



Digitale Helgeland

Digitalisering av tjenestekontoret

Søkerreisen

Innsikt

- Søkerreisen er en visuell fremstilling av forløpet fra bruker skal starte å søke, til søknaden er ferdig behandlet (innvilget/avslått)
- Innholdet er basert på innsikt fra intervjuer med søkere, saksbehandlere og enhetsledere
- Reisen viser både søker og saksbehandler sine steg, og viser deres opplevelse av de ulike stegene
- I reisen er utfordringer og muligheter markert

Digitale Helgeland - Tjenestekontorene Søkerreise

Søkerreisen viser ulike steg søker og tjenesteytere på tjenestekontoret går igjennom i prosessen. I tillegg vises tanker og følelser fra søkerens perspektiv som et ekstra lag til stegene.

Søker sine steg

Tjenesteyterne sine steg

●

 Høyeste info

⚠

 Uforventninger

★

 Muligheter

💻

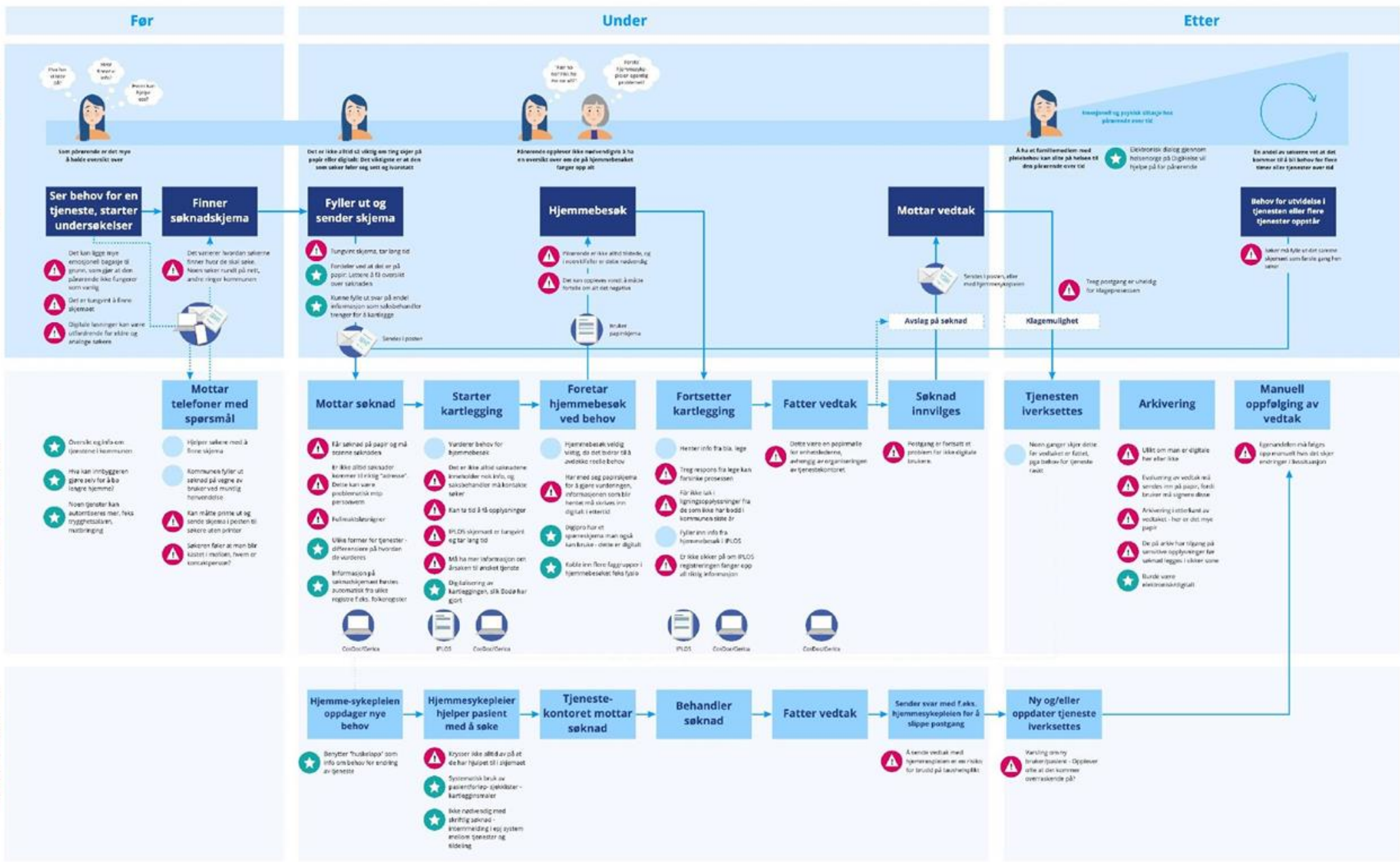
 Systemer eller anordninger

Tanker og følelser

Søker

Når søker ikke er i systemet

Når søker er i systemet



Tanker og følelser

Søker

Før

Under



Som pårørende er det mye å holde oversikt over



Det er ikke alltid så viktig om ting skjer på papir eller digitalt: Det viktigste er at den som søker føler seg sett og ivaretatt

Ser behov for en tjeneste, starter undersøkelser

Finner søknadskjema

Fyller ut og sender skjema



Det kan ligge mye emosjonell bagasje til grunn, som gjør at den pårørende ikke fungerer som vanlig



Det er tungvint å finne skjemaet



Digitale løsninger kan være utfordrende for eldre og analoge søkere



Det varierer hvordan søkerne finner hvor de skal søke. Noen søker rundt på nett, andre ringer kommunen



Tungvint skjema, tar lang tid



Fordeler ved at det er på papir: Lettere å få oversikt over søknaden



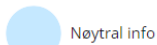
Kunne fylle ut svar på endel informasjon som saksbehandler trenger for å kartlegge



Sendes i posten

Søker sine steg

Tjenesteyterne sine steg



Nøytral info



Utfordringer



Muligheter



Systemer eller analoge midler

Under



Pårørende opplever ikke nødvendigvis å ha en oversikt over om de på hjemmebesøket fanger opp alt

Hjemmebesøk



Pårørende er ikke alltid tilstede, og i noen tilfeller er dette nødvendig



Det kan oppleves vondt å måtte fortelle om alt det negative



Bruker papirskjema

Søker sine steg

Tjenesteyterne sine steg

Nøytral info

Utfordringer

Muligheter

Systemer eller analoge midler

Etter



Emosjonell og psykisk slitasje hos pårørende over tid



Å ha et familiemedlem med pleiebehov kan slite på helsen til den pårørende over tid



Elektronisk dialog gjennom hels norge på DigiHelse vil hjelpe på for pårørende

En andel av søkerne vet at det kommer til å bli behov for flere timer eller tjenester over tid

Mottar vedtak



Sendes i posten, eller med hjemmesykepleien

Avslag på søknad

Klagemulighet



Treg postgang er uheldig for klageprosessen

Behov for utvidelse i tjenesten eller flere tjenester oppstår



Søker må fylle ut det samme skjemaet som første gang hen søker

Søker sine steg

Tjenesteyterne sine steg

Nøytral info

Utfordringer

Muligheter

Systemer eller analoge midler

Før

Når søker ikke er i systemer

-  Oversikt og info om tjenstene i kommunen
-  Hva kan innbyggeren gjøre selv for å bo lengre hjemme?
-  Noen tjenester kan automtiseres mer, feks trygghetsalarm, matbringning
-  Hjelper søkere med å finne skjema
-  Kommunen fyller ut søknad på vegne av bruker ved muntlig henvendelse
-  Kan måtte printe ut og sende skjema i posten til søkere uten printer
-  Søkeren føler at man blir kastet i mellom, hvem er kontaktperson?

Mottar telefoner med spørsmål

Når søker er i systemet

Søker sine steg

Tjenesteyterne sine steg

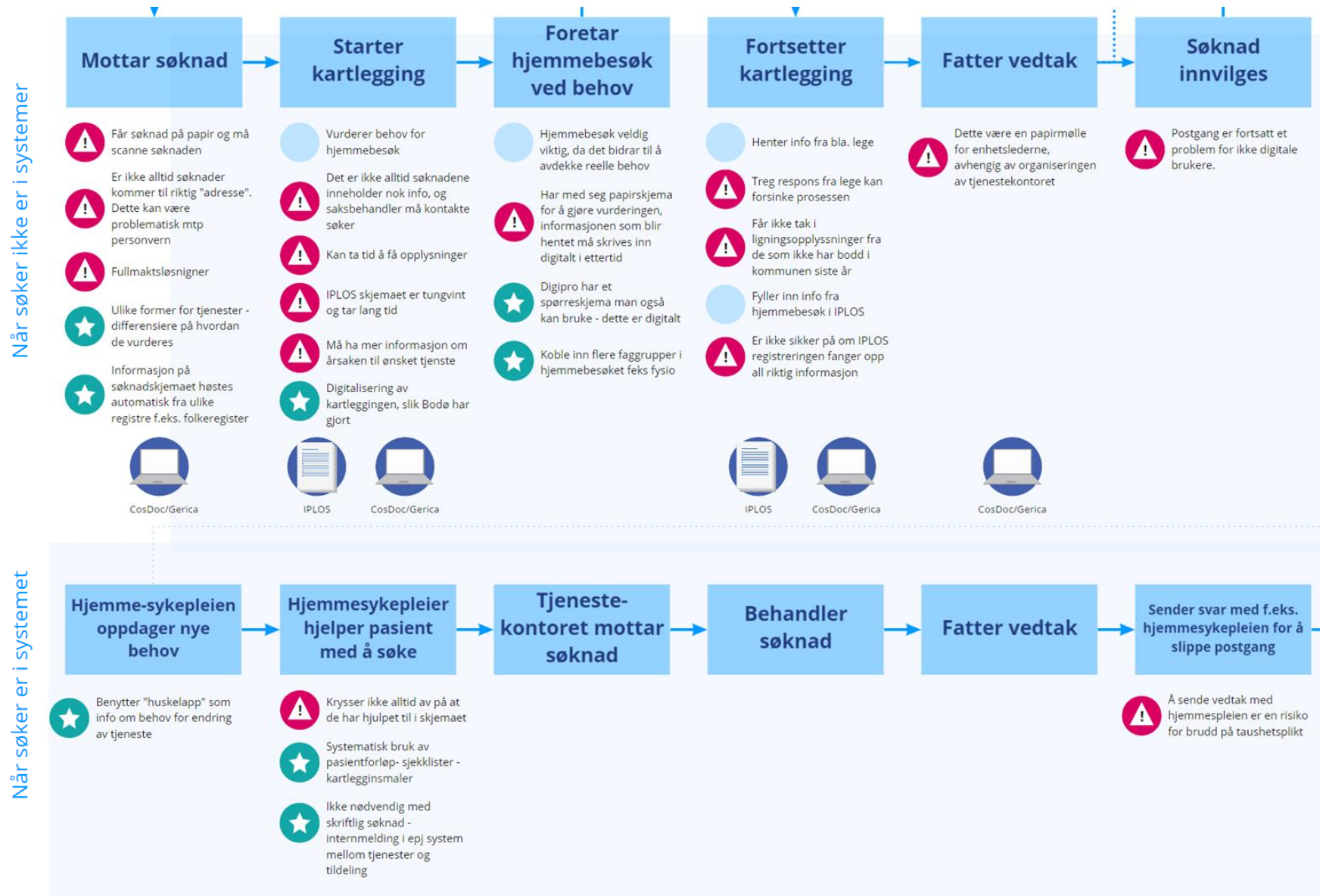
 Nøytral info

 Utfordringer

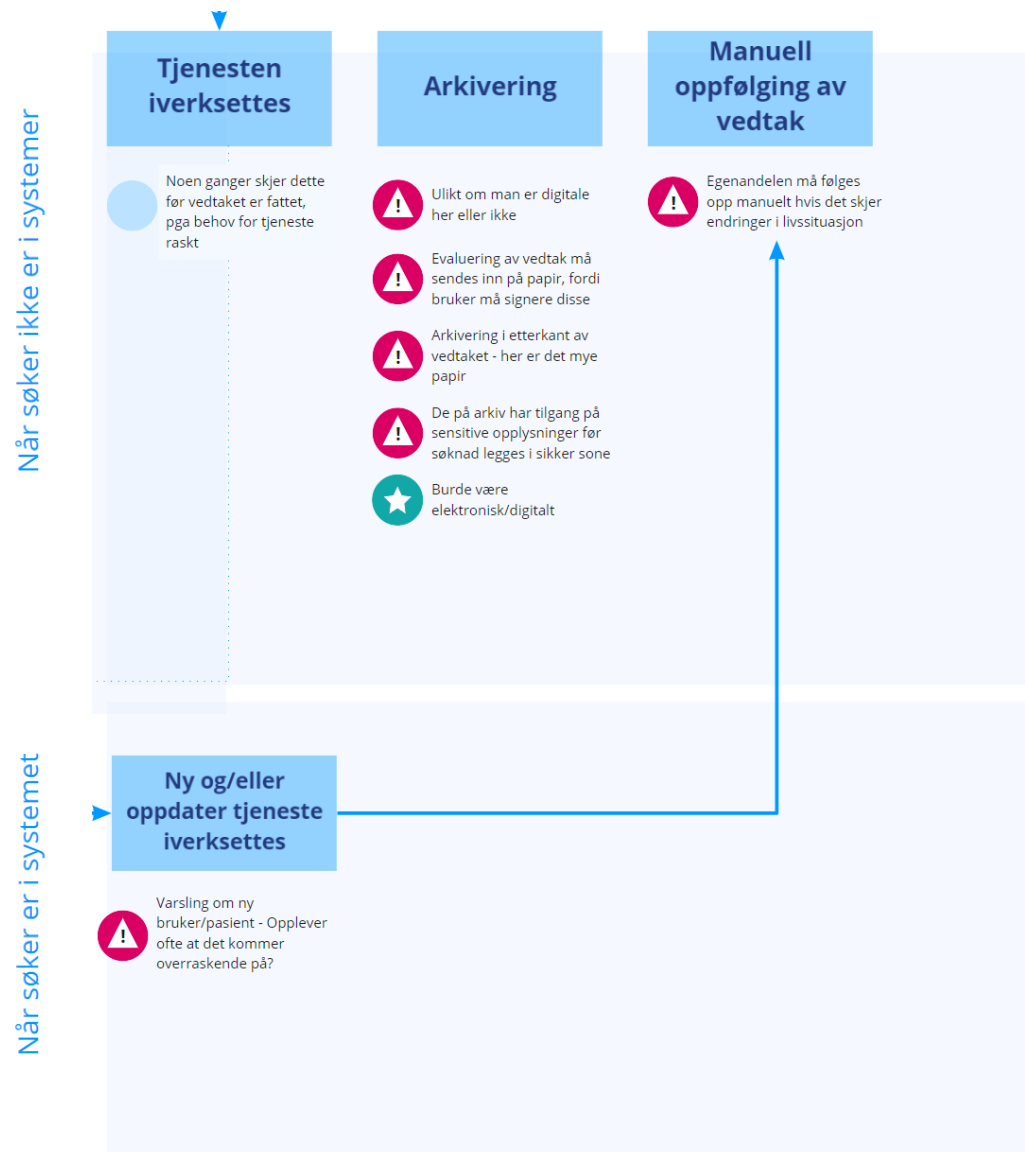
 Muligheter

 Systemer eller analoge midler

Under



Etter



Søker sine steg

Tjenesteyterne sine steg

Nøytral info

Utfordringer

Muligheter

Systemer eller analoge midler

AnalyseteMAer

Kommunikasjon

Å finne informasjon

Om temaet

Som søker eller potensiell søker kan det være utfordrende å finne den informasjonen man trenger. Det kan være vanskelig å skjønne hva man egentlig har krav på, eller om det er noe poeng å søke i det hele tatt.

Søkerne har veldig ulike utgangspunkt, og for noen ligger det mye stress og emosjonell bagasje til grunnen som gjør at de ikke fungerer som normalt. Behovet for enkel og tydelig informasjon som er lett å finne er viktig for alle, men spesielt for disse.

Mulige ideer/tiltak

- Informasjonen som finnes på kommunenes nettsider er lett å navigere, og et lett søkbar
- Ha en video eller en side med ofte stilte spørsmål
- Alle som søker får tilbud om en veiledningstid før de fyller ut søknaden sin
- Lik informasjon i de ulike kommunene - samarbeide om dette

Informasjonsflyt

Arkivering og personvern

Om temaet

I dag varierer det om arkiveringen skjer analogt eller digitalt. De som jobber på arkiv har også i noen tilfeller tilgang til søknadene før de legges i sikker sone.

I noen tilfeller sendes også svar på søknaden med hjemmesykepleien. Dette har både fordeler og ulemper, da søker får raskere svar, samtidig det kan oppstå brudd på personvern/taushetsklæringen.

Fullmakt og samtykke

Mulige ideer/tiltak

- Arkiveringen er koblet opp mot saksbehandlingsprogrammet
- Få klarhet i hva som må arkiveres hvor
- Opplæring/rutiner i lovverk rundt arkivering

Informasjonsflyt

Manglende integrasjon mellom systemer

Om temaet

Manglende informasjonsflyt oppstår blant annet som følge av at det mangler digitale systemer, og at de digitale systemene ikke snakker sammen. Dette gjør at det er mye printing og scanning, som også medfører at det er vanskelig å gjenbruke data videre i prosessen.

Ikke integrasjon mellom digitalt skjema og EPJ
Ikke integrasjon mellom EPJ og arkivsystem - lagring på papir eller at man arkiverer "ulovlig"
Ikke integrasjon mellom EPJ og KS svarUT slik at post kan sendes digitalt
Integrasjon mellom EPJ system og BUP?
Kjernejournal integrasjon?

Mulige ideer/tiltak

- Utnytt funksjonene i de ulike systemene til det fulle, og eventuelt anskaffe moduler som kan bidra til bedre flyt

Kommunikasjon

Menneskemøter

Om temaet

Spesielt hjemmebesøk er et viktig menneskemøte i løpet av prosessen. Her får relevante personer fra tjenestekontoret et bedre inntrykk av hvordan situasjonen for den som søker tjeneste er, og det gir dermed viktig informasjon inn i den videre saksbehandlingen.

For søkeren kan det derimot være vanskelig å oppfatte om ressursene fra tjenestekontoret har fått med seg alt det de opplever som viktig. Videre er det heller ikke alltid pårørende som burde være til stede har fått beskjed om at det gjennomføres et hjemmebesøk, som kan føre til usikkerhet blant pårørende.

Mulige ideer/tiltak

- Søker og eventuelt pårørende får god informasjon underveis om hva tjenestekontoret plukker opp underveis
- Informasjonen i søknadsskjemaet kan gjenbrukes i hjemmebesøket for å oppklare uklarheter
- Prosedyre på at pårørende får beskjed om hjemmebesøket på forhånd, slik at de eventuelt kan være med
- Rutinebeskrivelse på at man går igjennom det man har notert i møtet
- Med en digital løsning vil søkeren få alt arkivert og man får vedtaket digitalt.

Informasjonsflyt

Informasjon til saksbehandler

Om temaet

Saksbehandler trenger tilstrekkelig med informasjon for å kunne gjøre en god vurdering av hvilke tiltak som trengs hos søker. Det varierer veldig hvor godt søkerne fyller ut søknadene, og dette påvirker arbeidet til saksbehandler. Hvis søknaden ikke er godt nok fylt ut, må saksbehandler kontakte søkeren.

Saksbehandler må også hente informasjon aktivt fra andre steder. Det varierer hvor vidt denne informasjonen enkelt kan hentes inn eller ikke.

Videre er kan de ulike skjemaene saksbehandler benytter seg av, oppleves som tungvinte i bruk. IPLOS er et eksempel på dette.

Mulige ideer/tiltak

- Søknadsskjemaet utformes slik at søkerne i større grad klarer å fylle ut skjemaet tilstrekkelig på egenhånd
- Tydelige spørsmål og gode hjelpetekster
- Informasjonen søkerne trenger før de begynner på søknadene er lett tilgjengelig

Kommunikasjon

Kommunikasjon

Om temaet

Mangelfull/dårlig kommunikasjon mellom ulike personer i søknadsprosessen kan bidra til at prosessen går tregere enn nødvendig. Det kan være kommunikasjon mellom ansatte i kommunen, eller med andre instanser som fastlege. Dette kan føre til at saksbehandlers prosess stopper opp, eller at saksbehandler må aktivt bruke tid på å følge opp aktuelle personer for å få svar.

Mulige ideer/tiltak

- I saksbehandlingssystemet: Man får påminnelse hvis en henvendelse ikke har blitt svart ut
- Tydelig prosess- og rutinebeskrivelse og opplæring i dette

Digitalisere søknaden



Unntatt offentlighet, offentlighetsloven § 13 første ledd, fvl § 13

Søknad om helse og omsorgstjenester

(OBS! Utfylling på papir - les orientering fra og med side 2 før utfylling)

Søker	Etternavn		Fornavn	
	Adresse		Postnr	Poststed
	Fastlege		Folkeregister kommune	Skattekommune
	Fødselsnr. 11 siffer		Telefonnummer	Statsborgerskap
	E-postadresse:			
Har du omsorg for barn under 18 år? Ja ☐ Nei ☐				
Pårørende/verge	Etternavn, Fornavn			
	Adresse			
	Tilknytning til søker		Tlf. privat	Tlf. arbeid
Navn, adr. tlf. når andre fremmer søknad	Etternavn, fornavn			
	Adresse		Tlf	Tele
Bakgrunn for søknaden – hva trenger du hjelp til				
Samtykke	Jeg gir med dette saksbehandler fullmakt til å innhente opplysninger som anses nødvendige for å behandle denne søknaden (for eksempel Fastlege / Spesialisthelsetjenesten / saksbehandler i kommunen). Ja ☐ Nei ☐			
Behov for tolk	Ja ☐ Nei ☐ Språk:			
Signatur	Sted, dato		Søkers underskrift	
Dersom andre har utfyllt søknaden	Sted, dato		Navn	

Rev. 20

Unntatt offentlighet, jf. Offentleglova § 13



SØKNAD OM HELSE- OG OMSORGSTJENESTER FRA ALSTAHAUG KOMMUNE

1. PERSONOPPLYSNINGER:

Navn: _____ Personnr.: _____
Adresse: _____ Telefon/mobil: _____
Postnr.: _____ Poststed: _____
Sivilstatus: ____Gift /samboer ____Enslig ____Enke/enkemann
Flere i husstanden: Ja ____ Nei ____ Hvis ja - Hvem: _____
Omsorg for barn under 18 år: Ja ____ Nei: ____
Sist vurdert av tannlege (mnd/år): _____ Sist vurdert av lege (mnd/år): _____
Fastlege: _____

2. Beskriv din situasjon- HVA ER VIKTIG FOR DEG?

(Her beskriver du hvorfor du søker bistand fra helse- og omsorgstjenesten. Hva mener du at du trenger bistand til? Bruk eventuelt eget ark)

Hvor selvhjelpen er du i daglige gjøremål (Bruk eventuelt eget ark):?

BEVEGELIGHET/GANGFUNKSJON Innendørs og utendørs	
PERSONLIG STELL OG PLEIE samt påkledding og toalettbesøk	
MÅLTIDER Tilberede og gjennomføre	
HUSHOLDNINGSGORRÅVER Renhold og innkjøp	
TRYGGHET	
SOSIAL KONTAKT	
HØRSEL:	SYN:



VEFSN KOMMUNE

- et steg foran

SØKNAD OM BISTAND FRA HELSE OG OMSORGSTJENESTEN

1. PERSONALIA:

Navn: _____ Personnr.: _____
Adresse: _____ Telefon/Mobil: _____
Postnr.: _____ Poststed: _____
Sivilstatus: _____
Har du barn under 18 år? Ja ☐ Nei ☐

2. HVORFOR SØKER DU BISTAND FRA HELSE – OG OMSORGSTJENESTEN?

(Her beskriver du hvorfor du søker bistand fra helse – og omsorgstjenesten. Hva klarer du selv å ivareta av dagligdage gjøremål. Hva mener du at du trenger bistand til? Bruk evt eget ark)

Ved søknad om omsorgsbolig må opplysninger om formue vedlegges, eksempelvis skattemelding.

3. FASTLEGE:

Navn: _____ Legekontor: _____

4. NÆRMESTE PÅRØRENDE:

Navn: _____ Tilknytning til søker: _____
Adresse: _____ Telefon/Mobil: _____
Postnr.: _____ Poststed: _____
Skal vedkommende ha kopi av vedtak? Ja ☐ Nei ☐

Saksbehandlernes behov

Nytt skjema, første utkast

- Hvilken informasjon har du behov for i saksbehandlingen?
 - *Hvilken info trenger du i saksbehandlingen fra dagens skjemaer, (det som ikke er kontaktopplysninger)?*
 - *Er det annen info du trenger, for eksempel fra IPLOS skjemaet?*
 - *Hvorfor trenger du akkurat denne informasjonen?*

Innspill til denne siden

altinn

Language - JAN PETERSEN

Tjenestekontoret
Helse- og omsorgstjenester

Hva opplever du å trenge hjelp til?

- ☒ Lage mat
- ☐ Handling
- ☒ Rengjering
- ☒ Stell/vask av klær
- ☐ Transport
- ☒ Fritidsaktiviteter
- ☒ Sosial deltakelse
- ☒ Annet

Neste side

Bevegelighet og gangfunksjon inne + ute

Personlig stell og pleie, påkledning og toalettbesøk

Også fokusere på hva de klarer selv, ikke bare hva de trenger hjelp til

Mangler en del på listen, se på skjemaet til Turid

ADL-punkter – alle dagliglivets aktiviteter, også på IPLOS for funksjonsnivå

Litt usikker på om dette er optimalt. Man må i hvertfall si noe om hva de kan - beskrivelse

Kanskje man må fylle ut mer på hva man kan /ikke kan innenfor hvert punkt

En beskrivelse knyttet til **ulike tema**, mer enn en krysseliste

Noe kan slås sammen

Trygghet, sosial kontakt, syn og hørsel

Brukertest

andre utkast

Brukertest



Skjemaet er satt opp basert på innhold fra ulike kommuners skjema, og innspill fra workshop med saksbehandlere.

Vi har testet med 3 ulike personer

- Mor til multihandicappet barn som bor fast i omsorgsbolig
- Mor til barn med behov for psykiske tjenester, skal søke nå
- Pårørende/datter til dement mor, bor langt unna

Brukertest



Testen ble gjennomført på følgende måte:

- Personene fikk en kort intro til prosjektet og hvordan testen ville bli gjennomført
- De fikk så en lenke til en klikkbar prototype. Her fikk de beskjed om å klikke seg gjennom på egenhånd, samtidig som de tenkte høyt
- Deretter gikk vi gjennom skjemaet sammen, mens vi stilte spørsmål rundt de ulike sidene



Tjenestekontoret

Søknad om Helse- og omsorgstjenester

Jeg søker på vegne av:

Huk av på om du søker på vegne av deg selv eller noen andre. Du trenger fullmakt hvis du søker på vegne av noen du er pårørende til.

- ☒ Mitt barn under 18 år
- ☐ En person jeg er pårørende til
- ☐ En person jeg er verge for
- ☐ Meg selv

[Neste side](#)



Tjenestekontoret

Søknad om Helse- og omsorgstjenester

Beskriv personen du søker for sitt funksjonsnivå

Denne informasjonen hjelper oss bedre forstå hvilke behov personen du søker for har.

Har personen du søker for fått bekreftet en eller flere diagnoser fra lege?

☒ Ja

Hvilke diagnoser er det?

Hvor selvhjulpen er personen du søker for i daglige gjøremål?

Bevegelighet/ gangfunksjon

Innendørs og utendørs

Personlig stell og pleie

Samt påklledning og toalettbesøk

Måltider

Tilberedning av kald og varm mat, spise kald og varm mat på egenhånd

Kommunikasjon

Syn, hørsel og tale

Neste side

Hva med medisiner, hvor hører det hjemme? Behov for hjelp til medisinerings må med et eller annet sted, føler ingen av boksene som er der nå er naturlig å fylle inn i.

- pårørende



Tjenestekontoret

Søknad om Helse- og omsorgstjenester

Utdyp mer om deres situasjon:

Her har du mulighet til å fylle ut mer om hva det er viktig for dere at vi kjenner til i behandlingen av søknaden:

Beskriv hva som er viktig for at hverdagen skal fungerer mest mulig optimalt for dere:

Hva opplever du som mest utfordrende? Hvordan kan våre tjenester bidra?

Er det andre opplysninger om deres situasjon som kan være nyttige at vi kjenner til? (Helsemessige, sosiale, andre?)

Har personen du søker for andre tjenester fra kommunen?

☒ Ja

☐ Nei

Neste side

Har personen tjenester fra kommunen fra før? Hvilke tjenester er dette? er det medisinerer? Er det fysioterapi? Er det dagtilbud? Trenger kanskje også å kunne fylle ut hva tjenesten er.

- pårørende



Kvittering

**Søknad om Helse- og omsorgstjenester
er sendt inn**

Dato sendt: 01.01.2020 / 12:21
Avsender: 12023012345-PETERSEN JAN
Mottaker: Tjenestekontoret
Referansenummer: 2eb6a9be5944

Kopi av kvittering er sendt til [din innboks](#)

Det er gjennomført en maskinell kontroll under utfylling, men vi tar forbehold om at det kan bli oppdaget feil under saksbehandlingen og at annen dokumentasjon kan være nødvendig. Vennligst oppgi referansenummer ved eventuelle henvendelser til etaten.

Følgende er sendt inn:



søknad om helse- og omsorgstjenester.pdf (last ned)

▼ Vedlegg (0)

Vil gjerne få bekreftelse på at
søknaden er mottatt og beregnet
saksbehandlingstid.

- pårørende

Vedtaket blir vel sendt til mor, men
det hadde vært fint at jeg som søker
får en kopi.

- pårørende



Digitale
Helgeland