

# Individuell plan

Krav til systemet rundt individuell plan  
– til nytte for brukere med sammensatte  
behov.....?

Ved spørsmål - ta gjerne kontakt med  
systemansvarlig!



# Individuell plan

Arendal kommune har ca. 40 000 innbyggere, ca 200 individuelle planer aktive – og 85 koordinatore

Arendal kommune har arbeidet med individuell plan siden 1999 og systemansvaret for arbeidet er forankret i enheten Mestring og rehabilitering.

Mange andre enheter, avdelinger og team har koordinatore som jobber med individuell plan, eks. nettverk psykisk helse, NAV sosial, barnevernstjenesten, boveilederstjenesten og helsesøstertjenesten – i tillegg til rehabiliteringstjenestene.

Med økt erfaring har behovet for tydelige krav / retningslinjer til ulike aktører i systemet blitt stadig mer uttalt. I løpet av høsten 2007 har Arendal kommune utarbeidet dette.

I forbindelse med arbeidet satte vi sammen *hva* med *hvorfor* for å synliggjøre sammenhengene mellom system – koordinatorrollen og behovet for koordinerte tjenester.

Ved spørsmål - ta gjerne kontakt med systemansvarlig!



# Individuell plan

## Hva gjør Tjenestekontoret? – saksbehandling av søknader og henvendelser:

- Mottar søknader og henvendelser om individuell plan
- Informerer bruker om individuell plan
- Sender skriftlig tilbakemelding på mottatt søknad
- Kobler inn systemansvarlig for vurdering av behov når nødvendig
- Fatter enkeltvedtak på individuell plan
- Fordeler vedtak til riktig nettverk / avdeling
- Mottar klagesaker

## Hvorfor er Tjenestekontorets ansvar nødvendig å synliggjøre?

Kommunens koordinerende enhet – skal være tydelig og synlig for alle brukergrupper

Gir trygghet å vite hvor en skal henvende seg

Søknader stopper ikke opp så lenge saksgang er avklart og tydelig

Brukerne får et enkeltvedtak å forholde seg til – med mulighet for å klage på eks. avslag på søknader

Fokus på at bruker skal få en koordinator fra en kjent enhet / tjeneste

Ved spørsmål - ta gjerne kontakt med systemansvarlig!



# Individuell plan

## Hva med retningslinjer for koordinator?

Følger retningslinjer og prosedyrer som gjelder for Arendal kommunes arbeid med individuell plan

- Heldagskurs
- Ikt-kurs
- Veiledning
- Fellessamlinger
- Info

Medvirker til å forbedre retningslinjer og prosedyrer

Krav om tilbakemeldinger

## Hvorfor er dette viktig for brukerne og deres pårørende?

Sikrer at koordinator som møter familiene har en viss kompetanse

Faglig utvikling / korrigerende av kurs til beste for brukerne

Det legges til rette for likhet i

tilbudet  
Sikrer kontinuitet

Sikrer videreutvikling av tjenesten – til beste for alle brukergruppene

Ved spørsmål - ta gjerne kontakt med systemansvarlig!



# Individuell plan

## Hva med retningslinjer til koordinator forts.:

Avklarer koordinatorfunksjonen  
med nærmeste overordnede  
og systemansvarlig

Leder informert

Ansvarsområde avklart

Hvorfor er dette viktig for  
brukerne og deres  
pårørende?

Koordinator har fått tid og  
mulighet til å gå inn i saken

Familiene får mulighet til å  
gi tilbakemelding på  
koordinator til leder

Ved spørsmål - ta gjerne kontakt med  
systemansvarlig!



# Individuell plan

## Hva med retningslinjer for koordinator forts.:

Tilegner seg kunnskaper om brukers / familienes behov

Blir kjent

Jobber ut fra samtykke

Avklarer forventninger og roller – hva gjør familiene selv og hva gjør koordinator?

Informerer og blir kjent med samarbeidsparter

Utvikle godt samarbeid med bruker og pårørende

Gir korrekt informasjon

Er tilgjengelig

Bygger tillit

Gir info om nærmeste leder

Hvorfor er dette viktig for brukerne og deres pårørende?

Avgjørende at familien og koordinator blir kjent med hverandre

Avklarer roller og forventninger – får frem egne ressurser

Skape tillit eks. ved at koordinator hører etter, er tilgjengelig og til å stole på

Opplever å bli tatt på alvor

Ved spørsmål - ta gjerne kontakt med systemansvarlig!



# Individuell plan

## Hva med retningslinjer for koordinator forts.:

Kunnskap om, respekt for og samarbeid med tiltaksapparatet

- Info til alle partene
- Inviterer til møter og leder disse
- Deltar der andre inviterer
- Er tilgjengelig
- Gir info til beste for samarbeidet – i samråd med familien

Ferdigheter i å mobilisere ressurser

- Tar nødvendig kontakt
- Stiller nødvendige krav som eks. tidsfrister for tilbakemeldinger
- Har ferdigheter i å planlegge og koordinere
- Har overblikk og påser at tiltak iverksettes
- Tar initiativ dersom tiltak stopper opp

Hvorfor er dette viktig for brukerne og deres pårørende?

Opplever å få hjelp og bli ivaretatt når behovet er der

Systemet fungerer når nødvendig - og "lener seg tilbake" når tida er inne for det

Skaper gjensidig respekt mellom familien og tjenesteapparatet

Ved spørsmål - ta gjerne kontakt med systemansvarlig!



# Individuell plan

Hva med retningslinjer for enhetsleder, teamleder og nettverkskontakt?

Har ansvar for å medvirke til at forskrift og individuelle planer legges til grunn for tjenesteyting i Arendal kommune

- Ser til at Arendal kommunes retningslinjer og prosedyrer for individuell plan etterlevs
- Medvirker til å forbedre retningslinjer og prosedyrer

Melder fra til nærmeste leder og systemansvarlig når det avdekkes problemer knyttet til samarbeid, ressurser og / eller kompetanse

Hvorfor er dette så viktig for brukerne og deres pårørende?

- Familiene opplever at systemet "henger på greip"
- Ved forankring i ledelsen opplever familiene med sammensatte behov å bli hørt og at nødvendige grep tas til rett tid – eks. når koordinator er i tvil, kontaktes overordnet som kjenner systemet

Ved spørsmål - ta gjerne kontakt med systemansvarlig!



# Individuell plan

**Hva med retningslinjer for enhetsleder, teamleder og nettverkskontakt ? forts:**

Skafter seg nødvendig kompetanse på området og sørger for at medarbeidere har den nødvendige kompetansen til å være koordinatører – og oppmuntrer til kompetanseheving!!

Har oversikt over koordinatorsaker i eget ansvarsområde, leder er ansvarlig for at sak overføres til ny koordinator ved endring i arbeidsforhold eller noen slutter i jobben

**Hvorfor er dette så viktig for brukerne og deres pårørende?**

Lederes kjennskap til faggrunnet gir trygghet for brukerne – snakker samme språk ved spørsmål

Tilbudet kjennes forutsigbart og sikret dersom en unngår hull i tjenesten ved overgang til eks. ny koordinator

Ved spørsmål - ta gjerne kontakt med systemansvarlig!



# Individuell plan

## Hva med retningslinjer for enhetsleder, teamleder og nettverkskontakt? forts:

Påser at sakene blir fordelt i eget ansvarsområde innen 14 dager etter mottak

- Bidrar til at medarbeidere kan følge opp sitt koordinatoransvar ved å legge praktiske forhold til rette
- Motivere og legge til rette for kompetanseutvikling
- Varsler Tjenestekontoret dersom koordinatorene i eget nettverk / avdeling har ledig kapasitet

## Hvorfor er dette så viktig for brukerne og deres pårørende?

Innvilget søknad blir iverksatt – koordinator tar fort kontakt og tjenesten familien har etterspurt kan komme i gang

Brukerne skal oppleve at koordinator har god nok tid til å følge opp arbeidet

Ved spørsmål - ta gjerne kontakt med systemansvarlig!



# Individuell plan

## Hva med retningslinjer for systemansvarlig?

Ser til at arbeidet trekker i samme (riktige...) retning

Arbeider med forbedring, oppdatering og videreutvikling

Gir informasjon til koordinatorene, ledere og andre

Ansvarlig for opplæring

## Hvorfor er dette så viktig for brukerne og deres pårørende?

Trenger tjenester i kontinuerlig utvikling / forbedring

Bedre system for IP etter rikt samarbeid med ulike brukergrupper –  
erfaringsbasert læring

Påvirker med uformell og formell form tjenestene som ytes – eks. innspill pr. sms eller klager til Fylkesmannen..

Ved spørsmål - ta gjerne kontakt med systemansvarlig!



# Individuell plan

## Hva med retningslinjer for koordinatorteam og fadder?

Hovedansvar for de største sakene

Medvirker til forbedringer

Er fadder for koordinatører i eget nettverk / team, legger felles verdigrunnlag til grunn for veiledning – kombinert med aktuelle utfordringer

## Hvorfor er dette så viktig for brukere og deres pårørende?

Erfaring trygger når situasjonen er uklar

Fokus på verdier og ressurser – ikke bare problemer....

Sikrer overføring av erfaring til andre koordinatører – dette kommer brukerne til gode

Ved spørsmål - ta gjerne kontakt med systemansvarlig!



# Individuell plan

Ved å sette krav til systemet via retningslinjer oppnår vi:

- Lovgrunnlag og politiske føringer følges
- Koordinatorrollen og IP settes i system
- Ansvarliggjøring av aktørene
- Forholdene legges til rette for et godt møte mellom ulike brukergrupper og koordinatorene
- Fokus på ressurser, mestring, brukermedvirkning og empowerment
- Erfaringsbasert læring ligger til grunn for videreutvikling

Ved spørsmål - ta gjerne kontakt med  
systemansvarlig!

