

## **Tilsyn med avlastnings- og støttekontakttjenester etter sosialtjenesteloven , Levanger kommune**

### **Tiltak for å lukke avvik nr. 1**

- Kommunen har startet et arbeid med å revidere alle vedtaksmaler som brukes innen pleie- og omsorgstjenesten i Levanger. Dette arbeidet vil etter planen være ferdig innen 15 november. Vedtaksteksten på avlastningsopphold vil da inneholde informasjon om skyss til og fra avlastningssted.
- De ansatte vil bli orientert om denne ordningen i personalmøter og i egne informasjonsskriv for pleie og omsorgstjenesten i månedene oktober, november og desember 2007.
- Parallelt med dette arbeidet er det startet et arbeid med å informere pårørende til tjenestemottakere av denne tjenesten om rettigheten til gratis skyss til og fra avlastningsopphold. Informasjon om skyss til og fra avlastning er utarbeidet og utsendt til pårørende og taxitjenesten i ukene 38/07 og 39/07. Hvordan de enkelte pårørende ønsker å praktisere ordningen med fri skyss vil være tema under samtalene med pårørende høsten 2007. Disse samtalene gjennomføres mellom pårørende, ansvarlig terapeut og avdelingsleder.

Kommunen har i verksatt:

Kulepunkt 1.

Det har høsten 2007 vært en arbeidsgruppe i sving med å utarbeide nye maler for alle vedtak i Levanger kommune. Dette arbeidet har vi ikke kommet i mål med enda, men vi vil prioritere dette arbeidet i 2008. Faktorer som har vært med på å forsinke dette arbeidet har vært et parallelt arbeide med å evaluere saksbehandlingsgangen i kommunen, evaluering av Unique Profil, plan og rapport delen samt klargjøringen av innholdet i rundskriv I-6/2006

Kulepunkt 2.

Dette er gjennomført

Kulepunkt 3.

Dette er gjennomført

### **Avvik nr. 2:**

*"Kommunen sikrer ikke at alle som har krav på støttekontakt får slike tjenester"*

### **Tiltak for å lukke avvik nr. 2:**

- Kommunen har som nevnt ovenstående startet et arbeid med å revidere alle vedtaksmaler som brukes innen pleie- og omsorgstjenesten. Dette arbeidet vil etter planen være ferdig innen 15. november 2007. Vedtaksteksten på avlastningsopphold vil da inneholde informasjon om evt. midlertidig tiltak for alternativ tjenesteyting når støttekontakt mangler, og den individuelle vurdering som er gjort i de enkelte tilfellene tilsier bruk av et slikt alternativ.

- Kommunen har i flere tilfeller hatt store problemer med å rekruttere tilstrekkelig antall støttekontakter til brukere som har fått innvilget denne tjenesten, og kommunen ønsker derfor å kunne informere om dette i det midlertidige svaret slik at tjenestemottaker er informert. Til informasjon kan opplyses at Levanger og Verdal kommuner har felles utfordringer på dette området, og en har i september 2007 startet et felles arbeid med å utarbeide tiltak i forhold til å styrke rekruttering, opplæring, evaluering og veiledning-/oppfølging av støttekontakter.
- Levanger kommune har under utarbeidelse egne rekrutteringsveiledere for støttekontakttjenesten og avlastningstjenesten, som blir distribuert i kommunen innen 15. oktober 2007. I Juni 2007 ble det skrevet samarbeidsavtale med servicekontoret i kommune for å avklare servicekontoret sin rolle i forhold til disse tjenestetypene. Servicekontoret skal framover ha en sentralrolle i forhold til informasjon, og være bidragsyter på den forberedende saksbehandlingen i forhold til støttekontakttjenestene. Det er avtalt opplæring av personalet ved servicekontoret slik at de kan gjennomføre disse oppgavene. Opplæringen her gjennomføres innen 1. desember 2007.
- Prosedyrer for å fange opp svikt knyttet til iverksettelse-/gjennomføring er under utarbeidelse, og vil være ferdig innen medio november 2007.
- Levanger kommune vil starte en intern informasjonsaktivitet for å sikre at også de som yter tjenester ovenfor eldre, rusmisbrukere og tjenestemottakere med psykiske lidelser kjenner til tjenestetilbudet.

Kommunen har i verksatt:

Kulepunkt 1.

Viser til svar under kulepunkt 1 avvik 1

Kulepunkt 2.

Dette arbeidet er godt i gang. Godtgjøringssatsen for støttekontakter er fra 010108 økt fra kr.79.95- til kr. 100,- pr. time. Det er utarbeidet et forslag til innhold i opplæringspakke, det er skrevet ned rutiner for rekruttering, evaluering, opplæring. Opplæringen er satt til å være 1 dag 2 dager i året.

Kulepunkt 3.

Dette er gjennomført, det som mangler er å legge disse rekrutteringsbrosjyrene ut på nettsidene til kommunen.

Kulepunkt 4.

Gjennomført

Kulepunkt 5.

Jfr. kulepunkt kulepunkt 2 avvik, så er arbeidet startet men det står igjen mere arbeid her. Utfordringen ligger i å nå alle ute i avdelingene.

**Avvik nr. 3:**

*”Kommunen sikrer ikke at støttekontakter og avlastere har tilstrekkelig kunnskaper og ferdigheter for å utføre arbeidet sitt”*

**Tiltak for å lukke avvik nr. 3:**

Levanger og Verdal kommuner har også felles utfordringer på dette området, og har nå i september 2007 som nevnt startet et felles arbeid med å utarbeide tiltak i forhold til rekruttering, opplæring, evaluering og oppfølging av støttekontakter, både før, under og etter utførelsen av oppdraget.

Alle støttekontakter i Levanger kommune er inviterte til et samarbeidsmøte 26. september 2007 for å kartlegge behov og ønsker og for å gjennomføre en evaluering av dagens situasjon. På dette møtet vil saksbehandlere, avdelingsleder og enhetsleder for tjenestene delta.

Ut fra dagens ståsted, så søkes avviket å bli lukket i innen utgangen av 2007, slik:

- Prosedyre for opplæring-/oppfølging under oppdrag er under utarbeidelse og vil være ferdig medio november 2007.
- Utarbeidelse av rutiner for sikre at avlastere og støttekontakter har tilstrekkelig kunnskap og ferdigheter før oppdraget starter opp, vil være fullført før desember 2007.
- Prosedyrer for å sikre en evaluering av tjenesten, og likeså en forvarslig håndtering internt i organisasjonen, vil være utarbeidet innen desember 2007.
- Kommunene har gjennomført sitt første fellesmøte for støttekontaktene i Levanger kommune den 26. september 2007. Temaene for møtet var:
  1. Oppdragskontraktene
  2. Godtgjøring
  3. Opplæring, oppfølging
  4. Veilederkontakten
  5. Informasjon

Kommunen har i verksatt:

Kulepunkt 1.

Gjennomført

Kulepunkt 2.

Prosedyre utarbeidet

Kulepunkt 3.

Prosedyre utarbeidet