# Eksempel på prosedyre primær- og sekundærkontakt

**Formål**

Primær og sekundærkontakt skal bidra til:

* Bedre tjenestemottakers hverdag ved å sikre kontinuitet og ansvarsfordeling.
* Sikre individuelt forsvarlig tjeneste ut fra vedtak.
* Sikre bruker og pårørendemedvirkning.
* Fokus på forebygging, tidlig innsats og mestring, samt helhetlige tjenester og samhandling

**Omfang/Virkeområde**

Gjelder for ansatte i XX avdeling.

**Ansvar**

* Primær- og sekundærkontakt tildeles av avdelingsleder, som også har ansvaret for å informere bruker, pårørende/verge om dette.
* Primær- og sekundærkontakt er kontaktperson for tjenestemottaker og pårørende / verge, og bindeledd mellom personalgruppa og pårørende / verge.
* Arbeidsfordelingen mellom primær- og sekundærkontakt må avklares.

**Aktivitet/beskrivelse**

**Primærkontaktfunksjon:**

* Primærkontakt har et særskilt ansvar for å sikre at tjenestemottaker får tjenestene ut ifra vedtak.
* Primærkontakt har ansvar for å melde behov for evaluering av tjenester opp til forvaltning, samt å delta i evalueringsprosesser.
* Primærkontakt skal kontinuerlig holde seg oppdatert i forhold til tjenestemottakere de er primærkontakt for.
* Primærkontakt skal sørge for rutiner for å fange opp tidlige tegn på funksjonsfall, sykdom og aldring. Avdelingen må samarbeide med fastlegen om å utrede sykdom og aldring og ivareta den medisinske oppfølgingen av den enkelte.
* Primærkontakt har ansvar for at prosedyren for saksbehandling etter helse- og omsorgstjenesteloven kap.9 og pasient- og brukerrettighetsloven kap. 4A følges der det er aktuelt.
* Primærkontakt har ansvar for å melde inn utfordringer vedrørende helsehjelpen til felles refleksjon og tiltak på personal/bruker/tavle- møter.
* Primærkontakt skal ikke nødvendigvis utføre alle oppgaver selv, men sørge for at tjenestene til tjenestemottaker blir ivaretatt.
* Primærkontakt er i utgangspunktet koordinator i ansvarsgruppe og/eller Individuell Plan der dette er aktuelt jf.  Forskrift om habilitering og rehabilitering, individuell plan og koordinator.
* Primærkontakt kaller i utgangspunktet inn og leder samarbeidsmøter med tjenestemottaker, pårørende /verge ev. andre etter behov. Dokumentere møtet ut ifra prosedyre for "lagring av referat fra ansvarsgruppemøte/samarbeidsmøte.

**Praktiske oppgaver for primærkontakter:**

**Kontakt med tjenestemottaker:**

* Overordnet ansvar for at tiltaktsbeskrivelsene i fagsystemet er oppdatert og blir evaluert.
* Overordnet ansvar for at opplysninger på fagsystemet er oppdatert, og at skjemaet livshistoriekartlegging brukes der dette er aktuelt.
* Ansvar for å iverksette kartlegging for å fange opp tidlige tegn på funksjonsfall, psykisk og somatisk sykdom og aldring.
* Overordnet ansvar for at IPLOS kartlegging gjennomføres to ganger i året, eller ved endringer.
* Informasjonsansvar overfor tjenestemottaker ved endringer, henvendelser og annet.
* Overordnet ansvar for å utarbeide og oppdatere dagsplaner, ukeplaner m.m.
* Overordnet ansvar for eksterne avtaler for tjenestemottaker (dersom pårørende/verge ikke følger opp dette)
* Årlig helsekontroll hos fastlege, uavhengig av annen oppfølging hos spesialisthelsetjeneste.
* Tannlege / tannpleier
* Lege / spesialisthelsetjeneste
* Fysioterapeut
* Frisør, fotpleier og lignende
* Overordnet ansvar for bestilling av transport ved behov.
* Overordnet ansvar for at daglige rutiner om økonomi blir ivaretatt / gjennomført etter avtale med verge.
* Overordnet ansvar for innkjøp av varer som klær, gaver og lignende etter avtale med verge/ pårørende.
* Overordnet ansvar for merking av klær og utstyr etter behov.
* Overordnet ansvar for oppfølging av hjelpemidler

**Kontakt med pårørende / verge:**

* Informasjonsansvar overfor pårørende / verge ved endringer, aktiviteter og annet som berører pårørende / verge etter samtykke og avtale med tjenestemottaker.
* Ta initiativ til pårørendesamtaler / samarbeidsmøter.
* Gjøre pårørende / verge oppmerksom på eventuelle behov for kontanter eller nødvendig innkjøp til tjenestemottaker.

**Kontakt med arbeidskolleger:**

* Sørge for nødvendig informasjon til kolleger.
* Sørge for samarbeid med kolleger både individuelt og gjennom grupper/team.
* Bidra til informasjon til samarbeidspartnere / andre arbeidsplasser der dette er aktuelt.

**Andre viktige ting:**

* Dersom det utvikler seg samarbeidsproblem mellom primærkontakt og tjenestemottaker, tas det opp med nærmeste leder.