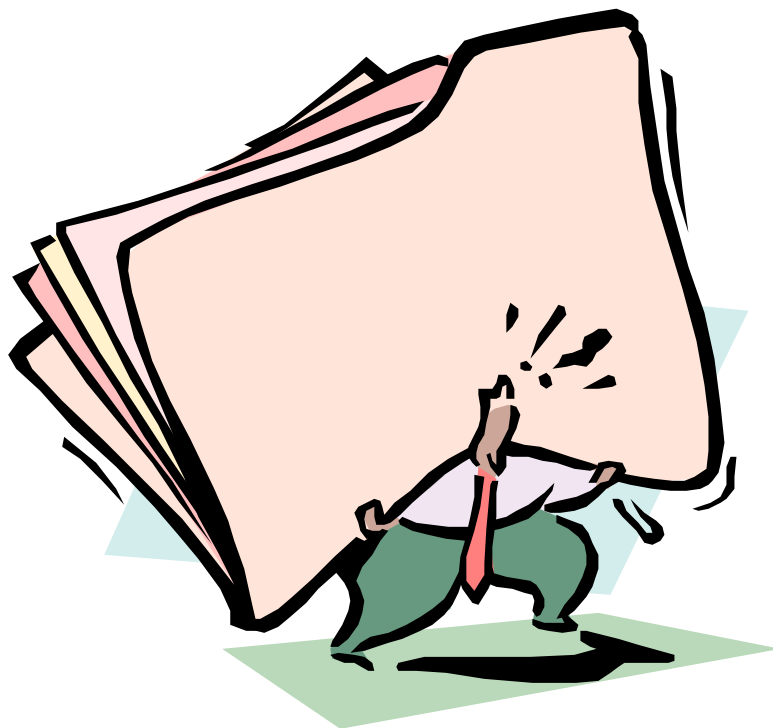


**INNHERRED SAMKOMMUNE**  
**DELPROSJEKT**

**Ivaretagelse av brukerperspektivet i ISK**  
**Bruk av servicekontorene.**

**Utarbeidet av Arbeidsgruppe**  
**Enhet for Helse og Rehabilitering**



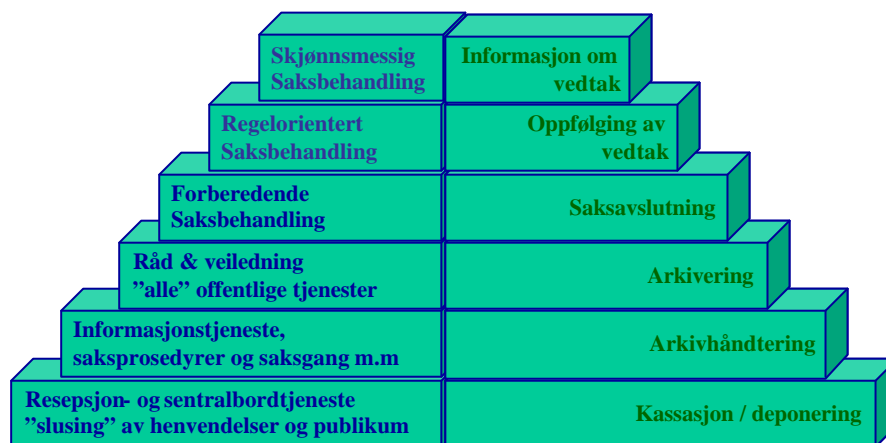
- Sammen drag fra arbeidsgruppa:

Gruppen har bestått av: Karstein Rye, koordinator mottak, sos.tjenesten Levanger  
Signe Liff, sekretær, helse- og rehab; Verdal  
Grethe Ekseth, psykiatrisk sykepleier, Verdal  
Lillian Wågan, ergoterapeut, Levanger

- Mandat

### MANDAT FOR ARBEIDSGRUPPENE

1. Ut fra de arbeidsoppgaver den enkelte enhet har og eventuelt vil få, lag en enkel oversikt over oppgavene ut fra følgende inndeling (se vedlegg tjenestetrappa). Som grunnlag vedlegges oversikt over de arbeidsoppgavene som Servicekontorene (SK) utfører i dag.



2. Foreta en prinsipiell vurdering av hvilke type oppgaver som **kan** og **ikke kan** ivaretas av SK på kort og lang sikt.
3. Foreslå hvilke arbeidsoppgaver/ deler av oppgaver som i løpet av forsøksperioden kan legges til servicekontorene og hvilke tiltak mht. ressurser og kompetanse som må iverksettes for at oppgavene skal kunne ivaretas.
4. Skisser forslag til samarbeids/kommunikasjonsformer mellom fagenhetene og SK.
5. Hvilke utfordringer ser enheten i forhold til samlokalisering opp imot SK rolle.

## Kommentarer til mandatet:

- Gruppen har valgt å besvare oppgaven jf. fem underpunkter, men vi har endret/presisert oppgavetekstene noe.
- Vedrørende punkt 2 og 3, så har vi valgt å se disse sammen. Besvarelsen i punkt 2 angir (skjematisk) også behovene for opplæring (ressurser/kompetanse).
- Vi har valgt å ta for oss (presentere) enkelt-tjenestene hver for seg, og med det ikke samlet alt sammen under en enhet "Helse & Rehabilitering".
- Vi har samtidig valgt å ikke bruke "tjenestetrappen" direkte i besvarelse av oppgaven.

## Svar på mandatpunktene:

### **1. OVERSIKT OVER DE ARBEIDSOPPGAVER SOM SERVICEKONTOR GJØR FOR HELSE & REHABILITERING (ISK).**

- Fremstillingen vil ta utgangspunkt i den oversikten/mal som er gjort via servicekontorene.
- Ut fra mandatet finner vi det riktig å avgrense til å lage en oversikt over de arbeidsoppgaver som er aktuelle for diskusjon/vurdering – ikke alle arbeidsoppgavene som enheten har totalt sett!
- Det er åpenbart at det i ISK er klare forskjeller på hvilke arbeidsoppgaver som gjøres i de to ulike servicekontorene. Den vesentligste ulikheten vil være den statlige organiseringen av "Arbeid & Velferd" på Verdal. Dette berører spesielt brukere av sosialtjenesten (øk.sosialhjelp).
- I forhold til ulikhetene mellom Verdal og Levanger er det viktig å bemerke at sosialtjenesten i Levanger i sin tid avga ressurser jf. flytting av ekspedisjonen (og merkantile stillinger) til servicekontoret (omorganisering i 2001). I 2002 ble ytterligere tre stillinger overført til servicekontoret fra enheten Dette tilsvarte en 100% merkantil/sekretær stilling samt to stillinger på anvisning (80 % + 50 %). Sosialtjenesten i Verdal kommune har ikke avgitt ressurser til servicekontoret og har m.a.o. beholdt arbeidsoppgavene på tjenesten (fra 01.07 som en felles statlig tjeneste under "Arbeid & Velferd").
- Helse & Rehabilitering og Rustjenesten i Verdal har også egne merkantile stillinger plassert ved de respektive tjenesteområdene. Disse stillingene vil naturlig serve enheten, og med det også utfylle/supplere servicekontoret.

#### **Kommentar til fremstilling:**

Vi har valgt å presentere skjematisk de oppgaver som gjøres i dag ved servicekontorene i Levanger og Verdal. Vi har satt JA i skjemaet der oppgaven gjøres i dag, og NEI der oppgaven ikke gjøres.

- **v/Ergo- og fysioterapitjenesten**

*ja / nei*

Levanger

Verdal

Tilgang til/oversikt over våre avtaler	Ja	Nei
Gir oss beskjeder på mail	Ja	Ja
Sorterer post	Ja	Internt postbud
Legger inn fravær v/sykdom og varsler leder automatisk	Ja	Ikke aut. beskjed
En fra servicektr er systemansvarlig for Profil m/alle tilganger	Ja	Ja
Tar imot påmelding til friluftsgruppe, har info om den	Ja	Nei
Oppbevarer journaler (morse)	Ja	Eget arkiv
Vedtak på park.bevis for bevegelseshemmede	Ja	Ja
Har søknadsskjema til Folketrygden og Husbanken	Ja	Ja
Eget lite delvis ubemannet sentralbord m.eget tlf.nr. som oppgis til brukerne, settes over derfra	Nei	Ja
Vedr. korttidslån, bruker info fra hjemmeside, og heviser brukere direkte til rette instans	Ja	Ja
Godkjenningnemnda for transporttjenesten funksjonshemmede, medlem i nemnda, forberedelse, saksbehandling, veiledning til brukerne ved søknad/klage	NB! Rehab. V/IFO funksjonshemmede	

- **v/Privatpraktiserende fysioterapeuter**

*ja / nei*

Levanger

Verdal

Oversikt over navn, adr og fax.nr til hvert institutt og navn på fysioterapeuter	Ja	
Finner fram på hjemmeside for kommunen/Internett for å finne institutt og fysioterapeuter		Ja

- **v/Tiltak Levanger, Psykiatritjeneste og Rustjeneste Verdal**

*ja / nei*

Levanger

Verdal

Brosjyrer og skjemaer til distribusjon.	Ja	Ja
Sentralbordfunksjon; betjener telefoner og formidler henvendelser fra publikum.	Ja	Ja, Rustj. har eget lite sentralbord.
Postsortering og -distribuering.	Ja	Ja
Oversikt over lokale tjenester, eks. "Tjuddurn", "Kontakten".	Ja	Ja
Påmelding til friluftsgruppe.	Ja	Nei
Oversikt over fravær, gir beskjed til brukere og andre	Ja	Nei*

instanser ved fravær.		(ser på outlook om vedkommende er tilstede).
Registrerer alle nye henvisninger på datasystemet profil	Ja	Nei

- **v/ Mottak , sosialtjenesten**

**ja / nei**

Levanger

Verdal

Journalføring post i fagsystemet OSKAR Reg. av søknader øk.hjelp, forvaltningsbrev Gjennomgang av dokumentasjon jf. søknader øk.hjelp (jf. sjekklister). Sender ut purrebrev. Kopierer dokumentasjon/vedlegg. Underskriving av gjeldsbrev sammen med bruker(e). Oppfølging av vilkår i vedtak. Trekk i stønad jf. betaling av sosiallån.	Ja	Nei
Sentralbordtjeneste. Tar i mot alle tlf. henvendelser og styrer dem til riktig person og tidspunkt (slusing). Timebestilling. Utlån av telefon. Utlån av PC	Ja	Nei
Hente/åpne/fordele post fra enheten. Arkivering/klientarkiv. Bestilling av rekvisita. Viderefremidler beskjeder via e-post.	Ja	Nei
Formidling av fravær/ferie for ansatte i enheten. Informere jf. avtalebok / første kontakt jf. henvendelser/timeavtaler. "Buffer" for ansatte jf. henvendelser.	Ja	Nei
Generell råd og veiledning	Ja	Nei
Utkjøring sakliste og vedtak 2 ganger pr. uke OSKAR – inkl kopiering/utsendelse av vedtakene	Ja	Nei
Gjennomgang av vedtak/anvisning. Ukentlig – hver fredag. Månedlig 1. og 3. fredag.	Ja	Nei
Innen 25. i hver måned reg. av dokumenterte vilkår	Ja	Nei
Månedlig fellesanvisning sendes innen den 5. og 20. i mnd	Ja	Nei
Hastehjelp til konto/forskudd – skrive ut hastevedtak og sjekk. Utdeling av sjekk.	Ja	Nei
Endring av status på vedtak etter beskjed fra saksbehandler	Ja	Nei
Anvisning av faktura OSKAR	Ja	Nei
Årlig trekk av tilbakebetalt skatt på sosialhjelpsyttere		
Overføring til regnskap – daglig	Ja	Nei
Anvisninger til regnskapsavd. hver tirsdag og torsdag	Ja	Nei
Kopiering og utsending av klagesaker	Ja	Nei
Søknader bostøtte/informasjon bostøtte – samt gjennomgang av bostøtte lister for mottak-sos.tjenesten	Ja	Nei

- **v/Sekretær Helse/Rehabilitering, Sekretær Rustjenesten og Helsesekretærene ved Legesentrene**

**ja / nei**

Levanger

Verdal

Tilgang til alle informasjonsbrosjyrer og skjema	Ja	Ja
Sentralbordfunksjon; betjener/setter over telefoner til eksped. Helse/Rehab. og eksped. Rustjenesten. Kan ikke sette over telefoner til Legesentrene.		Ja
Innsyn i avtalebøker Outlook – fraværsoversikt (Legesentrene har ikke tilgang til Outlook.)		Ja
Postombringing, frankering av post		Ja
Formidling av fravær/ferie for legene	Ja	Nei
Oppdatering av dataprogram	Ja	Nei
Dødsmeldinger til bostedskommuner/SSB	Ja	Nei
Regelstyrt saksbehandling, søknad om parkeringstillatelse for forflytningshemmede	Ja	Ja
Forberedende saksbehandling, søknad om transporttjeneste for forflytningshemmede → Godkjenningnemd		Ja

## 2. PRINSIPIELL VURDERING AV ARBEIDSOPPGAVER SOM KAN OG IKKE KAN IVARETAS AV SERVICEKONTORENE.

- Ut fra et brukerperspektiv ser vi at mange funksjoner bør og kan ligge i et "kontor". Dette vil kunne sikre rask og tilgjengelig informasjon til brukerne.
- Den fysiske plassering i fht de enkelte tjenestene og servicekontorene er ulik på Levanger og Verdal, noe som påvirker vurderingen av hvilke oppgaver det er hensiktsmessig å legge til det enkelte servicekontor.

### Kommentar til fremstilling:

Vi har valgt å presentere skjematisk de nye arbeidsoppgaver som kan gjøres ved servicekontorene i henholdsvis Levanger og Verdal. Vi har definert; - "JA" (dvs. oppgaven kan være aktuell), "NEI" (dvs. oppgaven er uaktuell), "Finnes allerede", samt "Behov for opplæring" (dvs. hvis servicekontoret skal ta oppgaven).

### **V/Ergo- og fysioterapitjenesten**

- **Nye arbeidsoppgaver som KAN ivaretas av servicekontorene (ja/finnes allerede/nei)**

Levanger

Verdal

Behov for  
opplæring

Fyll ut henvisningsskjema for oss (nå: sender på mail til oss om at vi tar kontakt og skriver henvisning selv)	Ja	Ja	Ja
Registrering av nye brukere i Profil	Ja	Ja	Ja

Scanning av nye dokumenter i Profil	Ja	Ja	Nei
Gi brukere beskjed ved fravær blant personalet	Ja	Ja	Nei
Distribusjon av post til større grupper etter adr.liste	Ja	Nei	Nei
Ha mer info.materiell (om grupper vi driver etc.)	ja	Ja	

### V/Privatpraktiserende fysioterapeuter

- Nye arbeidsoppgaver som KAN ivaretas av servicekontorene.

Levanger Verdal Behov for opplæring

Ha oversikt over ferieavvikling til priv.prakt. (overfor brukerne)	Ja	Ja	
Ha oversikt over hver spesialitet og grupper som drives for hvert institutt	Ja	Ja	
Kontinuerlig oppdatering over ventetid hos den enkelte fysio.	Ja	Ja	
Utsending til privatprakt.: Oversikt over hvilke leger som er på plass til en hver tid.	Ja	Ja	

### V/Tiltak Levanger, Psykiatritjeneste og Rustjeneste Verdal:

- Nye arbeidsoppgaver som KAN ivaretas av servicekontorene.

Levanger Verdal Behov for opplæring

Registre nye henvisninger på dataprogrammet Profil.	Finnes allerede	Ja	Opplæring i Profil.
Ta imot påmelding til kurs og arrangement, føre deltagerlister.	Finnes allerede	Ja	
Ta imot beskjed ved fravær, varsle impliserte parter. Skrive fravær inn på arbeidstakers kalender.	Finnes allerede	Ja	
Yte praktisk bistand; som kopiering og distribuering av brev, planverk, kursforedrag, m.m.	Ja	Ja	
Bistand med utfylling av skjemaer og søknader.	Ja/Finnes allerede.	Ja/Finnes allerede.	Veiledning.
Samordne støttekontakttilbud. Dette slik at brukere, ansatte og pårørende får et fast sted å henvende seg. Søknadene bør registreres og det bør registreres hvem som får søknadene til behandling. Da vil det til enhver tid være en instans i tjenestesystemet som vet hvor søknadene behandles.	Ja	Ja	Veiledning.
Motta timelister, reiseregninger, etc. fra støttekontakter. Utlevere nye skjemaer.	Finnes allerede.	Ja	
Inneha en "ajouført" stillingsbank over tilgjengelige støttekontakter. Ulike tjenesteområder som har behov for støttekontakter kan da henvende seg dit.	Ja	Ja	Veiledning.
Inneha en oversikt over aktuelle kulturelle tilbud i våre	Ja	Ja	

nabokommuner.			
Kunne gi råd og rettledning når publikum/brukere av tjenestene tar kontakt ved kriser. Brukere må få informasjon om hvor de kan henvende seg. Sette telefoner direkte over på aktuelle legesentre.	Ja	Ja	Dette tilsier at HelseRehab må utarbeide klare rutiner for krisehåndtering.

### V/Mottak, sosialtjenesten:

- Nye arbeidsoppgaver som KAN gjøres av servicekontorene

Levanger    Verdal    Behov for opplæring

Ha mer tilgjengelig informasjonsmaterieil for ISK fremme. Tenker her for eksempel på aktuelle serviceerklæringer fra enheten – kulturelle tilbud i regionen – kommende aktiviteter. Samtidig ha utvidet informasjon vedrørende a.etat og t.etat (brosjyrer/opdatert info). Kunne ha hengende oversikt over nye kurs /nye lover/rettigheter m.m. Generelt lage/utvide en god "informasjons tavle".	Ja	Finnes allerede	
Ta imot påmelding til tiltak/aktiviteter i regi av enheten.	Ja	Ja	
Ta i mot fraværlister / melding om fravær jf. brukere. Videreformidle disse til anvisning ved evt. endringer i ytelse/vilkår m.m.	Ja	Ja	
Gjennomgang av skattelister / opp mot brukere – tilbakemelding til anvisning jf. vilkår	Ja	Nei	Intern oppl.
Videreføring av oppfølging av bostøtte ordningen – inkl. gjennomgang av lister og det å skrive stans-/reduksjonsbrev. Samtidig følge opp (sammen med saksbehandler på bostøtte og sosialtjenesten) at ordningen fanger opp alle ☺ støtteberettigede!	Ja	Nei	Intern oppl.
Enklere saksbehandling på videre hjelp (langtidsklienter uten endringer i egen situasjon (fokusgruppe 3) – samt hjelp til strøm. Dette først etter vurderinger/avklaringer med koordinator.	Ja	Nei	Forutsetter kompetanse/ Ressurser - merkantil
Rydding i klientarkiv / mapper. – arkiv funksjon	Ja	Ja	Intern oppl.
Servicekontorene MÅ også fremover kunne gå inn på avtalebøkene slik at de kan gi beskjed til ansatte/brukere & samarbeidspartnere ved avtaler/sykdom (fravær) m.m. (NB! unntatt off. koding).	Ja	Ja	Datasystem/ unntatt off. koding
Krisehåndtering – råd & veiledning. Kunne gi brukere informasjon hvor De må henvende seg. Dette gjelder i særskilte situasjoner jf. liv & helse. Servicekontorene må kunne sette telefoner direkte over til de aktuelle legesentrene!	Ja	Ja	Intern oppl. Utarbeide kriseplan
Oversikt over ledige boliger i ISK. Spesifikk på det private marked – men også med muligheter for andre	Ja	Ja	

aktører (kommunale boliger/stiftelse m.m.). Forslag om en ukentlig oppdatert liste.			
Samordne "støttekontaktilbudet" via servicekontoret. Dette slik at brukere/ansatte/andre kan få et sted å henvende seg til. Naturlig da at en ansatt får ansvar for ajourføring av søknader/støttekontakter (navnelister) og hvem som er saksbehandler/ansvarlig.	Ja	?	Interne rutiner

### v/Sekretær Helse/Rehabilitering, Sekretær Rustjenesten og Helsesekretærene ved Legesentrene:

- Nye arbeidsoppgaver som KAN gjøres av Servicekontorene (ja/ finnes allerede/nei)

Levanger    Verdal    Behov for opplæring

Servicekontorene må kunne sette telefoner direkte over til de aktuelle legesentrene	Ja	Ja	Få tilganger/ godkjennelse
Legesentrene må få tilgang til Outlook - fraværsoversikt	Ja	Ja	Få tilganger
Oversikt over hvilket legesenter som har utrykningsansvar på dagtid samt hvilken lege /hvilket legesenter som har legevaktansvar på kveld/natt.	Ja	Ja	
Skrijving av legevaktsliste.	JA	Ja	Intern oppl.
Intern postombringing ISK (Verdal – Levanger t/r)	Ja	Ja	Ressurs- banken
Dødsmeldinger til bostedskommuner/SSB	Finnes allerede	Ja	
Effektivering av regninger	Finnes allerede	Ja	
Bestilling av kontorrekvisita	Finnes Allerede	Ja	
Godkjenningsnemnda for transporttjeneste for funksjonshemmede, medlem i nemnda, forberedelse, saksbehandling, veiledning til brukerne ved søknad/klage	Finnes Allerede	Ja	

### Konklusjoner/tilrådninger:

- Intern post ombringing i ISK vil være en arbeidsoppgave for servicekontorene, og vil være en oppgave som naturlig vil angå alle involverte enheter.
- Det som vi ser prinsipielt IKKE KAN gjøres i et servicekontor er de rent faglige vurderinger i henhold til brukere og den skjønsmessige saksbehandlingen.
- Servicekontorene bør heller ikke gå inn i skrevne vurderinger og journaler som angår brukere (taushetsplikt/tillitsforhold).

### **3. HVILKE TILTAK MED HENSYN TIL RESSURSER OG KOMPETANSE MÅ IVERKSETTES FOR AT OPPGAVENE SKAL KUNNE IVARETAS.**

- Koble opp kontaktpersoner i servicekontoret med ansvar for de ulike fagfelt (for eksempel ved a.etat & t.etat), slik at man får aktuell informasjon (inkl. regelmessige oppdateringer). Opp i mot Helse & rehabilitering vil det være naturlig med veiledning/opplæring fra de aktuelle fagfelt (jf. å kunne gi generell råd/veiledning/informasjon).
- Når det gjelder de enkelttiltak som er avkrysset under punkt 2 i oppgaven (behov for opplæring), må man komme tilbake til disse jf. opplæringsprogram/-pakker.
- Behov for avklaringer jf. lovverk i henhold til datatilganger/ taushetsplikt/personvern – jf. ansatte i servicekontorene. Viktig med fortsatt ”*unntatt off.*” jf. navn i avtalebøker m.m.
- Viktig med avklaringer jf. merkantile arbeidsoppgaver og stillinger som i dag er tilknyttet Enhet for Helse & Rehabilitering. Vurdere om disse skal overføres servicekontorene, eller om oppgavene best kan løses internt i Enheten (evt. ved andre enheter). Viktig her å ta hensyn til de berørte medarbeidere og deres utvikling (faglig og personlig). Pr. i dag vil disse funksjonene være sårbare både for den enkelte og arbeidsgiver.
- I forhold til postdistribusjon vil dette kunne ordnes ved å benytte ledig kapasitet/ressurser i morkommunene/ISK – stillingsbank. Alternativet er å bruke tiltaksplass gjennom a.etat/prosjekt til dette.

### **4. Forslag til samarbeids-/kommunikasjonsformer mellom fagenhetene og ISK.**

- Arbeidsgruppen foreslår faste kontaktpersoner fra enheten og fra servicekontorene. Som kontaktpersoner foreslås:
  - Koordinator fra mottak i Levanger.
  - Koordinator fra rehabiliteringstjenesten i Verdal.
  - En ”nestleder” fra hvert av servicekontorene.
- Arbeidsgruppen foreslår en tett og regelmessig kontakt mellom de regionale kontaktpersoner. Felles møter ved behov. Evaluering to ganger i året.
- Med bakgrunn i prinsippet om nærhet til bruker / forutsigbarhet for ansatte, finner vi det riktig å opprettholde to servicekontor i ISK/samkommunen.
- Det bør vurderes å opprette et brukerforum – med tilbakemeldinger fra brukerne av tjenestene. Fokus på forbedringer. LØFT.

## 5. utfordringer for Enheten i henhold til ISK – sett opp i mot servicekontorene.

Arbeidsgruppen har drøftet de utfordringer enheten har i henhold til ISK, sett opp i mot servicekontorene. Gruppen har valgt å omhandle svar på oppgaven og konklusjon/tilrådning under ett:

- Arbeidsgruppen vurderer det som riktig å opprettholde to servicekontor, jfr. prinsipp om *nærhet til bruker* og forutsigbarhet for ansatte. utfordringen vil bli å yte tjenester og service med samme nivå og omfang i begge kommuner. En mulighet for å sikre tjenester og service på samme nivå og med samme omfang, er å organisere servicekontorene med samme ledelse og administrasjon. En effektiviseringsgevinst vil kunne bli resultatet av dette.
- Det er en utfordring med to ulike servicekontor som skal serve samme enhet i ISK. Servicekontorene er svært *ulike i f.h.t. erfaring/kompetanse og i f.h.t. de oppgaver de er tillagt*. En spesiell utfordring er koblingen opp mot "Arbeid & Velferd". Det er i denne sammenheng viktig å vise til Rattsø-utvalget og deres innstilling (ventes 30.06.04); utvalgets arbeid kan/vil legge en del premisser for det videre arbeid og strukturer i organiseringen.
- Det er en utfordring å se på kompetansen som kreves i fremtidens servicekontor – under forutsetning at mange og nye tjenester legges dit. Arbeidsgruppen stiller spørsmål om det er mulig/hensiktsmessig å "lage generalister" som kan svare på alt? Vil dette gi brukerne gode nok tjenester? Det bør tenkes grundig i gjennom hva man legger av oppgaver til et servicekontor. *Gruppen tilrår at direkte skjønn/faglige vurderinger ikke utøves i et servicekontor.*
- Det viser seg å være forskjell i håndtering av taushetsbelagte opplysninger innen enheten. Eksempelvis utveksler enkelte tjenestoområder og servicekontoret navn og annen personalia pr. mail. Andre sender slike opplysninger "forkledt" med initialer, o.l. Andre igjen utveksler konsekvent ikke slike opplysninger over mail-systemet. Det bør vurderes utarbeiding av felles retningslinjer i f.h.t. dette. Personvern og etikk må vurderes opp mot samarbeidsrutiner og arbeidsredskap som fungerer. Det vesentlige er at *den enkelte klient ivaretas i f.h.t. lovverk og etikk.*
- Arbeidsgruppen ser for seg en del konkrete *situasjoner / utfordringer* servicekontorene / ISK kan møte relatert til Enhet Helse / Rehab. Vi nevner noen eksempler her:
  - En rusmisbruker med adresse i Verdal henvender seg til servicekontoret i Levanger med forespørsel om bistand. Hvordan håndteres dette?
  - En rullestolbruker fra Levanger er i Verdal og har behov for akutt bistand (eks. i f.h.t. hjelpemidler) og henvender seg til servicekontoret der. Hva gjør man?
  - En bruker fra Verdal ønsker å delta på en av Levanger kommunes aktiviteter (eks. Tjuddur'n) og kommer med forespørsel om å få delta. Hvordan skal dette håndteres?