Lillestrøm kommune

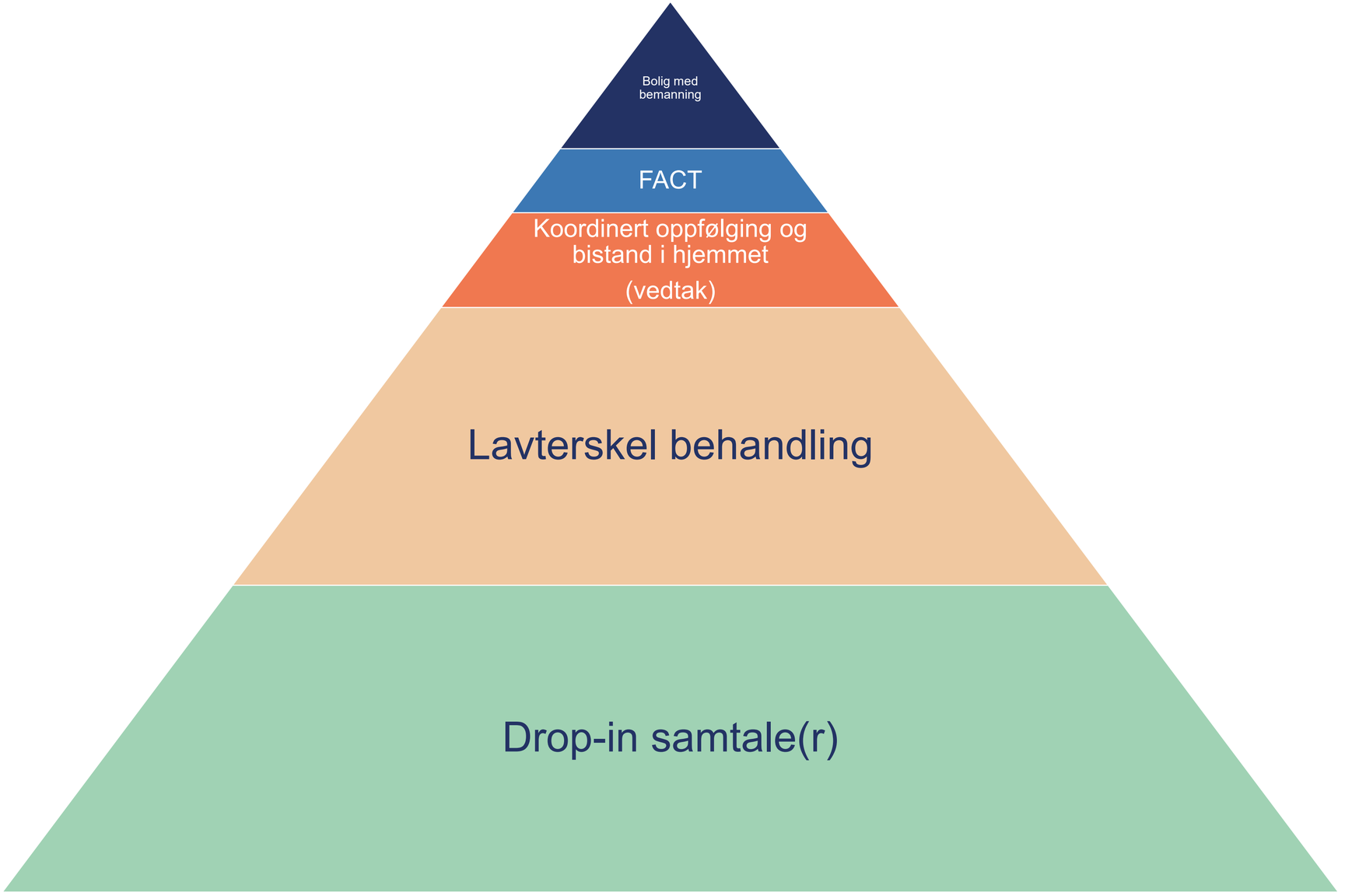
Avdeling psykisk helse og avhengighet
Tjenesteutvikling

Smartere hjelp i møte med økende behov





Lillestrøm kommune



Høy

Lav

Grad av involvering/støtte

Kurs/grupper, e-helse, aktivitet og frivillighet, pårørende- og nettverksarbeid

Antall innbyggere

Lillestrøm kommune

Nye nettsider

Psykisk helse og avhengighet

→ Vil du delta på kurs?

Kommunen har en rekke kurs- og gruppetilbud for å bedre helsen din eller forebygge dårlig helse.

→ Vil du prøve nettkurs med veileder?

Assistert Selvhjelp er et nettbasert mestringsverktøy for psykisk helse og avhengighetsproblematikk.

→ Vil du prøve å hjelpe deg selv?

Verktøy og metoder som du kan bruke på egen hånd for å få det bedre i hverdagen.

→ Vil du delta på sosiale aktiviteter på dagtid?

Sosiale aktiviteter på dagtid for deg over 18 år som ønsker et fellesskap med andre.

→ Har du utfordringer knyttet til rus eller annen avhengighet?

Vi møter mennesker som i ulik grad opplever at rus eller avhengighet går utover mestring av hverdagslivet.

→ Har du psykiske utfordringer og trenger lengre oppfølging?

Søknadspliktige tilbud til deg med psykiske helseutfordringer som trenger oppfølging over tid.

→ Vil du snakke med oss i en drop-in-samtale?

Her kan du bestille en drop-in-samtale hvis du ønsker å snakke med en behandler om dine utfordringer i hverdagen.

→ Er du usikker på hvilken hjelp som er riktig for deg?

Vi hjelper deg med å finne frem i hjelpetilbudene våre, slik at du kan få det bedre psykisk.

Blir tilbudet brukt?

Lillestrøm kommune

Antall drop-in-samtaler: 2053 avtaler

Ca 80% av de bookbare timene bookes

Fysisk oppmøte: 75%

Drop-in-timer på telefon: 15%

Video: 8%

Droppet innom uten å booke: 65 (1-2 pr uke)

Ikke møtt: 67 bookinger

Drop-in i mars

154 tilgjengelige timer, 93% er booket

- 30 innbyggere gikk videre til lavterskel behandling

Problematikk vi oftest møter;

bekymring/angst, nedstemthet, stress, sinne, pårørendeproblematikk, samlivsbrudd, traumer

Pre Prosjekt Innsiktsarbeid
Juni 2025- Oktober 2025

Utvikle forslag til løsning på nettsider

Avklaring lovverk og retningslinjer

Avklaring vedtak: hvem? Hvordan?

Felles enighet: hva betyr «veien inn»?

Kontakt med andre kommuner med fokus på definisjon og forståelse av vedtak og vedtaksfatting

Bruk av erfaringskompetanse /Brukerråd mm.

Medvirkning og utprøving
Oktober 2025– des 2025

Felles fagsamling oktober

Brukertester av nye nettsider med innbyggere

Utprøving/publisering av hjemmesider

Samkjøring med spesialisthelsetjenesten og andre relevante aktører (utvidet LSF)

Alle onboard

Erfaringsdeling? Grupper på tvers.

Bruk av alliansekrakken og FIT

Felles statusmøte for ansatte (15.10.25)

Teamarbeid – Forløp 3 Avhengighet Prøveprosjekt (3 team)

Felles kursportal

Prototype booking Trinn 2 (de som har hatt oppfølging fra før)

Felles telefon? Sløyfa over til Drop-in? Slutt på telefonen Psykiske helsetj til voksne: 3.nov.

Videre utvikling
Oktober 2025 – desember 2025

Digital booking fleksibel oppfølging (når det ikke er førstesamtale)

Rutiner og prosedyrer (ressursgruppe + Elisabet)

Innhenting av data

ROS-analyse (forsvarlighet? Samtykke? Helsehjelp? Sikre vurdering?) (PAT)

Behandlingsprotokoll?

Kurskalender (avsluttet porteføljeråd)

Nytt navn –hva skal vi kalle det? Lillestrømhjelpa for voksne??

Universell utforming - nettsidene

Sikre bruk av tilbakemelding/feedback

Bruk av psykologressurser

Veiledning videre?

Møtestruktur

Allmøte Trinn 2 (uke 47)

Gerica - koder

Organisering innad
Juni 2025 – januar 2026

Tjenestelig behov: Hvor mange medarbeidere trengs til hva?

Journal – Tiltaksplan

Organisering

Lokalisering

Rigg

Fordele saker? Kartlegging?

Hvor havner vedtak?

Prosesser: HR/fagforeninger mm.
Orientering Trinn 2

Kommunikasjon, informasjon og markedsføring
Januar 2026

Informasjon ut: DPS, fastleger, saksbehandlere (tj.torg)

Personvern og informasjons-sikkerhet - informasjonsmøte

Navn på tjenesten?

Informasjon til medarbeidere avdelingen

Oppstart Pilot 2.februar 2026-

Ingen endring i ansettelses-forhold: vilkår, leder etc.

Lokasjon etter hensikts-messighet (primært opprinnelige arbeidsplass)

Større fleksibilitet i tjeneste-produksjon

Ikke organisasjons-endringer

Hva skal vi innhente av data?

Endring: fra vedtak til ikke vedtak

Prosjekt 01.juni 2026 - mulig organisasjons-endring tentativt 01.jan 2027)

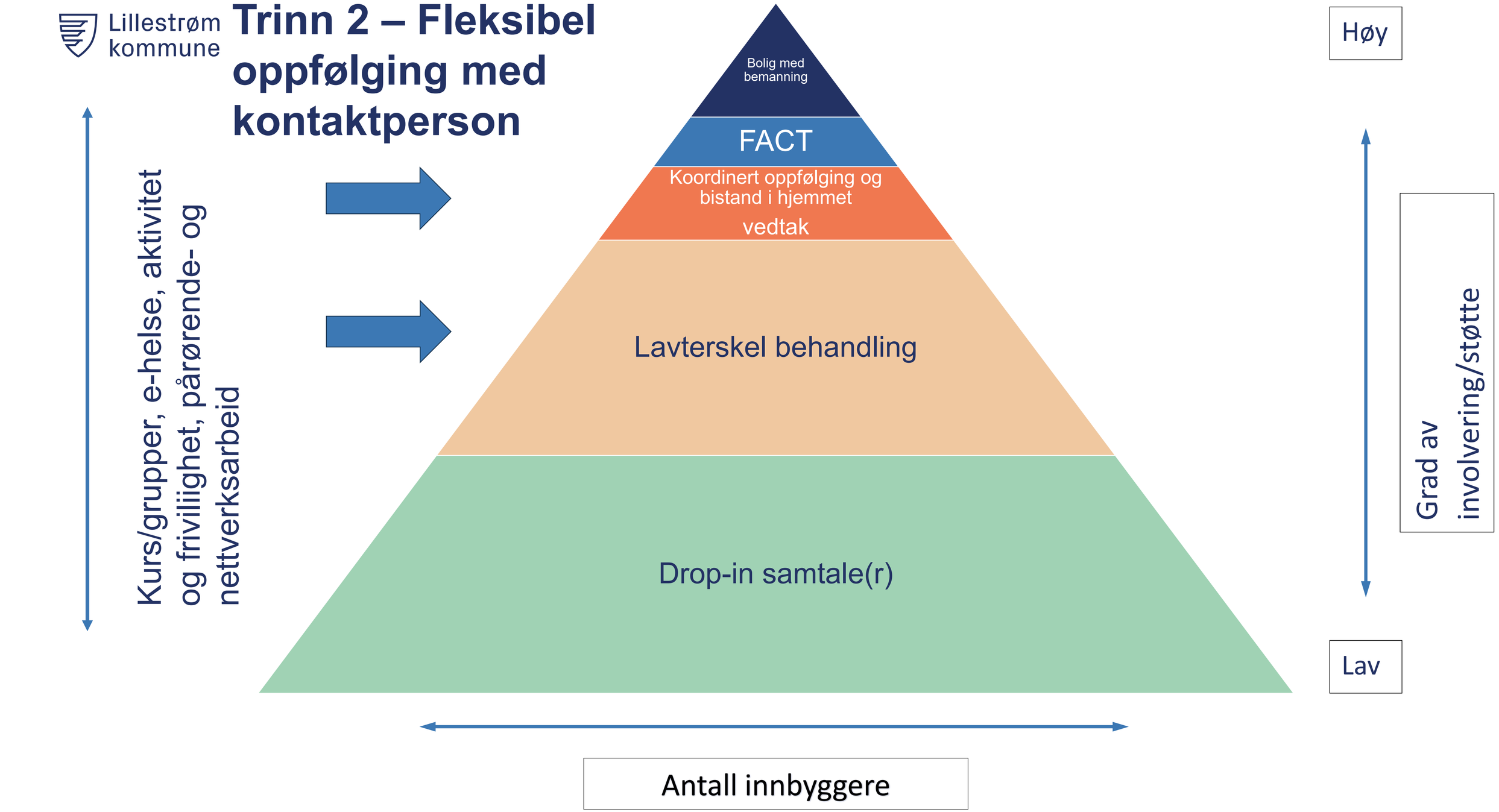
Kontinuerlig evaluering med bla bruk av data

Medvirkning og innsiktsinnhenting - både internt og eksternt

Oppstart arbeid for å skape strukturer/varig organisasjonsendring.

Lillestrøm kommune

Trinn 2 – Fleksibel oppfølging med kontaktperson



Lavterskel behandling er helsehjelp

- Rett til å klage (PBRL § 7-2, Fvl. § 28)
- Forsvarlighetsprinsippet (HOL § 4-1)
- Dokumentasjonsplikt (Hpl. § 39)
- Personvern og informasjonssikkerhet (GDPR, Pasientjournalloven § 16, Hlp. § 21, § 39, § 40 m.fl.)
- Rett til å medvirke og rett å gi tilbakemeldinger

Lavterskel behandling er hjemlet i HOL § 3.2.4: Utredning, behandling og diagnostisering i kommunen

Lovverk, veiledere og nasjonale råd og retningslinjer er gjeldende

Lillestrøm kommune

Bookingløsning når innbygger har behandler



Bestill time for å møte din kontaktperson

Hei **Ken**, her kan du bestille time med din behandler. Vi tilbyr samtale på video, på telefon og ved oppmøte.

Du må fylle ut felter merket med *.

Opplysninger om deg

Er det fare for liv og helse som krever akutt hjelp? *

- ◯ Ja
- ◯ Nei

← Gå tilbake til søknadssiden

Er dette telefonnummeret vi kan kontakte deg på? *

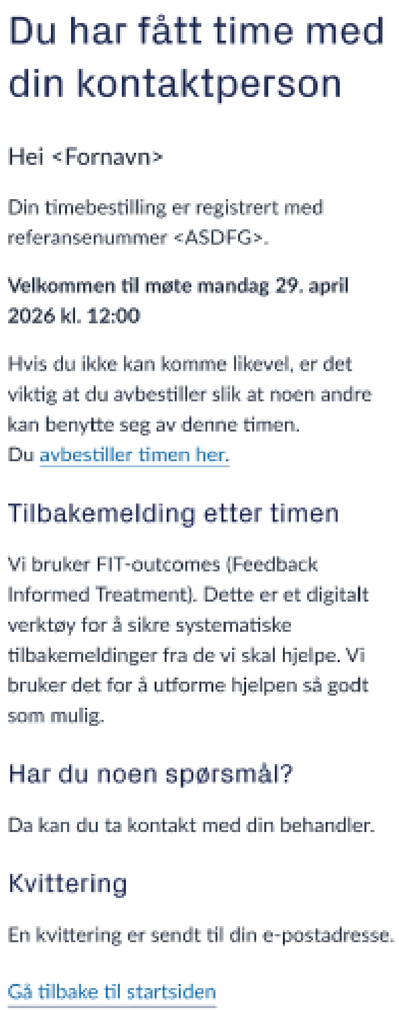
Hvis telefonnummeret er feil, kan du endre det.

99999999

Er dette e-postadressen vi kan kontakte deg på? *

Hvis e-postadressen er feil kan du endre den.

30079103.lillestrom.onmic



Du har fått time med din kontaktperson

Hei <Fornavn>

Din timebestilling er registrert med referansenummer <ASDFG>.

Velkommen til møte mandag 29. april 2026 kl. 12:00

Hvis du ikke kan komme likevel, er det viktig at du avbestiller slik at noen andre kan benytte seg av denne timen.
Du avbestiller timen her.

Tilbakemelding etter timen

Vi bruker FIT-outcomes (Feedback Informed Treatment). Dette er et digitalt verktøy for å sikre systematiske tilbakemeldinger fra de vi skal hjelpe. Vi bruker det for å utforme hjelpen så godt som mulig.

Har du noen spørsmål?

Da kan du ta kontakt med din behandler.

Kvittering

En kvittering er sendt til din e-postadresse.

Gå tilbake til startsiden

- Lanseres i mai 2026

Lillestrøm kommune

Hva har vi oppnådd?

- Rask hjelp når behovet er der
- Redusert ventetid
- Innbyggeren har reell valgfrihet
- Redusert antall drop-outs
- Bedre flyt – unngår unødvendige byråkratiske prosesser
- Vesentlig mindre administrativt arbeid
- Mindre risiko for avvik og menneskelige feil i administrasjon
- Samarbeid på tvers av seksjoner og nivåer
- Frigjort ressurser og kompetanse
- Økning i bruk av ulike formater for psykisk helsehjelp
- Sosiale gevinster – sykemelding, familieperspektiv, belastninger

Gir tjenesteutviklingen konkrete gevinster?

Med utgangspunkt i tall per 31.03.26

Administrasjon – drop in	
Administrasjon avtaler	15 min pr
Digital booking	0 min pr
Besparelse i tid	ca 513 timer

Behandlingsløp- drop in	
Individuelt kort løp- fem avtaler	300 min
Drop- in, en avtale	60 min
Besparelse pr klient	4 timer
Besparelse totalt, anslag	Ca 4920 t

Gevinster trinn 2 – to måneders drift	
Spart saksbehandlingstid på vedtak	104 timer
Redusert ventetid	Inntil fire måneder

Oppsummert:

5537 timer spart siden oppstart i oktober 2024!

Hva har vi brukt gevinstene til?

- Arbeid med tjenesteutvikling
- Styrkning av nødvendig kompetanse
- Etablert nye strukturer for bedret flyt
- Flere klienter og større gjennomstrømming
- Fleksibilitet og valgfrihet
- Mindreforbruk
- Økt tilgjenglighet på kontakttelefon
- Økt tilgjengelighet og raskere hjelp til behandling

Viktigste effekt

- Raskere hjelp for flere og samtidig bedre bruk av ressursene våre
- Enklere tilgang og en mer bærekraftig tjeneste

