

# INNHERRED SAMKOMMUNE DELPROSJEKT

## SERVICEKONTOR

### Kommentarer fra referansegruppe

Referansen har bestått av:

- Bente Anita Elden, Leder – Levanger Kommune
- Reidun Johansen, Levanger Kommune
- Anne Lovise Liaklev, Verdal Kommune
- Knut Gunnar Brenne, Verdal Kommune

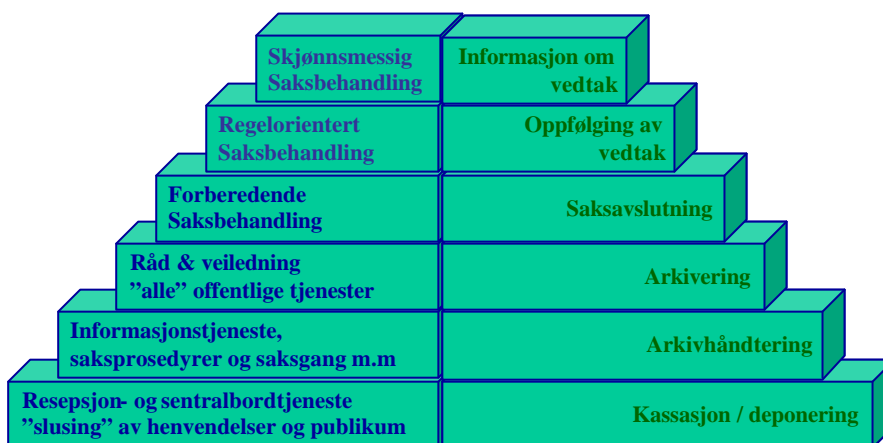
# Ivaretagelse av brukerperspektivet i ISK

## Bruk av servicekontorene.

- 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.

## Innledning

Referansegruppen hadde to møter, det første like etter at arbeidsgruppene hadde fått sine mandat, her ble det tatt en del avklaringer hvordan vi skulle arbeide videre.

Det ble søkt om utsettelse av frist som var satt til 31.05 (2. pinsedag), denne fikk vi utvidet til 03.06.04. Siste rapport mottok vi 27.05. Konklusjon er at vi har hatt for kort frist til å gjøre et godt arbeid, men vi har gjort så godt vi kan på den korte tiden vi har hatt til disposisjon.

Vi har valgt å kommenterer rapportene punktvis enhetsvis.

## Generell kommentar:

Vi har lest og gått igjennom alle rapportene i fellesskap, noen av gruppene har levert en svært god besvarelse og forholdt seg til mandatet, mens noen har svar litt utenfor mandatet slik vi forstår det. *Det er litt gjennomgående i flere rapporter at oppgaver som ikke enhetene vil gjøre selv føres over til servicekontorene.*

Det virker også som at flere ikke har tatt innover seg at vi har en ny organisasjonsendring med SK – eller at det er ikke gjort nok kjent hva SK`ene skal utføre og hva de står for.

Det er også mange som ikke har tatt hensyn til brukerperspektivet og at servicekontorene skal være til for **BRUKEREN !**

Vi har en målsetting å komme lengst mulig i tjenestetrappa på de oppgavene som utføres i servicekontoret. Dette vil vi ikke greie i første omgang, men med kompetanseheving/kompetanseoverføring vil vi kunne utføre mye.

Utfordring er det også at vi har 2 ulike servicekontor som enhetene skal forholde seg til.

Det er mange som etterlyser hjelp til utsendinger større oppdrag som kopiering og lignende. Dette er oppgaver som ikke skal ligge i servicekontoret, men selvsagt kan det være muligheter for at vi kan ta en dugnad på slike oppgaver hvis det avklares i god tid.

## LANDBRUK:

Pkt. 1-2:

- Landbruksvikar – hvordan ønskes dette – forskjeller mellom LK og VK. Hva gjør Landbruk og hva gjør avløserlaget.
- Servicekontoret kan bistå Landbruk med digitale kart om ønskelig !
- Søknad om motorførsel i utmark for funksjonshemmede – her er det ikke tatt stilling til om servicekontoret i Levanger skal utføre dette.
- Målet for SK er å komme lengst mulig i tjenestetrappa kanskje helt opp til trinn5 på enkelte oppgaver. Spesielt den kommunene som ikke beholder enheten er nødt til å kunne besvare mer.

Pkt. 3:

- Mulighet til å gjøre avtale med brukeren på vegne av enheten viss avtaleboken tilsier at saksbehandler er ledig.

Pkt. 4):

- Brukeren er ikke satt i fokus i denne rapporten.

- Referansegruppen har en formening om at det første året må brukes til kompetanseheving/overføring i SK. Dette må/kan gjøres ved at en person fra landbruk arbeider i perioder i servicekontoret. Viktig å få med kontaktpersoner i SK og at disse blir involvert om det skulle være fagdag/kursing av enheten. SK oppnevner aktive kontaktpersoner.

Pkt.5):

- Hvordan har Landbruk tenkt at INFO skal gå ut til innbyggerne. Dette blir ikke nevnt i punktet selv om det blir fokusert på god informasjon til innbyggerne.

### **LØNN/PERSONAL:**

Pkt. 1):

- Ref.gruppe vil kommentere at L/P ikke har besvart mandatets punkt 1 ved å bruke tjenestetrappa.

Pkt.2a)

- Behov for en skikkelig gjennomgang når det gjelder rutiner for annonsering – generelt. Vanskelig for SK å besvare ut fra dagens løsninger dette gjelder begge kommunene. Kommunene har ulik praksis på annonsering.

Pkt. 2f)

- Ikke aktuelt for SK å overta merkantile oppgaver

Pkt. 2h)

- Noe uklart hva som menes, behov for avklaringer.

Pkt. 2i)

- Levere ut skjema. De fleste greier å fylle ut disse selv. Veilede ved enklere spørsmål. Kunne ha mulighet til å sette opp avtale med saksbehandler for mer utfyllende informasjon.

Pkt. 2j)

- Verdal kommune må få spørring på Lønn/personal – nyttig redskap som SK i Levanger bruker ofte.

**Annet:**

- SK ønsker at den nasjonale tjenestekatalogen kommer på plass. Ref.gruppen velger å ikke kommentere siste punkt – men vi må få forbedret og samordnet begge kommunenes hjemmesider slik at de blir mest mulig lik.

### **BARN/FAMILIE:**

Pkt. 1:

- Svært vanskelig å kommentere da LK og VK er helt ulikt organisert. Vi har allikevel lyst til å kommentere vedleggene.

**Kommentar til vedleggene:**

PPT/LEV: Det er ingen begrensninger når det gjelder fagprogram og lukket nett, dette har SK fra før fra andre enheter, og betjener både pleie, omsorg/barnevern og sosialtjenesten. Vi har den samme taushetsplikten

Innkjøp av kontorrekvisita bør skje gjennom felles ordning via servicekontoret.

PPT er også nå kommunal så ref.gruppen ser ingen grunn til at det skal være en spesiell ordning for en liten del av BA/FA.

Ellers nevnes mange merkantile oppgaver som ikke er aktuelt å overføre til SK, men som må legges til saksbehandleren. De gamle sekretærfunksjonene er forsvunnet på enhetene.

#### PPT LEV/VERDAL:

Mellomleddene må bort, telefonene må kunne settes direkte til saksbehandler direkte, dette gjelder både Verdal og Levanger.

Savner mer oversiktlig tilgjengelighet.

Det må være et mål å få kommunene mest mulig lik og om merkantile funksjoner i Verdal legges ned må det til en ny gjennomgang av arbeidsoppgaver. Det samme gjelder om merkantilt skal tilføres enhetene.

#### HELSESØSTER LEV:

- Ikke alt i oversikten over oppgaver stemmer overens med situasjonen slik den er i dag. Alle serviceverter har tilgang til Hspro og kan avtale time/endre time både på helsestasjon og vaksinasjon. Her har vi vært gjennom opplæring. Vil også nevne her at det er lik taushetsplikt for alle som vi har skrevet under på. Dette ser vi ingen grunn til å endre på det er brukeren som skal i fokus og det er denne som skal ha hjelp når han kommer til SK.
- Referansegruppen er ukjent med at helsesøstertjenesten har merkantil personale i avdelingen, dette kommer heller ikke fram i noen oversikter. Hva gjøres om disse stillingene forsvinner, dette er oppgaver som klart ikke skal overføres til SK. Referansegruppen har valgt å se den sånn at det er slik oppgavene gjøres i dag, men dette må det sees på.
- Referat skal ikke skrives av personer i SK dette skal saksbehandlerne gjøre selv.
- Brosjyrer/infomateriell bør overføres til SK. Det er ikke bestandig en helsesøster er å få tak i.
- Konklusjonen som blir gitt fra helsesøster om arbeidsformer der er referansegruppen uenig, helsesøster foreslår å ha 2 personer tilknyttet avd. Så mye ressurser har ikke servicekontoret hvis vi skal helt ned på avd. nivå. Servicekontorene har vel et mål å få til en kontaktperson for enheten, Det er ikke meningen at disse personene skal utføre de merkantile oppgavene. Må igjen kommentere her at servicekontorene skal være til for brukerne.

Tilgjengelighet dårlig i begge kommunene, Ikke god nok bruk av avtalebok.

Verdal SK har ikke så mye å kommentere i forhold til oppsettet da de ikke er så mye i berøring med disse tjenestene p.g.a at de har egen ekspedisjon.

#### Pkt. 2)

- Rapporten mangler argumentasjon på hvorfor merkantil ekspedisjon for BA/FA skal opprettes i Verdal selv om det er foreslått å opprettholde denne. Avstand til SK har ingen betydning, dette er det heller gitt noen begrunnelse for i rapporten.
- Merkantil stilling i PPT må drøftes internt med SK snarest mulig. Referansegruppen har ikke forståelse for den vurderingen som er gjort.
- Positivt at enheten kommer med felles infopakke som vil bli et bra redskap både for SK og brukeren.

Pkt. 3)

- Positivt at BA/FA vil bruke SK på den måten når de skal møte brukeren.

Pkt 5)

- Her vil vi legge til rette så langt det er mulig for at dette skal bli gjennomførbart – Bra !
- Arbeidsgruppen har valgt å opprettholde ulikhetene – kommer ikke med forslag til vha som kan gjøres for å få "likheter" mellom kommunene. Hvordan skal vi greie å gjennomføre det samme servicetilbudet når vi er så ulik.

**IKT:**

Pkt 1):

- Det er ikke i rapporten kommentert hva som skjer med feil/ønsker. Dette er et redskap som SK på Levanger er fornøyd med. Verdal SK har ikke dette i dag.
- Vi kunne tenkt oss at det hadde vært litt mer oversiktlig hvordan IKT er oppdelt i forhold til telefoni, hard-ware, program, drift.
- Servicetelefonen bør også ha en åpningstid fra 0800 – 1530 samme åpningstid som sentralbord/åpningstid i kommunene.

Pkt 2):

- Intranett: Drift-ansvarlig bør være IKT. Systemansvar bør ligge i servicekontorene. Redaktør bør være i SK.
- Intranett bør også sees i sammenheng med Internett og her må det til en nært samarbeid hvis vi skal få tint til å fungere.

**ØKONOMI:**

Pkt 2):

- Forslår spørretilgang – ref.gruppe etterlyser hvor langt skal vi besvare når vi har dette på plass. Dette har ikke arbeidsgruppen tatt noe stilling til i rapporten. SK burde få delegert ansvar betalingsutsettelse med tiden. Når brukeren kommer til SK må han få hjelpen der og da.

Pkt. 3):

- Her er det listet opp oppgaver som er tenkt overflyttet til Levanger SK, Verdal er det ikke tatt stilling til.
- SK må være med å diskutere disse oppgavene som er nevnt. Kan ikke se at alle disse er publikumsrelatert så ser derfor ingen grunn til at de skal flyttes fra en støtteavdeling til SK.

**PBOM:**

Referansegruppen synes at arbeidsgruppen i PBOM har levert en god rapport som det er lagt ned mye arbeid i. Velger derfor ikke å kommentere punktvis.

Ser av rapporten at det må bli en del avklaringer i forhold til post/arkiv.

SK i Levanger er klar over at de ikke svarer på like mange spørsmål som i Verdal men dette er det ting vi må ta innover oss å gjøre noe med.

Personer som kommer eller ringer etterspør som regel en person uten å fortelle hva det gjelder, spesielt på bygningsavdelingen.

Nå er det klart at PBOM flytter til Verdal og det vil i framtiden bli stort behov for kompetanseoverføring til SK i Levanger.

Referansegruppen er kjent med at Bygg Teknisk forening driver 1.linje opplæring så dette er noe SK må vurdere. I tillegg til at vi må få kompetanseoverføring fra saksbehandlerne ved å ha disse blant oss som er foreslått i rapporten.

### **KEMNER:**

Pkt 1):

- Trinn 1 – Referansegruppen ser for seg at det må arbeides med en annen løsning for kontantutbetaling skatt da det ikke er ønskelig med kontantkasse i SK. Levanger SK bruker i dag Sparebank1 som kasse og dette fungerer bra. SK Levanger har sosialklientene tett innpå det er derfor tidligere begrunnet med at det ikke ønskes penger i omløp der.
- Trinn 3 og Trinn 4 – Her trenges kompetanseheving spesielt i Levanger som ikke har hatt noe arbeidsoppgaver for kemneren bortsett fra utdeling av div. skjema.

Har ikke flere kommentarer til rapporten.

### **HELSE/REHAB:**

Referansegruppen synes det er vanskelig å ta stilling til denne rapporten da den er veldig stor og omfattende. Det er heller ikke tatt hensyn til tjenestetrappa i mandatets punkt 1.

De fleste av disse punktene som er opplistet avhenger av St.meldingen som kommer ut 20.06.

Rapportens foreslåtte punkter må diskuteres og referansegruppen håper prosjektgruppen kan se nærmere på dette. Det er nevnt mange merkantile funksjoner her som ikke kommer brukeren til gode. Disse er det ikke meningen at SK skal overta.

Pkt 2)

- Gruppen nevner at vi ikke skal gå inn i skrevne vurderinger/ journaler, selvsagt ikke uten videre, men dette er vel et av arbeidsredskapene som fungerer for oss. Beskjeder og avtaler som blir gjort mellom saksbehandler og klienten finner vi som regel her. Vi har vel samme taushetsplikten. Dette må brukes med fornuft. Ellers må det komme en annen løsning som hjelper oss.

Verdal ønsker ikke å kommentere rapporten, slik de er organisert så er ikke selve SK berørt med disse tjenestene.