



Hjemmetjenesten - brukermedvirkning i tiltakskjeden

Bakgrunn for satsing:

- Brukerundersøkelser
- Avvik og klager
- Øvrige tilbakemeldinger
- Bydelens mål

Mål

- Brukerne har innflytelse på utforming av sitt tilbud
- Brukerne har realistiske forventninger

Brukermedvirkning

i en bestiller-/utførermodell

Forutsetninger og tiltak:

➤ **Felles verdigrunnlag**

- felles verdiseminar og organ for kvalitetsutvikling

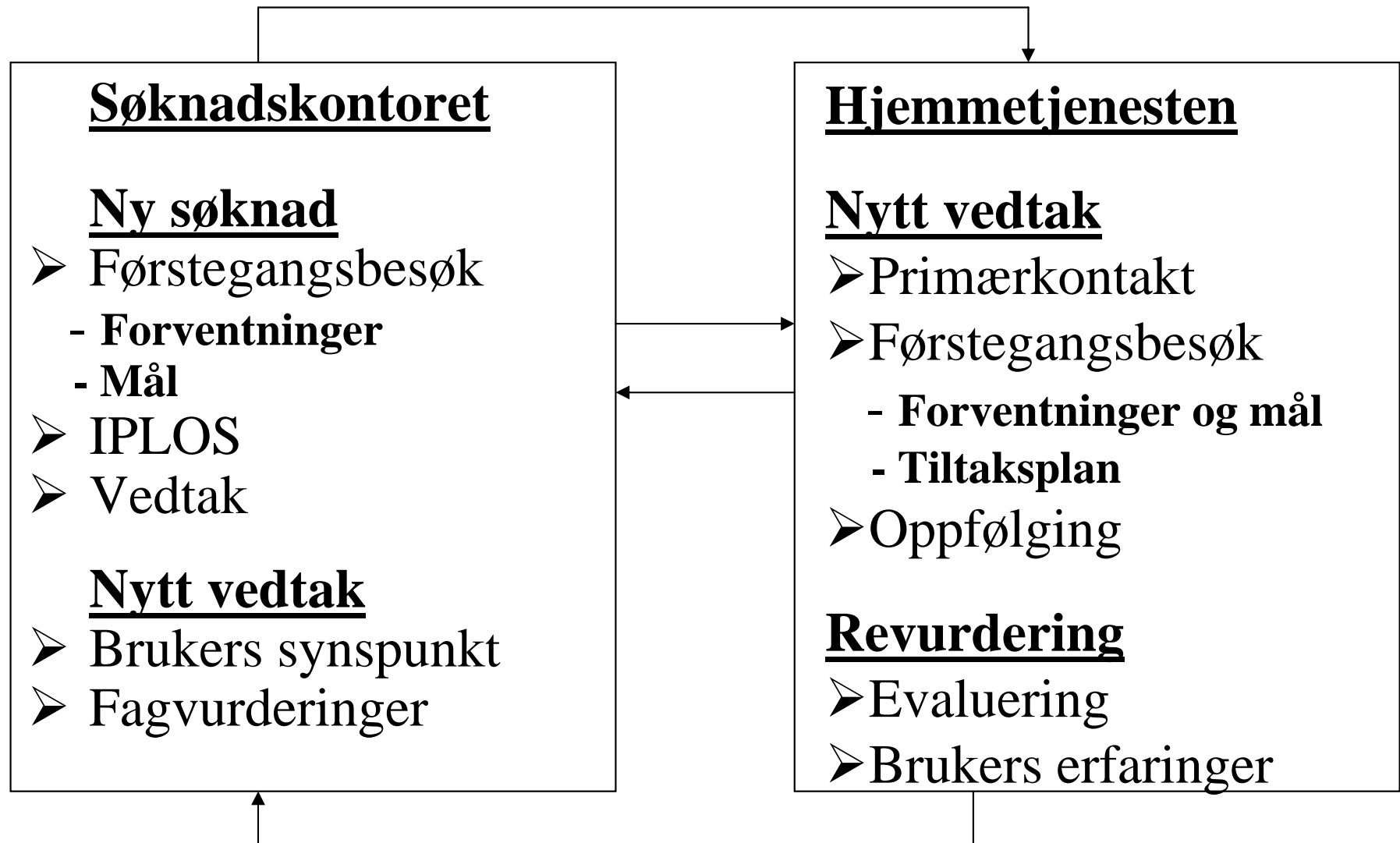
➤ **Felles virkelighetsforståelse og mål**

- felles arbeidsseminar og handlingsplaner

➤ **Felles handlingspraksis**

- Rutine for samarbeid
- Tett dialog mellom saksbehandler og primærkontakt
- Regelmessige møter på ledernivå. Vedtak og samarbeid

Hjemmetjenesten - brukermedvirkning i tiltakskjeden



Faktorer hos utfører som innvirker på brukermedvirkning

- Felles verdigrunnlag
- Organisering av primærkontakt og prinsipper for fordeling
- Primærkontaktens rolle
- Fra vedtak til tiltak og til mål
- Revurdering av tjenesten

Forventningsavklaring

- Førstegangsbesøk av primærkontakten
- Gjennomgang av vedtaket og mål
- Målsetting
- Serviceperm