorgstjenester til den som har behov for det på grunn av funksjonsnedsettelse, alder eller andre årsaker.
- Omsorgslønn til personer som har et særlig tyngende omsorgsarbeid.

Kommunen plikter å bidra til å hjelpe personer som ikke kan ivareta sine interesser på boligmarkedet. Kommunen er forpliktet til å finne midlertidig husvære til de som ikke klarer det selv.

Kommunen skal gjennom hjelpetiltak, råd og veiledning hjelpe personer med rusmiddelmissbruk ut av dette.

Loven gir også rett til økonomisk sosialhjelp, men dette omtales ikke i denne håndboken. Kommunen kan gi mer informasjon om dette.

Pasientrettighetsloven av 2. juli 1999 nr. 63

Denne loven gir deg som er mottaker av helsetjenester flere rettigheter. Loven gjelder for all helsehjelp du mottar – både fra tannlegen, fastlegen, kommunehelsetjenesten og spesialisthelsetjenesten. Disse rettighetene er blant annet knyttet til:

- At du har rett til nødvendig helsehjelp og å bli vurdert av kvalifisert helsepersonell. Er du uenig i vurderingene, har du rett til en fornyet vurdering.
- At du har rett til å bli informert om din helsetilstand og hvilken behandling som anbefales. Du har rett til å bli tatt med på råd (medvirkning) før behandlingen starter.
- At du har rett til innsyn i din journal, når du selv ønsker det.
- At du har rett til en «individuell plan» dersom du har behov for langvarige sosial- og helsetjenester fra flere.
- At du må samtykke før noen kan gi deg helsehjelp. Det er i loven gitt spesielle bestemmelser ved behov for akutt helsehjelp og hvis du ellers ikke selv er i stand til å vurdere et samtykke.
- At dine nære pårørende har visse rettigheter til å bli informert om din helsetilstand, hvis du selv ønsker det.

Helsepersonelloven av 2. juli 1999 nr. 64

Dette er en lov som retter seg mot helsepersonell og som gjør rede for de plikter disse har. Med helsepersonell menes det stort sett det personell du kommer i kontakt med når du mottar helsetjenester.

Som mottaker av helsetjenester, bør du vite:

- At helsepersonell har taushetsplikt om deg og din helse.
- At helsepersonell plikter å gi deg øyeblikkelig hjelp, hvis din helsetilstand er kritisk.
- At helsepersonell ikke har lov til å ta i mot større gaver fra deg eller dine pårørende. I enkelte kommuner har helsepersonell ikke lov til å ta i mot gaver uansett størrelse.

- At helsepersonellet plikter straks å ta kontakt med barnevernet hvis de har mistanke om at et barn har vært utsatt for vold eller mishandling.

Pasientombud

Pasientombudet skal arbeide for å ivareta den enkeltes behov, interesser og rettssikkerhet overfor helsetjenesten og for å bedre kvaliteten i helsetjenesten.

Har du i helsevesenet hatt opplevelser som du ønsker å ta opp, kan du ta kontakt med pasientombudet i fylket der du bor. Pasientombudet kan gi deg informasjon om dine rettigheter som pasient eller pårørende. Pasientombudet kan bistå med å formulere og videreformidle spørsmål eller klage til rette instans.

Tannhelsetjenesteloven

Denne loven definerer blant annet hvem som har rett til et regelmessig og oppsøkende tilbud gjennom Den offentlige tannhelsetjenesten. Se side 41. I henhold til loven skal også Den offentlige tannhelsetjenesten organisere forebyggende tiltak for befolkningen. Fylkeskommunen har ansvaret for Den offentlige tannhelsetjenesten og skal sørge for at tannhelsetjenester er rimelig tilgjengelig for alle i fylket.

Vederlagsforskriften

Forskriften gjelder for sykehjem eller boform med heldøgns omsorg og pleie. Dette er en forskrift som gir bestemmelser om hvor mye som kan betales for tjenestene som kommunen gir, og hvilke tjenester kommunen kan ta betaling for.

For å få vite mer kan du ta kontakt med din kommune og/eller se: www.lovdatab.no/for/sf/ho/ho-19950426-0392.html

Etterord

Kommunene har ansvar for å etablere ulike tjenester og – så langt det er mulig – tilpasse disse til den enkeltes behov.

Hvis du trenger en eller annen form for bistand fra de kommunale helse- og sosialtjenester, må du ta kontakt med kommunen. Kommunen kan hjelpe deg med å finne ut av hvilke tjenester som passer best for dine behov. Gjennom dialog og planlegging kan gode tjenester skapes.

Denne håndboken gir et overblikk over de tjenestene kommunen kan og skal gi. Mange kommuner tilbyr flere tjenester og har kanskje et utvidet innhold i tjenestene enn det som fremkommer av denne håndboken.

Som bruker av helse- og sosialtjenester skal du oppleve at de tjenester som du mottar, er samordnet – uansett om du er i kontakt med din fastlege, med helse- og omsorgstjenestene i kommunen eller med spesialisthelsetjenesten.

Det er vårt håp at denne håndboken vil være til nytte, slik at du enkelt finner ut hvilke rettigheter du har til helse- og omsorgstjenester, samt at du får vite hvor du kan henvende deg for å få vurdert ditt behov for tjenester.

Helsedirektoratet takker organisasjonene som har sittet i referansegruppen og testgruppen i forbindelse med utarbeidingen av håndboken.



Bjørn-Inge Larsen
helsedirektør

Hvor kan du motta mer informasjon?

Kommunen er din viktigste kontakt for opplysninger om helse- og sosialtjenester. Kommunene i Norge har organisert seg på ulike måter. Hvis du ikke vet hvor du skal henvende deg, kan du ringe til kommunens sentralbord.

Ønsker du opplysninger om den offentlige tannhelsetjenesten, kan du kontakte tannhelsetjenesten i det fylket du bor.

Det finnes også en rekke internettsider som gir informasjon om rettigheter, tjenester mv.

Nettstedet www.helsedirektoratet.no/helseogomsorg gir viktig oppdatert informasjon. Her er et utvalg av andre nettsteder:



Offentlige instanser

Barne- og likestillingsdepartementet:

www.regjeringen.no/nb/dep/bld.html?id=298

Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet: www.bufetat.no

Datatilsynet: www.datatilsynet.no

Fylkesmannen/Helsetilsynet i fylkene, felles oversikt:

www.helsetilsynet.no/templates/sectionpagefylke2129.aspx

Fylkeskommunene:

<http://app.norge.no/styresmakter/liste.asp?el=59&nside=fylke>

Helsedirektoratet: www.helsedirektoratet.no

Helse- og omsorgsdepartementet:

www.regjeringen.no/nb/dep/hod.html?id=421

Helsetilsynet: www.helsetilsynet.no

Husbanken: www.husbanken.no

NAV: www.nav.no

Overformynderiet: se den enkelte kommunes hjemmeside

Pasientombudet: www.helsedirektoratet.no/pasientombudet

Lenkesamling for sjeldne tilstander/diagnoser: www.rarelink.no

Regjeringens hjemmeside: www.regjeringen.no

Sivilombudsmannen: www.sivilombudsmannen.no

TAKO, landsdekkende kompetansesenter for oral helse ved sjeldne medisinske tilstander: www.tako.no

Regionale helseforetak (RHF)

Helse Midt-Norge RHF: www.helse-midt.no

Helse Nord RHF: www.helse-nord.no

Helse Sør-Øst RHF: www.helse-sorost.no

Helse Vest RHF: www.helse-vest.no

Interesseorganisasjoner, råd og utvalg

Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO): www.ffa.no

Fylkeskommunale eldreråd: se den enkelte fylkeskommunes hjemmeside

Kommunale eldreråd: se den enkelte kommunes hjemmeside

Kommunale råd for mennesker med funksjonsnedsettelse: se den enkelte kommunes hjemmeside

KS (Kommunesektorens interesse- og arbeidsgiverorganisasjon): www.ks.no

Landsforbundet Mot Stoffmisbruk (LMS): www.motstoff.no

Landsforeningen for Pårørende innen Psykiatri: lpp.interaktiv.as

LAR-Nett Norge: www.larnett norge.no

Mental Helse: www.mentalhelse.no

www.narkoman.net

Mental Helse Ungdom:

http://www.mentalhelse.no/Mental_Helse_Ungdom

Norsk pensjonistforbund (NPF): www.pensjonistforbundet.no

Nasjonalforeningens demenslinje: demenslinjen@nasjonalforeningen.no

Rusmisbrukernes interesseorganisasjon (RIO): www.riorg.no

Rådet for psykisk helse: www.psykiskhelse.no

Samarbeidsforumet av funksjonshemmedes organisasjoner (SAFO): www.safo.no

Statens råd for likestilling av funksjonshemmede: www.helsedirektoratet.no/srff

Statens seniorråd: www.helsedirektoratet.no/statensseniorrad

Voksne for Barn: www.vfb.no/xp/pub/venstre/gul/start



Lover, forskrifter og retningslinjer

- LOV-2001-05-18-24: Lov om helseregistre og behandling av helseopplysninger (helseregisterloven)
- LOV-2000-04-14-31: Lov om behandling av personopplysninger
- LOV-1999-07-02-64: Lov om helsepersonell m.m.
- LOV-1991-12-13-81: Lov om sosiale tjenester mv. (sosialtjenesteloven)
- LOV-1982-11-19-66: Lov om helsetjeneste i kommunene (kommunehelsetjenesteloven)
- LOV-1979-06-19-69: Lov om offentlighet i forvaltningen
- LOV-1962-06-22-8: Lov om Stortingets ombudsmann for forvaltningen
- Lov 1983-06-03 nr. 54 Lov om tannhelsetjenesten
- LOV-1927-04-22-3: Lov om vergemål for umyndige
- LOV-1999-07-02-63: Lov om pasientrettigheter (pasientrettighetsloven) Kapittel 8
- LOV 1967-02-10: Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker
- IS-7/2006: Tilgang til og utlevering av opplysninger i elektroniske pasientjournaler. 2001.06.28 nr 0765: (HOD) Forskrift om habilitering og rehabilitering
- IS-17/2006: Helsepersonellets plikt og rett til å gi opplysninger til barneverntjenesten, politiet og sosialtjenesten ved mistanke om:
 - mishandling av barn i hjemmet
 - andre former for alvorlig omsorgssvikt av barn
 - misbruk av rusmidler under graviditet
- IS-1253: Veileder til forskrift om individuell plan
- FOR-1995-04-26-392: Forskrift om vederlag for opphold i institusjon mv.
- FOR-2000-04-14-328: Forskrift om fastlegeordningen i kommunen.
- FOR-2004-12-23-1837: Forskrift om individuell plan etter helselovgivningen og sosialtjenesteloven
- FOR-2003-06-27-792: Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene for tjenesteyting etter lov av 19. november 1982 nr. 66 om helsetjenesten i kommunene og etter lov av 13. desember 1991 nr. 81 om sosiale tjenester mv.
- FOR-2002-12-20-20-1731: Forskrift om internkontroll i sosial- og helsetjenesten
- FOR-2000-12-21-1385: Forskrift om pasientjournal
- FOR-2000-12-15-1265: Forskrift om behandling av personopplysninger
- FOR 2006-02-17 nr 204: Forskrift om pseudonymt register for individbasert pleie- og omsorgsstatistikk
- FOR 2001.06.28 nr 0765: Forskrift om habilitering og rehabilitering
- FOR-1984-05-24-1268: Forskrift om vederlag for tannhelsetjenester i den offentlige tannhelsetjenesten.



Informasjons- og hjelpetelefoner

Trenger du noen å snakke med, kan du ringe følgende telefonnumre. Du kan være anonym.

AA Anonyme alkoholikere	22 46 89 65
Angsttelefonen	22 22 35 30
Angstringen	22 71 26 09
Arbeidslivstelefonen (Mental helse)	815 44 544
Barneombudet	22 24 26 30
Barnetelefonen om krig	800 33 321
Bekymringstelefon for foreldre	810 03 940
Helsedirektoratets Servicetelefon for sjeldne tilstander	800 41 710
Hjelpelinjen for spilleavhengige	800 800 40
Hjelpetelefonen til Mental Helse Norge (alltid åpen)	810 300 30
Homofiles ungdomstelefon	810 00 277
Informasjonstelefonen om aids	810 03 200
Informasjonstelefonen om tvangsekteskap	815 55 201
Interessegruppa for kvinner med spiseforstyrrelser	22 42 22 22
Kirkens SOS	815 33 300
LLHs ungdomstelefon	810 00 277
NA (Anonyme narkomane i Norge)	905 29 359
Nasjonalforeningen demenslinjen	815 33 032
Norsk Epilepsiforbund	22 00 88 00
Redd Barna	22 99 09 00
RUS (telefon for foreldre og barn)	08 588
Røde Kors-telefonen for barn og ungdom	800 33 321
Røyketelefonen	800 40 085
SUSS-telefonen (Senter for samliv og seksualitet)	800 33 866
Telefon for seksuell helse	810 02 244
Tipstelefon mot seksuelle overgrep mot barn	09 989
Vern for eldre – Nasjonal kontakttelefon	800 30 196