

Nasjonalt kvalitetsindikatorsystem: Kvalitetsindikatordefinisjon

Ventetid på støttekontakt	
1. Definisjon	Andel vedtak i kalenderåret om støttekontakt med iverksettingstid (tid fra vedtak er fattet til tjenesten er mottatt for første gang) på 0-15 dager (inkludert negativ iverksettingstid), 16-30 dager eller 31 dager eller mer.
2. Sektor	Primærhelsetjeneste
3. Fagområde	Kommunale helse- og omsorgstjenester
4. Type	Prosess
5. Dimensjon av kvalitet (Velg en)	Tilgjengelig og rettferdig fordelt
6. Måleområde	Ventetider og fristbrudd
Godkjenning	
7. Godkjent dato første gang	Saksnr i 360-13/10391
8. Revisjonshistorikk	1.0-august 2016-etablert som ny kvalitetsindikator - Juni 2019: Overgang fra IPLOS-registeret til KPR som datakilde
Faglig begrunnelse/målsetting	
9. Begrunnelse for valg	<p>Barn og voksne som har behov for å få hjelp til å ha et sosialt liv og en meningsfull fritid kan søke sin kommune om å få støttekontakt. Alle kommuner har en plikt til å ha støttekontaktordning. For å få støttekontakt må brukeren ha et behov som er av en slik art at den det gjelder har rett til nødvendige helse- og omsorgstjenester fra kommunen.</p> <p>Indikatoren vil vise om kommunen oppfyller vedtak som er fattet, og kan vise om det er samsvar mellom tjenester og behov. Videre setter den fokus på hvordan brukerens rettsikkerhet blir ivaretatt gjennom kommunens vedtakspraksis.</p>
10. Målsetting	Det forventes at ventetid på støttekontakt er forsvarlig.
11. Begrepsavklaringer	<p>Tjenestestart: Dato for iverksetting av vedtak/tjeneste start.</p> <p>Vedtatt fattet: Dato for vedtak.</p> <p>Iverksettingstid: Tid fra vedtak om støttekontakt er fattet til tjenesten er mottatt for første gang.</p> <p>Negativ iverksettingstid: Dato for tjenestestart er før dato for vedtak</p> <p>Støttekontakt: Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. (helse- og omsorgstjenesteloven (1): §3-2. Kommunens ansvar for helse- og omsorgstjenester For å oppfylle ansvaret etter § 3-1 skal kommunen blant annet tilby følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Helsefremmende og forebyggende tjenester, herunder: <ol style="list-style-type: none"> a. helsetjeneste i skoler og b. helsestasjonstjeneste 2. Svangerskaps- og barselomsorgstjenester 3. Hjelp ved ulykker og andre akutte situasjoner, herunder: <ol style="list-style-type: none"> a. legevakt, b. heldøgns medisinsk akuttberedskap og c. medisinsk nødmeldetjeneste 4. Utredning, diagnostisering og behandling, herunder fastlegeordning 5. Sosial, psykososial og medisinsk habilitering og rehabilitering 6. Andre helse- og omsorgstjenester, herunder: <ol style="list-style-type: none"> a. støttekontakt, b. personlig assistanse, herunder praktisk bistand og opplæring og støttekontakt, c. plass i institusjon, herunder sykehjem og d. avlastningstiltak <p>Denne indikatoren omfatter bare bokstav 6b (støttekontakt).</p>

Beregning av indikator**14. Hovedmåltall**

Alle måltall a = andel
Alle måltall b = antall

Måltall 1a: Andel vedtak om støttekontakt med iverksettingstid på 0-15 dager (inkludert negativ iverksettingstid)

Måltall 1b: Antall vedtak om støttekontakt med iverksettingstid på 0-15 dager (inkludert negativ iverksettingstid)

Teller

Måltall 1a og 1b: Antall vedtak i kalenderåret om støttekontakt med iverksettingstid fra 0-15 dager (inkludert negativ iverksettingstid).

Registrert med følgende i KPR:

-Tjenestevariabel: kode 9 (støttekontakt) med 0-15 dager fra dato vedtak fattet til dato for iverksetting av tjeneste eller med negativ iverksettingstid

Måltall 2a og 2b: Antall vedtak i kalenderåret om støttekontakt med iverksettingstid fra 16-30 dager.

Registrert med følgende i KPR:

-Tjenestevariabel: kode 9 (støttekontakt) med 16-30 dager fra dato vedtak fattet til dato for iverksetting av tjeneste.

Måltall 3a og 3b: Antall vedtak i kalenderåret om støttekontakt med iverksettingstid på 31 dager og mer.

Registrert med følgende i KPR:

-Tjenestevariabel: kode 9 (støttekontakt) med 31 dager eller mer fra dato vedtak fattet til dato for iverksetting av tjeneste.

Måltall 4a og 4b: Antall vedtak i kalenderåret om støttekontakt med uoppgitt iverksettingstid.

Registrert med følgende i KPR:

-Tjenestevariabel: kode 9 (støttekontakt) med manglende dato for vedtak eller dato for tjenestestart.

Måltall 5a og 5b: Antall vedtak i kalenderåret om støttekontakt med negativ iverksettingstid på mer enn 21 dager.

Registrert med følgende i KPR:

Tjenestevariabel: kode 9 (støttekontakt) med negativ tid på mer enn 21 dager (dato for tjenestestart er mer enn 21 dager før dato for vedtak av tjenesten)

Nevner

Måltall 1a, 2a og 3a: Totalt antall vedtak i kalenderåret om støttekontakt i kalenderåret med positiv eller negativ iverksettingstid.

Registrert med følgende i KPR:

-Tjenestevariabel: kode 9 (støttekontakt) med positiv eller negativ iverksettingstid.

Måltall 4a: Totalt antall vedtak i kalenderåret om støttekontakt i kalenderåret med positiv, negativ eller uoppgitt iverksettingstid.

Registrert med følgende i KPR:

-Tjenestevariabel: kode 9 (støttekontakt) med positiv, negativ eller uoppgitt iverksettingstid.

Måltall 5a: Totalt antall vedtak i kalenderåret om støttekontakt i kalenderåret med iverksettingstid fra 0-15 dager eller med negativ ventetid (teller måltall 1)

Registrert med følgende i KPR:

-Tjenestevariabel: kode 9 (støttekontakt) med 0-15 dager fra dato vedtak fattet til dato for iverksetting av tjeneste eller med negativ iverksettingstid

15. Andre måltall

Måltall 2a: Andel vedtak om støttekontakt med iverksettingstid på 16-30 dager

Måltall 2b: Antall vedtak om støttekontakt med iverksettingstid på 16-30 dager

Måltall 3a: Andel vedtak om støttekontakt med iverksettingstid på 31 dager eller mer

Måltall 3b: Antall vedtak om støttekontakt med iverksettingstid på 31 dager eller mer

Måltall 4a: Andel vedtak om støttekontakt uten opplysninger på vedtaksdato eller dato for tjenestestart

Måltall 4b: Antall vedtak om støttekontakt uten opplysninger på vedtaksdato eller dato for tjenestestart

Måltall 5a: Andel vedtak om støttekontakt i gruppen 0-15 dager (inkludert negativ iverksettingstid) som har en negativ ventetid på mer enn 21 dager.

	Måltall 5b: Antall vedtak om støttekontakt i gruppen 0-15 dager (inkludert negativ iverksettingstid) som har en negativ ventetid på mer enn 21 dager.
16. Klassifikasjoner og kodeverk	Tjenestevariabel: Inneholder informasjon som beskriver vedtak/avgjørelse og bruk av kommunale tjenester.
17. Presiseringer rundt utvalg	Alle vedtak i kalenderåret med ugyldig datosetting ekskluderes. Alle vedtak i kalenderåret som finnes som dubletter ekskluderes. Alle søkere som får avslag på søknad om støttekontakt ekskluderes. Kun den første dato for tjenestestart for samme person, samme tjeneste med samme vedtaksdato i kalenderåret inkluderes. Alle vedtak hvor det eksisterer en tjeneste til dato med samme tjeneste for samme person mindre enn 10 dager i forkant av tjeneste fra dato ekskluderes.
18. Teknisk beregning og bearbeiding av datagrunnlag	
19. Nivå for publisering	Land, fylker, kommuner og kostragrunder
Datainnsamling/datakilde	
20. Datakilde(r)	Kommunalt pasient- og brukerregister (KPR) i Helsedirektoratet (3). Individbaserte data sendes årlig elektronisk til Helsedirektoratet fra kommunene. Data for rapporteringsåret hentes i januar hvert år fra fagsystemet i kommunen.
21. Publiseringsfrekvens	Årlig
22. Lovhjemmel	Rapportering til KPR-registeret er obligatorisk for kommunene og er regulert av Forskrift om kommunalt pasient- og brukerregister.
Tolkning av tallene	
23. Sammenlignbarhet over tid og sted	Publisering av denne indikatoren vil bidra til at registreringspraksis i kommunen bedre, og det vil etter hvert gi et riktigere bilde av praksis i kommunen. Resultatet fra denne indikatoren egner seg for sammenlikning mellom kommuner over tid og til sammenlikning innad i egen kommune.
24. Feilkilder og usikkerhet	Resultatene må tolkes med forsiktighet. Mulige feilkilder kan være at kommuner ikke følger riktig vedtakspraksis i henhold til forvaltningsloven § 11a (2), som forutsetter at saker skal avgjøres uten ugrunnet opphold, og ikke fatter vedtaket før tjenesten er tilgjengelig selv om søker har behov for tjenesten. Iverksettingstiden blir da feilaktig forkortet. Vedtakspraksisen kan skyldes at kommunene ikke har tjenesten tilgjengelig.
25. Særskilt informasjon for tolkning av denne indikatoren	Negativ iverksettingstid inkluderes i måltall 1 i gruppen med ventetid fra 0-15 dager og registreres ikke som reell ventetid. Dette er forankret med flere norske kommuner og internt i Helsedirektoratet. Negativ iverksettingstid fra 0-21 dager regnes som normal saksbehandlingstid i kommunene. For å vise hvor stor andel av måltall en som skyldes negativ ventetid på mer enn 21 dager, vises dette i måltall 5. Negativ iverksettingstid kan skyldes: <ul style="list-style-type: none"> • Tjenesten starter en helg • Saksbehandler glemmer å sette en vedtaksdato • Feilregistreringer • Ved revurderinger settes dagens dato i stedet for 999. Revurderinger blir derfor tolket som nye vedtak. <p>Fordi det i KPR finnes flere datoer for tjenestestart uten vedtaksdato, inkluderes kun første dato for tjenestestart for samme person, samme tjeneste med samme vedtaksdato i kalenderåret. Alle vedtak hvor det eksisterer en tjeneste til dato med samme tjeneste for samme person mindre enn 10 dager i forkant av tjeneste fra dato ekskluderes. Dette er forlengelse av eksisterende tjeneste (revurdering) og skal ikke taes med i beregningene.</p>
26. Relaterte indikatorer	Ventetid på hjemmetjenester Ventetid på sykehjemsplass Ventetid på dagaktivitetstilbud
Publisering	
27. Publiseringsarenaer	Helsedirektoratet.no
Referanser	
28. Referanser	1.Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester mm (helse- og omsorgstjenesteloven) https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-30 2. Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10

3. Kommunalt pasient- og brukerregister

<https://www.helsedirektoratet.no/tema/statistikk-registre-og-rapporter/helsedata-og-helseregistre/kommunalt-pasient-og-brukerregister-kpr>