



Oppfylle pålegg etter tilsyn av statsforvalter

Bakgrunn for tilsynet

Nav Skaun Melhus var plukket ut som et av flere Nav kontor i et landsomfattende tilsyn, initiert av Statens helsetilsyn.

Tilsyn etter Sosialtjenesteloven – økonomisk rådgivning i Nav.

Litt om oss og vår bakgrunn

Vi er et forholdsvis nytt sammenslått Nav-kontor. Vi var frem til juni 2024 Nav Skaun og Nav Melhus. Etter juni 2024 ble vi sammenslått til Nav Skaun Melhus, med Skaun kommune som vertskommune.

I prosessen med å bli et kontor, med felles praksis, så har det blant annet vært mye fokus og jobb for å få på plass felles rutiner og felles praksis, og vi var ærlig på det under tilsynet. Det gjenstår fortsatt en del arbeid for at vi skal ha felles praksis og felles rutiner på alle områder. Det tar tid å få to kontor til lik praksis, men vi er på god vei og nærmer oss.

Så det er det jobbet mye med og vil fortsatt jobbes med fremover.

Selv om begge kontor brukte Socio, så brukte man det på ulik måte, og man fikk først i løpet av oktober 2024 på plass felles tekstbank og felles maler i fagsystemet Socio for Nav Skaun Melhus.

Nav Melhus hadde dokumentert opplysninger i saker på en annen måte en Nav Skaun, slik at de var i systemet, men ikke like tilgjengelig som opplysninger i sak på Skaun var. Det gjorde det utfordrende å få med all dokumentasjon i alle sakene fra Melhus som ble sendt inn til tilsynet, da ny avdelingsleder (som kom på plass februar 2025) ikke var klar over dette før saker ble oversendt Statsforvalter. Derfor ble saker som var sendt inn mangelfulle, men vi har dokumentasjonen liggende i systemet.

Lovbrudd ved Nav Skaun Melhus

Nav Skaun Melhus fikk ved dette tilsynet noen lovbrudd som vi er pliktig å oppfylle nå i etterkant av tilsynet.

Vi har i perioden før (etter vi mottok varsel om tilsyn) og etter tilsyn jobbet mye med tjenesten Økonomisk rådgivning i Nav.

Det må også nevnes at vi hele tiden har fokus på dette området, og at det er noe vi jobber med kontinuerlig i hele kontoret, både kommune og stat.

Etter tilsyn fra Statsforvalter på Sosialtjenesteloven § 17 og kommuneloven § 25-1 fikk vi noen pålegg som må rettes opp i.

Dette har vi ordnet en plan for å oppfylle, som er sendt dere tidligere:

Lovbrudd:	Tiltak:	Frist for evaluering:
<p>1. Skaun kommune v/Nav Skaun Melhus har ikke en klar og felles praksis for:</p> <ul style="list-style-type: none"> • å skrive ned muntlige søknader om økonomisk rådgivning 	<p>-Ferdigstille felles Rutinehåndbok sosiale tjenester for Nav Skaun Melhus. -Gjennomgang av rutiner sammen med personalet på utvidet sosialfaglig teammøte.</p>	12.08.25
<p>2. Skaun kommune v/Nav Skaun Melhus har ikke en klar og felles praksis for:</p> <ul style="list-style-type: none"> • å skrive vedtak etter sosialtjenesteloven § 17 i alle saker der Nav-kontoret gir økonomisk rådgivning. • å skrive en frist for når rådgivningen skal starte, i alle vedtak om økonomisk rådgivning 	<p>-Presisering i felles Rutinehåndbok sosiale tjenester når det gjelder vedtak på Sosialtjenesteloven §17. -Gjennomgang og oppfriskning sammen med personalet i sosialfaglig team. -Gjennomgang av tekstmal og sikre at alle er kjent med innhold i tekstmal. Dette sikrer igjen at det blir skrevet frist for når rådgivningen starter.</p>	12.08.25
<p>3. Skaun kommune v/Nav Skaun Melhus har ikke en klar og felles praksis for:</p> <ul style="list-style-type: none"> • å dokumentere alle relevante opplysninger fra rådgivningen, slik at opplysningene kan kontrolleres og etterprøves, og for å sikre kontinuitet i tjenesten 	<p>-Gjennomgang av rutinen journalføring – samtalereferat. -Presisering i og av Rutinehåndboken for sosiale tjenester i fht journalføring. -legg inn rutine for gjennomføring av stikkprøver i internkontrollen. Leder og fagutviklere tar kvartalsvis stikkprøver av saksbehandling på § 17. Dette for å sikre at det føres</p>	12.08.25

	journalnotat og kontinuitet i oppfølgingen.	
--	---	--

Vi har nå jobbet med å oppfylle disse påleggene, og er godt i rute i den jobben.

Oppfylging av Lovbrudd 1 –

*Skaun kommune v/Nav Skaun Melhus har ikke en klar og felles praksis for:
Å skrive ned muntlige søknader om økonomisk sosialhjelp –*

Tiltak vi har gjort for å oppfylle dette pålegget er å tydeliggjøre dette i Rutinehåndboken for sosiale tjenester. Rutinehåndboken er fortsatt under ferdigstilling og blir ferdigstilt før utg. av 31.08.25.

Vi har i felleskap med personalet på sosiale tjenester gjennomgått den som en start på implementering av den, og vil gjøre den tilgjengelig for alle i kontoret. Dette for at den skal være tilgjengelig, uansett hva slags fagfelt du jobber på.

Vi har alltid hatt som praksis å skrive ned muntlige søknader, uavhengig hva rådsøker har søkt om, selv om dette ikke kom frem tydelig nok under tilsynet. Det er derfor tydeliggjort nå, for å sikre at det ikke kan misforstås.

Rutinehåndboken, der alle rutiner innenfor økonomisk sosialhjelp og økonomisk rådgivning, er blitt forenklet og skal gjøre det lettere for alle veiledere å finne svar på det de lurte på, samt sikre lik og felles praksis i hele kontoret.

På denne måten sikrer vi fremover at alle muntlige søknader blir fanget opp og håndtert.

Oppfylging av Lovbrudd 2, pkt 1 –

*Skaun kommune v/Nav Skaun Melhus har ikke en klar og felles praksis for:
Å skrive vedtak etter sosialtjenesteloven § 17 i alle saker der Nav-kontoret gir økonomisk rådgivning –*

Det er presisert i Rutinehåndbok for sosiale tjenester ved Nav Skaun Melhus hvordan man går frem når en rådsøker søker om økonomisk råd og veiledning jfr.

Sosialtjenesteloven §17.

Det er blitt tydeliggjort og gjennomgått med alle som jobber med dette fagfeltet hvordan man skriver et vedtak på § 17, samt gjennomgang av tekstmalen. På den måten sikrer vi at vi har lik praksis og at det blir godt nok beskrevet i alle vedtak hva tjenesten skal inneholde til rådsøker.

Oppfylging av Lovbrudd 2, pkt 2 –

*Skaun kommune v/Nav Skaun Melhus har ikke en klar og felles praksis for:
Å skrive en frist for når rådgivningen skal starte, i alle vedtak om økonomisk
rådgivning –*

Vi har en klar og felles praksis på å sikre at det blir beskrevet når rådgivningen skal starte, ved at dette er beskrevet i tekstmalen i vårt fagsystem.

Vi har derfor igjen tatt en gjennomgang på dette med samtlige i personalet, på fagfeltet, for å sikre at alle er kjent med tekstmalen og bruker den når de fattet vedtak etter sosialtjenesteloven § 17 – Opplysning, råd og veiledning.

Etter gjennomgang med saksbehandlerne i etterkant av tilsynet, så kommer det frem at de er kjent med tekstmalene og de brukes når det fattes vedtak.

Det er noe som også kan bekreftes av avdelingsleder og fagutviklere som leser igjennom og godkjenner alle vedtak som sendes ut. Vi ser at det settes frist for oppstart av rådgivning og at vedtakene inneholder informasjon om hva rådgivningen skal omhandle.

Dette kan vi dokumentere med vedtak som er fattet og sendt ut på tjenesten Opplysning, råd og veiledning, Sosialtjenesteloven § 17.

Oppfylging av Lovbrudd 3 –

*Skaun kommune v/Nav Skaun Melhus har ikke en klar og felles praksis for:
Å dokumentere alle relevante opplysninger fra rådgivningen, slik at opplysningene
kan kontrolleres og etterprøves, og for å sikre kontinuitet i tjenesten*

Vi har i etterkant av tilsynet og når det ble klart hvilke lovbrudd vi hadde hatt en gjennomgang i felles sosialfaglig team i fht Journalføring og hvordan sikre at all relevant dokumentasjon blir godt nok i varetatt og lagret i systemet slik at det er lett å finne når man skal gå inn i en sak.

Vi har gått igjennom hvordan man skal skrive samtalereferat, uansett hvordan samtalen har foregått, samt hvordan man lagrer dette i journalsystemet i Socio.

Vi har sikret at alle skriver opplysninger i sak på lik måte og at det er felles praksis for hvordan man noterer opplysninger. Dette fremgår også i Rutinehåndboken, slik at det skal være greit for nyansatte å lære og forstå hvordan det skal gjøres.

Viktig for oss å sikre at ved en on-boarding av nyansatte så er det enkelt å lese seg fremt il gjennom Rutinehåndboken hvordan man journalfører, og hva man journalfører hvor.

Vi har satt inn i årshjulet for internkontrollen vår at vi Kvartalsvis skal gjennomføre stikkprøver av saksbehandling på § 17 – Opplysning, råd og veiledning. Med disse stikkprøvene vil vi kontrollere at det føres journalnotat og at rådgivningen som rådsøker har fått innvilget er ivaretatt og at det er kontinuitet i oppfølgingen.

Vi har i tillegg til det som er beskrevet ovenfor hatt større fokus på tjenesten Opplysning, råd og veiledning i Sosialtjenesteloven § 17i hele kontoret. Vi hadde det som tema på felles kontormøte for alle ansatte (uansett fagfelt) 19.02.25. Da ble sosialtjenesteloven § 17 gjennomgått, og det ble gjennomført gruppeoppgaver i fht hvordan vi ved Nav Skaun Melhus skal gi denne tjenesten til brukerne på best mulig måte, samt hvordan sikre at vi plukker opp de som har behov for tjenesten. Dette uavhengig av hvem brukerne møter hos oss. Vi kommer til å følge opp dette i fellesskap med alle på kontoret innimellom, for å sikre at vi tilbyr tjenesten Opplysning, råd og veiledning. Med at vi legger rutinehåndbok for sosiale tjenester tilgjengelig for alle på kontoret, så vil det være med å sikre at alle tilbyr tjenesten på lik måte, og at man plukker opp de rådsøkerne som ytrer at de ønsker denne tjenesten.

Evaluering –

Når vi fikk varsel om tilsyn så begynte vi med en gang arbeidet med å se på hvordan vi jobber i fht Sosialtjenesteloven § 17 – Opplysning, råd og veiledning. Vi har igjennom denne prosessen og igjennom å se på vedtak som er fattet, sett at vi har god praksis på å opplyse om tjenesten Opplysning, råd og veiledning i vedtak som sendes ut til rådsøkere der vi kan se at det er behov for råd og veiledning. Vi har tenkt at dette er en tjeneste som tilbys når en rådsøker ønsker tjenesten, men at det er viktig for oss å synliggjøre at vi har denne tjenesten og dermed opplyst om den. Vi har ikke fattet vedtak uten at det er muntlig eller skriftlig søkt om, da vi tenker at dette er frivillig. Vi har rådsøkere vi anbefaler denne tjenesten sterkt til, og det vil vi fortsette å gjøre. Vi ser nå i ettertid at vi er blitt mer bevisst det å opplyse om denne tjenesten generelt til alle brukere som er i kontakt med Nav Skaun Melhus. Tidligere så var det kanskje størst fokus for saksbehandlere på økonomisk sosialhjelp, men at vi igjennom tilsynet er blitt bedre på å tilby tjenesten generelt. Slik at alle saksbehandlere/ veiledere hos oss er kjent med tjenesten og tilbyr den til de som de er i kontakt med når det avdekkes et behov eller økonomi blir tema i en samtale.

I forkant av tilsynet så var det også bestemt at et fokusområde i kontoret på faglig utvikling skulle være Tverrfaglig samarbeid. Det vil si at saksbehandler på økonomisk sosialhjelp og veileder i fht aktivitet/arbeid/aap/syfo skal samarbeide i møtet med bruker for å sikre at vi gir gode og helhetlige tjenester til alle brukerne. Vi ser også at vi med dette samarbeidet er blitt flinkere og mer bevisst på å tilby tjenesten økonomisk råd og veiledning ved at tverrfagligheten er blitt så viktig i arbeidet med brukerne våre. Brukerne får færre møtepunkter, flere ting blir tatt i en samtale med alle tilstede, og de som jobber med brukeren er klar over situasjonen både i fht økonomi, samt veien til aktivitet/arbeid eller helse. Vi tenker at vi gir bedre tjenester på alle områder ved å jobbe tverrfaglig og tettere med brukerne våre sammen.

Vi har også jobbet mye med Rutinehåndbok for Sosiale tjenester ved Nav Skaun Melhus. Vi har forenklet den slik at det skal være enkelt å finne frem til det konkrete

man lurer på. Vi har startet med å gjennomgå den og hvordan den er tenkt i bruk med saksbehandlerne på de sosiale tjenestene.

Den vil også i løpet av august 2025 bli gjort kjent og tilgjengelig for alle ansatte ved kontoret. Dette for å sikre lik praksis i kontoret og sikre at gode tjenester gis alle rådsøkere hos oss.

Vi har hatt flere gjennomganger av journalføring. Vi har gått igjennom hvordan vi ønsker at journalføring skal være, hva den bør inneholde og hva det skal journalføres som.

Vi har også hatt fokus på tekstmaler og gjennomgang av tekstbank, for å sikre at alle er kjent med hvordan man fatter et vedtak på tjenesten økonomisk råd og veiledning, samt innhold i vedtaket. Vi har også hatt fokus på å sikre at oppstart for tjenesten blir synliggjort i vedtaket. Dette er gjort ved flere sosialfaglige team med de som jobber tettest på tjenesten.

Vi kan allerede se at tjenesten er tilbudt og det er fattet vedtak på tjeneste Opplysning, råd og veiledning.

Gjennom godkjenning av saker og internkontrollsystemet vårt så ser vi at det settes frist for oppstart og at innhold i tjenesten beskrives for rådsøker.

Vi opplever at de tiltak som er gjort har ført til en positiv endring og at vi tilbyr tjenesten Opplysning, råd og veiledning på en god måte og har et godt fokus på dette.

Hvordan opprettholde dette?

Vi kommer til å fortsette å ha fokus på dette i hele kontoret, og i løpet av august 2025 ferdigstille og gjøre kontoret kjent med ny og felles Rutinehåndbok for sosiale tjenester. Dette vil sikre lik praksis i hele kontoret.

Vi vil fortsette å ha det som tema blant alle i kontoret at det er alles ansvar å tilby denne tjenesten.

Ledelsen vil sikre dette ved å sette det opp som tema på kontormøter videre, for å jevnlig minne om at alle må ha fokus på økonomi i samtaler med brukerne.

Det er også sikret i internkontrollsystemene våre at det skal følges opp og gjennomgås jevnlig.

Vi kommer til å ettersende dokumentasjon på vedtak som viser til at påleggene er oppfylt i fht lovbruddene. Samt Rutinehåndbok for sosiale tjenester og internkontrollsystem som viser at vi har tatt med oppfølging og kontroll av tjenesten Opplysning, råd og veiledning.

Nav Skaun Melhus
v/ Turi Saltnes, avdelingsleder kommunale tjenester