

Tjenestekontoret (TK)

En bestillerenhet i Helse

Turid Stavnar, 04.03.25



Historikk

- Tjenestekontoret ble etablert i 2005 som et resultat av en større
- endringsprosess i helse sektoren
- • Målsettingen for endringen var:
 - 1. Oppnå et faglig, etisk og juridisk tilfredsstillende tjenestetilbud som er brukerorientert og kostnadseffektivt innenfor budsjettammene
 - 2. Tjenestetilbudet skal ytes etter behov og ikke diagnoser, tilstrebe rettferdig fordeling
 - 3. Medarbeiderne i Helse-sektoren har en god arbeidssituasjon
 - 4. En helse- og sosialtjeneste preget av de fire verdiene; respekt, kompetanse, kreativitet og samarbeid

Årsverk

- TK består i dag av totalt 13,7 årsverk:
- 1,0 årsverk – virksomhetsleder
- 1,0 årsverk jurist
- 9,40 årsverk saksbehandling
- 0,75 årsverk - sekretær i mottak
- 0,55 årsverk controller – fakturering, oppdragsavtaler, arbeidsavtaler, GAT, timelister oppdragstakere m.m
- 1,0 årsverk systemansvarlig for EPJ og statistikk, analyser og rapporter

Budsjett - økonomi

- TK har et totalbudsjett på: 122.873.000 (2025)
- Kjøp av tjenester eksternt: 70.585.000 (uten BPA)
- BPA: 19.045.000 (19 ordninger – 2 under 18 år)
- Overliggedøgn: 3.950.000
- Omsorgsstønad: 7.970.000 (lønnes som minstesats ass.lønn for tiden 382.500)
- Privat avlastning: 5.070.000 (økt i hovedsak grunnet nattevaktordning til alvorlige syke barn)
- Støttekontakter: 3.310.000

Rettigheter og plikter

- Rettigheter
- Pasient- og brukerrettighetsloven
- Plikter
- Helse- og omsorgstjenesteloven

Pasienter og brukere har **rett** til nødvendige og forsvarlige helse og omsorgstjenester fra kommunen

Kommunen har **plikt** til å sørge for nødvendige og forsvarlige tjenester til alle som oppholder seg i kommunen. Midlertidig eller permanent

Ansvarsområder

- TK har ansvar for fullført saksbehandling etter:
 - 1. Helse- og omsorgstjenesteloven
 - 2. Pasient- og brukerrettighetsloven
 - 3. Forvaltningsloven
- Tjenesteområder:
 - • Hjemmesykepleie (helsetjenester i hjemmet)
 - • Korttid, rehabilitering, avlastning og langtid i sykehjem/helsehus
 - • Dagrehabilitering i institusjon
 - • Praktisk bistand og opplæring/personlig assistanse
 - • Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)
 - • Trygghetsalarm

Fortsettelse ansvarsområder

- Matombringertjeneste
- Dagsentertilbud
- Omsorgsstønad
- Avlastningstiltak – privat og i institusjon
- Støttekontakt
- Individuell plan - koordinator
- Barnekoordinator
- Tildeling av omsorgsbolig med bemanning
- Kjøp av eksterne omsorgstilbud/private leverandører/kontrakter/BPA
- Kartlegging av ressurskrevende tjenester/bistand til årlig revisjon
- Koordinerende enheter

Utskrivningsklare pasienter

- Samhandlingsreformen i 2012 var starten på en planlagt oppgaveforskyvning mellom helseforetakene og kommunene. Nå snakker vi om halvannenlinjetjenesten, som ligger et sted midt i mellom kommune og sykehus.
- Færder, Tønsberg, Horten, Sandefjord, Larvik og Holmestrand har en felles samhandlingsavtale med Sykehuset i Vestfold som regulerer rammene rundt mottak av utskrivningsklare pasienter til kommunen. Tjenestekontoret følger opp avtalen i daglig samarbeid med Sykehuset.
- Samhandlingsavtalen innebærer blant annet tidsfrister for mottak av utskrivningsklare pasienter. Dersom kommunen av ulike grunner ikke kan ta imot til avtalt frist, blir vi fakturert med overliggerdøgn. 2025: 5981,- pr døgn.



Statistikk 2024

- Antall utskrivningsklare pasienter totalt fra SiV: 1546
- Antall døde på SiV: 37
- Antall uten behov for tjenester: 53
- Antall som ble tatt imot av hjemmetjenesten: 587
- Antall som ble tatt imot i BOA: 10
- Antall som ble tatt imot av psyk/rustjenesten: 251
- Antall som ble tatt imot i institusjon: 511
- Antall som kom til ØHD: 37 (interkommunalt legevakt samarbeid)
- Annet/hjelpemidler: 60 (pas som overføres til annet sted osv)
- Antall overliggerdøgn totalt: 941 (inkludert 307 døgn til uavklart pasientsak)

Vedtak, klager og klagesaksbehandling

	Antall	Kommentar
Antall vedtak i 2024:	3 548	Dette omfatter sakstyper hvor tjenestekontoret fatter vedtak, samt et mindre antall (ca 190) hvor det ikke er sendt formelle vedtak.
Her av		
Innvilget	3 463	
Avslag	62	
Ventelistevedtak	19	Gjelder søknader om langtidsopphold i sykehjem.
Antall <i>personer</i> omfattet av vedtak	1 700	
Antall klager	16	Formelle, skriftlige klager

Klagesaksbehandling hos Statsforvalteren		
Totalt antall:	13	Det reelle antall avgjørelser knyttet til 2024 er større.
Statsforvalteren opphever kommunens vedtak	2	Sendt tilbake til forvaltningen for ny behandling
Statsforvalteren stadfester kommunens vedtak	9	Gir oss medhold
Statsforvalteren omgjør kommunens vedtak	2	Dette er to tilflyttingssaker

Nedtrekk av tjenestenivå

- Færder kommune har i likhet med mange andre kommuner i Norge, ligget høyere på tjenestenivået enn det vi ser at vi kan fortsette med fremover. I følge KS brukte 3 av 4 kommuner mer penger enn de hadde i 2024.
- Tjenestekontoret har en viktig nøkkelfunksjon i å påvirke tjenestetildelingen innen helse med mål om bærekraftig, ressursorientert og driftseffektivt tjenestenivå.
- Det er viktig at saksbehandlere på TK innehar høy kompetanse. Alle har minimum bachelor utdanning, samtlige har videreutdanning i helserett samt at flere har andre relevante videreutdanninger i tillegg. Vi styrker laget med jurist nå fra mars, noe vi er veldig glade for.
- Tjenestekontoret har en posisjon hvor mange mener mye om hvilket nivå tjenestene skal ligge på. Det kan tildels komme sterke reaksjoner fra samarbeidspartnere, ansatte og innbyggere på et tjenestenivå det er uenighet om.

Forventningsgapet

- KS definerer forventningsgapet som gapet mellom det som i sum forventes av kommuner og det som er mulig å yte med de ressursene som er tilgjengelig. Forventningene kan være hos, og mellom både folkevalgte, innbyggere og nasjonale myndigheter, og tilgjengelige ressurser gjelder både folk og penger.
- Kommunene utsettes for statlig styring som både er detaljert og omfattende. Dette gir konsekvenser for kommunenes rett til selvstyre, og muligheter for å holde budsjetter.
- Det er viktig å få innbyggere, ansatte og dere politikere med på laget om dreiningen mot et mer ressursorientert tjenestenivå.

Forventningsgapet ned til vår hverdag

- Som saksbehandler på tjenestekontoret kan forventningsgapet lettest beskrives på følgende måte: Det en innbygger subjektivt mener å ha behov for versus det tjenestekontoret objektivt har vurdert at kommunen plikter å tilby jf gjeldende lovverk.
- Det er viktig at det er lojalitet til beslutninger tatt av tjenestekontoret. Det gjelder også politikere. Det er mye lettere å skyve tjenester opp enn ned. Dette er krevende for innbyggere, ansatte og folkevalgte. Nå er kommunen i en situasjon hvor vi må samhandle i retning av kommune 3.0. Dette innebærer blant annet gode og forståelige forventningsavklaringer som speiler innsats opp mot ressurs. Tildelingskriteriene fra TK skal spisses mer inn mot 3.0 og forventningsavklaringer.
- Ressurskalkulator og innsatstrapp – to verktøy for å nå målet om mer bærekraftig og ressursorientert saksbehandling.

Rollefordeling mellom innbygger og kommune.

Et samarbeid i endring

