

Prosjekt forsvarlige tjenester Hedmarken - PROFH

Statsforvalterens time 26.08.21

Maren Ringnes Rogstad



Statsforvalteren i Innlandet



30. aug 2021



Bakgrunn for PROFH:

- To tidligere faser av prosjektet viste:
 - Økning i utbetaling av sosialhjelp
 - Dette skyldtes hovedsakelig en økning i andelen mottakere
 - Strengere vilkår for AAP påvirker
 - Arbeidsmarkedsforhold påvirker
 - Behov for mer systematisk oppfølging og bruk av vilkår



Hva er PROFH?

Samarbeidsprosjekt mellom Nav-kontorene i kommunene Stange, Hamar, Ringsaker og Løten

Skjønnsmidler fra Fylkesmannen i Hedmark

Del 3 av «sosialhjelpsprosjektet»

-Utarbeide tiltak etter å ha identifisert årsaker til siste års økning i sosialhjelpsutgifter

-Gjennomføre anbefalte tiltak

MÅL:

Innsikt i om systematisk bruk og internkontroll av §§ 17 og 20a bidrar til å oppfylle lovens formål om flere i arbeid, aktivitet og selvhjelpenhet.



PROFH i praksis:

- Systematisk = etter et felles rutinedokument
- Grundig kartlegging av brukerne
- Skrive notat etter samtale – etter en felles mal
- Systematisk bruk av § 17 – avdekke behov, informere om og tilby tjenesten
- Systematisk bruk av § 20a – vilkår for personer under 30 år
- Internkontroll på disse områdene



Opplysning, råd og veiledning - § 17

- Avdekke behov for tjenesten etter § 17 – kartlegging og samtaler
- Tjenesten = når brukeren skal komme tilbake, for systematisk rådgiving, ikke generell veiledning
- Rettsikkerhet for brukeren – og for Nav
 - Sikrer god oversikt, og at tjenesten gis
 - Nav-kontoret kan vise til at tjenesten er gitt i saker hvor brukere henvender seg med påstand om manglende oppfølging
 - Påminnelse for veileder- hjelp til å drive systematisk oppfølging
 - Vedtak på tjenesten synliggjør hva Nav-kontoret bruker tid på



Hvordan avdekke behov?

- Informere om tjenesten – i mottak, i samtale, på nettsider osv
- Spørre bruker om han/hun ønsker tjenesten
- Gjøre det enkelt: «Har du behov for oppfølging omkring å finne bolig? Da fatter jeg et vedtak til deg om det».
- Ved avslag på søknad om stønad – har bruker behov for tjenesten?
- Der det ikke stilles vilkår – er det behov for tjenesten?
- Der det innvilges stønad, men bruker klarer ikke å disponere denne – er det behov for tjenesten?
- Der bruker ikke klarer å følge opp vilkår – er det behov for tjenesten?



Rutine - § 17

- Familie og bosituasjon
- Fritid og nettverk
- Helse
- Arbeid og aktivitet
- Økonomi
- Økonomisk rådgiving
- Motivasjon og endring
- Vedtak om tjenesten etter § 17
- Videre oppfølging



Vedtak om tjenesten etter § 17

- Har bruker et ønske om tjenesten?
- Vurdere om bruker trenger hjelp til å søke om tjenesten
- Vurdere om bruker har rett på tjenesten
- Henvise til andre instanser dersom det er behov
- Vurdere søknad og fatte vedtak om § 17 med begrunnelse
- Søknaden må avgjøres innen fristen, jf. Forvaltningsloven § 11a.
- Dersom søknaden ikke kan avgjøres innen fristen, skal det sendes foreløpig svar til bruker. Det skal inneholde begrunnelse for hvorfor saken ikke kan avgjøres innenfor fristen, og når endelig svar kan ventes.
- Vedtaket skal inneholde informasjon om søknadstidspunkt, rett til tjenesten, begrunnelse, oppstarttidspunkt/frist for oppstart og klagerett.
- Ved avslag skal vedtaket inneholde søknadstidspunkt, begrunnelse og informasjon om klagerett.
- Der tjenesten inngår i annet vedtak, skal det stå i det vedtaket hva som er gitt av råd og veiledning.
- Vurdere om tjenesten skal gis av veileder eller økonomisk rådgiver/annen med egnet kompetanse
- Innhente samtykke der man skal innhente informasjon fra andre



Videre oppfølging

- Innkalle til oppfølgingssamtaler etter behov. Tjenesten endres og tilpasses etter brukers behov.
- Dersom bruker ikke møter til samtale må bruker kontaktes og tilbys nytt tidspunkt.
- Dokumentere at tjenesten gis.
- Gi forhåndsvarsel før vedtak om stans av tjenesten.
- Fatte enkeltvedtak dersom tjenesten avbrytes.
- Skrive notat som deles med bruker når tjenesten er oppfylt.

Etter hver samtale:

Spørre hva bruker syns om samtalen, og om han/hun opplever at hjelpen fra NAV er nyttig.



Å gi tjenesten etter § 17 – etter PROFH rutine

Kreves at man setter av tid og planlegger oppfølgingen

Tar litt ekstra tid i starten – bli kjent med bruker

Mål om å bedre brukers levekår, hjelp til selvhjelp - § 1

«Prosjektet forenklet min arbeidshverdag gjennom å gi meg hjelp til å planlegge, huske på og gjennomføre oppgaver i et bedre system enn tidligere»



Rutine - Kartlegging

- Bosituasjon
- Familie og nettverk
- Sosiale forhold
- Arbeid
- Utdanning
- Økonomi/rettigheter
- Helse
- hjelpebehov
- Råd og veiledning
- Mål og delmål



Brukermedvirkning

- Bruker må være motivert for tjenesten, vi innvilger ikke § 17 der bruker ikke ønsker det
- Motivere bruker til å ta imot tjenesten om vi ser behov
- Nederst i rutinen og samtalenotatet står det:
 - «Etter samtalen: Husk å spørre hva bruker syns om samtalen, om hun/han opplever at hjelpen fra Nav er nyttig»
- Nederst i notat som deles med bruker står det:
 - «Informasjon til deg: Du kan kontakte din veileder dersom du har kommentarer eller spørsmål til det som står i dette notatet».



Brukermedvirkning – fokus på mål

- Fire punkter som gjennomgår i hver samtale:
 1. **Dagens situasjon** – be bruker om å beskrive sin nåværende situasjon
 2. **Mål – hvordan vil du ha det?** – Mål og eventuelle delmål. Be brukeren beskrive sine mål
 3. **Metode – tiltak for å nå målet?** Her beskrives tiltaket, hvem som er ansvarlig og frist for gjennomføring
 4. **Evaluerings og veien videre – er målet nådd?** Evaluering og fastsettelse av nytt mål der det er aktuelt



Resultater fra PROFH

- Stor økning i antall vedtak om § 17
- Bedre kartlegging før tiltak ble satt i gang
- Mer dialog mellom bruker og veileder
- Bedre struktur på kartlegging og oppfølging
- Bedre dokumentasjon
- Økt kunnskap om § 17 gjør at flere brukere får tjenesten
- Modellen burde overføres til andre Nav-kontor

Mer info:

Navet – Innlandet –
Prosjekter og satsinger –
Nav Ringsaker –
Sosialhjelpsprosjektet for
Hedmarken

Kontakt meg:

marr@statsforvalteren.no

Maren Ringnes Rogstad
Rådgiver – enhet sosial
marr@statsforvalteren.no
62 55 13 81



Statsforvalteren i Innlandet

Facebook Statsforvalteren i Innlandet
Nettside www.statsforvalteren.no/in