

Fredagsprat med Statsforvalteren

Hanne Reitan Øksnes, seksjonsleder

Sabrina Hammer, jurist

Grethe Lindseth, sosionom

Daniel Bergamelli, jurist



Statsforvalteren i Trøndelag

Trööndelagen Staatehaaltoje



25.11.2022



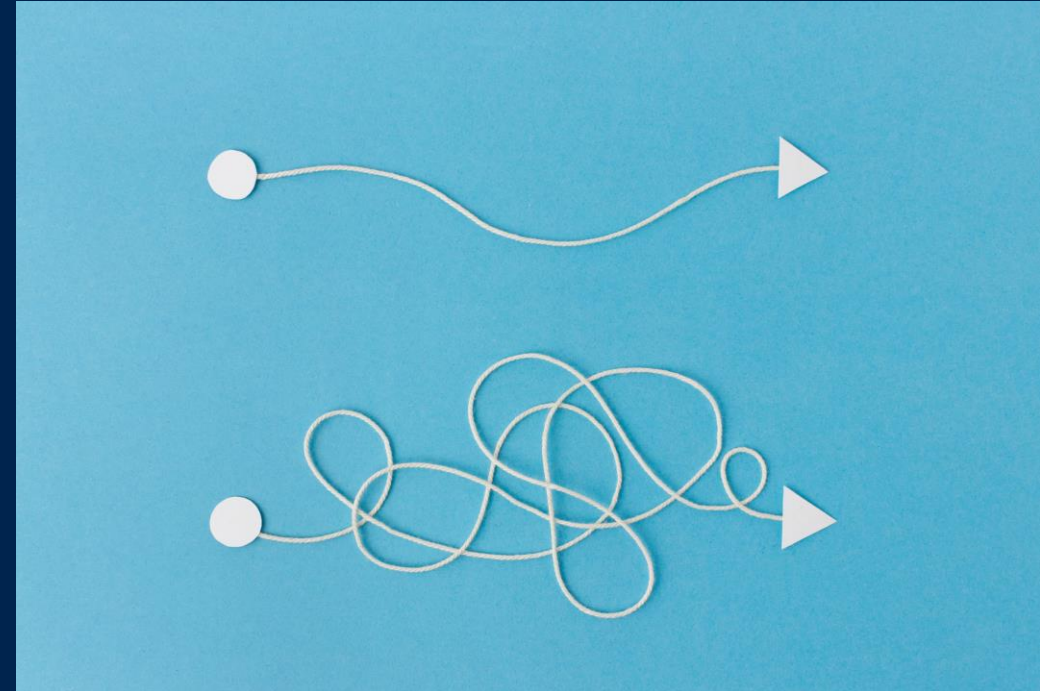
Månedens tema: tilgjengelighet til sosiale tjenester



Undersøkelse i alle landets fylker

Helsetilsynet har gitt ut to rapporter

1. [Undersøkelse av tilgjengelighet ved NAV kontaktsenter](#)
2. [Undersøkelse av tilgjengelighet i publikumsmottaket, via telefon og digitale løsninger](#)





De sosiale tjenestene skal være tilgjengelige, slik at brukerne får dekket sine individuelle behov til riktig tid.



Om undersøkelsen


Antall	Trøndelag	Landet
Kommuner	7	70
NAV-kontor	8	70
Brukere	39	322
Veiledere og ledere	88	544
Samarbeidspartnere	38	212
Saksmapper	120	1050
Digitale søknader	40	340

Tema:

- gjennom mulighet for personlig oppmøte (drop-in)
- på telefon
- i digitale løsninger

Fysisk og digital
Ikke vurdert lovbrudd
Funn samlet i
kartleggings skjema

Helsetilsynet utarbeidet
samlingsrapport

A photograph of a city street at night, heavily blurred to create a bokeh effect. In the foreground, a metal handrail is in sharp focus, framing the view of the street. The background shows out-of-focus lights and the silhouettes of people walking. The overall mood is one of a busy, yet intimate urban environment.

Personlig oppmøte



Åpningstider publikumsmottak

Åpningstider i Trøndelag varierte

- Ingen har helt stengt
- 6 kontor: åpent 2 – 2,5 t/gang 2-3 dager/uke
- To kontor: 4/t hver dag

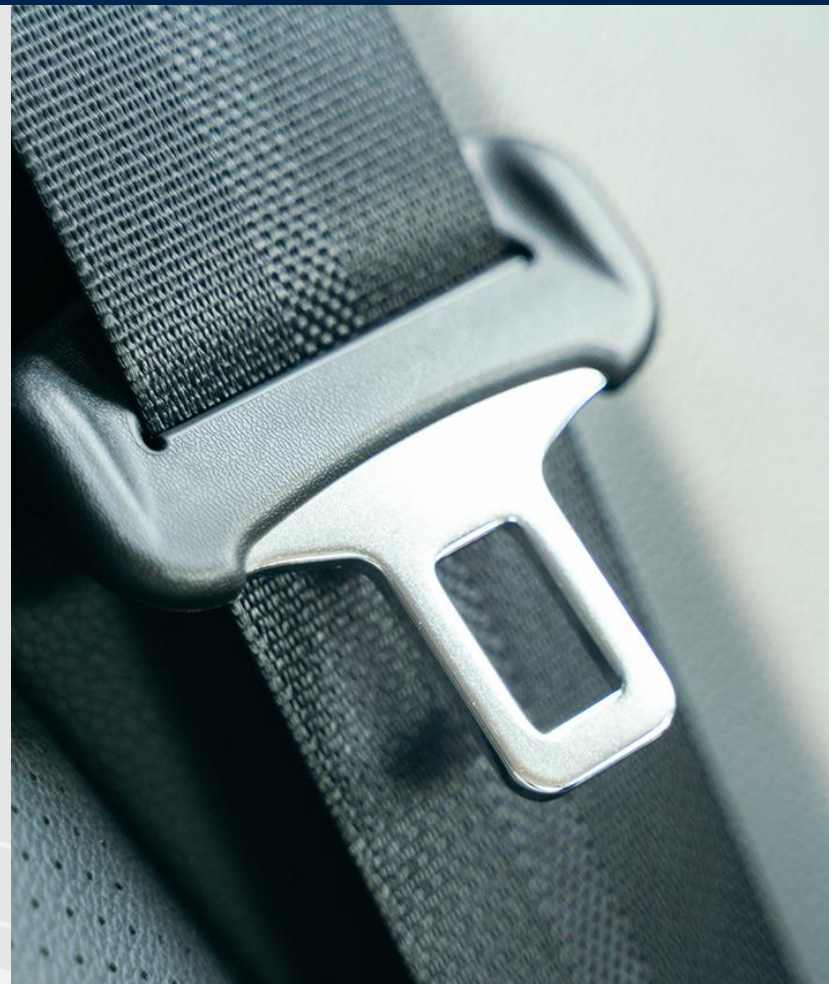
Variasjon når på dagen det var åpent

Ett kontor har senere redusert åpningstiden

Åpningstider i Trøndelag		
Timer/uke	Antall kontor	I dag
4 – 5	2	3
6	3	2
8	1	1
20	2	2



Dersom du kommer til Nav-kontoret uten timeavtale møter du sannsynligvis en stengt dør. Det kan også ta lang tid før du får hjelp fra en veileder hvis du henvender deg på telefon. Hvis du ikke har mulighet til å henvende deg digitalt, er det ikke sikkert at du får hjelpen du trenger i tide. Konsekvensen kan bli at du ikke har penger til mat til deg selv og eventuelle barn, mangler strøm i boligen eller ikke har et sted å bo.





Tilgjengelighet via personlig oppmøte

Brukere som henvendte seg i mottak fikk snakket med veileder i mottaket

Hjelpebehovet ble stort sett avklart, men noen ganger

- Ble hjelpen begrenset på grunn av kapasitet i mottaket
- Skulle bruker bli oppringt om hjelpebehov eller timeavtale

Ikke alle som hadde behov for akutt hjelp fikk det samme dag – noen ganger mente NAV at bruker ikke var i akutt situasjon

En del brukere har gitt opp å møte på NAV eller ta kontakt i krisesituasjon, noen valgte også å forlate NAV-kontoret fordi de opplevde å ikke bli forstått eller hørt

Samarbeidspartnere og brukere opplevde at de fikk bedre hjelp om noen var med, eller de hjalp bruker å finne ut hva de kunne søke på



Helsetilsynets vurdering – personlig oppmøte

- Det er alvorlig at brukere med mulige akutte behov ikke tilbys hjelp samme dag
- Det er stor risiko for at brukere med akutte behov ikke får hjelp til riktig tid
- De korte og ofte uforutsigbare åpningstidene ikke er i tråd med sosialtjenestelovens intensjon som samfunnets siste sikkerhetsnett
- NAV-kontorene kan ikke basere seg på at andre instanser uten verken kompetanse eller nødvendig myndighet, skal hjelpe brukere med å søke og avklare hjelpebehov. Det risiko for at brukerne ikke får korrekt informasjon og veiledning, med konsekvens at de ikke får dekket sine grunnleggende behov til riktig tid. Kompenserende tiltak kan utfordre bestemmelsene om taushetsplikt og personvern



Telefoni



Tilgjengelighet via telefon *

NAV kontaktsenter var ikke alltid oppdatert

Vakttelefon

Direktenummer

Fristen på 48 t

** Samlet funn fra begge undersøkelsene*



Helsetilsynets vurdering – telefon

Det er stor risiko for at bruker ikke får ivaretatt sine behov til riktig tid via telefon til NAV

Det kan ta flere dager før bruker blir oppringt, og om bruker ikke er tilgjengelig akkurat da må hen stille seg i ny ventekø

Det er uheldig at ikke alle brukere skal få samme muligheter til å kontakte NAV - dersom brukere skal få direkte nummer, bør det være likt for alle.

Når mulighetene for å komme gjennom på telefon er så begrenset, kan det føre til at NAV-kontoret ikke fungerer som det siste sikkerhetsnettet det er ment å være



Digitale løsninger



Tilgjengelighet via digitale løsninger

NAV mente digitale løsninger hjalp på korte åpningstider

NAV-kontorene ga opplæring i bruk

Mange brukere og samarbeidspartnere var fornøyd med digitale løsningene, men mange brukere får bistand av andre enn NAV

Digisos

Manglende digital kompetanse

Digital dialog ikke tilrettelagt – likevel ble de brukt

Henvendelser som kunne tyde på behov for sosiale tjenester ble ikke alltid fanget opp



Helsetilsynets vurdering – digitale løsninger

Nav-kontoret oppfyller ikke sitt samfunnsmandat som siste sikkerhetsnett når kommunikasjonen mellom brukere og Nav-kontor helst skal foregå digitalt.

At bruker oppfordres til å henvende seg digitalt utgjør en barriere som påvirker tilgjengeligheten til tjenestene.

Kommunikasjon foregår i flere ulike kanaler som ikke alle er sikre.

Kommunikasjonen blir fragmentert og lite oversiktlig

Mulig brudd på taushetsplikten

Mulig forsinkelser når hjelpebehovet ikke fanges opp og bruker ikke får nødvendig hjelp til riktig tid



Samarbeidspartnere



Helsetilsynets vurdering – samarbeidspartnere

Uheldig at samarbeidspartnere ofte må hjelpe brukere med NAV oppgaver som å

- Informere om sosiale tjenester
- Avklare hva det kan søkes om
- Hjelpe bruker med å søke (også digitalt)

Det er NAV-kontoret sin plikt å hjelpe bruker med dette

Mulige konsekvenser

- samarbeidspartnerens brukere får dårligere tjenester
- At brukerne får mangelfull eller feil informasjon



Helsetilsynets vurdering – partnerskapet

Dialog om tilgjengelighet skjer oftest med NAV-leder som mellomledd

Mangelfull drøfting i partnerskapet

Spørsmål om tilgjengelighet til de sosiale tjenestene er godt nok forankret

Drøfting av tilgjengelighet sammen med systematisk vurdering av risiko for svikt, vil medføre større bevissthet om hva siste sikkerhetsnett innebærer, og videre bedre tilgjengelighet til de sosiale tjenestene

Om det ikke er dialog og drøfting, er risikoen at partnerskapet ikke har oversikt over hva som skal til for at tjenestene skal være forsvarlige





Helsetilsynets oppsummeringer og anbefalinger

Oppsummeringer

Barrierer i samfunnets siste sikkerhetsnett

Korte åpningstider

Lang ventetid på telefon

Digitalisering gir både bedre og dårligere tilgjengelighet

Anbefalinger

Åpningstidene evalueres

Taushetsplikt i kontakt mellom NAV-kontorene og NAV kontaktsenter

Vakttelefon som NAV kontaktsenter kan nå i sine åpningstider

Kommunens ansvar som samfunnets siste sikkerhetsnett forankres i partnerskapet

Tilgjengelighet til tjenestene forankres i partnerskapet



Lenker til rapportene

[Landsomfattende undersøkelse av tilgjengelighet til sosiale tjenester i NAV](#)

[«Hei, og velkommen til Nav! Gjelder det økonomisk sosialhjelp, midlertidig botilbud eller andre sosiale tjenester, tast 1»](#)



Kan en søknad om sosiale tjenester overføres til en annen kommune?

Hovedregel

- Oppholdskommunens ansvar

Unntak

- Inhabilitet
- Vertskommunesamarbeid



Inhabilitet

Den ansatte er inhabil

- I de fleste tilfeller tilstrekkelig at søknaden overføres til en annen saksbehandler.

Leder er inhabil

- Dersom leder er inhabil, vil alle underordnende ansatte bli inhabile.
- Hovedregelen er likevel at det skal oppnevnes en stedfortreder.

Oppnevning av stedfortreder

- Unntak fra hovedregelen der det er forbundet med «særlig ulempe» å få oppnevnt en stedfortreder.



Hvem avgjør om en søknad skal overføres?

Statsforvalteren avgjør

- Statsforvalteren avgjør om en søknad om sosiale tjenester kan overføres til en annen kommune.
- Se forskrift [2018-06-04-810](#)

Forespørsel om overføring

- Forespørsel om å overføre en sak til en annen kommune kan sendes til oss via brev.

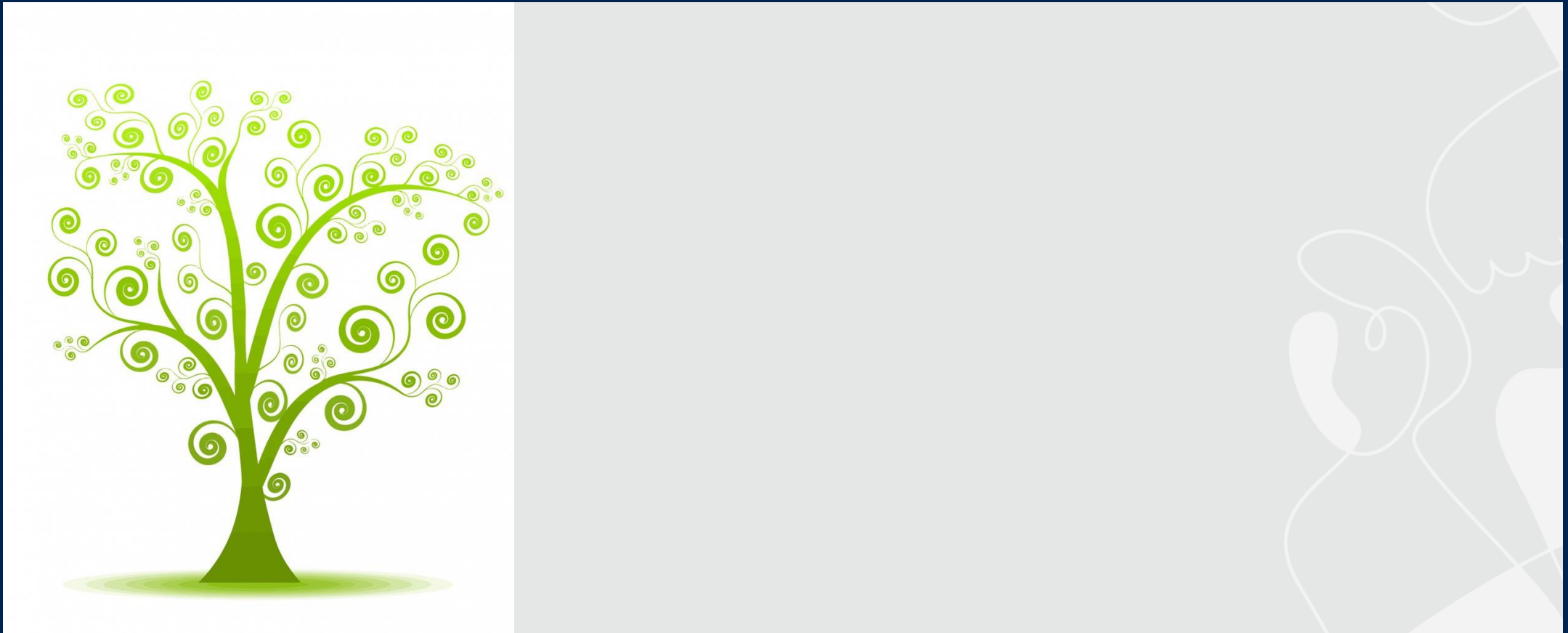
Husk å vurdere om:

1. den ansatte er inhabil
2. det er forbundet med særlig ulempe å få oppnevnt en stedfortreder

[Lenke til nyhetssak på våre hjemmesider.](#)



Nytt fra Statsforvalteren





Fredagsprat 2023

Invitasjon sendes straks

Ledere får invitasjon, må dele videre

Følg med på vår side [fredagsprat 2023](#)

Tema legges ut her 1-2 uker før

Har du et tema du ønsker skal bli tatt opp? Send [epost!](#)

Planlagte fredagsprater 2023:

27. januar kl. 12:00-13:00

24. februar kl. 12:00-13:00

31. mars kl. 12:00-13:00

28. april kl. 12:00-13:00

26. mai kl. 12:00-13:00

25. august kl. 12:00-13:00

29. september kl. 12:00-13:00

27. oktober kl. 12:00-13:00

24. november kl. 12:00-13:00