

Samhandling med tjenesteapparatet- om å forstå og bli forstått: Søknadsprosessen

Samling for voksne med Loeys-Dietz syndrom og foreldre til barn med diagnosen. 23.09.2016. Lillehammer

Trond Haagensen
Sosionom TRS

Hvorfor snakke om dette?

Vår erfaring rundt søknader, vedtak og avslag kan kort sammenfattes med bokstaven F:

F for Forventning: Noen søkte om en tjeneste og fikk det med en gang: Da kan vel jeg også få når jeg søker..

F for Fortvilelse: Jeg har brettet ut livet mitt, men det var tydeligvis ikke nok. Hvordan skal jeg nå fram??

F for Frustrasjon: Jeg opplever at det som står i søknaden og det som kommer frem i dokumentasjonen ikke stemmer overens. Hvordan kan jeg bedømme hva som er riktig?

F for forberedelser: Skaffe seg informasjon om hva man skal søke på og hvordan man skal søke i god tid før man sender søknaden (hvis man har god tid).

F for Forståelse: Det er nødvendig at den som søker og den som behandler søknaden forstår hverandre.



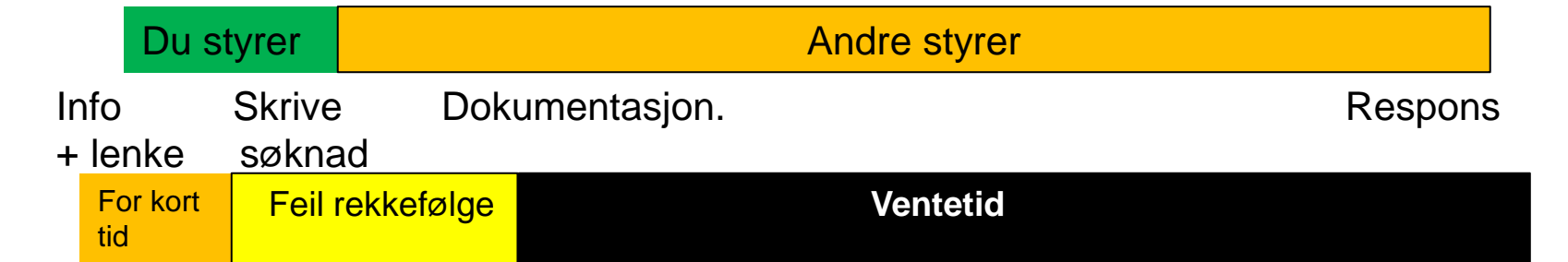
Påstand: En stor del av søknadsprosessen er ofte ikke søkerstyrt.

Det som ofte skjer:

Informasjon om en tjeneste på nettet + lenke til søknadskjema.

Sende inn søknad.

Evt. innhente dokumentasjon fra fastlege eller andre.



Dokumentasjon



Søknaden

Forslag til endring

Les info om tjenesten.

Snakk med noen som kan tjenesten.

Kontakt de som skal dokumentere.

Få tilsendt dokumentasjon når den er klar.

Skriv søknaden

Send søknad og dokumenter samtidig



Søknad og dokumentasjon skal være ett produkt.

Du styrer

Prinsipper i en god søknadsprosess



- Det er behovet som skaper rettigheten, ikke rettigheten som skaper behovet.
- Gode forberedelser øker sjansen for et godt resultat.
- Gode vurderinger gjør deg til en seriøs aktør.
- En god søknadsprosess innebærer møter med ulike holdninger, målsettinger og agendaer.
- Du skal formidle kunnskap og motta kunnskap.
- Du skal forstå og bli forstått.

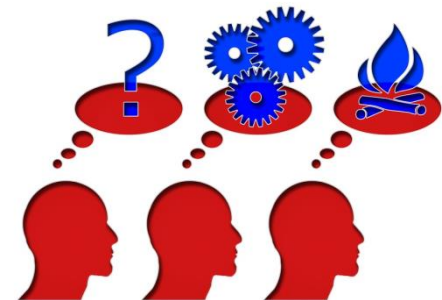


Starten på en prosess: Erkjennelse av behov

Før vi kan definere hva vi trenger, må vi erkjenne at vi trenger.

Dette er en prosess som kan kreve tid og bearbeiding – både som selvstendig individ eller som forelder/familie.

Informasjon og utlevering.
Avhengighet og sårbarhet.
Enighet om behov.



Vurdering av Behov for bistand

Bistand i form av ytelser, tjenester eller hjelpemidler.

Hva utløser behovet?

Hvilke tilbakevendende situasjoner i dagliglivet gir varige urimelige belastninger eller skaper varige begrensninger i muligheten til å delta i- eller utføre dagliglivets (skole, arbeid, fritid, hjemme) oppgaver?

Hva trenger du/dere praktisk hjelp til, evt. bruk av hjelpemidler?

Hvor mye tid bedømmer du at denne bistanden vil kreve?

Hva er det ved din livssituasjon eller funksjonstap som gir økte utgifter eller tap av inntekter?



Vurdering av behov – krever enighet mellom hode og kropp

Hode	Kropp
<p>Ønske om å realisere mestringsfølelse: Jeg klarer det jeg vil!</p>	<p>Tiden og energien som brukes for å klare det jeg vil og til å henge med på det som er alminnelige krav i samfunnet.</p>
<p>Ønske om å klare det samme som alle andre. Selvfølelse og selvrespekt.</p>	<p>Smerter, slitasje, belastninger.</p>
<p>Fokus på deltagelse, aktivitet, variasjon, sosialt felleskap og meningsfylte oppgaver.</p>	<p>Trenger hvile og mulighet til å ta meg inn.</p>
<p>Tid som brukes på evt. behandling.</p>	<p>Kompenserende tiltak og tilrettelegginger.</p>
<p>Økonomi</p>	<p>Ønske om avlastning opp mot mulig tap av selvstendighet.</p>

EGENVURDERING MESTRING	
Beskrivelse av aktivitet(når du gjør den alene):	Vurderes denne aktiviteten som nødvendig? Ja <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>
Hvordan synes jeg at jeg mestrer aktiviteten?	Ikke i det hele tatt <input type="checkbox"/> Lite <input type="checkbox"/> Noe <input type="checkbox"/> Klarer en god del <input type="checkbox"/> Ingen problemer <input type="checkbox"/>
Hvor lang tid opplever jeg at jeg bruker sammenlignet med noen som ikke har funksjonsvansker?	Jeg antar at jeg bruker: Mye lengre tid <input type="checkbox"/> Lengre tid <input type="checkbox"/> Samme tid <input type="checkbox"/> Kortere tid <input type="checkbox"/>
Hvordan vurderer jeg helserisikoen ved å utføre aktiviteten?	Jeg vurderer helserisikoen som: Meget høy <input type="checkbox"/> Høy <input type="checkbox"/> Middels <input type="checkbox"/> Liten <input type="checkbox"/> Ingen <input type="checkbox"/>
Hvor sliten føler jeg meg etter å ha utført aktiviteten?	Jeg føler meg: Helt utkjørt <input type="checkbox"/> Veldig sliten <input type="checkbox"/> Sliten <input type="checkbox"/> Litt sliten <input type="checkbox"/> Helt uberørt <input type="checkbox"/>
Beskrivelse med egne ord.	
Supplerende ressurser	
Interne ressurser som kan yte bistand.	Far <input type="checkbox"/> Mor <input type="checkbox"/> Søsken <input type="checkbox"/> Besteforeldre <input type="checkbox"/> Andre foresatte <input type="checkbox"/> Barn <input type="checkbox"/> Andre slektninger <input type="checkbox"/> Venner/bekjente <input type="checkbox"/> Ingen <input type="checkbox"/>
Hvor mye bistand kan interne ressurser yte? Nærmere beskrivelse:	Svært stor <input type="checkbox"/> Stor <input type="checkbox"/> Middels <input type="checkbox"/> Lite <input type="checkbox"/> Ingenting <input type="checkbox"/>
Hvor avhengig er du av interne ressurser for å kunne mestre denne aktiviteten?	Helt avhengig <input type="checkbox"/> Trenger mye hjelp <input type="checkbox"/> Trenger noe hjelp <input type="checkbox"/> Trenger litt hjelp <input type="checkbox"/> Trenger ingen hjelp <input type="checkbox"/>
Hvor avhengig mener du at du er av eksterne ressurser (offentlige eller private tjenester) for å kunne mestre denne aktiviteten?	Helt avhengig <input type="checkbox"/> Trenger mye hjelp <input type="checkbox"/> Trenger noe hjelp <input type="checkbox"/> Trenger litt hjelp <input type="checkbox"/> Trenger ingen hjelp <input type="checkbox"/>
Bruk eget ark dersom plassen på skjemaet ikke strekker til	



Hva er egenvurdering?

En egenvurdering er din egen statusrapport som bedømmer dine ressurser og kompetanse, og hva som er årsakene til at det er nødvendig å søke om bistand.

Å foreta en oppsummering av sin egen kompetanse, kan være nyttig for egen selvfølelse. Det markerer også en motvekt til det som er blitt utfordrende og som utløser behov for bistand.



Egenvurderinger er mental hjelp

Du bruker tid på å beskrive hva som er blitt et behov og er blitt fortrolig med å kunne uttrykke det.

Samtidig som du beskriver hva som er krevende, beskriver du også hva du kan, slik at skillet blir tydelig.

Egenvurderinger gir svar på spørsmål som kommer til å bli stilt.

Egenvurderinger gjør deg bedre forberedt på den videre prosessen.



EGENVURDERING RESSURSER OG BEHOV FOR BISTAND
Ressurser er her en fellesbetegnelse for kunnskaper, ferdigheter, evner, personlige egenskaper og holdninger som gjør det mulig for en person å utføre aktuelle oppgaver i <u>dagliglivet, arbeidslivet og ellers</u> .
Hva slag kunnskap har jeg/vi som gjør meg/oss i stand til å utføre aktuelle arbeidsoppgaver?
Hva slags ferdigheter har jeg/vi som gjør meg/oss i stand til å utføre aktuelle arbeidsoppgaver?
Hva slags evner, personlige egenskaper og holdninger har jeg/vi som gjør meg/oss i stand til å utføre aktuelle arbeidsoppgaver?
Hvilke endringer i ressursene har inntruffet som gjør det aktuelt å søke om en form for bistand?
Innenfor hvilke arbeidsområder er det aktuelt å søke om bistand? Personlig stell/hygiene <input type="checkbox"/> Matlaging <input type="checkbox"/> Annet husarbeid <input type="checkbox"/> I arbeidslivet <input type="checkbox"/> Fritidsaktiviteter <input type="checkbox"/> Forflytning innendørs <input type="checkbox"/> Forflytning utendørs/transport <input type="checkbox"/> Omsorgsoppgaver <input type="checkbox"/> Avlastning <input type="checkbox"/> Annet <input type="checkbox"/> Beskriv nærmere:
Hva slags bistand mener jeg er helt nødvendig for å dekke behovet som er oppstått?
Hvilke mål vil jeg oppnå ved å få denne bistanden?
Bruk eget ark dersom plassen på skjemaet ikke strekker til



Øk din egen trygghet og selvfølelse gjennom egen erfaring og bruk av likepersoner

Erfaring kan gi viktige holdepunkt i forhold til

- ✓ Om behovet som beskrives er gjenkjennbart og reelt.
- ✓ Hvilke rettigheter har i så fall vært aktuelle?
- ✓ Når det er lurt å ta kontakt.
- ✓ Hvem i hjelpeapparatet som bør kontaktes og hva man kan forvente av vedkommende.
- ✓ Hva slags informasjon som må gis.
- ✓ Om lokalt hjelpeapparats kunnskap og engasjement.
- ✓ Forventninger og skuffelser.



Nå er du klar til å informere offentlig tjenesteapparat

Du har med deg:

- Beskrivelse av egen situasjon, der du har vurdert dine egne og interne ressurser, og hvilke behov som krever en form for bistand.
- En aktiv beslutning om at du vil diskutere løsninger får å komme frem til gode mål.

Du har:



Selvfølelse, kunnskap og ressurser.

Ditt mål er å:

- Informere de som trenger informasjon på en slik måte at de forstår og aksepterer hva som er din bakgrunn for å ta kontakt.
- Forstå hva de legger vekt på i sine vurderinger.

Kontakt med forvaltningen – ditt bidrag til løsninger

Læren om isfjellet



Kontakt med forvaltningen – ditt bidrag til løsninger
Læren om isfjellet



Når behovet er reelt, må det også fremstilles reelt:
Det er sånn det er !

Reelt behov



Fremstilt behov

Forsvarlig tjenestetilbud

Møte med det offentlige

De har antagelig lite kunnskap om:

- Diagnosen
- Ulike funksjonstap
- Hvilke konsekvenser dette får for dagliglivet

De har:

- Mye makt
- Personlige holdninger



De har antagelig mye kunnskap om:

- Lover, regler, rutiner, retningslinjer, praksis
- Ulike behov og hvordan de skal vurderes.

Målrettet informasjon

Er ikke opptatt av diagnose, men av funksjon.



Planlegge min informasjon		Hvem skal informeres	
Type informasjon	Innhold		
Generell diagnoseinformasjon			Generell diagnoseinformasjon <input type="checkbox"/> Hvilke funksjonsvansker gir meg utfordringer? <input type="checkbox"/> Hvilke typer aktiviteter trenger jeg bistand til? <input type="checkbox"/> Hvilke mål har jeg? <input type="checkbox"/> Spesielt viktig her:
Hvilke funksjonsvansker gir meg utfordringer?			Generell diagnoseinformasjon <input type="checkbox"/> Hvilke funksjonsvansker gir meg utfordringer? <input type="checkbox"/> Hvilke typer aktiviteter trenger jeg bistand til? <input type="checkbox"/> Hvilke mål har jeg? <input type="checkbox"/> Spesielt viktig her:
Hvilke typer aktiviteter trenger jeg bistand til?			
Hva vil jeg oppnå?			

Norske kommuner



Standard beskrivelse av behov og tjenester



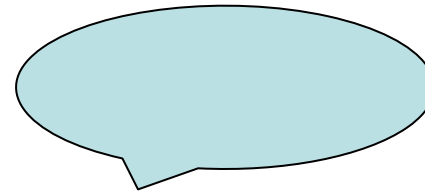
Slik vurderes bistandsbehovet i kommunen:

(Kilde: Veileder om IPLOS)

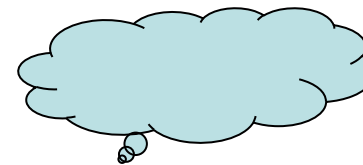
1. Utgjør ingen problem/utfordring for søker/tjenestemottaker  **Ikke** behov for bistand
2. Ikke behov for bistand/assistanse/helsehjelp
Utfører/klarar selv (eventuelt med hjelpemidler), men har utfordringer eller endret standard.
o Endret standard vil si hvordan enkeltindividet utfører/klarar aktiviteten i forhold til tidligere.  **Ikke** behov for bistand
3. Middels behov for bistand/assistanse/helsehjelp
Utfører/klarar deler av aktiviteten selv, men trenger personbistand til andre deler av aktiviteten.
Bistandsyter kan eventuelt gå til og fra.  Behov for bistand
4. Store behov for bistand/assistanse/helsehjelp
Utfører/klarar deler selv, men med bistandsyter til stede hele tiden.
Bistandsyter er til stede for assistanse/tilrettelegging/veiledning.  Behov for bistand
5. Fullt behov for bistand/assistanse/helsehjelp
Behov for personbistand til alle aktiviteter.  Behov for bistand

Etter samtaler om tjenester og behov

Hva ble sagt?



Hva ble forstått?



Hva kan videreføres inn i en søknad?



4 krav til dokumentasjon

Oppdatert	Oppdatert betyr at det er ferske opplysninger som beskriver behovet. Disse opplysningene kan bekrefte tidligere erklæringer dersom funksjonsnivået og behovet er uforandret, men ofte vil nye opplysninger påvise en endring som bekrefter et nytt eller økende behov.
Presist	Presist betyr at den som skal fylle ut en erklæring svarer på alt som det spørres om. Noen spørsmål krever to svar (eksempel: forskjellen på funksjon på en god/dårlig dag).
Forståelig	Forståelig betyr at den som skriver erklæringen og den som skal lese den forstår den på samme måte. Det innebærer NEI til alt stammespråk som kan virke forvirrende. Det vil være trist å få et avslag fordi den som leser dokumentasjonen ikke forstår hva som menes.
Samsvar	Samsvar betyr at all dokumentasjon som brukes må understreke behovet og gi tilslutning til at det er sann. Det blir meningsløst dersom dokumentasjonen spriker og sår tvil om behovet.



Gjensidig forståelse = samhandling

En god søknadsprosess er enighet om felles mål

