

PROSJEKT: UTVIKLINGSKOORDINATOR



Sosialfaglig prosjekt ved
NAV Østre Toten

Gyrid Løkken Roaldsøy

Ayan Jamaal Nur

HOVEDMÅL

Utvikle de sosiale tjenestene ved bruk av ny teknologi, utvikling av eksisterende rutiner og internkontroll og kompetanseløft for ansatte.

MÅLGRUPPE

- Veiledere på kontoret, hovedsakelig de som jobber med økonomisk sosialhjelp, kvalifiseringsprogrammet, gjeldsrådgivning og forvaltning.
- Ungdom
- Langtidsmottakere

Delmål

1

Bedre rutiner,
arbeidsprosesser
og internkontroll

2

Bedre utnyttelse
av dagens
fagsystemer
(Visma Velferd)

3

Heve kvaliteten
på vedtak på
økonomisk
sosialhjelp

4

Bedre
kartlegging,
planlegging og
oppfølging av
interne
opplæringstiltak

5

Mer erfaring
ved bruk av VR-
teknologi

Delmål

6

Bedre innsikt i brukere av økonomisk sosialhjelp

7

Bedre rutiner mtp overgang mellom tjenester

8

Øke brukermedvirkning ved å involvering av ungdom i utviklingen av VR-teknologi (jobbsmak)

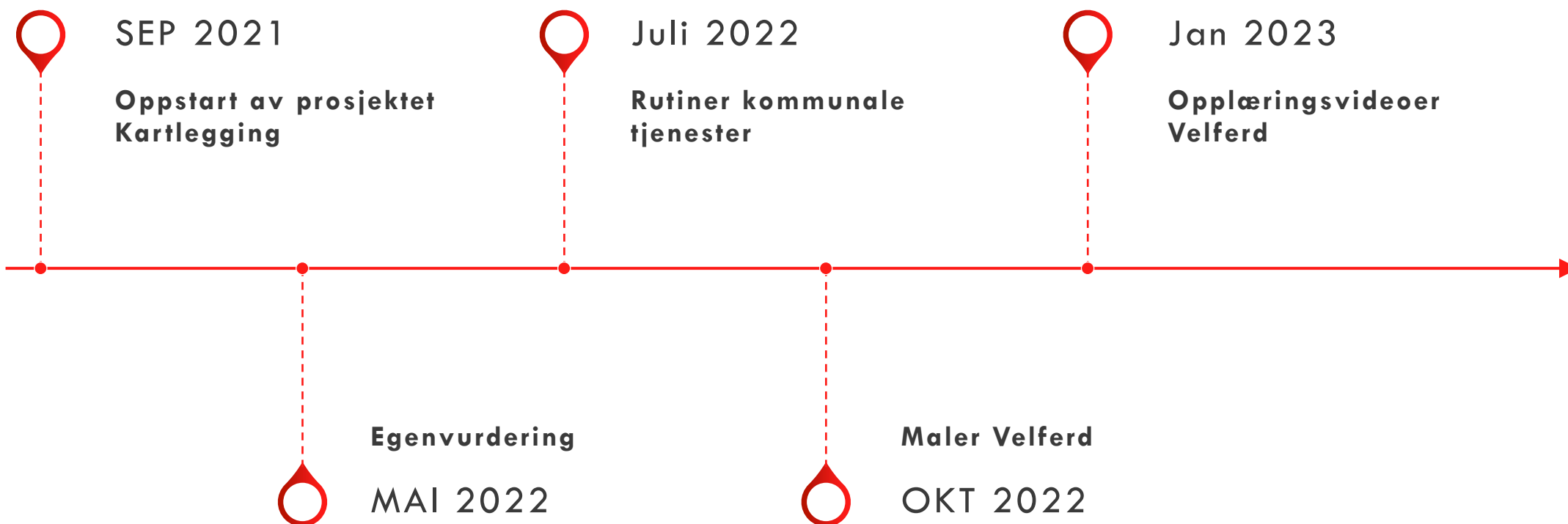
9

Bedre og mer relevant opplæring internt på kontoret ved bruk av VR-teknologi

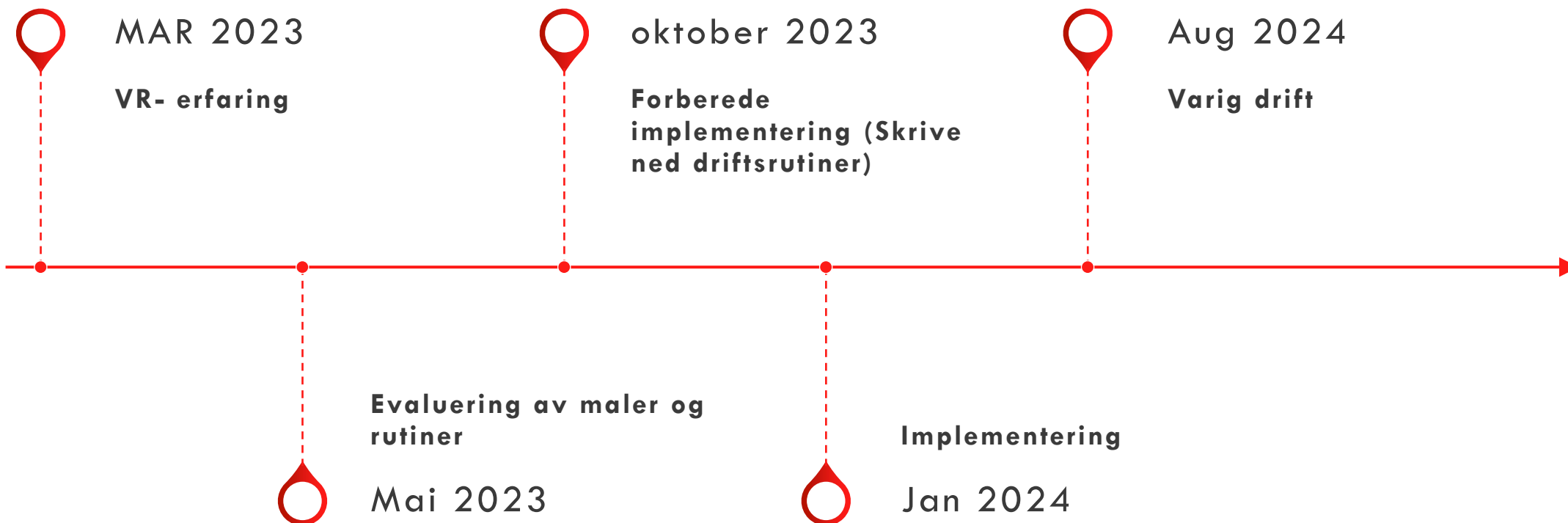
ARBEIDSPROSESS

- Kartlegging (eksisterende rutiner, brukere og veilederes behov for opplæring)
 - ❖ Rapporter fra Velferd, forms undersøkelser, samtaler ovs.
- Research
 - ❖ NAVet, Yammer (Engage) og erfaringsdeling med andre kontorer
- Egenvurdering
- Felles endringsarbeid
- Individuell opplæring
- Evaluering
- Internkontroll
- Kontinuering endring

TIDSLINJE



TIDSLINJE



RESULTATER

- Egenvurdering
- Rutiner kommunale tjenester
 - Journalføring, kartlegging, nødbolig mfl.
- Maler
 - ❖ Vedtak, brev og journalnotater for kartlegging og vurderinger
- Opplæringsvideoer
 - ❖ Velferd
 - ❖ Generell IT-kunnskap
- VR-videoer
 - ❖ Null terskel (NAV Hamar)
 - ❖ Dempende kommunikasjon
- Virtuell Jobbsmak

ARBEIDET MED MALER

- Hva bruker får og vilkår først
- Fjernet lovtekster (vedlegg)
- Klar språk
- Standard setninger

Orientering om rettigheter og plikter

Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven):

- §1. Lovens formål.
- §17. Opplysning, råd og veiledning.
- §18. Stønad til livsopphold.
- §19. Stønad særlige tilfeller.
- §20. Bruk av vilkår.
- §20a. Bruk av vilkår for personer under 30 år.
- §23. Følgen av at det er gitt uriktige opplysninger.
- §26. Refusjon i ytelse fra folketrygden m.m.
- §43. Innhenting av opplysninger.
- §47. Klage over kommunens vedtak.

Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven):

- §11. Veiledningsplikt
- §13. Taushetsplikt.
- §17. Forvaltingsorganets utrednings- og informasjonsplikt.
- §35. Omgjøring av vedtak uten klage.

Lov om rett til innsyn i dokumenter i offentleg verksemd (offentleglova)

- §13. Opplysningar som er underlagde tieplikt.

Du finner nyttig informasjon om regelverk og tjenester på www.lovdata.no/nav og www.nav.no eller ved å ringe 5555 3333.

Implementering av prosjektet

- ❖ Opprettet en ny funksjon– Drifts- og utviklingkoordinator
- ❖ kombinere drifts oppgavene med prosjektoppgavene
- ❖ Suksesskriterier



Drifts-og utviklingskoodinator

Driftsoppgaver

- ❖ Posthåndtering
- ❖ Betjening av publikumsmottak
- ❖ Rapportering SSB og skatteetaten
- ❖ Bestilling av rekvisitter

Utviklingsoppgaver

- ❖ Oppdatering av rutiner og maler
- ❖ Opplæring og onboarding av ny ansatte
- ❖ Samarbeid med frivillige organisasjoner
- ❖ Opplæringsansvarlig Velferd
- ❖ Lokal identansvarlig
- ❖ IT- ansvarlig (PC, telefoner, infoskjerm, skrivere osv.)

UTFORDRINGER

- ❖Utviklingskoordinators forkunnskap
- ❖Sykefravær i fagområdet
- ❖Omorganisering internt på kontoret
- ❖Tilgjengelig VR-materiale
- ❖Tid



TILBAKEMELDING FRA KONTORET

- Bedre kvalitet på nye vedtaksmaler.
- Færre spørsmål fra brukere om innholdet i vedtakene.
- Det var positivt å bli stilt spørsmål ved eksisterende praksis.
- Prosjektet har bidratt til endringer i arbeidsprosessene.
- "Fint å ha en ressurs som ikke blir oppslukt av saksbehandling."
- Nye journalnotatmaler har gjort det enklere å dokumentere
- Økt brukermedvirkning
- Hevet kvaliteten på det kommunale tjenesteområdet som helhet.
- Gøy å bruke VR-briller under kollegaveiledning.
- Teknologiens bruk ble ufarliggjort



PLANEN VIDERE

Systematisk
internkontroll

Årshjul

Fortsette med bruk av
VR- briller

