



**KOMMUNE 1.0**  
Kommunen bestemmer  
"ovenfra-og-ned".



**KOMMUNE 2.0**  
Brukeren bestemmer.  
"Kommunen bærer  
deg gjennom livet".



**KOMMUNE 3.0**  
Vi bestemmer sammen.  
"Hva skal vi få til i  
fellesskap i dag?".

## «Samskapende saksbehandling»

Velferd på nye måter gjennom god innbyggerdialog

Helhetlig konsept for utvikling av bærekraftige helse- og omsorgstjenester i norske kommuner

# Nye perspektiver på myndighetsutøvelse og saksbehandling for å sikre utvikling av bærekraftige helse- og omsorgstjenester

- ▶ Dagens velferdsmodell er ikke bærekraftig og kommunen må skape velferd på nye måter
  - ▶ Det er ikke lenger nok å gjøre tingene på nye måter
  - ▶ Vi må også gjøre nye ting
- ▶ Saksbehandlingsfunksjonen er navet i en strategisk dreining i og av helse- og omsorgstjenestene og en direkte premissgiver for hvordan innbyggerne hjelpes og for hvordan ressursene i tjenestene anvendes.
- ▶ Indirekte påvirker også saksbehandlingsfunksjonen utvikling av tjenestene og det er avgjørende at enheten tar rollen som pådriver for innovasjon, fornying og utvikling av tilbud og tjenester.
- ▶ Agenda Kaupang har utviklet et helhetlig konsept for utvikling av kommunenes saksbehandlingsfunksjon i helse- og omsorgstjenestene i samarbeid med kommunens ledere.
- ▶ Våre tjenester vil hjelpe kommunene til å utvikle fremtidsrettede saksbehandlere med ferdigheter til å drive samskapende saksbehandling gjennom en ressursorientert tilnærming.



# Profesjonell saksbehandling av høy kvalitet er avgjørende for innbyggernes velferd, kommunen og dens mulighet til å styre sine utgifter



- ▶ Kommunale helse- og omsorgstjenester er et knapphetsgode som skal forvaltes i henhold til gjeldende lover, forskrifter og kommunale standarder.
- ▶ Utgangspunktet for saksbehandling og tildeling av helse- og omsorgstjenestene er at det skal tilbys riktige tjenester til rett tid og i tilstrekkelig omfang.
- ▶ Kommunalt ansatte som arbeider med saksbehandling og tildeling av helse- og omsorgstjenester forvalter et stort ansvar på vegne av myndighetene, og tjenestene er ofte av stor betydning for pasient, bruker og pårørende.
- ▶ God saksbehandling er viktig for å kvalitetssikre tildelingen av tjenestene. Profesjonell saksbehandling av høy kvalitet er avgjørende for styringen av kommunens utgifter. Dette er et krevende fagfelt, hvor flere perspektiver skal vektlegges samtidig. Erfaringen viser at saksbehandlingen blir mer utfordrende og spesialisert. Dette medfører at flere kommuner spesialiserer disse funksjonene, men organiseringen av dette arbeidet kan være ulikt.
- ▶ Lav kvalitet og feil saksbehandling har konsekvenser for den enkelte bruker, men også for kommunen.

# Samskapende saksbehandling – helhetlig utviklingskonsept

## Kunnskapsgrunnlag og analyse

- Kartlegging og sammenligningsanalyser av årsverk, kompetanse, arbeidsoppgaver og samhandlingsrutiner.
- Sammenlikning av dagens praksis og dimensjonering i egen kommunes tildelingsfunksjon med andre flinke kommuner. Analyser av effektivitet i helse- og omsorgstjenesten basert på Kommuneindeksen til Agenda Kaupang



## Vurdering av tjenestetildelingspraksis

- Gjennomgang av enkeltsaker for å vurdere saksbehandlingspraksis; kartlegging, vurdering, utmåling og tildeling.
- Spørreundersøkelse om saksbehandling, vedtakspraksis, organisering, ledelse og samhandling for respondenter fra saksbehandlingsfunksjonen og tjenestene, intervjuer og tjenesteprofil



## Rådgivning og prosessbistand i utviklingsarbeidet

- Endring av dagens praksis og lederstøtte til endringsprosesser for å oppnå mer samskapende saksbehandling
- Støtteverktøy i kartlegging, saksbehandling, ressursforvaltning og oppfølging av tjenestene
- Prosessbistand i samhandling og dialog mellom tildelingskontor/saksbehandlere og tjenestene



## Kompetanseutvikling og kurs for saksbehandlere/ledere

- Workshop og/eller kurs i ressursorientert saksbehandling i samarbeid med Per Kloster
- Workshop og/eller kurs i god innbyggerdialog i samarbeid med Per Kloster
- Innføring og praktisk bruk av ressurskalkulatorverktøy i saksbehandlingsprosessen



# Kunnskapsgrunnlag og analyse saksbehandling



Den viktigste suksessfaktoren for å nå et mål, er at organisasjonen selv har god innsikt og kunnskap om sitt eget utgangspunkt

Mange kommuner har utfordringer med å ivareta myndighetsoppgaver innen helse- og omsorgstjenesten på en fremtidsrettet, effektiv og god måte

God organisering, kompetanse, kapasitet og samhandling er viktige forutsetninger for å ivareta oppgaver og ansvar

# Kunnskapsgrunnlag og analyse saksbehandling – våre tjenester



Formålet er å få innsikt, skape felles forståelse for nåsituasjonen, faktagrunnlaget, utfordringsbildet og utviklingsmuligheter



Analysen kartlegger bl.a:

årsverk og kompetansesammensetning  
arbeidsoppgaver og samhandling  
styrker, utfordringer og muligheter fremover

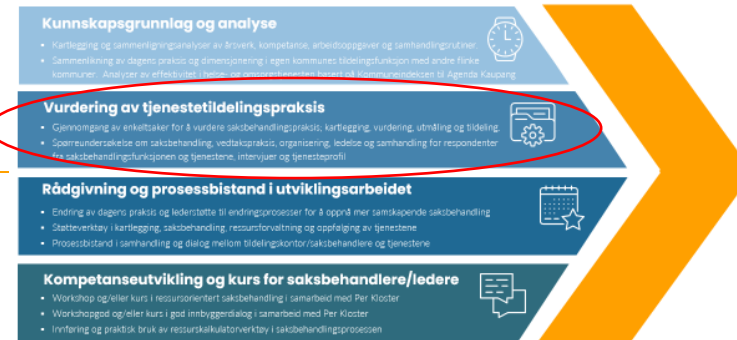


Kunnskapsgrunnlaget og analysen er en forberedelse til tiltaksutvikling og implementering av forbedringsprosesser og prioritert utviklingsarbeid



Analysen gir innsikt i og mulighet for å sammenlikne seg mot andre kommuner både med tanke på kapasitet, kompetansesammensetning og organisering

# Vurdering av tjenestetildelingspraksis



Profesjonell saksbehandling av høy kvalitet er avgjørende for innbyggernes opplevelse av tjenestekvalitet, for kommunen og dens mulighet til å styre sine utgifter

Mange kommuner har ikke tilstrekkelig innsikt i egen praksis og interne forhold som påvirker kvaliteten på saksbehandlingen og styringen av kommunens ressurser.

# Vurdering av tjenestetildelingspraksis – våre tjenester



**Spørreundersøkelsen** saksbehandling og vedtakspraksis, **samt intervjuer** kartlegger:

overordnede målsettinger, kompetanse og intern organisering  
vedtak og saksbehandling, samhandling og samarbeid  
ledelse, økonomi og kontroll  
subjektive oppfatninger/erfaringer rundt saksbehandlingen



Formålet er å få en dypere innsikt, skape felles forståelse for nåsituasjonen, faktagrunnlaget, utfordringsbildet og utviklingsmuligheter



Undersøkelsen og funnene i intervjuene gir grunnlag for dialog og vurderinger rundt hvordan kommunen kan styrke saksbehandlingen og egen vedtakspraksis, tiltaksutvikling og forbedringsarbeid



**Tjenesteprofil**

Våre tjenesteprofilanalyser og vurdering av x antall konkrete saker, gir kommunen innsikt i dimensjonering og prioriteringer, og går dypere enn KOSTRA-analysene. Analysen og arbeidet gir økt innsikt i tjenesten som grunnlag for videreutvikling av tiltak og strategier for bærekraftige tjenester fremover

# Rådgivning og prosessbistand i utviklingsarbeidet



Saksbehandlingsfunksjonen er navet i en strategisk dreining i og av helse- og omsorgstjenestene og en direkte premissgiver for hvordan innbyggerne hjelpes og for hvordan ressursene i tjenestene anvendes. Indirekte påvirker også saksbehandlingsfunksjonen utvikling av tjenestene og det er avgjørende at enheten tar rollen som pådriver for innovasjon, fornying og utvikling av tilbud og tjenester.

Målet med den strategiske dreiningen er å hjelpe innbyggerne til å mestre egne helseutfordringer og selvstendighet med lavest mulig inngripen i den enkeltes liv og en helhetlig tilnærming på det beste effektive omsorgsnivå (BEON-prinsippet).

Samhandling og samskaping er nødvendig for å nå disse målene og ledere og saksbehandlere er sentrale i materialisering av nye perspektiver og pådrivere for dreiningen og ny praksis.

# Rådgivning og prosessbistand i utviklingsarbeidet – våre tjenester



**Gjennomgang av konkrete enkeltsaker** for å drøfte og utvikle egen saksbehandlingspraksis

Gjennomgang av inntil 30 saker ved å gjennomgå all dokumentasjon som ligger til grunn for beslutninger.



**Workshops for utvikling av samhandling og dialog** mellom saksbehandlere/ tildelingskontor og tjenestene

Fasilitering av prosessforbedring av saksbehandlingsprosessen  
Bistand til å forbedre/utarbeide/utvikle lokale rutiner og strukturer for å sikre kvaliteten på saksbehandlingen og samhandlingen internt og eksternt



**Prosess-støtte innbyggermedvirkning**

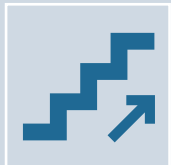
Nye måter å skape velferd og løsninger i helse- og omsorgstjenestene stiller krav til partnerskap og innbyggermedvirkning. I slike oppdrag jobber vi aktivt med rammeverk og metoder for innbyggermedvirkning og innbyggerinvolvering. Med en slik prosess vil kommunen være rustet for å etablere strukturer for medvirkning og praksis for samskaping

# Rådgivning og prosessbistand i utviklingsarbeidet – våre tjenester



## Organisasjonsutvikling og ledelse

Vi har erfaring og kompetanse på å bistå kommuner med planlegging og gjennomføring av mindre og større endrings- og utviklingsløp. Dette kan omhandle organisasjonsutviklingsprosesser for hele avdelingen, herunder bistand, rådgivning og coaching av ledere.



## Kom i gang med innbyggermedvirkning

Nye måter å skape velferd og løsninger i helse- og omsorgstjenestene stiller krav til partnerskap og innbyggermedvirkning. Kurset tar for seg rammeverk og metoder for innbyggermedvirkning og innbyggerinvolvering



## Studietur til Danmark

Studiebesøket vil inspirere til hvordan kommunene kan bidra til å opprettholde og utvikle velferdstilbudet med nye løsninger og modeller for sine innbyggere fremover selv med flere oppgaver, færre ressurser og trangere økonomi. Vi tilpasser programmet slik oppdragsgiver ønsker.

# Kompetanseutvikling og kurs for saksbehandlere og ledere

## Kunnskapsgrunnlag og analyse

- Kartlegging og sammenhengsanalyser av årværk, kompetanse, arbeidsoppgaver og samhandlingsrutiner
- Sammenlikning av dagens praksis og dimensjonering i egen kommune/ blidingsfunksjon med andre fiske kommuner. Analyser av effektivitet i helse- og omsorgstjenesten basert på Kommunerevisjonen til Agenda Kaupang

## Vurdering av tjenestetilordningspraksis

- Gjennomgang av enkelt saker for å vurdere saksbehandlingspraksis, kartlegging, vurdering, utmåling og tildeling
- Spørreundersøkelser om saksbehandling, vedtakspraksis, organisering, ledelse og samhandling for respondenter fra saksbehandlingsfunksjonen og tjenestene, intervjuer og tjenesteprøfi

## Rådgivning og prosessbistand i utviklingsarbeidet

- Endring av dagens praksis og lederslette til endringsprosesser for å oppnå mer samordnede saksbehandling
- Gatteverktøy, kartlegging, saksbehandling, ressursforvaltning og oppfølging av tjenestene
- Prosessbistand i samhandling og dialog mellom blidingsfunksjon/saksbehandlere og tjenestene

## Kompetanseutvikling og kurs for saksbehandlere/ledere

- Workshop og/eller kurs i ressursorientert saksbehandling i samarbeid med Per Kloster
- Workshop og/eller kurs i god innbyggerdialog i samarbeid med Per Kloster
- Trening og praktisk bruk av ressurskalkulatorverktøy i saksbehandlingsprosessen



Saksbehandling av søknader om kommunale helse- og omsorgstjenester er et krevende fagfelt, hvor flere perspektiver skal vektlegges samtidig. Lav kvalitet og feil saksbehandling har konsekvenser for den enkelte bruker, men også for kommunen.

Saksbehandlerne og deres leder er sentrale endringsagenter for omstillingene i helse- og omsorgstjenestene. Endringsbehovene i tjenestene må ha en solid forankring og eierskap hos ledere og saksbehandlere for at de skal ivareta sin pådriverrolle og gjennomføring av nødvendige tiltak

Proaktiv tilnærming, ved aktiv innbyggermedvirkning og en saksbehandlingsprosess med fokus på å finne gode løsninger sammen, bidrar til at den enkelte kan klare seg selv bedre i hverdagen til tross for sykdom, problemer eller funksjonsnedsettelse.

# Kompetanseutvikling og kurs for saksbehandlere og ledere – våre tjenester



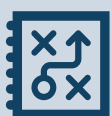
## Kurs i ressursorientert saksbehandling

I dette kurset tilbyr vi nye perspektiver på saksbehandling og plasserer saksbehandling i referanserammen av kommune 3.0 og samskaping. Etter kurset vil saksbehandlerne ha forståelse for ressursorientert saksbehandling og egen rolle i dreining av tjenester og samskaping. Kurset arrangeres i ett tett samarbeid med Per Kloster fra Aalborg



## Kurs i god innbyggerdialog

I dette kurset lærer deltakerne hva de nye perspektivene i helse- og omsorgstjenestene har å si for dialogen med innbyggerne og hvordan saksbehandleren/leder kan utvikle sine ferdigheter for god innbyggerdialog. Etter kurset vil deltakerne ha bedre kommunikasjonsferdigheter og tryggere i krevende kommunikasjonssituasjoner. Kurset arrangeres i ett tett samarbeid med Per Kloster fra Aalborg



Formålet med kursene er at saksbehandlerne kan styrke innbyggernes selvstendighet og selvhjulpenhet samt sikre en effektiv ressursanvendelse hvor det etiske grunnlaget er «*det er godt å klare seg selv*».

I tilnærmingen veksler vi mellom faglig innlegg, gruppearbeid og personlige refleksjoner på bakgrunn av individuell feedback. Det vil også gis en oppgave før og mellom samlingene. På kurset utleveres kursmaterialet med henvisning til aktuelle faglige artikler.



## Kurs i bruk av styrings –og støtteverktøy i saksbehandling (ressurskalkulator)

Ressurskalkulatoren gir saksbehandlere og utførerleddet et felles verktøy og språk for å vurdere ulike tjenestealternativer både økonomisk og faglig. Formål med kurset er at deltakerne skal kunne tilegne seg metoder for å vurdere ulike alternativer og som sikrer lik tilnærming i tildelingsprosessen

# Agenda Kaupangs prosjekterfaringer med ulike deler av konseptet «samskapende saksbehandling» gruppeanalyser

## Kurs i god saksbehandling og innbyggerdialog og rådgivning til tildelingsenheter

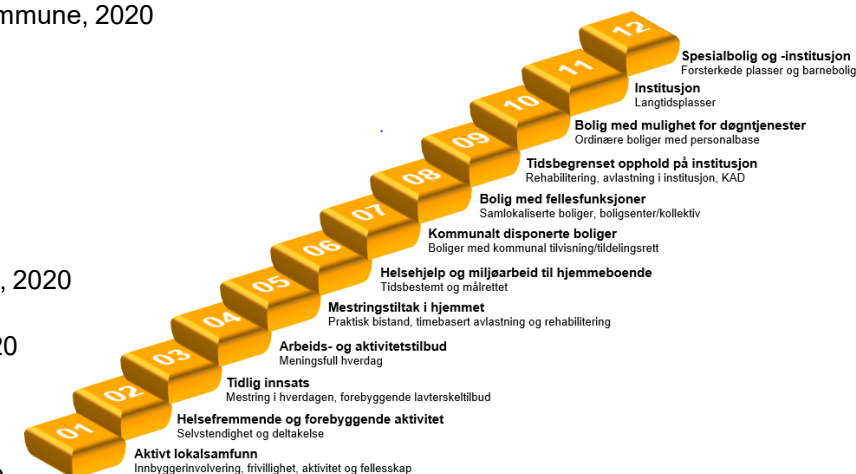
- ▶ Østre Agder samarbeidet, 2021-22 (Risør, Vegårshei, Tvedestrand, Arendal, Grimstad, Froland, Gjerstad og Åmli)
- ▶ Arendal kommune, 2021-22 (Kurs, ressurs- og kompetanseanalyse)
- ▶ Ålesund kommune, 2021
- ▶ Asker og Holmestrand kommune, 2020-2021
- ▶ Østre Toten og Lunner kommune, 2020-2022
- ▶ Grimstad kommune, 2019 (Vedtaksjennomgang og tildelingspraksis)

## Utvikling av helhetlig innsatstrapp

- ▶ Ulstein kommune, 2022 (inkludert oppvekst)
- ▶ Østre Agder samarbeidet, 2020-22 (Risør, Vegårshei, Tvedestrand, Arendal, Grimstad, Froland, Gjerstad og Åmli)
- ▶ Asker kommune, 2020-2022 (utvikling av spesialtilpassede trapper per brukergruppe og en egen boligtrapp)
- ▶ Østre Toten kommune, 2020-22 (inkludert oppvekst og kommuneplanens samfunnsdel)
- ▶ Helseregion Gjøvik-Hadeland, 2022
- ▶ Ålesund, Vestre Toten (inkludert boligtrapp og boligpreferanser) og Kongsberg kommune, 2021
- ▶ Bydel Stovner i Oslo kommune, , Holmestrand, Tysvær, Vaksdal kommune, 202

## Analyse, strategi- og tiltaksutvikling for helse- og omsorgstjenestene

- ▶ Oslo kommune, evaluering av tillitsmodellen, 2022
- ▶ Lindesnes, Narvik, Sogndal og Rana kommune, 2022
- ▶ Drammen, Ålesund, Vestre Toten 2021
- ▶ Oslo kommune, Bydel Stovner, 2020-21
- ▶ Vestre Toten kommune, 2020-21
- ▶ Bamble kommune, 2020
- ▶ Holmestrand kommune, 2020
- ▶ Kongsberg, Østre Toten kommune, 2020
- ▶ Vaksdal kommune, 2020-21
- ▶ Kinn kommune, 2020
- ▶ Sunnfjord kommune, 2020
- ▶ Nye Kristiansand kommune, 2020
- ▶ Grimstad kommune, 2019-20
- ▶ Ullensaker kommune, 2019
- ▶ Fredrikstad kommune, 2019



# Ta kontakt med oss for å skreddersy bistanden til din kommunes behov



«Samskapsende saksbehandling»  
- velferd på nye måter  
gjennom god innbyggerdialog

- ▶ Vi tilpasser kartlegging, analyser, rådgivning, kurs og opplegg etter din kommunes behov og økonomiske rammer
- ▶ Ta gjerne kontakt med oss for å gå igjennom tjenestene vi tilbyr innenfor samskapsende saksbehandling og drøfte hva som kan være mest mulig treffsikker bistand.
- ▶ Kurs i ressursorientert saksbehandling med vår samarbeidspartner Per Kloster fra Ålborg arrangeres i våre lokaler på Skøyen i Oslo 15-16. november 2022
  - ▶ Påmelding på hjemmesiden vår eller direkte på e-post
  - ▶ Pris kr 5000 per deltaker per kursmodul (todagers kurs)
  - ▶ Minimum antall deltakere er 12, maksimum antall er 22
- ▶ Ta gjerne kontakt med oss:
  - ▶ [rune@agendakaupang.no](mailto:rune@agendakaupang.no)
  - ▶ [lisbet@agendakaupang.no](mailto:lisbet@agendakaupang.no)

# «Samskapende saksbehandling» - velferd på nye måter gjennom god innbyggjerdialog

- ▶ Konsept for utvikling av bærekraftige helse- og omsorgstjenester i norske kommuner
- ▶ Ta gjerne kontakt med oss:

▶ [rune@agendakaupang.no](mailto:rune@agendakaupang.no)

▶ [lisbet@agendakaupang.no](mailto:lisbet@agendakaupang.no)

AGENDA  
KAUPANG

Agenda Kaupang bidrar til omstilling og utvikling av offentlig sektor. Vi bistår ledere og medarbeidere med faktabaserte beslutningsgrunnlag og effektivisering av prosesser. Agenda Kaupang gjennomfører analyser og rådgiving innen ledelsesutvikling, styring, økonomi, organisasjonsutvikling og digitalisering.

## Kunnskapsgrunnlag og analyse

- Kartlegging og sammenligningsanalyser av årsverk, kompetanse, arbeidsoppgaver og samhandlingsrutiner.
- Sammenlikning av dagens praksis og dimensjonering i egen kommunes tildelfunksjon med andre flinke kommuner. Analyser av effektivitet i helse- og omsorgstjenesten basert på Kommuneindeksen til Agenda Kaupang



## Vurdering av tjenestetildelingspraksis

- Gjennomgang av enkelt saker for å vurdere saksbehandlingspraksis; kartlegging, vurdering, utmåling og tildeling.
- Spørreundersøkelse om saksbehandling, vedtakspraksis, organisering, ledelse og samhandling for respondenter fra saksbehandlingsfunksjonen og tjenestene, intervjuer og tjenesteprofil



## Rådgiving og prosessbistand i utviklingsarbeidet

- Endring av dagens praksis og lederstøtte til endringsprosesser for å oppnå mer samskapende saksbehandling
- Støtteverktøy i kartlegging, saksbehandling, ressursforvaltning og oppfølging av tjenestene
- Prosessbistand i samhandling og dialog mellom tildelingskontor/saksbehandlere og tjenestene



## Kompetanseutvikling og kurs for saksbehandlere/ledere

- Workshop og/eller kurs i ressursorientert saksbehandling i samarbeid med Per Kloster
- Workshop og/eller kurs i god innbyggjerdialog i samarbeid med Per Kloster
- Innføring og praktisk bruk av ressurskalkulatorverktøy i saksbehandlingsprosessen

