

Rolleklarhet er en del av IKOS. Ansatte kan som en del av sin stilling få rollen som tjenesteansvarlig, primærkontakt og/eller fagressurs for brukere av helse- og omsorgstjenester. Nødvendig kompetanse for rollene er definert. Rollene bidrar til å gjøre arbeidet forståelig, håndterlig og meningsfullt. Ansatte har kompetanse, vet hva som forventes og ser resultater av eget arbeid.

Tjenesteansvarlig (TA) er brukers kontakt og har hovedansvar for tjenesteoppfølging. Det omfatter brukerinvolvering og sikring av lovpålagte, faglig gode og sammenhengende tjenester. TA har faglig beslutningsmyndighet og fremdriftsansvar, og yter jevnlig direkte tjenester for å revurdere planen for oppfølging. Relevant utdanning på høyskolenivå eller høyere er nødvendig for å ta beslutninger som sikrer kunnskapsbasert praksis. Formell utdanning er grunnlaget, men realkompetanse er også viktig. Faglige avgjørelser må baseres på relevant forskningsbasert kunnskap, erfaringsbasert kunnskap og brukers ønsker og behov i situasjonen. Kunnskapsformene må balanseres for et godt resultat ¹.

Primærkontakt (PK) samarbeider med TA for kvalitet og kontinuitet ved omfattende tjenester. PK følger oppfølgingsplanen og melder endringsbehov. Brukerkompetanse og relevant fagskole eller supplerende høyere utdanning er nødvendig i rollen.

Fagressurs tilknyttes brukere med spesielle behov, som støtte til TA og PK. Ansatte med formell spesialutdanning kan være fagressurs innen kreftomsorg, psykisk helse, rehabilitering eller for eksempel demens. Andre med erfaringsbasert kompetanse og/eller kurs kan være fagressurs innen områder som munnhelse, ernæring, sår, smitte, tvangsbruk, språk og forståelse av andre kulturer.

Tjenesteansvarlig som fast kontakt og koordinator

Ordningen med TA gir alle brukere en fast kontakt og koordinator, ikke bare personer med langvarige og koordinerte tjenester og eventuelt individuell plan. Med det ivaretas *Forskrift om habilitering og rehabilitering, individuell plan og koordinator* (Helse- og omsorgsdepartementet 2012).

Rollen tjenesteansvarlig ble utviklet i prosjektene bak IKOS



IKOS er en optimalisert og standardisert arbeidsmåte, og et verktøy som støtter arbeidsprosessene. IKOS er utviklet gjennom en rekke forsknings- og utviklingsprosjekter. Boken om IKOS gjør rede for utviklingen av rollen og rollenavnet *Tjenesteansvarlig* ².

Mange utpeker ansatte i roller som primærkontakt, fagansvarlig eller for eksempel pasientansvarlig sykepleier uten formalisering av ansvar og oppgaver. IKOS-prosjektene tok utgangspunkt i lovverkets beskrivelser av rollene *koordinator* og *pasientansvarlig lege* i sykehus. Felles roller ble utformet for hjemmesykepleie, sykehjem, tjenester til funksjonshemmede og rus- og psykisk helsetjeneste. Navn på den overordnede ansvarsrollen kunne ikke være *koordinator* eller *pasientansvarlig sykepleier*. Ansvarer omfatter mer enn koordinering, og anbefalt kompetanse er ikke alltid *sykepleier*. Fordi man er ansvarlig for *tjenesten*, og ikke *pasienten*, ble rollenavnet *tjenesteansvarlig*.

¹ <http://www.helsebiblioteket.no/kunnskapsbasert-praksis>

² Strandquist, Marit og Adal, Lise (2011). *Veien til bedre helseledelse. IKOS – individbasert kompetansestyring*. Oslo. Kommuneforlaget.