



Selbu kommune

Desember 2021

FR1166

FORORD

Revisjon Midt-Norge SA har gjennomført denne forvaltningsrevisjonen på oppdrag fra Selbu kommunes kontrollutvalg i perioden april 2021 til desember 2021.

Kontrollutvalget skal påse at forvaltningsrevisjon gjennomføres, jf. lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven) § 23-2 punkt c). Forvaltningsrevisjon innebærer å gjøre systematiske vurderinger av økonomi, produktivitet, regeletterlevelse, måloppnåelse og virkninger ut fra kommunestyrets eller fylkestingets vedtak og forutsetninger¹.

Revisjonsteamet har bestått av prosjektleder/oppdragsansvarlig Merete M. Montero, prosjektmedarbeider Marit Ingunn Holmvik, og kvalitetssikrere Margrete Haugum og Leidulf Skarbø. Revisor har vurdert egen uavhengighet overfor Selbu kommune, jf. kommuneloven § 24-4 og forskrift om kontrollutvalg og revisjon kapittel 3.

Forvaltningsrevisjonen er gjennomført i henhold til NKRFs² standard for forvaltningsrevisjon, RSK 001.

Vi vil takke alle som har bidratt med informasjon i prosjektet. En oversikt over tidligere gjennomførte prosjekter finnes på vår hjemmeside www.revisjonmidt norge.no.

Trondheim, 17.12.2021

Merete M. Montero

Oppdragsansvarlig revisor

¹ Kommuneloven § 23-3, 1.ledd

² Norges Kommunerevisorforbund, www.nkrf.no

SAMMENDRAG

Denne rapporten oppsummerer revisors undersøkelser knyttet til Selbu kommunes tverrfaglige arbeid for å ivareta unge mellom 20 og 30 år som er utenfor arbeid og utdanning. Etter kontrollutvalgets ønske har undersøkelsen besvart følgende problemstilling:

- Er det etablert tverrfaglig samarbeid som ivaretar brukernes rettigheter og behov?
 - o Hvem er brukergruppen?
 - o Hva er brukernes behov?
 - o Hvordan blir behovene ivaretatt?

Revisor har basert vurderingene i rapporten på skriftlig dokumentasjon og intervju med ansatte i ulike tjenester i Selbu kommune, NAV Værnes, Selbu Trykk AS og Selbu videregående skole oppfølgingstjenesten. Videre har vi gjennomført intervju med et utvalg brukere av kommunale tjenester i aldersgruppen. Videre er det hentet sammenligningstall fra KOSTRA når det gjelder økonomisk sosialhjelp.

Konklusjonen på problemstillingen er at Selbu kommune har etablert tverrfaglig samarbeid for å ivareta brukergruppen. De som selv ønsker hjelp fra helsetjenestene, får hjelpen de har behov for.

Brukergruppen

Denne rapporten beskriver oppfølging av unge voksne i alderen 20-30 år som er utenfor arbeidsmarkedet og utdanning. Det er en sammensatt gruppe, men enkelte kjennetegn er typiske.

Kommunen kan tilby tjenester til brukere som ønsker hjelp, men kan ikke tvinge innbyggerne til å motta hjelp om ingen ber om det.

Brukernes behov og ivaretagelse av behovene

For å ivareta brukerne er det avgjørende at brukernes behov blir kartlagt og at tjenester utformes i samarbeid med brukeren. Dette er ivaretatt i Selbu kommune. De kommunale tjenestene i Selbu forespør alle brukere om samtykke til å dele personopplysninger for å lettere kunne samarbeide med andre.

Det er etablert samarbeidsfora både på strategisk nivå og individnivå. På individnivået fremstår samarbeidet som personavhengig i tilfeller der det ikke er etablert samarbeidsmøter eller ansvarsgrupper, både når det gjelder interne samarbeid og eksterne samarbeid. Det fremstår som uklart hvem som har det praktiske ansvaret for at brukernes tjenester blir helhetlige.

Det er ikke alle mottakere av økonomisk sosialhjelp som har tilbud om lavterskel aktivitet. Når brukerne er under 30 år skal det stilles krav om aktivitet, med mindre tungtveiende grunner taler mot det. Kommunen har plikt til å skaffe aktivitet til disse brukerne.

Revisor ser at overgangen mellom samarbeidende instanser er sårbar. Brukerne som avslutter hos oppfølgingstjenesten i videregående skole, uten å ha noe å gå til, står i fare for å falle utenfor. Revisor vil påpeke at kommunens praksis med å tilby lærlingeplasser til lærlinger som er bosatt utenfor kommunen, går på bekostning av lærlinger bosatt i Selbu. Det kan føre til at unge står utenfor arbeid og utdanning.

Revisor anbefaler kommunen å:

- etablere skriftlige samarbeidsrutiner der det er hensiktsmessig
- tydeliggjøre hvem som har ansvaret for at tjenestene blir helhetlige for brukerne
- evaluere samtykkeskjemaet
- sørge for å synliggjøre og oppdatere kontaktinformasjon slik at alle kan finne fram til rette samarbeidspartner
- vurdere praksis rundt inntak av lærlinger

INNHALDSFORTEGNELSE

Forord	3
Sammendrag.....	4
Innholdsfortegnelse	6
1 Innledning.....	8
1.1 Bestilling	8
1.2 Problemstillinger.....	8
1.3 Metode	8
1.4 Bakgrunn.....	11
1.4.1 Unge uføre.....	11
1.4.2 Tverrfaglig samarbeid	12
2 Tverrfaglig samarbeid for å ivareta brukernes behov	14
2.1 Problemstilling	14
2.2 Revisjonskriterier	14
2.3 Ansvarsfordeling.....	15
2.3.1 Kommunens organisering	15
2.3.2 Ansvarsfordeling mellom tjenestene	16
2.3.3 Fora for strategiske saker	20
2.4 Brukergruppen 20-30 år i Selbu kommune	21
2.5 Brukernes behov	24
2.5.1 Kartlegging.....	24
2.5.2 Samtykke til deling av personopplysninger.....	25
2.5.3 Brukermedvirkning	27
2.5.4 Om hjelpen bidrar til at brukerne får det bedre	28
2.6 Samarbeid om tjenester til brukerne	28
2.6.1 Samarbeid på individnivå	28
2.6.2 Erfaringer rundt samarbeid	30
2.6.3 Samarbeid med eksterne om brukere	31
2.6.4 Kjennskap til andre tjenester.....	33
2.7 Vurdering.....	33
2.7.1 Kartlegging av brukernes behov.....	33
2.7.2 Samtykke til deling av personopplysninger.....	34
2.7.3 Brukermedvirkning	35
2.7.4 Samarbeidsordninger mellom kommunale tjenester.....	35
2.7.5 Samarbeidsordninger med eksterne tjenester.....	36
2.7.6 Kjennskap til andre tjenester.....	36
3 Høring	37
4 Konklusjoner og anbefalinger	38
4.1 Konklusjon.....	38
4.2 Anbefalinger	39
Kilder.....	40

Vedlegg 1 – Utledning av revisjonskriterier.....	41
Vedlegg 2 – Høringssvar	45

Tabell

Tabell 1. Oversikt over utbetalt sosialhjelp (1000 kr) og antall sosialhjelpsmottakere.....	22
Tabell 2. Oversikt over antall mottakere av økonomisk sosialhjelp 01.01.2021-01.11.2021 (20-30 år) Selbu kommune	22

Figurer

Figur 1. Organiseringen helse og omsorgssektoren i Selbu kommune	15
Figur 2. Samtykkeerklæring i søknadsskjema om helse- og velferdstjenester	25
Figur 3. Samtykkeskjema NAV Værnes	26

1 INNLEDNING

I dette kapittelet gjennomgår vi bestilling, problemstillinger og bakgrunnen for prosjektet.

1.1 Bestilling

Med bakgrunn i Plan for forvaltningsrevisjon 2016-2020, bestilte kontrollutvalget i Selbu kommune en forvaltningsrevisjon med tema kvalitet i helse- og omsorgsarbeidet. Kontrollutvalget vedtok 17.03.2021 i sak 9/21 prosjektplan med følgende fokusområder/avgrensninger:

- Unge mellom 20 og 30 år utenfor arbeid og utdanning.

Prosjektet vil se på samarbeidet mellom tjenester som tilbyr tjenester til aldersgruppen, men det avgrenses mot barnevernet.

1.2 Problemstillinger

Følgende problemstilling vil bli besvart i rapporten:

- Er det etablert tverrfaglig samarbeid som ivaretar brukernes rettigheter og behov?
 - Hvem er brukergruppen?
 - Hva er brukernes behov?
 - Hvordan blir behovene ivaretatt?

Undersøkelsen er avgrenset til personer mellom 20 og 30 år.

1.3 Metode

Prosjektet er gjennomført ved bruk av intervju og dokumentgjennomgang som datakilder for å besvare problemstillingen. Informasjonen i rapporten baserer seg i hovedsak på intervjuinformasjon, som suppleres av dokumentasjon der dette finnes. De ulike kommunale enhetene omtales i rapporten som tjenester.

Det er gjennomført oppstartsmøte med kommunedirektøren, sektorsjefen for helse og omsorg og lederen for NAV Værnes.

Intervju

Det er gjennomført intervju med følgende personer:

- Kommunedirektør
- Sektorsjef helse og omsorg
- Konstituert tjenesteleder helse, aktivitet og service

Konstituert tjenesteleder for helse, aktivitet og service hadde på intervjutidspunktet nylig tiltrådt stillingen, og kunne gi begrenset informasjon.

For å få et inntrykk av hvordan de kommunale tjenestene samarbeider, har vi valgt ut tjenester som vi antar har behov for å samhandle tett om enkeltbrukere, men også når det gjelder brukergruppene som helhet.

Det er gjennomført intervjuer med representanter fra:

- Tildelings- og koordineringsenheten
- Psykisk helsetjeneste
- Rustjenesten
- Selbutrykk
- Miljøarbeidertjenesten
- Flyktningetjenesten
- Oppfølgingstjenesten Selbu videregående skole
- NAV

Revisor har prioritert bort intervju med Brukerutvalget, fordi de i hovedsak representerer eldre brukere.

Videre har vi gjennomført korte samtaler med brukere som har takket ja til å snakke med oss. Vi har snakket med fire brukere i aldersgruppen 20-30 år.

Saksbehandlere fra de ulike tjenestene har forespurt brukerne på våre vegne. Dette både for å sikre anonymitet for de involverte dersom de ikke ønsker å delta, samt sikre at revisjonen ikke har kontaktet personer som ikke vil være i stand til å snakke med oss. Dette gjelder både samtykkekompetanse, men også personlige forhold. Dette kan bidra til en skjevhet i datamaterialet da saksbehandlerne har fått mulighet til å plukke ut aktuelle kandidater. Revisor har likevel valgt å gjøre det slik for å sikre minst mulig belastning til personer som allerede befinner seg i en krevende situasjon. Det kan være utfordrende for noen som allerede må forholde seg til flere offentlige aktører, og i tillegg bli forespurt om et intervju fra revisjonen.

De intervjuede brukerne utgjør ikke et representativt utvalg. Revisors vurdering er likevel at det gir merverdi i form av supplerende opplysninger.

Valg av intervju som metode er begrunnet ut fra behovet for dybdeinformasjon omkring tverrfaglig samarbeid i kommunen. Det var naturlig å velge ansatte i kommunen fra ulike tjenesteområder. Revisor laget en strukturert intervjuguide i forkant av intervjuene, både for ansatte og brukerne. Informantene har ikke fått tilsendt spørsmålene på forhånd, kun tema. For alle intervjuene er det skrevet referater som er verifisert av informantene. Rapporten benytter kun verifiserte intervjudata.

Dokumentgjennomgang

Revisor har undersøkt tilfeldig utvalgte journaler for brukere mellom 20 og 30 år. Det ble gjennomgått syv journaler av 13 brukere. Brukerne mottar kommunale helsetjenester, men det var ikke mulig å sortere bort de som er i arbeid eller utdanning. Det kan derfor være brukere som både er i og utenfor arbeid og utdanning. Revisor så på kartlegging av brukerens behov, vedtak og evaluering av behov, tverrfaglig samarbeid, individuell plan³, ansvarsgruppemøter⁴ og samtykkeerklæring til deling av personopplysninger. Utvalget av journaler ikke stort nok til å kunne generalisere, men gir supplerende opplysninger.

Sentrale dokumenter revisor har benyttet i prosjektet er:

- Oversikt over tverrfaglige fora og referat fra de tre siste møtene i «Samordningsteam voksne»
- Beskrivelse for tildelings- og koordineringskontor og referat fra to siste tildelingsmøter
- Ansvarsbeskrivelse saksbehandler tildelings- og koordineringskontor
- Beskrivelse for ansvarsgruppemøte
- Utkast til system for styring og internkontroll innenfor sektor helse og omsorg
- Plan for habilitering og rehabilitering
- Helse- og omsorgsplan 2020-2028
- Søknadsskjema for kommunale tjenester, herunder samtykkeskjema
- Kartleggingsskjema
- Vedtak om økonomisk sosialhjelp 2021

³ Alle som har behov for langvarige og koordinerte helse- og omsorgstjenester, har rett til å få utarbeidet en individuell plan. Planen skal kartlegge tjenestemottakerens mål, ressurser og behov for tjenester på ulike områder, samt vurdere og koordinere tiltak som kan bidra til å dekke brukerens bistandsbehov.

⁴ En ansvarsgruppe er en arbeidsform der alle instanser som er involvert rundt en bruker møtes sammen med brukeren og eventuelt pårørende, for å sikre at tjenestene ytes til beste for brukeren.

Videre har revisor mottatt oversikt over avvik innenfor helse og omsorg som gjelder samarbeid.

Revisor har også hentet informasjon fra KOSTRA for å sammenligne Selbu med andre kommuner innenfor sosialhjelp.

Revisor vurderer at innsamlet data gir et godt grunnlag til å gjøre vurderinger og svare ut problemstillingene.

1.4 Bakgrunn

1.4.1 Unge uføre

På landsbasis er 38.500 unge under 30 år uten jobb viser tall fra NAV i februar 2021. En av tre unge faller ut av videregående opplæring, og antall unge uføre øker. Psykiske lidelser er den viktigste årsaken til at unge blir uføre. Ungt utenforskap er en av de store utfordringene i det norske samfunnet i dag. Omkostningene er store både for samfunnet og for de unge det gjelder.

Inkludering av unge voksne i arbeidslivet er en stor utfordring i Norge. I Selbu kommunes helse- og omsorgsplan for 2020-2028 står følgende: «Vi ser en økning av psykiske plager, og da spesielt hos ungdom. Rusproblem gir behov for tiltak og tjenester også i Selbu, og i likhet med landet ellers ventes økt rusproblematikk blant eldre som følge av endrede levevaner.» Ungdata viser at Selbu har noe større alkoholforbruk blant ungdom enn i sammenlignbare kommuner.

Videre står det i helse- og omsorgsplanen at:

Å være i arbeid er videre den enkeltstående faktoren som har størst betydning for helse. Selbu har i dag høyere andel unge uføre enn landet og fylket. En samfunnsutvikling som styrker innbyggernes og lokalsamfunnets mulighet til å ta ansvar for helse, trivsel og mestring i alle livsfaser krever systematisk forebyggingsarbeid og tidlig innsats. For å lykkes med dette behøves samhandling både mellom tjenestene i sektoren og på tvers i kommunen.

Det er påvist tydelig sammenheng mellom lav sosioøkonomisk status, utdanning og svak deltakelse i arbeidslivet hos foreldre, og dårlig kosthold, inaktivitet, kroniske sykdommer og fedme hos barna deres. Fattigdomsbekjempelse, styrking av foreldrenes tilknytning til arbeidslivet, støttemidler (bolig, barneomsorg, aktivitetstilbud og helsetjenester) er viktige tiltak i denne sammenhengen. NAV kan gjennom sine virkemidler bidra til å hindre utenforskap hos barna i utsatte familier, og er derfor en

svært viktig part i det forebyggende samarbeidet. Resultatet vil likevel avhenge av det samlede samfunnets innsats, hvor lokalsamfunnet kanskje er den mest avgjørende.

1.4.2 Tverrfaglig samarbeid

NAV består både av kommunale og statlige tjenester. NAV skal sikre et samordnet tjenestetilbud til brukerne. Stat og kommune har selvstendig ansvar for hver sine tjenester. Staten har ansvar for arbeids- og velferdstjenestene (arbeid, trygd og pensjon). Kommunen har ansvar for de sosiale tjenestene. Regelverket for sosialtjenester fastsetter hvilke tjenester og tiltak kommunene har ansvar for. Det lovpålagte minimumet består av kvalifiseringsprogrammet⁵, sosialhjelp, opplysning, råd og veiledning, midlertidig husvære, økonomisk rådgivning og tilbud om individuell plan.

Samhandling mellom arbeid og helse er i de fleste tilfeller nødvendig for å hjelpe brukerne ut i jobb. NAV samarbeider med fagpersonell i kommunen, Distriktpsikiatrisk senter (DPS), tiltaksarrangører, fastleger med flere.

NAV kan vurdere flere tiltak og virkemidler om man står i fare for å falle utenfor arbeidslivet eller ønsker å komme i jobb. Tiltakene skal bidra til endringer over tid. Viktige mål kan være at man håndterer utfordringene sine, er motivert for å komme i arbeid, utvikler godt sosialt nettverk og gode boforhold, og at man gradvis medvirker mer aktivt og tar ansvar i tiltakene.

To virkemiddel for å ivareta brukernes helhetlige behov og samarbeid om ivaretakelsen av behovene, er ansvarsgruppe og individuell plan.

Ansvarsgrupper er ikke regulert i lovverket. En ansvarsgruppe er en arbeidsform der alle instanser som er involvert rundt en bruker møtes sammen med brukeren og eventuelt pårørende, for å sikre at tjenestene ytes til beste for brukeren. Formålet med å etablere en ansvarsgruppe rundt en bruker er at tjenestetilbudet skal bli helhetlig, koordinert og målrettet.

Brukere som har behov for langvarige og koordinerte tjenester, har rett til å få utarbeidet en individuell plan, dersom vedkommende selv samtykker til det. Individuell plan skal være et verktøy for å fremme brukernes interesser gjennom tilrettelegging av gode behandlings- og rehabiliteringsopplegg. Det er brukeren selv som peker ut hvem som kan medvirke i planen, også valg av pårørende. Tjenestene har ansvar for å sikre at andre relevante tjenester og aktører medvirker i planarbeidet. Dersom brukeren har behov for både spesialisthelsetjenester

⁵ Kvalifiseringsprogrammet er et tilbud om oppfølging og arbeidstrening. Programmet er på fulltid og skal inneholde arbeidsrettede aktiviteter, utdanning og opplæring og tett individuell oppfølging og veiledning.

og helse- og omsorgstjenester, skal kommunen sørge for at arbeidet med planen settes i gang og koordineres.

2 TVERRFAGLIG SAMARBEID FOR Å IVARETA BUKERNES BEHOV

I dette kapittelet beskriver vi tverrfaglig samarbeid i Selbu kommune og hvordan brukernes behov blir ivaretatt.

2.1 Problemstilling

Det er utarbeidet følgende problemstilling:

- Er det etablert tverrfaglig samarbeid som ivaretar brukernes rettigheter og behov?
 - o Hvem er brukergruppen?
 - o Hva er brukernes behov?
 - o Hvordan blir behovene ivaretatt?

2.2 Revisjonskriterier

Følgende revisjonskriterier er utledet for problemstillingen:

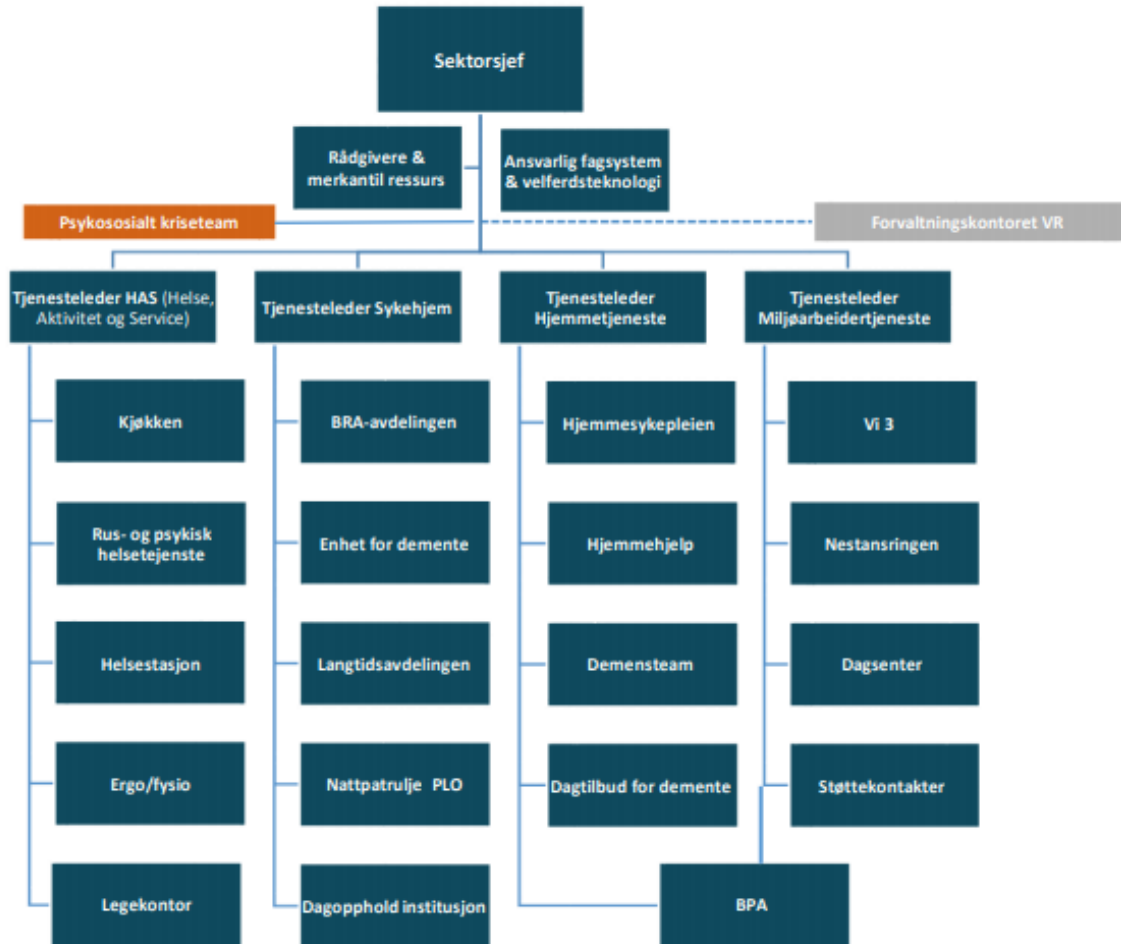
- Kommunen bør kartlegge brukernes behov for kommunale tjenester
- Kommunen skal ikke dele personopplysninger uten samtykke. Det bør være spesifisert hvor lenge samtykket varer. Det bør også gis påminnelse om at samtykke er gitt og mulighet til å trekke samtykket tilbake.
- Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med tjenestemottaker. Det skal legges stor vekt på hva vedkommende mener.
- Kommunen bør ha etablert samarbeidsordninger for å sikre god koordinering mellom kommunale tjenester
- Kommunen bør ha etablert samarbeid med eksterne instanser for å sikre mulighet for gode overganger (Skole, praksis, arbeidsliv)
- Kommunen bør sørge for at tjenestene har kjennskap til hverandres ansvarsområde og tilbud overfor brukerne

Utleddningen av revisjonskriteriene finnes i vedlegg 1.

2.3 Ansvarsfordeling

2.3.1 Kommunens organisering

Figur 1. Organiseringen helse og omsorgssektoren i Selbu kommune



Kilde: Selbu kommune, Helse -og omsorgsplan

Alle de fire tjenesteområdene tilbyr tjenester til brukergruppen. Revisor har valgt å sette søkelys på de kommunale tjenesteområdene helse, aktivitet og service og miljøarbeidertjenesten. I tillegg har revisor inkludert flyktningetjenesten, som organisatorisk hører under oppvekst.

Selbu kommune har et tildelings- og koordineringskontor for personer som har behov for helse- og omsorgstjenester. Dette kontoret har ansvar for tildeling av helse- og omsorgstjenester i kommunen.

De kommunale tjenestene samarbeider med NAV Værnes. Stjørdal er vertskommune for samarbeidet, og kontoret er fysisk plassert der. Det interkommunale samarbeidet om

sosialtjenester består av kommunene Frosta, Stjørdal, Meråker, Selbu og Tydal. NAV har ikke fast stedlig tilstedeværelse i Selbu. Det er etablert en vertskommuneavtale.

2.3.2 Ansvarsfordeling mellom tjenestene

Selbu kommune har fra 01.01.2020 etablert et tildelings- og koordineringskontor (ToK-kontor). Tidligere deltok Selbu kommune i Værnesregionen sitt forvaltningskontor. Selbu kommune bestemte seg for å gå ut av samarbeidet. ToK-kontoret er avhengig av å jobbe tett sammen med øvrige tjenester for å få den gode dynamikken i tjenesten, og kommunen mente de ville få til en bedra samhandling mellom ToK-kontoret og andre tjenester i Selbu ved å opprette eget kontor.

Tjenesten er delegert ansvar og myndighet for tildeling og bortfall av ulike typer tjenester. Videre har kontoret instruksjonsmyndighet over utførende virksomheters løsning av oppgaver innenfor helse- og omsorgstjenesten.

ToK-kontor og tjenesteområdene har som felles mål å utvikle et godt og effektivt samarbeid som bidrar til at kommunens innbyggere får et helhetlig og individuelt tilpasset tjenestetilbud.

Oppgavefordelingen mellom ToK-kontoret og tjenesteområdene er beskrevet slik:

ToK-kontoret

På systemnivå:

- Gi nødvendig informasjon om kommunens helse- og omsorgstjenester.
- Tilby informasjon om saksgang og gi veiledning til dem som ønsker det.
- Være koordinerende enhet (en koordinerende enhet skal legge til rette for tverrfaglig og tverrsektoriell samhandling for alle pasienter med langvarige og koordinerte helse- og omsorgstjenester). Ivareta rollen som koordinerende enhet i henhold til lovverk og kommunale retningslinjer.
- Sørgje for at det avgjøres hvilken kommunal faginstans som skal ha koordineringsansvaret for komplekse sammensatte saker, når dette ikke er gitt på forhånd.
- Ha kommunikasjon med spesialisthelsetjenesten, formidle hjelpebehov og informasjon til tjenesteenhetene.
- Ha oversikt over habiliterings- og rehabiliteringsvirksomheten i kommunen og bidra til videreutvikling. Ha kjennskap til tilbud fra spesialisthelsetjenesten.

- Legge til rette for tverrfaglig og tverrsektoriell samhandling for alle pasienter/brukere med behov for langvarige og koordinerte tjenester.
- Avklare samarbeidsrutiner opp mot andre aktuelle team, råd og utvalg i Selbu kommune.
- Bidra til å etablere samarbeidsavtaler og følge opp at de fungerer etter intensjonen, for eksempel samarbeidsavtaler mellom kommunen og spesialisthelsetjenesten eller NAV.
- Etablere formelle møteplasser for brukermedvirkning og samarbeide med brukerorganisasjoner.
- Ha overordnet ansvar for, og oversikt over individuelle planer og koordinatører. Dette innebærer å ha ansvar for å utarbeide rutiner knyttet til individuell plan, ha informasjons- og opplæringsansvar av dette opp mot interne og eksterne samarbeidspartnere, herunder opplæring av koordinatører.
- Være pådriver for å utarbeide og revidere aktuelle planer.
- Vederlagsberegning

På individnivå:

- Ta imot henvendelser og vurdere søknader/ hjemmebesøk, kartlegge, samt innhente nødvendige opplysninger etter samtykke fra søker.
- Gi tilpasset informasjon til enkelt bruker.
- Avgjøre hvilken instans i kommunen som skal kartlegge behovet hos den enkelte søker eller familie, når henvendelsen gjelder komplekse, sammensatte saker uten klar adresse.
- Registrere nye brukere i Profil jfr. Profilhåndbok.
- Gjøre førstegangs registrering av Ipløs funksjonsvariabler.
- Formidle kartlagt hjelpebehov i drøftingsmøte med den aktuelle tjenesten. Vanligvis avklares nivået i omsorgstrapp og type tjeneste, i dette møtet. Dette gjøres etter LEON prinsipp - alt forebyggende og helsefremmende arbeid bør foregå i så nær tilknytning til hjemmemiljøet som mulig.

- Vedta riktig tjenestetilbud til den enkelte søker ut fra kartlagt hjelpebehov, tverrfaglig vurdering/uttalelse, lovens vilkår og politisk vedtatt tjenestenivå i Selbu kommune etter LEON-prinsippet.
- Skrive og sende ut enkeltvedtak - både tildeling av tjenester og vederlagsberegning.

Tjenesteområdene innenfor helse og omsorg

- Sette i verk nødvendige strakstiltak på kveld, helg eller høytid når det er behov for det, samt dokumentere begrunnelse for dette i pasientjournal.
- Registrere nye pasienter som må starte med tjenester på kveld, helg eller høytid, i Profil (jfr. profilhåndbok).
- Opprette tiltaksplan i henhold til vedtak og vedtatt tiltaksstruktur i EPJ.
- Utføre tjenestene i tråd med vedtakene, men samtidig bruke sitt faglige skjønn og endre tiltak dersom situasjonen tilsier det. Dette må dokumenteres og det må meldes i fra om endringer til ToK- kontor.
- Oppdatere pasientjournalen, eks. Iplos, tiltaksplan, kontaktpersoner jfr. Profilhåndboka
- Dokumentere utførte tjenester og faglige vurderinger som gjøres i kontakt med pasient og bruker (brukermedvirkning).
- Melde endringer som krever nytt enkeltvedtak til ToK-kontor via endringsmelding eller ny kartlegging.
- Samhandle på tvers av tjenesteenheter og profesjoner for å sikre gode og helhetlige tjenester.
- Ha oppdaterte prosedyrer/rutiner som sikrer kvaliteten på de tjenestene som gis.

Alle

- Alle ansatte kan ta imot søknader og levere saksbehandlere. De kan også etter ønske fra bruker bistå med utfylling av søknad. Den som tar imot en søknad/bistår med utfylling, skal signere med navn og dato.
- Alle ansatte har et informasjons- og veiledningsansvar i direkte møte med den enkelte pasient/bruker og pårørende som er i tråd med vedtak.
- Sørge for brukermedvirkning.
- Bidra og sørge for forutsigbare og trygge overganger.

Ansvar for helhetlige tjenester i kommunen

Det er ulike tilbakemeldinger om hvem som har ansvaret for at brukerne får helhetlige tjenester.

ToK-kontoret forteller at kommunen har ansvar for å yte et helhetlig og individuelt tilpasset tjenestetilbud i henhold til ulike lovverk, samt å ivareta brukerens rettssikkerhet. Dette er delegert ned i tjenestene, hvor ToK-kontoret har koordineringsansvaret for tildeling av helse- og omsorgstjenester i Selbu kommune. Kontoret fungerer som 'en dør inn' til kommunens helse- og omsorgstjenester. Tjenestene tildeles slik at tilbudet blir mest mulig helhetlig, samt bidrar til økt livskvalitet og egenmestring.

Miljøarbeidertjenesten og psykisk helse mener at ToK-kontoret har ansvar for å se helheten i tilbudet og ha tråden i sakene. Tjenesten peker på at det er små forhold og de arbeider tett på hverandre, og at det er en fordel i samarbeidet mot felles mål.

Rustjenesten opplever at de selv har ansvaret for at tjenestetilbudet blir helhetlig, og samarbeider i hovedsak med fastlegen og ToK-kontoret. Rustjenesten beskriver ansvarsområdet til ToK som mottak av søknader, kartlegging av brukerne og kontakte den enkelte tjeneste som brukeren har behov for.

Flyktingetjenesten er ukjent med rollen til ToK-kontoret. Det pekes på at ToK-kontoret ikke har en rolle i et helhetlig tjenesteapparat foreløpig, og at det er en diffus tjeneste som få vet hva de gjør, og hvilket ansvar de har.

NAV er usikker på hvem som har ansvar for å sikre en helhetlig tjeneste, og peker på både ToK-kontoret og ansvarsgrupper som ansvarlige. Det varierer om de får til et godt koordinert samarbeid der det fungerer helt sømløst. (Hvem som har ansvar for hva, og i hvilken etat.)

Sektorsjef helse og omsorg tror kommunen kan ha en jobb å gjøre for å gjøre ToK-kontorets rolle kjent for øvrige samarbeidspartnere i kommunen. Det er ikke gjort noen spesiell jobb for å gjøre ToK-kontoret kjent innad, som for eksempel hvilke samarbeidsfora kontoret skal delta i. Unntaket er gjennom prosjektet Sammen i Selbu. Helhetsansvaret overfor den enkelte bruker når det gjelder saker under helselovgivning er tillagt sektorsjef helse- og omsorg. Noen ganger går ansvaret på tvers, eksempelvis for barn og unge. Da er det felles ansvar på tvers av etater.

Kommunedirektøren forteller at ansvaret for å gi brukerne et helhetlig tilbud i det daglige er sektorledelsens ansvar. Der brukerne har behov for tjenester fra flere sektorer, er det godt samarbeid mellom sektorsjef oppvekst og sektorsjef helse og omsorg.

2.3.3 Fora for strategiske saker

Kommunen har en gjennomgang av de tverrfaglige fora. Sektorsjef helse og omsorg sier at de ikke har fått disse til å fungere godt nok i Selbu. Det er blant annet faglig uenighet om hvorvidt individsaker skal løftes inn i større fora, jf. taushetsplikt/samtykke. Hun mener det kan være aktuelt å drøfte individsaker i team før det eventuelt blir etablert ansvarsgrupper. Det må da innhentes samtykke fra den brukeren dette gjelder. Når ansvarsgruppene er opprettet, er brukeren ivaretatt der.

Kommunen har etablert «Samordningsteam voksne», der aldersgruppen 20-30 år inngår. De møtes 4-5 ganger per år.

Følgende deltar i teamet:

- Ledelse helse og omsorg, ved sektorsjef og rådgiver – leder av forumet
- Tjenesteleder helse, aktivitet og service
- Tjenesteleder sykehjem
- Tjenesteleder hjemmetjenesten
- Tjenesteleder miljøarbeidertjenesten
- Tildelings- og koordineringskontoret ved saksbehandler
- NAV

«Samordningsteam voksne» behandler strategiske saker, som har behov for prosedyrer og retningslinjer. Teamet kan også diskutere enkeltsaker, men det blir i liten grad gjort. Sektorsjefen trekker frem at de gangene de har klart å løfte fram individsaker, har hun opplevd dette som utelukkende positivt.

Rustjenesten opplever at det er en jobb å gjøre for at «Samordningsteam voksne» skal fungere best mulig. Rustjenesten tror det er potensiale for utvikling på systemnivå.

ToK-kontoret trekker frem at «Samordningsteam voksne» blant annet har drøftet at det er dårlig med aktiviseringstilbud for de som faller utenfor. Det er ikke noe samlingssted eller dagtilbud for ungdom som har utfordringer knyttet til psykisk helse. Tildelings- og koordineringskontoret kan tildele støttekontakt og av til miljøarbeid, for eksempel mestringsopplevelser.

NAV-veileder skal delta i «Samordningsteam voksne». I løpet av tiden hun har vært i NAV (ca. 1,5 år) har hun ikke deltatt i møter i samordningsteamet. Hun har selv etterspurt deltakelse i samordningsteam, og til siste møte fikk hun innkalling kvelden før. Veilederen har ikke fått referat fra møtene.

NAV veileder opplever at det er litt for mange samarbeidsfora, og at de famler seg litt fram for å finne fram til hvem de skal ha kontakt med. Hun er opptatt av å få vite hvem hun skal ta kontakt med, og opprette kontakt med de som er aktuelle samarbeidsparter. På systemnivået opplever hun at det er vanskelig å få oversikt. NAV sitter i mange samarbeidsfora, men når de i etterkant snakker med den ansatte som skulle hatt informasjonen, så har vedkommende ikke fått den. Veilederen er usikker på om informasjonen når fram til den rette ansatte i kommunen.

Om samarbeid på individnivå, se kapittel 2.6.

2.4 Brukergruppen 20-30 år i Selbu kommune

Prosjektet er avgrenset til unge utenfor arbeid og utdanning mellom 20 og 30 år. Det som karakteriserer gruppen, er at det er myndige personer som er ansvarlige for egne liv.

Brukerne har ulike helsemessige utfordringer. Det er hovedvekt av brukere innenfor rus og psykiatri, men også brukere av miljøarbeidertjenesten (psykisk utviklingshemmede). Det er per høsten 2021 ingen flyktninger i aldersgruppen som er utenfor arbeid og utdanning.

Utfordringene varierer fra lettere til alvorlig. Noen har tilbud som for eksempel praksis plass eller arbeidsavklaring. Noen blir fulgt opp av oppfølgingstjenesten ved videregående skoler.

Generelt sett kan unge brukere utenfor arbeid og utdanning ha krevende familierelasjoner og være kastet ut hjemmefra. Det kan også være en utfordring at brukere bor hjemme lenger enn vanlig, og at problemene ikke blir tatt tak i hverken av dem selv eller omgivelsene.

Kommunedirektør, sektorsjef helse og omsorg og NAV-leder opplyser at hverken NAV eller kommunen driver, eller skal drive oppsøkende virksomhet med tanke på å innhente ungdommer som lever i utenforskap. Det forekommer at det er unge som ikke mottar tjenester fra noe hold, og som dermed ikke er registrert i noe oppfølgingssystem. Eksempel på dette er unge som bor hjemme, uten noen form for aktivitet. Dette kan skje dersom de går gjennom skoleløpet, og deretter faller ut. NAV-lederen er tydelig på at det ikke NAV sitt ansvar å ta tak i dette. Kommunen tar heller ikke tak i dette uten at det kommer inn bekymringsmeldinger.

Tabell 1. Oversikt over utbetalt sosialhjelp (1000 kr) og antall sosialhjelpsmottakere

Årstall	2017	2018	2019	2020
Brutto utbetalt sosialhjelp (1000 kr)	3266	3411	3384	2565
Antall sosialhjelpsmottakere 25-29 år	0	0	19	16
Antall sosialhjelpsmottakere 25-29 år med vilkår etter sosialtjenesteloven	5	3		9

Kilde: Kostra, bearbeidet av Revisjon Midt-Norge SA

Tabellen ovenfor viser at utbetaling av sosialhjelp har vært stabilt i 2017-2019, men med en nedgang i 2020. I 2020 var det 16 sosialhjelpsmottakere mellom 25 og 29 år, der 9 av disse hadde vedtak med vilkår. KOSTRA sin oppdeling samsvarer ikke helt med prosjektets aldersgruppe (20-30 år).

Tabell 2. Oversikt over antall mottakere av økonomisk sosialhjelp 01.01.2021-01.11.2021 (20-30 år) Selbu kommune

Antall mottakere av sosialhjelp	Mottakere som ikke er i aktivitet	Mottakere som ikke er i aktivitet under 20 år
12	2	1

Kilde: Revisjon Midt-Norge SA

Tabellen ovenfor viser at det er 12 mottakere (20-30 år) av sosialhjelp i perioden januar-oktober 2021. Det er to brukere som ikke er aktivitet, og én bruker er under 20 år.

Ifølge sosialtjenesteloven § 20a skal det stilles vilkår om aktivitet for tildeling av økonomisk støtte til personer under 30 år, med mindre tungtveiende grunner taler mot det. I rundskriv til sosialtjenesteloven punkt 4.20a1 avsnitt fire står det følgende om aktivitet:

Vilkår om aktivitet innebærer at det må kunne tilbys lavterskel aktivitetstiltak for brukere som vil ha arbeid som et langsiktig og usikkert mål, ulike grader av tilrettelagte og kompetansehevende eller kvalifiserende tiltak, og arbeidsrettede aktiviteter for personer som har arbeidsevne, men som har behov for å vedlikeholde sin kompetanse i påvente av et egnet arbeidstilbud.

I Selbu kommune kan ikke NAV stille vilkår om aktivitet, slik de gjør i andre kommuner. Det skyldes at Selbu kommune ikke har lavterskel aktivitetstiltak å tilby personer. NAV-veileder

forteller at fra NAV sin side skriver de i vedtaket til brukeren at de ikke kan stille krav da Selbu kommune ikke kan tilby aktivitet. Veileder i NAV opplever at det flytter personer til Selbu på grunn av at det ikke stilles krav om aktivitet for sosiale ytelser. Det er flere brukere i Selbu som per høsten 2021 ikke mottar økonomisk sosialhjelp, men som likevel kan ha behov for et lavterskeltilbud. Et lavterskeltilbud kan for eksempel være å bistå med praktiske oppgaver på sykehjem, vedlikehold og vaskeri.

Sektorsjef helse og omsorg forteller at Selbu kommune ikke har etablert eget aktivitetstilbud til denne brukergruppen. Aktivitetstilbud skal vurderes i hvert enkelt tilfelle. Det har vært fremmet sak om etablering av aktivitetstilbud tidligere, men behovet for et slikt tilbud er veldig varierende. Kommunen har vurdert samarbeid med Selbutrykk. Sektorsjefen har ikke kjennskap til at det flytter klienter til Selbu på grunn av manglende aktivitetsplikt i kommunen. NAV har ikke informert om dette.

I referat fra møte i «Samordningsteam voksne» av 01.03.2021. står det at sektorsjef informerer om at kommunen har mottatt en henvendelse fra NAV om aktivitet (aktivitetsplikten) for unge som faller utenfor arbeidslivet.

Kommunedirektøren forteller at kommunen har hatt kontakt med NAV om aktivitetstilbud over lengre tid. Kommunedirektøren skiller brukergruppen i to. Der brukerne er nær arbeidslivet er det greit å få til aktivitetstilbud. Den andre gruppen er de som det er omfattende arbeid med, og der sliter både kommunen og NAV. Dette handler blant annet om manglende lokaler for møtested. Det oppleves å være en tyngre gruppe å få i aktivitet.

Selbu har prøvd å etablere aktivitetstilbud. Erfaringen er at aktivitetsplikten medførte at brukerne falt ut av systemet, og avstod fra å søke sosialhjelp. Aktivitetene ble ikke brukt, og det var få brukere. Selbu kommune undersøkte et samarbeid med Selbutrykk om dette, men det var ikke økonomisk bærekraftig. Som eksempel viser kommunedirektøren til at aktivitet for 6-8 brukere hos Selbutrykk koster en million kroner. Det kan være en god investering i en større kommune, men for kostbart i en liten når det blir få brukere å fordele kostnadene på. Aktivitetstilbud vurderes løpende.

2.5 Brukernes behov

2.5.1 Kartlegging

Behovet til mange brukere blir kartlagt av tildelings- og koordineringskontoret (ToK-kontoret). Det benyttes et kartleggings skjema i tillegg til en IPLOS⁶-kartlegging. Når det gjelder den yngre brukergruppen foreligger det ofte en diagnose i forkant av henvendelsen til ToK-kontoret. Eksempel på diagnose er: psykisk utviklingshemmet, utfordringer innen psykisk helse, autisme, ME, Tourettes, ADHD og lignende.

Miljøarbeidertjenesten har ansvar for personer med psykisk utviklingshemming, og brukerne derfra blir kartlagt av ToK-kontoret. Dersom det blir fattet vedtak om tjenester, følger miljøarbeidertjenesten opp brukeren og foretar jevnlig kartlegginger. Alle brukerne har ansvarsgruppe.

Brukerne innenfor rus, psykiatri og flyktningetjenesten blir kartlagt av fagpersonene innenfor disse tjenestene.

Rustjenesten benytter kartleggingen som et verktøy for å bygge relasjoner til brukeren, og en slik kartlegging skjer gjerne over noe tid. Kontakten med brukeren kan foregå på basen eller hjemme hos vedkommende, eller hos NAV. Det er nødvendig å få innblikk i hele livssituasjonen til brukeren. Dersom det er behov for andre tjenester kan rustjenesten koble disse på, gjerne i samarbeid med fastlege og NAV.

Psykisk helsetjeneste kartlegger selv brukerens behov. De har et eget skjema der de kartlegger livssituasjon, nettverk og annen problematikk. Målet er å favne brukerens livssituasjon i innledende samtaler. Kontakten med brukeren foregår som oftest på kontoret i lokalene der psykisk helse holder til. Noen ganger prater de mens de går tur, og av og til møter de noen i deres hjem. Brukeren selv velger stort sett møteform, men det hender psykisk helsetjeneste legger føringer, som en del av en tilhelingsprosess. For eksempel kan den ansatte foreslå tur for å bryte brukerens passivitet. Det er ikke noen tema som er for vanskelig å snakke om.

To av brukerne forteller at de ikke er så åpne, og at de ikke deler tanker og følelser med mindre noen spør. Tre av fire brukere opplever å bli sett som et helt menneske. Den siste brukeren

⁶ Individbasert pleie- og omsorgsstatistikk (**IPLOS**) er et norsk offentlig register som drives av Helsedirektoratet. Det skal registreres følgende: Rapportering av person og boforhold. Registrering av om personen er vurdert av tannhelsepersonell/lege. Om funksjonsvurdering og skårinndeling. Funksjonsvariablene. Behov for bistand og transport til arbeid, utdanning og fritid. Rapportering av diagnose.

opplever at det er vedkommende selv som setter hinder. Videre har to av fire brukere de tjenestene de har behov for. Den ene brukeren ser behov for en tjeneste, som han ikke ønsker. Den siste brukeren ser behov for en tjeneste som vedkommende ikke har fått tilbud om.

2.5.2 Samtykke til deling av personopplysninger

Innenfor helse- og omsorg er det strenge krav til behandling av personopplysninger. I utgangspunktet er det forbudt å dele helseopplysninger. Tjenestene kan behandle personopplysninger dersom det er innhentet gyldig samtykke fra brukeren. De må sikre samtykke før det inngås samarbeid mellom tjenester og ved behov for drøfting som inneholder personopplysninger.

De ulike omsorgstjenestene har rutine for å innhente samtykke, og benytter ulike samtykkeskjema.

Ved gjennomgang av journaler ble revisor oppmerksom på at en kommunalt ansatt ved én anledning hadde signert på samtykkeerklæringen. Det lå øvrige samtykkeerklæringer i journalen, som var signert av bruker selv. Sektorsjef var ikke klar over dette, men tror at det sannsynligvis kan ha blitt gjort i enkelttilfeller som en snarveg for å få tjenestene raskt iverksatt.

Eksempler på hva brukerne mener: En bruker føler seg trygg på at det ikke blir delt informasjon uten samtykke fra vedkommende. En annen bruker opplever at det er bevissthet rundt samtykke og hvilke tjenester som kan dele informasjon. Det er to brukere som ikke husker om de har signert samtykkeskjema.

Ved søknad om helse- og omsorgstjenester følger det med samtykkeskjema som en del av søknadsskjemaet.

Figur 2. Samtykkeerklæring i søknadsskjema om helse- og velferdstjenester

Når du underskriver samtykker du at _____ kommune:

- Behandler personopplysningerelektronisk.
- Kan innhente eller utlevere opplysninger fra samarbeidende personell som er nødvendige for å behandle søknaden. Samarbeidende personell kan f.eks. være leger, spesialisthelsetjenesten, pårørende, andre instanser i kommunen, NAV.
- Kan innhente inntektsopplysninger for de tjenester som det kreves egenbetaling for.

Hvis det er instanser som det ikke gis samtykke til å samarbeide med, må det fremkomme av denne fullmakten. Saksbehandler har taushetsplikt. Samtykket gjelder fram til saken er avsluttet med mindre annet blir avtalt. Samtykke kan helt eller delvis trekkes tilbake når som helst. Instans(er) som ikke har samtykke: _____

Dato: _____ Underskrift: _____
(søker/verge/foreldre)

Kilde: Selbu kommune

I samtykkeskjemaet må brukeren selv definere hvilke tjenester som ikke kan samarbeide. Videre gjelder samtykket frem til saken er avsluttet med mindre annet blir avtalt.

Et annet eksempel er samtykkeskjema NAV Værnes har utformet.

Figur 3. Samtykkeskjema NAV Værnes

NAV Værnes

Informert samtykke for

Navn: _____ Personnr: _____
 Samtykke til å utveksle taushetsbelagte opplysninger.

Innhentet informasjon håndteres av NAV i h.h.t:

- Lov om sosiale tjenester i NAV §§ 43 og 45
- Forvaltningsloven § 13.1 (vedr. Taushetsplikt), § 13a og §17
- Personopplysningsloven §§2 og 11 (informasjonsplikt)

Opplysninger som er kommet frem, både muntlig og skriftlig, vil kunne bli brukt i et samarbeid mellom kommunale, fylkeskommunale og statlige organer slik at du i størst mulig grad får den bistand som er tilpasset ditt behov.

Jeg samtykker i at opplysninger fremkommet i samtale / kartlegging med NAV, danner grunnlag for mitt og NAVs samarbeid med

- Barneverntjenesten
- Politi
- Oppfølgingstjenesten
- Videregående skole/OT tjenesten i vgs
- Spesialisthelsetjeneste
- Lege
- PP tjenesten
- Arbeidsgiver/tiltaksleverandør
- Foresatte: _____ og/eller _____
- Annet: _____

Jeg erklærer at samtykke er gitt frivillig og jeg er informert om de konsekvenser et samtykke kan føre til så langt det er praktisk mulig.

Jeg er informert om hva slags opplysninger det er aktuelt å gi, hvem som skal få tilgang på opplysningene og hva samtykket skal brukes til.

Jeg er inneforstått med at samtykket når som helst kan trekkes tilbake
 Dersom ikke annet avtales, opphører samtykket automatisk etter 12 måneder.

Informasjon er motiatt og samtykket:

Sted : _____ Dato: _____

Navn : _____

Kilde: NAV

I samtykkeskjemaet må brukeren aktivt krysse av for hvilke tjenester som kan samarbeide. Videre opphører samtykket automatisk etter 12 måneder.

De ulike tjenestene opplever at taushetsplikten i varierende grad er til hinder for samarbeid på tvers. Samtykke brukes aktivt. Der det er behov for samarbeid på tvers av tjenestene, får de stort sett samtykke fra brukerne til å dele informasjon. Å innhente samtykke skaper tillit ovenfor brukeren, ved at det synliggjøres hvilken informasjon som må deles for å kunne samarbeide

om å gi best mulig tilbud. Der samtykke ikke er gitt, anonymiseres informasjonen for å kunne drøfte saken med andre.

Det er to områder taushetsplikten oppleves som hinder for samarbeid til beste for brukeren; helsetjenestene som er omfattet av taushetsplikten til helsepersonell og barnevern. De øvrige tjenestene opplever at taushetsplikten blir håndtert strengt hos disse.

Tildelings- og koordineringskontoret opplever av og til at de får for lite informasjon om brukerne. De er avhengig av at den tjenesten som har kontakt med brukerne, kartlegger og videreformidler relevant informasjon til ToK-kontoret.

NAV diskuterer sakene ofte anonymt internt. De kan oppleve at de ikke får delt viktig informasjon med andre tjenester på grunn av taushetsplikt. De kan også oppleve at det tar lang tid før de får informasjon fra andre tjenester om brukere. Det er fare for at hjelpen blir fragmentert når informasjon ikke kan deles.

NAV opplever at det kommer henvendelser fra tjenester som ønsker informasjon. Det blir ikke gitt informasjon uten at det foreligger et formelt samtykke fra brukeren som tjenesten ønsker opplysninger om.

2.5.3 Brukermedvirkning

Brukerne opplever at de blir hørt når de er i kontakt med tjenestene og at de er tilgjengelig ved behov. Brukerne blir oppfordret til å komme med egne tiltak. Det blir trukket frem at de opplever å bli møtt som en likeverdig person, noe brukerne opplever som viktig for å skape gode relasjoner.

De ulike tjenestene forteller at tjenestetilbudet blir utformet i samarbeid med brukeren, så lenge det er mulig. Der brukeren trenger bistand, brukes verger.

En forutsetning for god medvirkning er at brukeren ønsker hjelp og selv forteller hvordan tjenestene best kan bistå.

Miljøarbeidertjenesten jobber med å gi beslutningsstøtte, slik at brukeren lettere kan ta egne valg. De er opptatt av selvbestemmelse i hverdagen og da er det viktig å være god på bruk av språk og kommunikasjon generelt.

Rustjenesten trekker frem lokalene sine som en utfordring for brukermedvirkning. Lokalene til rustjenesten er ikke godt nok egnet til slik bruk. De mangler gode fysiske rammer med for små lokaler til å skape rom og miljø. Rustjenesten har kontorer og et fellesrom som også er brukt til kontor, og mangler egnede lokaler som kan benyttes for brukermøter og reell

brukermedvirkning på flere områder av tjenesten. Nye lokaler er løftet frem i økonomiplan for perioden 2020-2023.

For å ivareta medvirkning skal NAV fungere som veileder med den kunnskap og kompetansen veilederne har, slik at brukeren får motivasjon til å gå i riktig retning, og slik at de sammen kan legge en plan og et løp for å nå brukerens ønskede mål. Dette nevnes i vedtaks form. Alle med ekstra utfordringer skal ha en plan⁷ i NAV-systemet. Det er brukeren som skal ha hovedansvaret for. Planen er utgangspunktet for arbeidet videre.

NAV forteller at brukermedvirkning er særlig viktig i Selbu kommune fordi kommunen ikke har lavterskel aktivitet å tilby brukerne. Dette er omtalt i rapportens kapittel 2.4.

2.5.4 Om hjelpen bidrar til at brukerne får det bedre

Brukerne opplever at hjelpen bidrar til at de får det bedre og ser ikke at det er noe som burde vært gjort annerledes for å hjelpe. Tre av brukerne er nylig kommet i gang med ulike aktiviteter (jobb/skole) etter å ha fått hjelp fra tjenester i kommunen.

Det er avhengig av brukernes situasjon om hjelpen bidrar til at brukeren blir selvhjulpen. Det er ikke alltid brukernes utfordringer lar seg kombinere med behandling, for eksempel aktiv rus. Ut over slike tilfeller, opplever tjenestene at brukerne blir selvhjulpet i de fleste tilfeller.

2.6 Samarbeid om tjenester til brukerne

2.6.1 Samarbeid på individnivå

Samarbeid mellom tjenester

Følgende nevnes i ulik grad som samarbeidspartnere om tjenester for voksne mellom 20 og 30 år:

- ToK-kontoret
- Fastlege
- Ergo- og fysioterapi tjenesten
- Barnevern
- Rustjenesten
- Psykiatrisk tjeneste
- Miljøarbeidertjenesten
- Flyktningetjenesten

⁷ Det er ulike typer plan, for eksempel aktivitetsplan, individuell plan, oppfølgingsplan for sykmeldte

Samarbeidsfora

Sakene til enkeltbrukere blir drøftet i ulike fora. Kommunen har følgende team, der aldersgruppen 20-30 år inngår:

- VTA-team (varig tilrettelagt arbeid). Møtes to ganger i året.
- Boligtildelingsteam. Møtes én gang i måneden.
- Tildelingsmøte helse og omsorg. Møtes ukentlig.
- Samordningsteam voksne. Møtes 4-5 ganger i året.
- Ansvarsgrupper
- Samarbeidsmøter

Det er etablert skriftlige beskrivelser for de ulike tverrfaglige møtene. Det er utformet rutiner for ansvarsgruppemøter.

«Samordningsteam voksne» behandler enkelte individsaker, som er kompliserte og der flere tjenester må inn for å løse behovet. Teamet suppleres da med aktuelle fagrepresentanter, og tjenester som ikke involveres fratrer.

Individuelle planer, ansvarsgrupper og samarbeidsmøter

Individuell plan⁸ er lite brukt for brukerne i aldersgruppen. Det viser også revisors gjennomgang av journaler. Det kan hukes av i journalsystemet om individuell plan er tatt opp med brukeren, og om dette er noe brukeren ønsker.

Det benyttes i større grad ansvarsgruppemøter⁹ og uformelle samarbeidsmøter der dette er aktuelt.

Samarbeidsmøter gjennomføres der det er behov for samarbeid mellom to tjenester rundt brukeren eller ved samarbeid mellom flere tjenester over en kort periode.

I ansvarsgrupper møtes de involverte tjenestene rundt brukeren og brukeren selv. Det etableres ved behov for langvarige og sammensatte tjenester.

Av de syv brukerne revisor undersøkte journalene til, er det tre som har ansvarsgruppe. Det er ToK-kontoret som har ansvar for at det oppnevnes koordinator i ansvarsgrupper. Det vil som hovedregel være oppnevnt en koordinator fra den tjenesten som er tyngst inne i forhold til brukeren. Det kan også være at man blir enige om at en veileder fra NAV eller barnevernet

⁸ Alle som har behov for langvarige og koordinerte helse- og omsorgstjenester, har rett til å få utarbeidet en individuell plan. Planen skal bare utarbeides dersom personen selv ønsker det.

⁹ Ansvarsgruppemøte er en tverrfaglig samarbeidsgruppe i primærhelsetjenesten rundt en person med langvarige og sammensatte behov. Ansvarsgruppen består av bruker og ulike fagpersoner som har kontakt med brukeren.

tar ansvaret for brukerne. De tar hensyn til brukernes behov og relasjoner, og tilliten de har til hjelpeapparatet.

Brukerne opplever at de ulike involverte tjenestene snakker sammen til det beste for brukeren. De brukerne som har eller har hatt ansvarsgruppe synes samarbeidet fungerer godt.

2.6.2 Erfaringer rundt samarbeid

Sektorsjef helse og omsorg forteller at mye av samarbeidet foregår i samarbeidsmøter og ansvarsgruppemøter. De ulike samarbeidene fungerer godt, men sektorsjefen sier at de alltid vil være i en prosess. Selbu har en styrke som en liten og oversiktlig organisasjon.

Sektorsjef mener det samarbeides godt på lavere nivå. Hun nevner at de skal jobbe mer med rus og psykisk helsetjeneste i Selbu, organisasjonen innad og i samarbeidet med eksterne. Rus og psykisk helsetjeneste har tradisjonelt vært en tjeneste med samtalerterapi. I fremtiden er det mer behov for en oppfølgingstjeneste. Rus- og psykisk helsetjeneste har ikke hensiktsmessige lokaler, noe som ligger inne i økonomiplanen for 2023. Det er foreløpig avsatt en leilighet til samlingspunkt for brukerne. Rus og psykiskhelsetjenesten ønsker også et lavterskeltilbud for sine brukere. For å ivareta dette kan eventuelt samarbeidet med Selbutrykk utvikles videre.

ToK-kontoret opplever at samhandlingen mellom kontoret og de ulike tjenester i Selbu kommune for det meste fungerer godt.

Det er ulike tilbakemeldinger når det gjelder fysisk avstand mellom tjenester og samarbeid. Noen opplever at stor avstand ikke er en hemsko for samarbeidet. De bruker digitale løsninger, og det vil de fortsette med framover. Andre peker på at det oppleves som enklere å samarbeide med lokalt ansatte enn de som sitter ved interkommunale kontor (for eksempel barnevern og NAV). De lokalt ansatte treffer man i uformelle arena, og samarbeid er lettere når man kjenner hverandre.

Flyktningstjenesten opplever at samarbeidet med andre har fungert veldig godt. Det er enkelt å koble på riktige tjenester i en liten kommune, og de strekker seg ekstra for å få det til. Det er personavhengig hvor mye du går utenfor din egen tjeneste og kobler på andre.

Psykiatrisk tjeneste forteller at samarbeidet med andre fungerer godt. Det fungerer best når møtetidspunktene er avtalt, fordi det da er avsatt tid. Noen eksempler på utfordringer med å få etablert kontakt med andre instanser nevnes likevel; å få tak i fastleger for muntlig samtale er en utfordring. Dette løser de ved å bli med pasienten på en legetime, dersom brukeren godtar det.

Rustjenesten opplever at samarbeidsmøter fungerer godt. I samarbeidsmøter deles gjerne oppgavene mellom medlemmene, der ansvarsfordelingen avklares underveis. Rustjenesten synes det meste av samarbeid fungerer godt. Selbu kommune er ikke større enn at de kjenner hverandre og jobber mot samme mål. Rustjenesten kunne tenkt seg enda tettere samarbeid med fastlegene, men ser at det er et kapasitetsproblem for legene. Utfordringen for legene ligger på systemnivået, de har et veldig stort ansvarsområde å håndtere.

Rustjenesten forteller at for å få til et best mulig samarbeid på tvers, prøver og feiler de. De ønsker å samarbeide, men har kapasitetsmessige utfordringer. De kunne med fordel jobbet mer på systemnivå for å unngå at tilbudene blir for personavhengig, og for å gi samarbeidet en sterk forankring i organisasjonen. Selv om det er gode intensjoner, har de fortsatt mer å gå på. Rusbrukere er en marginal gruppe som ifølge rustjenesten sjelden blir prioritert politisk.

Sektorsjef helse og omsorg bekrefter at det er en del løse tråder og svake kontaktflater, og at kontakten kan være personavhengig. Samarbeidsutvalget for voksne arbeider i hovedsak på systemnivå, men man kan ta individuelle saker opp i dette organet. Puslespillet for brukerne kan være langt alvorligere enn hva enkelttjenester kan oppfatte, og for å se helheten må tjenestene samles. Sektorsjefen er av den oppfatning at man bør bli bedre på dette. Tildelings- og koordineringskontoret får ikke tilstrekkelig kunnskap om individene. Det er utfordringer rundt taushetsplikt.

2.6.3 Samarbeid med eksterne om brukere

Samarbeidspartnere

Kommunen har ikke avtaler med eksterne parter om samarbeid mellom kommunale tjenester og eksterne samarbeidspartnere.

Følgende eksterne samarbeid nevnes av kommunale tjenester:

- Pårørende
- Verger
- Selbu Trykk
- NAV
- Rehabiliteringstjenesten for voksne ved St. Olavs Hospital
- BUP
- Selbu videregående skole
- Aglo videregående skole
- Statsforvalteren
- Næringsforum før sammenslåing med Værnesregionen

- Frivillighetssentralen
- Politiet

Erfaringer rundt samarbeidet med eksterne

Sektorsjef helse og omsorg forteller at det ikke foreligger skriftlig samarbeidsavtale/rutiner med NAV, utover vertskommuneavtalen. Det kunne vært mer struktur på samarbeidet med NAV. Det er ikke urimelig at NAV kunne tatt et initiativ for å få til et hensiktsmessig samarbeid. Sektorsjef har hatt dialog med sin leder om dette. Av og til er det direkte kontakt mellom kommunedirektør og NAV. Sektorsjef oppfatter at det er uproblematisk å kontakte NAV.

NAV-veilederen opplever at samarbeidet fungerer godt individnivået, men at det kan bli bedre på systemnivået. Det at det fungerer godt på individnivå, skyldes engasjerte enkeltpersoner i kommunen. Hun opplever at det er utfordrende å få informasjon fra Selbu kommune når det skjer skifter i personalet der. Veilederen forteller at hun har fått signaler fra kommunale tjenester at de opplever det på samme måte når det kommer til samarbeid med NAV. NAV-veilederen har prøvd å gjøre seg synlig, med ønsker om å få være med på møter og har bedt om å bli kontaktet, men opplever ikke å ha lyktes. Det har ført til at det er opprettet egne veger inn i systemet, noe som gjør systemet veldig personavhengig. NAV har sendt kontaklinformasjon til kommunen, men NAV-veilederen er usikker på om informasjonen er videreformidlet. Per august 2021 lå det feil kontaklinformasjon for NAV-veilederen på Selbu kommunes hjemmeside.

Fagutvikleren i NAV sier at det generelt sett er utfordrende å samarbeide med små kommuner. Ulike utfordringer hos brukerne kan utfordre ressursbruken internt i kommunen. Det er generelt sett sårbart og i mye større grad personavhengig der det bare er en person på saksområdet.

Flere i de kommunale tjenestene trekker frem at rullering av veiledere innenfor NAV har vært en utfordring, og at den lidende part er brukerne. Brukerne skifter kontaktperson ofte, og har ofte problemer med å få tak i rette person på telefon. Det er også en utfordring at brukerne må fortelle historiene sine gjentatte ganger. Når man får en veileder fra NAV, fungerer samarbeidet godt.

Oppfølgingstjenesten ved Selbu videregående skole savner en koordinator i kommunen for ungdommer som ikke er en del av det ordinære skoleløpet. Mange bidragsytere kan gjøre situasjonen uoversiktlig. Oppfølgingstjenesten har ansvar for å følge opp ungdom mellom 16 og 21 år med rett til videregående opplæring, som ikke er i opplæring eller arbeid. Når brukeren ikke faller under oppfølgingstjenestens ansvar lenger er det ingen som følger opp videre med mindre brukeren selv søker om, og får kommunale tjenester. Det glipper mest for brukere som har dårlig psykisk helse.

Det er enighet mellom NAV og oppfølgingstjenesten at det er for få læreplasser i Selbu kommune. Det er nok læreplasser innen byggfagene, men innen helsefagene er det for lite. Innen barn- og ungdomsfaget var det to som ikke fikk læreplass siste år. Helse har mange læreplasser, men ikke nok. Oppfølgingstjenesten råder elevene til å søke utenom kommunen slik at de slipper å vente på plass. Selbu kommune velger de beste kandidatene uavhengig av om de er fra kommunen eller ei. Oppfølgingstjenesten forteller at det ikke er slik i nabokommunene Stjørdal og Trondheim, der prioriteres egne først. De som får læreplass andre steder, mestrer kanskje ikke å bo borte /turnusarbeid. Det går utover de svakeste som etter oppfølgingstjenestens syn burde blitt prioritert og fått læreplass først. Praksisplass i egen kommune er et anbefalt tiltak. Oppfølgingstjenestene fra ulike videregående skoler samarbeider, og elever fra Selbu kan få praksis på Stjørdal, men offentlig kommunikasjon er for dårlig til at dette fungerer og en del av elevene har ikke førerkort.

2.6.4 Kjennskap til andre tjenester

Fra oppstartsmøtet med ledelsen i kommunen og ledelsen i NAV fremgår det at det er forbedringspotensial når det kommer til å vite hvem man kan samarbeide med.

Intervjuinformasjon viser at det kan være en utfordring å ha oversikt over hva andre instanser kan tilby av tjenester til brukergruppen. Det er enighet om at de kommunale tjenestene til en viss grad har oversikt over hva andre tjenester kan bidra med overfor brukere. Dette er noe de ulike tjenestene er oppmerksomme på. De tar kontakt med andre tjenester, og blir eventuelt videresendt til rette vedkommende.

2.7 Vurdering

Nedenfor vurderes innhentet informasjon opp mot revisjonskriteriene.

2.7.1 Kartlegging av brukernes behov

Kommunen bør kartlegge brukernes behov for kommunale tjenester

Den tjenesten brukeren henvender seg til, har ansvar for å kartlegge brukerens behov ut fra det aktuelle tjenesteområdet og vurdere behov for å koble inn andre tjenester. Revisor ser at brukernes behov blir kartlagt, og at kartleggingen gjøres bredt. Det benyttes ulike kartleggingsskjema for kartleggingen, men alle ivaretar helheten i brukerens livssituasjon og behov.

2.7.2 Samtykke til deling av personopplysninger

Kommunen skal ikke dele personopplysninger uten samtykke. Det bør være spesifisert hvor lenge samtykket varer. Det bør også gis påminnelse om at samtykke er gitt og mulighet til å trekke samtykket tilbake.

Innenfor helse- og omsorg er det strenge krav til behandling av personopplysninger. I utgangspunktet er det forbudt å dele helseopplysninger. Tjenestene kan dele personopplysninger dersom det er innhentet gyldig samtykke fra brukeren. De må sikre samtykke før det inngås samarbeid mellom tjenester og ved behov for drøfting som inneholder personopplysninger.

De ulike tjenestene har rutine for å innhente samtykkeerklæringer. Brukerne står fritt til å gi samtykke. Det er en vesentlig forskjell mellom samtykkeskjemaene som benyttes av ToK-kontoret og NAV. I samtykkeskjemaet som ToK-kontoret benytter må brukeren selv definere hvem som ikke kan samarbeide. I samtykkeskjemaet som NAV benytter er det listet opp ulike tjenester, der det kan hukes av om samtykke ikke gis for utvalgte tjenester. Det kan være utfordrende for en bruker å definere tjenester selv, og det er derfor vanskelig for en bruker å innskrenke samtykket.

Revisor vil påpeke at for at et samtykke skal være gyldig, må det blant annet være gitt gjennom en aktiv handling. I saken der en kommunalt ansatt hadde signert samtykkeerklæringen, var akkurat den samtykkeerklæringen ugyldig.

For å unngå tvil anbefaler Datatilsynet at man spesifiser hvor lenge et samtykke er tiltenkt å vare når man ber om det. Hos ToK-kontoret varer samtykket til saken er avsluttet, mens i NAV varer samtykket i 12 måneder dersom ikke noe annet avtales. Det kan være vanskelig å definere når en sak er avsluttet, og revisor anbefaler derfor at sluttidspunkt for samtykket tydeliggjøres.

Datatilsynet anbefaler at man med rimelige intervaller minner den enkelte på at de har gitt samtykke og at det kan trekkes tilbake. Revisor er usikker på om dette blir gjort i alle saker, og viser til at det var to brukere som ikke husket om de hadde gitt samtykke til deling av personopplysninger.

2.7.3 Brukermedvirkning

Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med tjenestemottaker. Det skal legges stor vekt på hva vedkommende mener.

Brukerne har rett til å medvirke ved undersøkelser, behandling og valg av tjenestetilbud, og tjenestene har plikt til å involvere brukeren. Medvirkning bør være førende for alt arbeid og samarbeid.

Revisor ser at de ulike tjenestene er opptatt av medvirkning, og å veilede brukerne til å ta egne beslutninger.

De brukerne revisor har vært i kontakt med, opplever å bli hørt.

2.7.4 Samarbeidsordninger mellom kommunale tjenester

Kommunen bør ha etablert samarbeidsordninger for å sikre god koordinering mellom kommunale tjenester

Selbu kommune har et tildelings- og koordineringskontor som skal arbeide både systematisk og individbasert med koordinering av tjenester. Innhentet informasjon tyder på at det er noe usikkerhet i organisasjonen om hvem som har ansvaret for at brukerne får helhetlige tjenester.

Kommunens intensjon med «Samordningsteam voksne» var at de skulle diskutere strategiske saker og utfordrende enkeltsaker. Forumet er i liten grad benyttet til enkeltsaker. NAV-veilederen som har ansvar for brukergruppen under 30 år, savner deltakelse og informasjon om strategiske møter.

Der en bruker har behov for sammensatte tjenester er det andre fora enn de som er nevnt over, som benyttes. Det kan opprettes samarbeidsmøter, ansvarsgruppemøter og individuelle planer. I hovedsak er det samarbeidsmøter og ansvarsgruppemøter som benyttes.

Det er ikke etablert skriftlige samarbeidsrutiner mellom de kommunale tjenestene. Samarbeidet fremstår som personavhengig og sårbart ved fravær eller skifte av personale.

2.7.5 Samarbeidsordninger med eksterne tjenester

Kommunen bør ha etablert samarbeid med eksterne instanser for å sikre mulighet for gode overganger (Skole, praksis, arbeidsliv)

Selbu kommune har ikke skriftlige samarbeidsavtaler med eksterne samarbeidspartnere.

Selbu kommune har inngått et interkommunalt samarbeid med den kommunale delen av NAV. NAV er en viktig samarbeidspartner for helsetjenestene i Selbu. NAV har tjenester som omfatter økonomi rådgivning, familie, hjemme, og bosituasjon, arbeid og aktivitet, helse, fritid og nettverk. Flere av de opplistede temaene vil ha betydning for, eller være overlappende med andre kommunale tjenesters ansvarsområde. Samarbeidet med NAV fremstår som personavhengig, og det er utfordringer fra både kommunen og NAV sin side å få tak i rette vedkommende. Det er av stor betydning at dette fungerer godt, og avklarte samarbeidsforhold vil kunne bidra til bedre resultater.

Det er etablert samarbeid med eksterne i formelle samarbeidsfora. Det er videre etablert samarbeid med instanser som er relevante å samarbeide med rundt brukere.

Revisor ser at overgangen mellom samarbeidende instanser er sårbar. Brukerne som avslutter hos oppfølgingstjenesten i videregående skole, uten å ha noe å gå til, står i fare for å falle utenfor. Revisor vil påpeke at kommunens praksis med å tilby lærlingeplasser til lærlinger som er bosatt utenfor kommunen, går på bekostning av lærlinger bosatt i Selbu. Det kan føre til at unge står utenfor arbeid og utdanning.

Kommunen har ikke har ansvar for å oppsøke brukere for å tilby kommunale tjenester. Det er i slike tilfeller opp til brukeren selv å ta kontakt ved behov.

2.7.6 Kjennskap til andre tjenester

Kommunen bør sørge for at tjenestene har kjennskap til hverandres ansvarsområde og tilbud ovenfor brukerne.

Tjenestene har ikke tilstrekkelig kjennskap til hverandres ansvarsområde og tilbud ovenfor brukerne. Det er likevel slik at de som arbeider i de ulike kommunale tjenestene er opptatt av at brukerne skal få helhetlige tjenester. Dersom en ansatt er usikker på hvem som skal kontaktes for å ivareta en brukers behov, forhører vedkommende seg og blir eventuelt videresendt om den ansatte ikke kontakter rette vedkommende.

3 HØRING

En foreløpig rapport ble sendt på høring til kommunedirektør i Selbu kommune 30.11.2021.

Revisor mottok høringsvar i epost av 15.12.2021, som ligger vedlagt rapporten. I eposten fremgår det at kommunedirektøren ikke har noe å bemerke til rapporten.

4 KONKLUSJONER OG ANBEFALINGER

Følgende problemstilling besvares i rapporten:

- Er det etablert tverrfaglig samarbeid som ivaretar brukernes rettigheter og behov?
 - o Hvem er brukergruppen?
 - o Hva er brukernes behov?
 - o Hvordan blir behovene ivaretatt?

4.1 Konklusjon

Det er i hovedsak etablert tverrfaglig samarbeid som ivaretar brukernes rettigheter og behov. De som selv ønsker hjelp fra helsetjenestene, får hjelpen de har behov for.

Brukergruppen

Denne rapporten beskriver oppfølging av unge voksne i alderen 20-30 år som er utenfor arbeidsmarkedet og utdanning. Det er en sammensatt gruppe, men enkelte kjennetegn er typiske. De har ofte lite eller ingen arbeidserfaring. Det kan være brukere som ikke har fullført videregående skole. Det er også brukere som står uten lærlingeplass.

Noen av brukerne har rusproblemer og/eller psykiske helseproblemer. Generelt sett kan brukere ha krevende familierelasjoner og være kastet ut hjemmefra. Det kan også være en utfordring at brukere bor hjemme lenger enn vanlig, og at problemene ikke blir tatt tak i hverken av dem selv eller omgivelsene.

Kommunen kan tilby tjenester til brukere som ønsker hjelp, men kan ikke tvinge innbyggerne til å motta hjelp om ingen ber om det.

Brukernes behov og ivaretagelse av behovene

For å ivareta brukerne er det avgjørende at brukernes behov blir kartlagt og at tjenester utformes i samarbeid med brukeren. Dette er ivaretatt i Selbu kommune.

Ved kartlegging må den enkelte tjeneste vurdere behov for flere kommunale tjenester. Om man allerede har kontakt med andre tjenester, må disse søke kontakt med hverandre og vurdere i fellesskap om det bør etableres formelt samarbeid og i hvilket omfang. De kommunale tjenestene i Selbu forespør alle brukere om samtykke til å dele personopplysninger for å lettere kunne samarbeide med andre.

Det er etablert samarbeidsfora både på strategisk nivå og individnivå. På individnivået fremstår samarbeidet som personavhengig i tilfeller der det ikke er etablert samarbeidsmøter eller ansvarsgrupper, både når det gjelder interne samarbeid og eksterne samarbeid. Det er av stor betydning at sammenfallende eller tilstøtende tjenester samarbeider. Et godt samarbeid vil

bidra til kvalitet i tjenestene, fornuftig ressursbruk i kommunen og forenkle ansattes arbeidshverdag. Det er også avgjørende for at brukerne skal få helhetlige tjenester. Det fremstår som uklart hvem som har det praktiske ansvaret for at brukernes tjenester blir helhetlige.

Det er ikke alle mottakere av økonomisk sosialhjelp som har tilbud om lavterskel aktivitet. Når brukerne er under 30 år skal det stilles krav om aktivitet, med mindre tungtveiende grunner taler mot det. Kommunen har plikt til å skaffe aktivitet til disse brukerne. Det blir også pekt på behov for et lavterskeltilbud til personer med lettere og moderate psykiske helse- og rusutfordringer.

4.2 Anbefalinger

Revisor anbefaler kommunen å:

- etablere skriftlige samarbeidsrutiner der det er hensiktsmessig
- tydeliggjøre hvem som har ansvaret for at tjenestene blir helhetlige for brukerne
- evaluere samtykkeskjemaet
- sørge for å synliggjøre og oppdatere kontaktinformasjon slik at alle kan finne fram til rette samarbeidspartner
- vurdere praksis rundt inntak av lærlinger

KILDER

- Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven)
- Rundskriv til Lov om sosiale tjenester i NAV
- KOfommune-Stat-RApportering (KOSTRA)
- Datatilsynets informasjon om samtykke
- FAFO «Trøbbel i grenseflatene» 2020:02
- Selbu kommunes plan for habilitering og rehabilitering
- Selbu kommunes Helse- og omsorgsplan 2020-2028
- Selbu kommunes beskrivelse av ToK-kontoret
- ToK-kontorets samtaleguide og iplos
- Selbu kommunes oversikt over systematiske tverrfaglige fora
- Selbu kommunes beskrivelse av ansvarsgruppemøte
- Selbu kommunes søknadsskjema for helse- og omsorgstjenester

VEDLEGG 1 – UTLEDNING AV REVISJONSKRITERIER

Ifølge forskrift om kontrollutvalg og revisjon (§15) skal det etableres revisjonskriterier for gjennomføring av forvaltningsrevisjon. Revisjonskriterier er de krav og forventninger som forvaltningsrevisjonsobjektet skal revideres/vurderes i forhold til. Disse kriteriene skal være begrunnet i, eller utledet av, autoritative kilder innenfor det reviderte området. Slike autoritative kilder kan være lov, forskrift, forarbeider, rettspraksis, politiske vedtak (mål og føringer), administrative retningslinjer, samt statlige føringer og praksis. I denne forvaltningsrevisjonen har vi benyttet oss av følgende kilder til revisjonskriterier:

Kapittel 1 i lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven) omhandler lovens formål og virkeområde. I § 1 går det frem at formålet med loven er å bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet. Loven skal dessuten bidra til at utsatte barn og unge og deres familier får et helhetlig og samordnet tjenestetilbud, samt til likeverd, likestilling og forebygging av sosiale problemer.

Sosialtjenestelovens formålsparagraf lyder i sin helhet (§ 1):

Formålet med loven er å bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet. Loven skal bidra til at utsatte barn og unge og deres familier får et helhetlig og samordnet tjenestetilbud. Loven skal bidra til likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer.

Ifølge sosialtjenesteloven § 3 har kommunen ansvar for å utføre oppgaver etter loven som ikke er lagt til et statlig organ, og for å yte tjenester etter loven til alle som oppholder seg i kommunen. Det påligger et krav om at de tjenestene kommunen yter skal være forsvarlige (§ 4), samt at kommunen skal føre internkontroll for å sikre at virksomhet og tjenester er i samsvar med krav i lov og forskrift (§ 5). I § 7 er det videre spesifisert at den enkelte kommune har et økonomisk ansvar for tjenester som utføres etter sosialtjenesteloven, og at den enkelte kommune skal sørge for nødvendige bevilgninger for å yte de tjeneste kommunen etter loven har ansvar for.

I lovens kapittel 3 er det redegjort for generelle oppgaver kommunen har ansvar for å utføre. Disse omfatter blant annet å spre kunnskap og informasjon om tjenester i kommunen (§ 12), samarbeide med andre deler av forvaltningen (§ 13) og frivillige organisasjoner (§ 14) og medvirke til å skaffe boliger til vanskeligstilte som ikke selv kan ivareta sine interesser på boligmarkedet (§ 15).

Samarbeid med andre tjenester er regulert i sosialtjenesteloven § 13:

Kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen skal medvirke til at sosiale hensyn blir ivaretatt av andre offentlige organer som har betydning for at formålet med loven blir oppnådd». Det heter videre: «Kommunen i arbeids- og velferdsforvaltningen skal samarbeide med andre sektorer og forvaltningsnivåer når dette kan bidra til å løse oppgavene som den er pålagt etter denne loven.» Det innebærer blant annet at sosialtjenesten skal samarbeide med andre tjenester om tilbudet til unge sosialhjelpsmottakere.

Kapittel 4 i loven omhandler de individuelle tjenestene kommunen har ansvar for å sikre for kommunens innbyggere. Disse omfatter blant annet å gi opplysning, råd og veiledning som kan bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer (§ 17), økonomisk stønad til personer som ikke kan sørge for sitt livsopphold (§§ 18-26), midlertidig botilbud for personer som ikke klarer det selv (§ 27) og utarbeidelse av individuell plan for personer med behov for langvarige og koordinerte tjenester (§ 28). Videre stilles det i kapittel 4 krav til kommunen om å sikre kvalifiseringsprogram for arbeidslivet for personer kvalifiserer for dette (§ 29) og til hva dette programmet skal inneholde (§ 30) og hvordan det skal gjennomføres (§§ 31 og 32).

I sosialtjenesteloven § 17 står det:

Kommunen skal gi opplysning, råd og veiledning som kan bidra til å løse eller forebygge sosiale problemer.

I Arbeids- og velferdsdirektoratets rundskriv nummer 35 om sosialtjenesteloven stod det blant annet (4.17.2.1, versjon sist endret 10.08.2021) dette:

NAV-kontoret skal på bakgrunn av sin råd- og veiledningsplikt ha et helhetlig fokus på tjenestemottakerens livssituasjon på ulike områder, som arbeid og aktivitet, helse, fritid, hjemmesituasjon, omsorgsoppgaver, boligforhold, nettverk og økonomi.

Et utgangspunkt for et slikt helhetlig fokus må nødvendigvis være at sosialtjenesten er kjent med mottakernes situasjon på de nevnte områdene, enten ved at de kartlegger brukernes situasjon selv eller får informasjon fra andre tjenester. Personvernregelverket setter begrensninger for deling av personopplysninger. Innenfor helse- og omsorg er det strenge krav til behandling av personopplysninger. I utgangspunktet er det forbudt å dele helseopplysninger. Tjenestene kan behandle personopplysninger dersom det er innhentet gyldig samtykke fra brukeren. De må sikre samtykke før det inngås samarbeid mellom tjenester og ved behov for drøfting som inneholder personopplysninger. For å unngå tvil om hvor lenge et samtykke er gyldig, anbefaler Datatilsynet at man spesifiser hvor lenge et samtykke er

tiltenkt å vare når man ber om det. Datatilsynet anbefaler også at man med rimelige intervaller minner på den enkelte at de har gitt samtykke og at det kan trekkes tilbake.

Sosialhjelp skal være samfunnets siste økonomiske sikkerhetsnett. Sosialhjelpen skal sikre at alle har tilstrekkelige midler til livsopphold. Har man rett til sosialhjelp, innebærer det at man ikke har nok å leve av: Retten til økonomisk stønad gjelder «de som ikke kan sørge for sitt livsopphold gjennom arbeid eller ved å gjøre gjeldende økonomiske rettigheter», slik det heter i sosialtjenesteloven § 18.

I sosialtjenesteloven § 18 slås det fast at sosialstønad bør ta sikte på å gjøre mottakerne selvhjulpne. Formålet med loven (§ 1) er «å bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, herunder at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet». Det er viktig at sosialtjenesten setter inn tiltak for unge sosialhjelpsmottakere for å redusere risikoen for utenforskap, manglende eller svak tilknytning til arbeidslivet, avhengighet av sosialhjelp og fattigdom.

I sosialtjenestelovens forarbeider omtales økonomisk stønad som følger (Ot.prp. nr. 29 (1990–1991), s. 79):

Hovedformålet med bestemmelsene om økonomisk stønad i forslaget er å gjøre vedkommende selvhjulpne, og å sikre økonomisk trygghet for de som ikke er i stand til å skaffe seg det på annen måte. I likhet med dagens regler skal årsaken til hjelpebehovet være uten betydning. Hjelpen må også ha et videre siktemål enn bare å sikre den enkelte det som er mest nødvendig for vedkommendes livsførsel. Hjelpen skal primært gis med henblikk på å gjøre klienten selvhjulpne.

Lovens kapittel 5 omhandler saksbehandling av saker som omhandler søknad om/tildeling av sosiale tjenester. I § 41 er det spesifisert at forvaltningsloven gjelder i disse sakene, med de særregler som er fastsatt i sosialtjenesteloven. Videre er det i kapitlet blant annet spesifisert plikt til å rådføre seg med tjenestemottaker ved utforming av tjenestetilbudet (§ 42), samarbeid med tjenestemottaker om innhenting av opplysninger (§ 43), taushetsplikt (§ 44) og klagerett og klagebehandling (§§ 47 og 48).

Samarbeid med tjenestemottaker I sosialtjenesteloven § 42 heter det: «Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med tjenestemottaker. Det skal legges stor vekt på hva vedkommende mener.» I NAV-loven § 15 annet ledd heter det: «Kontoret skal tidligst mulig avklare brukerens helhetlige behov. Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med brukeren.»

Rapporten fra FAFO «Trøbbel i grenseflatene» belyser utfordringer som ligger i grenseflatene mellom tjenester i kommuner. Ansvar skyves mellom tjenester, informasjon glipper og ingen tar ansvar for helheten eller koordineringen av tjenestene. Manglende samarbeid kan føre til at behov ikke oppdages tidlig nok, og personer ikke får den oppfølgingen de trenger. Rapporten erkjenner behovet for bedre samarbeid og samordning, men at det krever:

- kjennskap i ulike sektorer til hva andre tjenester kan bidra med overfor målgruppen
- strukturer for informasjonsutveksling, samarbeid og samordning
- reguleringer av samarbeid og samhandling
- økonomi- og finansieringssystemer for tverrsektorielle innsatser
- samhandlingskompetanse i de ulike velferdsprofesjonene

På bakgrunn av redegjørelsen over er følgende revisjonskriterier utledet:

- Kommunen bør kartlegge brukernes behov for kommunale tjenester
- Kommunen skal ikke dele personopplysninger uten samtykke. Det bør være spesifisert hvor lenge samtykket varer. Det bør også gis påminnelse om at samtykke er gitt og mulighet til å trekke samtykket tilbake.
- Tjenestetilbudet skal så langt som mulig utformes i samarbeid med tjenestemottaker. Det skal legges stor vekt på hva vedkommende mener.
- Kommunen bør ha etablert samarbeidsordninger for å sikre god koordinering mellom kommunale tjenester
- Kommunen bør ha etablert samarbeid med eksterne instanser for å sikre mulighet for gode overganger (Skole, praksis, arbeidsliv)
- Kommunen bør sørge for at tjenestene har kjennskap til hverandres ansvarsområde og tilbud overfor brukerne

VEDLEGG 2 – HØRINGSSVAR

SV: Høringsrapport forvaltningsrevisjon Unge utenfor arbeid og utdanning



Kvål Ragnhild Wesche <Ragnhild.Wesche.Kval@selbu.kommune.no>
Til Merete M. Montero

Svar Svar til alle Videre send

ons. 15.12.2021 13:41

Kommunedirektøren har ikke noe å bemerke til rapporten.

mvh

Ragnhild Wesche Kvål

Sektorsjef helse og omsorg

Selbu kommune

Tlf: 95765674 (73816700)

Epost: ragnhild.wesche.kval@selbu.kommune



Vi gjør oppmerksom på at journalpliktig e-post blir registrert i vårt arkivsystem



Hovedkontor: Brugata 2, Steinkjer

Tlf. 907 30 300 - www.revisjonmidt norge.no