



Saksgang		
Utvalg/Styre	Møtedato	Saksnr
Formannskap	03.09.2010	051/10
Kommunestyre	21.09.2010	043/10

## Pleie- og omsorgstjenesten - serviceerklæringer og inntakskriterier for Værøy sykehjem

### Vedlegg:

Dok.dato	Tittel	Dok.ID
06.03.2008	Søknad om omsorgstjenester	2921
06.03.2008	Serviceerklæring Værøy sykehjem	2922
06.03.2008	Serviceerklæring kortidsopphold i institusjon	2923
06.03.2008	Serviceerklæring Hjemmehjelp	2924
25.08.2010	Inntakskriterier for Værøy sykehjem	12323

### Saksopplysninger:

Serviceerklæringer er ett av virkemidlene i arbeidet med å skape en brukerorientert forvaltning. De skal være en slags "varefakta" på offentlige tjenester og bidra til å tydeliggjøre hva brukerne kan forvente av en offentlig virksomhet.

Serviceerklæringene skal gi brukerne informasjon om forhold som er sentrale i deres møte med statlige og kommunale virksomheter. En virksomhets serviceerklæring skal som et minimumskrav inneholde informasjon om følgende:

- Virksomhetens oppgaver
- Tjenester som ytes
- Rettigheter og plikter som knytter seg til tjenesten
- Innsyns- og klagemuligheter
- Svar- og saksbehandlingstider for sentrale tjenester

Serviceerklæringene skal gi konkret, realistisk og relevant informasjon om én eller flere tjenester.

Dette betyr at virksomheten må:

- Avklare hvem som er deres brukere
- Avklare brukernes informasjonsbehov
- Avklare hva virksomheten faktisk er i stand til å yte
- Sette konkrete og etterprøvbare mål for forhold som er viktig for brukerne, innenfor gitte lover, regler og ressursrammer.
- Organisere arbeidet slik at virksomheten når målene i serviceerklæringen (gode rutiner)
- Informere brukerne om målene og forplikte seg i forhold til dem

- Etablere gode tilbakemeldingsrutiner fra brukerne om deres erfaringer

For at brukerne skal kunne forholde seg enkelt til en kommunal virksomhet, er det til stor hjelp at en faktisk vet hva virksomheten gjør, og hva en kan forvente av den. Serviceerklæringene kan, om de brukes riktig, være med på å øke tilliten til offentlig forvaltning. Dette kan skje dersom virksomheten legger vekt på resultater, retter oppmerksomheten mot brukerne og sikrer god kommunikasjon ved at virksomheten lærer av og følger opp de tilbakemeldingene som kommer fra brukerne.

Serviceerklæringer har dermed to viktige funksjoner:

- Informasjonsfunksjonen  
Kommunale virksomheter skal utarbeide serviceerklæringer for å gi bedre informasjon om sentrale forhold og tjenester som er viktige for brukerne innenfor den tidsrammen erklæringen er satt til å gjelde for.
- Læringsfunksjonen  
Serviceerklæringer skal også bidra til interne forbedringer av virksomheten ved at brukerne gis mulighet til å gi tilbakemeldinger som kan brukes som grunnlag for å sikre bedre og mer relevante tjenester.

### **Hvilken nytteverdi har en serviceerklæring?**

Det innebærer kostnader både å produsere serviceerklæringen og å sikre at virksomheten utvikler nødvendig kvalitet for å oppfylle kravene til en slik erklæring..

Slik kvalitetsutvikling er allikevel en investering for å hindre dårlig informasjon, feil og mangler i saksbehandlingen, ineffektiv ressursbruk, lav kompetanse og en rekke andre forhold. Disse forholdene medvirker til dårlig kvalitet og store kostnader.

- Tilfredsstillende kvalitet koster noe
- Lav kvalitet koster mye mer

Serviceerklæringene ble godkjent av hovedutvalget for helse og sosial 07.05.08 med følgende tilføyelse:

Serviceerklæringene for Værøy sykehjem og Hjemmetjenesten tilføyes under punktet "Hva kan du forvente av oss" at personalet har taushetsplikt.

### **Rådmannens innstilling:**

Serviceerklæringene for Værøy sykehjem og hjemmetjenesten, samt inntakskriterier for Værøy sykehjem godkjennes. Rådmannen får fullmakt til å oppdatere serviceerklæringene og innlemme eventuelle forskrifter pålagt kommunen.

### **03.09.2010 FORMANNSKAP**

Formannskapet tiltrådte rådmannens innstilling med følgende endring:

### **FS-051/10 Innstilling:**

Serviceerklæringene for Værøy sykehjem og hjemmetjenesten godkjennes. Inntakskriterier for Værøy sykehjem godkjennes med følgende endringer:

Siste punkt flyttes opp til punkt 5 og endres til følgende:

Det gis kun korttids- eller langtids plass, avlastning eller rehabiliteringsopphold ved Værøy sykehjem.

Rådmannen får fullmakt til å oppdatere serviceerklæringene og innlemme eventuelle forskrifter pålagt kommunen.

## **21.09.2010 KOMMUNESTYRE**

Formannskapetets innstilling ble enstemmig vedtatt.

### **KS-043/10 Vedtak:**

Serviceerklæringene for Værøy sykehjem og hjemmetjenesten godkjennes. Inntakskriterier for Værøy sykehjem godkjennes med følgende endringer:

Siste punkt flyttes opp til punkt 5 og endres til følgende:

Det gis kun korttids- eller langtidsplass, avlastning eller rehabiliteringsopphold ved Værøy sykehjem.

Rådmannen får fullmakt til å oppdatere serviceerklæringene og innlemme eventuelle forskrifter pålagt kommunen.