

# Innhold

<b>Forord</b> .....	9
<b>Innledning</b> .....	11
Hvordan arbeide med denne boken? .....	13
Problembasert læring – en problemløsningsmodell .....	14
7-trinnsmodellen i PBL .....	16
Oversikt over de enkelte kapitlene .....	18
<b>Kapittel 1 Hva skal helse- og sosialarbeidere gjøre?</b> .....	20
Profesjonell yrkesutøvelse .....	20
Profesjonelt arbeid .....	22
Utfordringer i utøvelse av profesjonelt arbeid .....	24
Tjenesteapparatet som et «trehodet troll» .....	25
Tjenesteyting i en økologisk modell .....	26
Gode fagfolk mellom fag, forvaltning og politikk – en oppsummering ..	28
<b>Kapittel 2 Organisering av tjenestetilbudet</b> .....	31
Vernepleier Arild Olsen .....	32
Utfordring: Organisering av tjenestetilbudet .....	33
Organisering – status og tilbakeblikk .....	34
Organisering – konsekvenser for tjenestemottaker og tjenesteyter ...	35
Kommunenes valg av organisasjonsform .....	36
Virksomheter – avdelinger .....	39
Politisk og administrativ organisering i kommunen .....	39
Beslutningsmyndighet .....	40
Modeller og reformer .....	41
Hovedutvalgsmodellen .....	41
Virksomheter etter flernivåmodellen .....	42
Funksjonsmodellen .....	43
Virksomheter etter flat struktur .....	45
Områdemodellen .....	47

Organisering av tjenestetilbudet – reformer . . . . .	48
New Public Management (NPM) . . . . .	49
Mål- og resultatstyring. . . . .	49
Konkurransenutsetting av tjenester . . . . .	51
Brukermedvirkning. . . . .	51
Servicetorg: bestiller–utfører-modell . . . . .	52
Oppsummering. . . . .	53
Ressurslitteratur . . . . .	55
Quiz til organisering av tjenesteyting i helse- og sosialsektoren . . . . .	56
<b>Kapittel 3 Direkte tjenesteyting – planlegging og finansiering . . . . .</b>	<b>58</b>
Sosialkonsulent Anne Nilsen . . . . .	59
Utfordring: Planlegging . . . . .	59
Planlegging – ulike definisjoner . . . . .	60
Planlegging i et «historisk perspektiv» . . . . .	61
Planlegging på ulike nivåer og innenfor ulike områder. . . . .	62
Kommunale planer – ulike aktører . . . . .	62
Helse- og sosialarbeidere som aktører i planleggingsprosessen . . . . .	62
Politikerne og forvaltningen som aktører i planleggingsprosessen. . . . .	63
Individuell plan . . . . .	63
Utfordringer ved bruk av individuell plan . . . . .	64
Virksomhetsplaner. . . . .	65
Sektorplaner . . . . .	66
Kommuneplan og delplaner . . . . .	66
Utfordringer i den kommunale planleggingsprosessen . . . . .	67
Planlegging og finansiering – myndighetskrav . . . . .	71
Nasjonal planlegging og finansiering . . . . .	71
Statlige prioriteringer – statsbudsjettet. . . . .	72
Plan- og bygningsloven av 1992 . . . . .	72
Kommuneloven av 1993 . . . . .	72
Finansiering. . . . .	72
Utfordring: Finansieringsordninger . . . . .	73
Hvordan finansieres tjenestetilbudet? . . . . .	74
Brukerbetaling for tjenester . . . . .	74
Kommunale skatter . . . . .	75
Økonomiske overføringer og tilskudd fra staten . . . . .	76
Rammetilskudd . . . . .	76
Øremerkede tilskudd. . . . .	77
Stykkpris . . . . .	77
Virksomhets-/avdelingsbudsjetter . . . . .	78

Økonomiplan og budsjett . . . . .	78
Konkurransetsetting og privatisering . . . . .	78
Konkurransetsetting . . . . .	79
Privatisering . . . . .	79
Oppsummering . . . . .	80
Ressursliste . . . . .	82
Quiz til direkte tjenesteyting – planlegging og finansiering . . . . .	82
<b>Kapittel 4 Arbeid med kvalitet på helse- og sosialtjenester. . . . .</b>	<b>84</b>
Vernepleier Ellen Kristoffersen . . . . .	85
Utfordring: Arbeid med kvalitet . . . . .	86
Definisjon av sentrale begreper . . . . .	86
Bakgrunn for arbeid med kvalitet på helse- og sosialtjenester . . . . .	87
Ulike aktørers oppfatning av kvalitet . . . . .	88
Forskrift om kvalitet på pleie- og omsorgstjenester . . . . .	90
Kvalitetssikring av helse- og sosialtjenester . . . . .	91
Brukerundersøkelse som virkemiddel i kvalitetssikringsarbeid . . . . .	91
Tjenesteyterens ansvar og oppgaver i kvalitetssikringsarbeid . . . . .	92
Internkontroll og internkontrollsystem . . . . .	93
Virksomhetenes ansvar for kvalitetssikring og internkontroll . . . . .	94
Serviceerklæringer . . . . .	94
Kvalitetssystem . . . . .	95
Ulike godkjenningssystemer for kvalitet . . . . .	96
Kvalitetsrevisjon . . . . .	97
Kvalitetsutvikling . . . . .	98
Ulike måter å arbeide med kvalitetsutvikling på . . . . .	98
Total kvalitetsledelse . . . . .	99
Oppsummering . . . . .	101
Ressursliste . . . . .	102
Quiz til arbeid med kvalitet i helse- og sosialsektoren . . . . .	103
<b>Kapittel 5 Saksbehandling . . . . .</b>	<b>105</b>
Vernepleier Tormod Pettersen . . . . .	106
Del 1: Kommunal saksbehandling	
Utfordring: Saksbehandling – planer og budsjetter . . . . .	107
Sak, saksbehandling og vedtak . . . . .	107
Eksempler på saker som behandles i en kommune . . . . .	107
Saksbehandling i generelle saker . . . . .	109
Faser i saksbehandlingen . . . . .	110
Ulike former for saksbehandling . . . . .	110

Juridisk grunnlag for saksbehandling i generelle saker . . . . .	112
Utfordringer for saksbehandlere ved generell saksbehandling . . . . .	113
Del 2 Saksbehandling ved enkeltvedtak . . . . .	114
Utfordring: Saksbehandling – enkeltvedtak på tjenester . . . . .	114
Juridisk grunnlag for saksbehandling ved enkeltvedtak . . . . .	117
Saksbehandlingsprosessen ved enkeltvedtak . . . . .	118
Klagebehandling . . . . .	132
Klagebehandling i henhold til forvaltningsloven . . . . .	132
Klager på vedtak i henhold til sosialtjenesteloven . . . . .	133
Fylkesmannens kompetanse i klagesaker . . . . .	133
Klagebehandling i henhold til kommunehelsetjenesteloven og pasientrettighetsloven . . . . .	134
Kommunehelsetjenesteloven . . . . .	134
Pasientrettighetsloven . . . . .	134
Sivilombudsmannen . . . . .	135
Utfordringer og dilemmaer i saksbehandling ved enkeltvedtak . . . . .	135
Del 3 Saksbehandling ved bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemning . . . . .	137
Sosialtjenesteloven kapittel 4A . . . . .	139
Kommunens saksbehandling – saksbehandlingsprosessen . . . . .	141
Fylkesmannens overprøving . . . . .	143
Krav til gjennomføring og evaluering . . . . .	143
Dokumentasjonsplikt . . . . .	143
Journalens innhold . . . . .	144
Regler for klage . . . . .	145
Overprøving i tingretten (§ 4A-12) . . . . .	145
Spesialistehelsetjenestene (§ 4A-13) . . . . .	145
Utfordringer i saksbehandling ved bruk av tvang og makt . . . . .	146
Oppsummering . . . . .	146
Ressursliste . . . . .	147
Quiz til saksbehandling . . . . .	148

## **Kapittel 6 Mellom fag – forvaltning og politikk; Tjenesteyter**

    – hva nå? . . . . . 150

    Framtidige utfordringer for helse- og sosialarbeidere . . . . . 151

    Tjenesteyter – Hva nå? . . . . . 153

**Litteraturliste . . . . . 154**

**Register . . . . . 158**