

# Tjenestekontoret

## Søknader, vedtak og innsatstrapp

v/ Avdelingsleder Nina Gran Høyland  
01. desember 2022

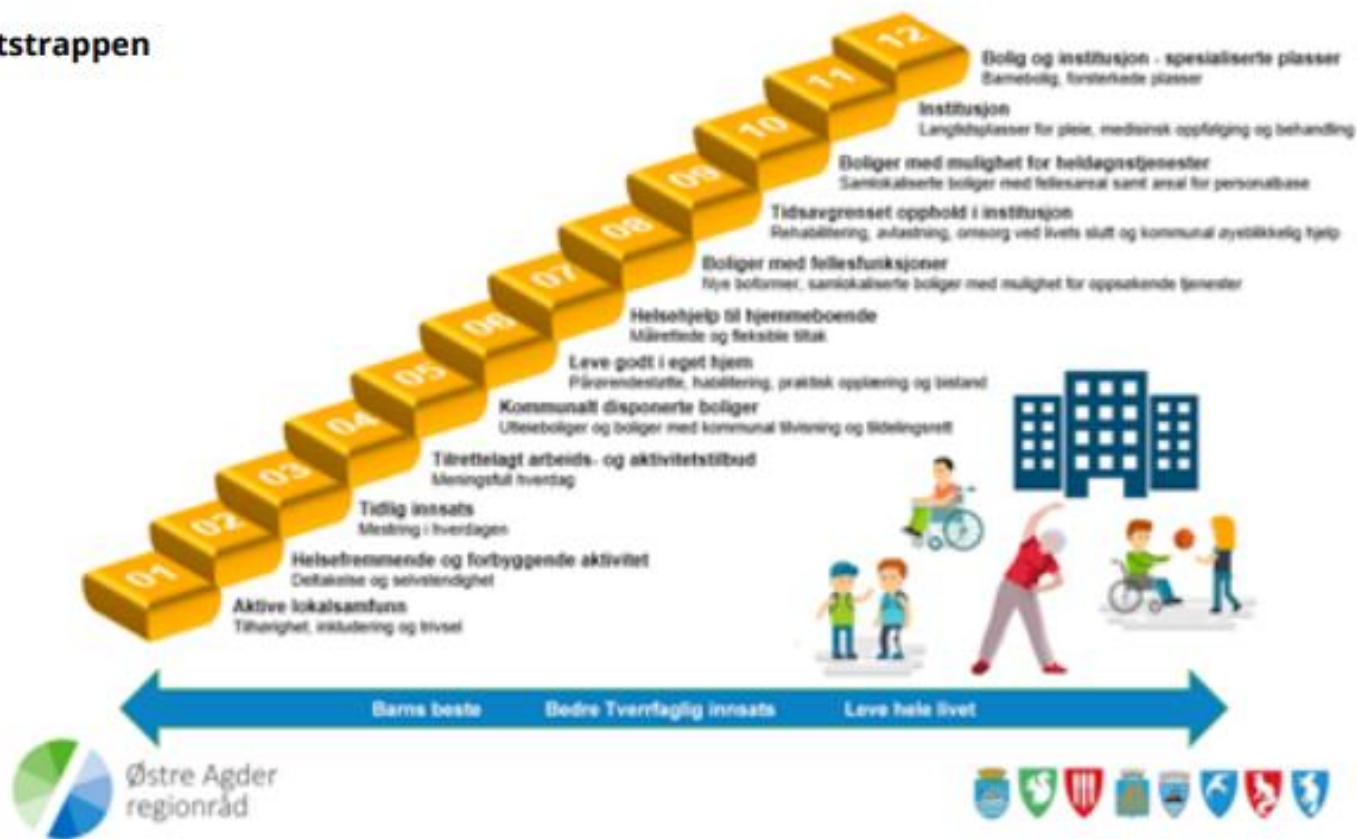


# Hva er tjenestekontoret?

- Tjenestekontoret saksbehandler søknader om helse- og omsorgstjenester
- Tjenestekontoret er koordinerende tjeneste for habilitering og rehabilitering og har overordnet ansvar for individuell plan og for oppnevning, opplæring og veiledning av koordinatorene.
- Tjenestekontoret gir også veiledning i forbindelse med søknadsprosesser.
  
- 8,5 årsverk bestående av:
  - Sykepleiere
  - Vernepleiere
  - Jurist

# Hva arbeider tjenestekontoret etter?

## Innsatstrappen





# Innsatstrappa

- [Innsatstrapp - Grimstad kommune](#)
- Vi starter i bunnen av trappen og arbeider oss videre oppover etter behov
- Henger nært sammen med formålet i helse- og omsorgstjenesteloven § 1-1:

*Lovens formål er særlig å:*

- 1. forebygge, behandle og tilrettelegge for mestring av sykdom, skade, lidelse og nedsatt funksjonsevne,*
- 2. fremme sosial trygghet, bedre levevilkårene for vanskeligstilte, bidra til likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer,*
- 3. sikre at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig og til å ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre,*
- 4. sikre tjenestetilbudets kvalitet og et likeverdig tjenestetilbud,*
- 5. sikre samhandling og at tjenestetilbudet blir tilgjengelig for pasient og bruker, sikre nødvendig opplæring av pasient, bruker og pårørende, samt sikre at tilbudet er tilpasset den enkeltes behov,*
- 6. sikre at tjenestetilbudet tilrettelegges med respekt for den enkeltes integritet og verdighet og*
- 7. bidra til at ressursene utnyttes best mulig.*

# Hvordan arbeider tjenestekontoret?

- Saksbehandling som følger av:
  - **LOV**
    - Ulovfestede prinsipper
    - Lokale føringer (politikk?)
    - Rutiner og retningslinjer
    - Forvaltningskjønn

# Brukermedvirkning

- Hva er viktig for deg?

- Det viktigste spørsmålet vi stiller i saksbehandlingen vår og i dialog med innbyggerne
- Er med på å legge grunnlaget for videre saksbehandling



# Terskelen for helse- og omsorgstjenester

Helse- og omsorgstjenesteloven:

## **§ 3-1. Kommunens overordnede ansvar for helse- og omsorgstjenester**

Kommunen skal sørge for at personer som oppholder seg i kommunen, tilbys nødvendige helse- og omsorgstjenester

Pasient- og brukerrettighetsloven:

## **§ 2-1 a. Rett til nødvendig hjelp fra kommunens helse- og omsorgstjeneste**

Pasient og bruker har rett til nødvendige helse- og omsorgstjenester fra kommunen



# Terskelen for helse- og omsorgstjenester

Helse- og omsorgstjenesteloven:

## **§ 4-1. Forsvarlighet**

Helse- og omsorgstjenester som tilbys eller ytes etter loven her skal være forsvarlige

Hva er forsvarlige tjenester?

Prop. 99 L (2015-2016) s. 13:

Det sies ofte at tjenestene må holde tilfredsstillende kvalitet, ytes i tide og tilstrekkelig omfang. Kommunen skal foreta en individuell vurdering av den enkeltes behov og på bakgrunn av denne vurderingen utforme og tilpasse et forsvarlig tjenestetilbud.





# Hva skal et vedtak inneholde?

- Forvaltningsloven legger enkelte føringer for de prosessuelle reglene – hva må gjøres før et vedtak fattes?
- Videre legger loven også enkelte føringer for hvilke materielle regler som må ivaretas – innholdsmessig

Den det gjelder skal få nok informasjon, på en slik måte som er mulig for den enkelte å forstå hva vedtaket betyr, hva som er lagt vekt på og hvilken virkning det får.

# Et vedtak er fattet – hva nå?

- Bestiller/ utfører-modellen
- Tjenestekontoret leverer fra seg vedtaket og sender det til utfører for iverksetting.
- «Leveringsproblemer»? – realitetene ved dette.
- Hvordan kan kommunen bli bedre?
- KOMMUNIKASJON OG DIALOG?



Grimstad



Grimstad