

Dokumenteier: Seksjon for dokumentasjons- og informasjonsforvaltning	Godkjent av: A. Neergaard	
Doknr/versjonsnr: 1.0	Opprettet dato: 25.03.2015	Endret dato: 25.03.2015

Digitale prosessmaler for tilretteleggingstjenesten: tilretteleggingprosess og prosess med mentor

Innholdsfortegnelse

1. Formål.....	1
2. Overordnet prosessbeskrivelse.....	1
3. Opprette en tilretteleggingsprosess for student	3
3.1. Søke opp studentens kontaktkort	3
3.2. Opprette ny saksmappe og koble til en tilretteleggingsprosess for student	5
3.2.1. Faser og oppgaver/aktiviteter i tilretteleggingsprosess for student.....	7
3.2.2. Legg til en ny relatert hendelse i fasen	9
3.2.3. Legg til nytt notat på en oppgave eller aktivitet i fasen	11
3.2.4. Endre status på oppgave eller aktivitet.....	12
3.2.5. Avslutte en fase	13
3.3. Avslutte en prosess.....	14
4. Opprette en prosess for mentor	15
4.1. Faser og oppgaver/aktiviteter i prosess for mentor	16

1. Formål

Formålet med denne rutinen er å sikre en dokumenterbar og effektiv saksgang for Tilretteleggingstjenesten ved HiOA. Prosessen vil også kunne bidra til å kvalitetssikre beslutningsprosesser og informasjonsflyt i tilknytning til saksgangen.

2. Overordnet prosessbeskrivelse

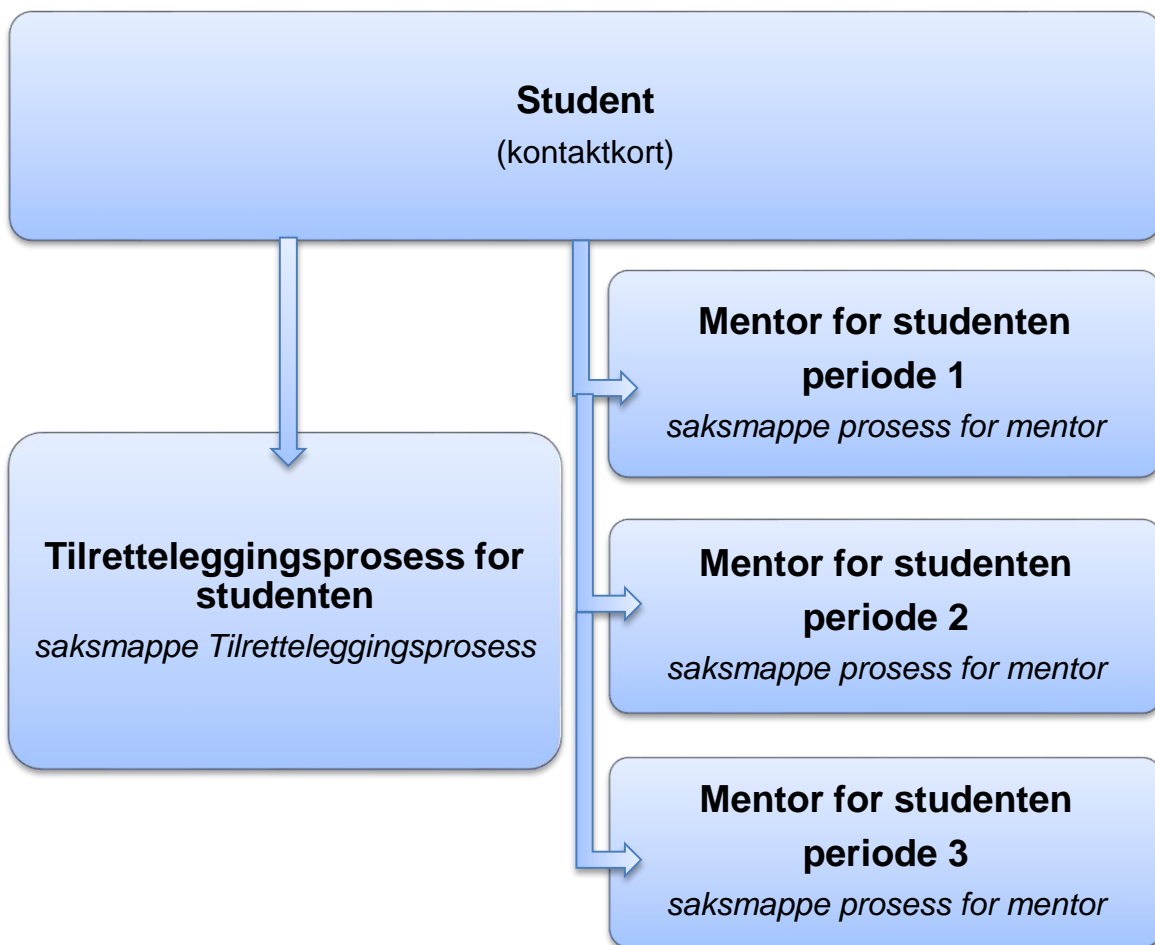
Prosessmaleren for Tilretteleggingstjenesten består primært av to prosesser: tilrettelegging for student og tilrettelegging for student med bruk av mentor.

Digitale prosessmaler for tilretteleggingstjenesten

Mentor kan brukes for studenter som har innvilget arbeidsavklaringspenger fra NAV og som trenger noe bistand for å komme seg gjennom studiet sitt. En mentor kan f. eks fungere som hjelpelærer, motivator eller til hjelp for å strukturere studiehverdagen.

Tilretteleggingstjenesten har samtale med studenten og avklarer at studenten ønsker en mentor.

Strukturen for prosessene i Public 360



3. Opprette en tilretteleggingsprosess for student

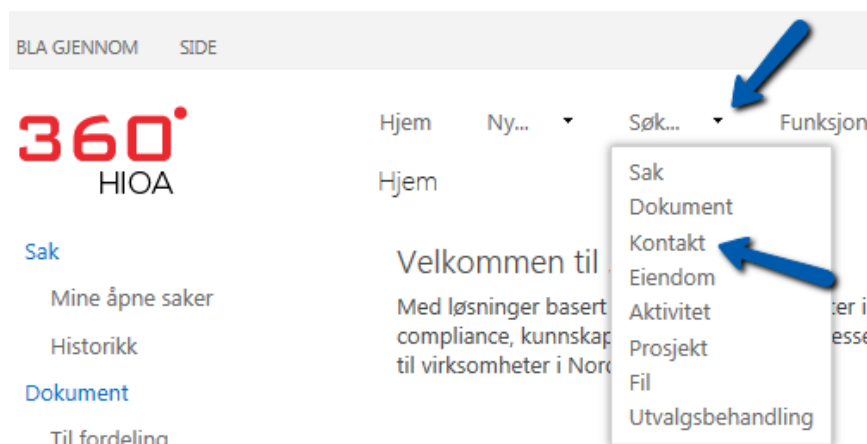
Når du er pålogget i systemet, kan du ta e-læring for å bli kjent med bruk av Public 360. Du vil også finne en hjelpebok i systemet - denne inneholder mye nyttig informasjon om funksjonalitet og bruk.

Pålogging til systemet finnes i Agora.

Nedover følger en steg-for-steg beskrivelse for hvordan man starter opp en tilretteleggingsprosess for student i Public 360. Hvis du har lite kjennskap til systemet vil denne oversikten hjelpe deg i prosessen. Du kan også velge å hoppe direkte til steget du ønsker å se på ved bruk av innholdsfortegnelsen.

3.1. Søke opp studentens kontaktkort

- Logg på i Public 360 med ditt vanlige brukernavn og passord (samme som pc). Du finner systemet i Agora-portalen på siden for tilsatte.



- Søk opp kontaktkortet til studenten som søker om tilrettelegging.

Digitale prosessmaler for tilretteleggingstjenesten

- Skriv studentens navn og ordet student rett etter « Kalle Testkanin student» og trykk på søkeikonet
- Du vil få treff på studenten, trykk da på studentens navn i blått

The screenshot shows the 360 HIOA search page. The search bar contains the text 'kalle testkanin'. Below the search bar, the results section shows 'Viser 1 av 1' and a single result: 'Kalle Testkanin'. A blue arrow points to the search bar, and another blue arrow points to the search icon. A third blue arrow points to the 'Kalle Testkanin' result.

- Når du har gått inn på kontaktkortet trykk på knappen «Vis oversikt»

The screenshot shows the contact card for 'Kalle Testkanin'. The card is titled 'Privatperson: Kalle Testkanin'. Below the title, there is a 'Vis oversikt' button. The card also shows details such as 'Adresse: Huleveien 1, 0030 OSLO, Norge', 'Kategori: Student', 'Kjønn: Mann', and 'Tilgangsgruppe: Public'. A blue arrow points to the 'Vis oversikt' button.

3.2. Opprette ny sakmappe og koble til en tilretteleggingsprosess for student

Trykk på "Ny sak" og velg sak fra nedtrekksmenyen

Privatperson
Kalle Testkanin ▾

Vis alt

Detaljer

Adresse:
Privatadr.: Huleveien 1, 0030 OSLO, Norge

Kategori: Student

Tittel:

Kjønn: Mann

Ekspederingskanal:

Tilgangsgruppe: Public

Notater:

Prosjekter

Nytt prosjekt Knytte kontakt til prosjekt

Prosjekt	Kategori
Det er ingen elementer å vise i denne listen.	

Saker

Ny sak ▾

Sak

Innsynsbegjæring i sak/emne tilretteleggingstjenesten
15/02098 Tilrettelegging - Tilretteleggingstjenesten - Kalle Testkanin

NB!: Dersom studenten ikke har ennå fått tildelt studie plass og ikke ligger i FS, finnes ikke kontaktkort i Public 360. I dette tilfellet hopp over steget med å søke opp kontakt og fortsette direkte med å opprette ny sakmappe og prosessmal. Public 360 synkroniseres med FS hver natt- når studenten er lagt inn i FS, kan du dagen etter koble kontaktkortet til sakmappe.

Digitale prosessmaler for tilretteleggingstjenesten

Du vil få opp registreringsbilde for ny saksmappe

Rediger egenskaper

Generelt * Ekst. kontakter Int. kontakter Stikkord Notat

Tilgangskode *	UO - Unntatt offentlighet
Paragraf *	Offl §13 jfr Fvl §13.1 (Opplysninger som er underlagt taush...
Tilgangsgruppe *	Tilretteleggingstjenesten
Tittel *	Tilrettelegging - Tilretteleggingstjenesten - Kalle Testkanin
Valg for offentlig tittel	Skriv inn offentlig tittel manuelt
Offentlig tittel *	Tilrettelegging
Prosjekt	
Ansvarlig enhet *	Avdeling for ressursutvikling og infrastrukt...
Ansvarlig person	Anna Margarita Olsen
Arkivdel	Sakarkiv
Arkiveres på papir	<input type="checkbox"/>
Arkivkode	Skriv her for å søke fram en arkivkode
Arkivkode	Skriv her for å søke fram en arkivkode
Fødselsnr/student	
Tilgjengelige forløp	Tilretteleggingstjenesten - prosess for student

< Forrige Neste > Fullfør Avbryt

Tilgangskode

UO – Unntatt offentlighet

Paragraf

Offl.§13 Fvl §13.1 – Opplysninger som er underlagt taushetsplikt

Tilgangsgruppe

Tilretteleggingstjenesten

Tittel

Tilrettelegging – Tilretteleggingstjenesten – Studentnavn

Valg for offentlig tittel

For at ikke tittelfeltet kommer opp på offentlig journal, lager vi egen offentlig tittel.

Offentlig

Tilrettelegging

Tilgjengelige forløp

her velger du prosessmalen fra nedtrekksmenyen. Trykk deretter «Fullfør»

3.2.1. Faser og oppgaver/aktiviteter i tilretteleggingsprosess for student

Proessen består av tre parallelle faser med følgende vanlige underoppgaver/aktiviteter:

Kommunikasjon med student	Kommunikasjon med eksterne parter	Kommunikasjon med interne
<ul style="list-style-type: none">• Initierende samtale• Veiledning• Oppfølging av student	<ul style="list-style-type: none">• Kontakt med pårørende/foreldre• Henvisning til eksterne ressurser/tjenester• Oppfølging• Annen relevant ekstern kommunikasjon	<ul style="list-style-type: none">• Henvisning til interne ressurser/tjenester• Oppfølging• Annen relevant intern kommunikasjon

Inne på hver fase kan du huke av for oppgaver som ble utført. Oppgaver i hver fase er satt som et pekepinn, dersom du har utført oppgaver som ikke finnes på listen, kan du legge inn notat om hva som ble gjort inne på fasen.

Det er slik at oppgavene i hver fase kan gjenta seg flere ganger. I slike tilfeller kan du legge inn flere relaterte aktiviteter under en fase. Du kan også legge inn notater på hver av oppgavene/aktivitetene. Eksempelvis er det naturlig at oppgave «oppfølging av student» kan forekomme flere ganger i løpet av en tilretteleggingsprosess. I dette tilfellet legges det inn en ny relatert aktivitet (henvendelse) eller en notat for hver gang det har vært en oppfølging. Da vil man kunne finne alle «oppfølgingsaktiviteter» under den aktuelle fasen.

Fasene og oppgavene lukkes først når alle aktiviteter er gjennomførte/eller hvis saksbehandler vet at det ikke kommer flere aktiviteter i denne tilretteleggingsprosessen. Saken avsluttes når prosessen er avsluttet.

Digitale prosessmaler for tilretteleggingstjenesten

Slik ser fasene ut i saksbildet. For å bytte mellom fasene, trykker du på fasetallene vist under med blå pil. Når du er inne på en fase, vil du kunne se tilhørende oppgaver i listen under.

Sak

Tilrettelegging - Tilretteleggingstjenesten - Kalle Testkanin -

Vis alt Sak: 15/02098 Dato: 27.02.2015 Arkivstatus: Under behandling

Detaljer

Siste aktivitet: 27.02.2015 10:26

Ansvarlig enhet: [Avdeling for ressursutvikling og infrastruktur, Seksjon for dokumentasjons- og informasjonsforvaltning](#)

Ansvarlig person: ■ Anna Margarita Olsen

Prosjekt:

Tilgangskode: Unntatt offentlighet

Paragraf: Offl §13 jfr Fvl §13.1

Offentlig tittel: Tilrettelegging

Tilgangsgruppe: [Tilretteleggingstjenesten](#)

Journalenhet: Enhet for arkiv

Arkivdel: Sakarkiv - Sakarkiv

På papir: Nei

Stikkord:

Oppgaver

Lukk aktiv fase Sett forløpsstatus til passiv Annet ▾

Tittel	Aktivitetstype	Status	Tidsfrist	Lukket dato	<input type="checkbox"/> Ansvarlig	Notater	Aktiv tid	Passiv tid
Kommunikasjon med student ...	Fase	Under behandling	02.03.2015		■ Anna Margarita Olsen	I denne fasen kan du huke av for utførte akti...	0	0
Initierende samtale ...	Oppgave	Kansellert		27.02.2015 10:25:44	■ Anna Margarita Olsen	Her kan du legge inn merknader på hva som ble...		
Veiledning ...	Oppgave	Åpen			■ Anna Margarita Olsen	Her kan du legge inn merknader på hva som ble...		
Oppfølging av student ...	Oppgave	Åpen			■ Anna Margarita Olsen	Her kan du legge inn merknader på hva som ble...		

Tilretteleggingstjenesten - prosess for student // Anna Margarita Olsen // Aktiv

Dokumenter

Ny e-post Nytt dokument ▾ Ny referanse Send til OneNote ▾ Skriv ut dokumenter ▾ Vis: **Alle** (inkludert referanser)

✓	Nr.	Tittel	Dokumentdato	Dokumentkategori	Til/Fra	Status	Avskrevet	<input type="checkbox"/> Ansvarlig person
Det er ingen elementer å vise i denne listen.								

Kontakter

Sakspart [Kalle Testkanin](#)

3.2.2. Legg til en ny relatert hendelse i fasen

Trykk på «...» symbolet og velg «Ny relatert aktivitet» og deretter «henvendelse» (se bort fra ordbruken)

Sak
Tilrettelegging - Tilretteleggingstjenesten - Kalle Testkanin

Vis alt Sak: 15/02098 Dato: 27.02.2015 Arkivstatus: Under behandling

Detaljer

Siste aktivitet: 27.02.2015 10:26
 Avdeling for ressursutvikling og infrastruktur, Seksjon for dokumentasjons- og informasjonsforvaltning

Ansvarlig enhet: [infrastruktur, Seksjon for dokumentasjons- og informasjonsforvaltning](#)

Ansvarlig person: **Anna Margarita Olsen**

Prosjekt:

Tilgangskode: Unntatt offentlighet

Paragraf: Offl §13 jfr Fvl §13.1

Offentlig tittel: Tilrettelegging

Tilgangsgruppe: [Tilretteleggingstjenesten](#)

Journalenhet: Enhet for arkiv

Arkivdel: Sakarkiv - Sakarkiv

På papir: Nei

Stikkord:

Oppgaver

Lukk aktiv fase Sett forløpsstatus til passiv Annet

Tittel	Aktivitetstype	Status	Tidsfrist
Kommunikasjon med student ...	Fase	Under behandling	02.03.2015
Initiering	Oppgave	Kansellert	
Veiledning	Oppgave	Åpen	
Veiledning	Henvendelse	Åpen	
Oppfølging	Oppgave	Åpen	

Rediger egenskaper

Dokument

Ny e-post Ny e-post Nytt dokument Nytt dokument Ny dokumentreferanse Ny dokumentreferanse

Henvendelse Henvendelse

Fyll inn tittel, notat på hva som ble gjort og riktig tilgangsgruppe. Trykk så «fullfør»

Ny aktivitet: Henvendelse

Generelt * Kontakter

Tittel * Veiledning runde 2

Notat Dette ble gjort...

Dato * 13.03.2015

Status * Åpen

Tilgangsgruppe * Tilretteleggingstjenesten

Ansvarlig person Anna Margarita Olsen

Prosjekt

Sak 15/02098 - Tilrettelegging - Tilretteleggingstjene...

Kontakt Skriv her for å søke fram en kontakt











< Forrige Neste > Fullfør Avbryt

Digitale prosessmaler for tilretteleggingstjenesten

Ny aktivitet har blitt lagt til i listen sammen med notatteksten. Du kan alltid redigere notatet i etterkant.

1 2 3 Oppgaver

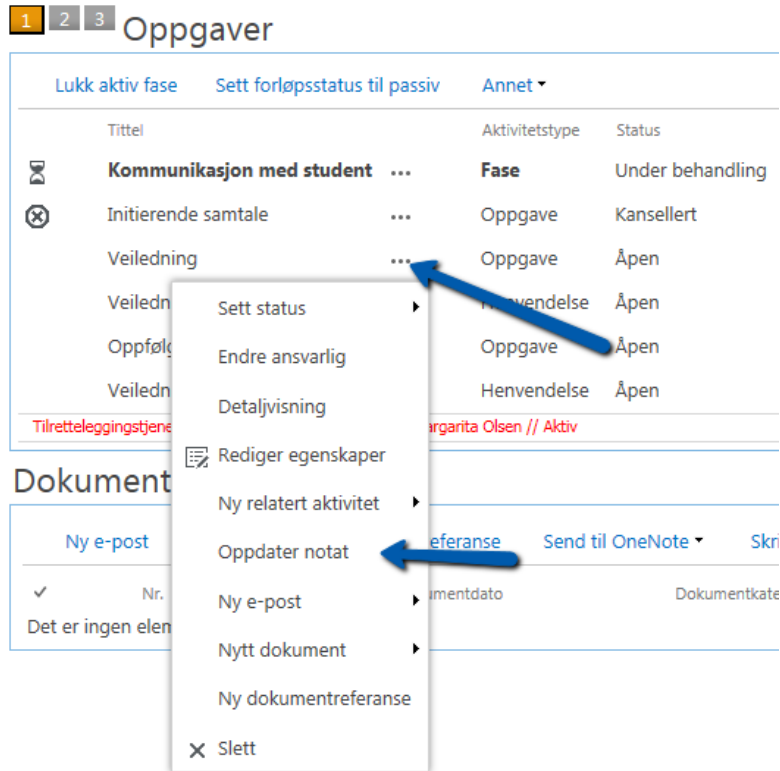
Lukk aktiv fase Sett forløpsstatus til passiv Annet ▾

	Tittel		Aktivitetstype	Status	Tidsfrist	Lukket dato	<input type="checkbox"/> Ansvarlig	Notater
	Kommunikasjon med student ...		Fase	Under behandling	02.03.2015		 Anna Margarita Olsen	I denne fasen kan du huke av for utførte akti...
	Initierende samtale ...		Oppgave	Kansellert		27.02.2015 10:25:44	 Anna Margarita Olsen	Her kan du legge inn merknader på hva som ble...
	Veiledning ...		Oppgave	Åpen			 Anna Margarita Olsen	Her kan du legge inn merknader på hva som ble...
	Veiledning runde 1 ...		Henvendelse	Åpen			 Anna Margarita Olsen	Følgende ble bestemt 
	Oppfølging av student ...		Oppgave	Åpen			 Anna Margarita Olsen	Her kan du legge inn merknader på hva som ble...
	Veiledning runde 2 ...		Henvendelse	Åpen			 Anna Margarita Olsen	Dette ble gjort...

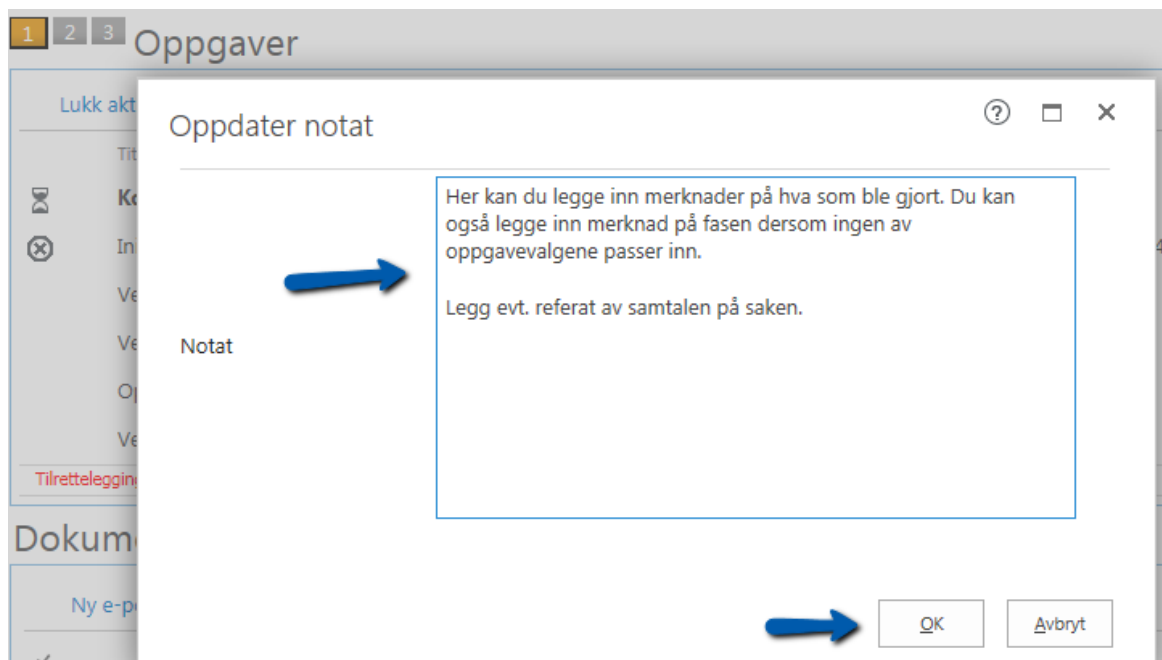
Tilretteleggingstjenesten - prosess for student // Anna Margarita Olsen // Aktiv

3.2.3. Legg til nytt notat på en oppgave eller aktivitet i fasen

For å oppdatere/legge til et notat på en aktivitet i fasen, trykk på «...» symbolet ved siden av den aktuelle aktiviteten. Velg deretter «Oppdater notat» fra nedtrekksmenyen.



Skriv deretter ønskede bemerkninger og lagre ved å trykke «OK»



3.2.4. Endre status på oppgave eller aktivitet

Når aktiviteten er gjennomført eller hvis den aktuelle aktiviteten faller bort, kan du endre status på denne.

Trykk på «...» symbolet ved oppgave/aktivitet/fase og velg «Sett status» i menyen, velg deretter ønsket status (f.eks kansellert dersom aktiviteten ikke ble gjennomført eller lukket dersom det er gjennomført)

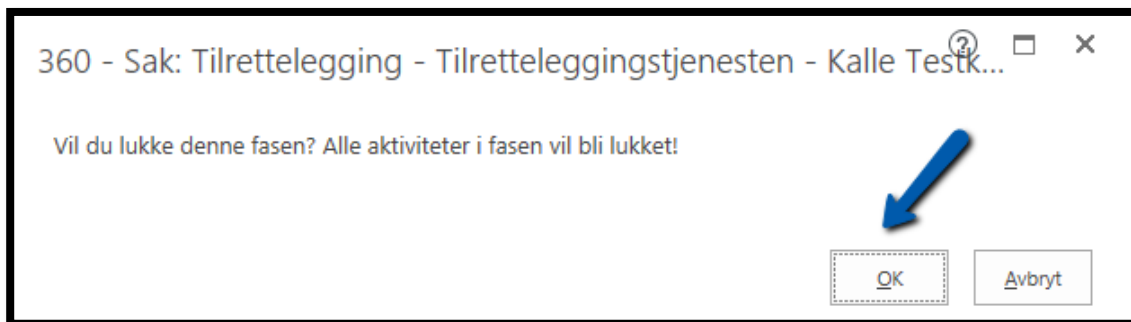
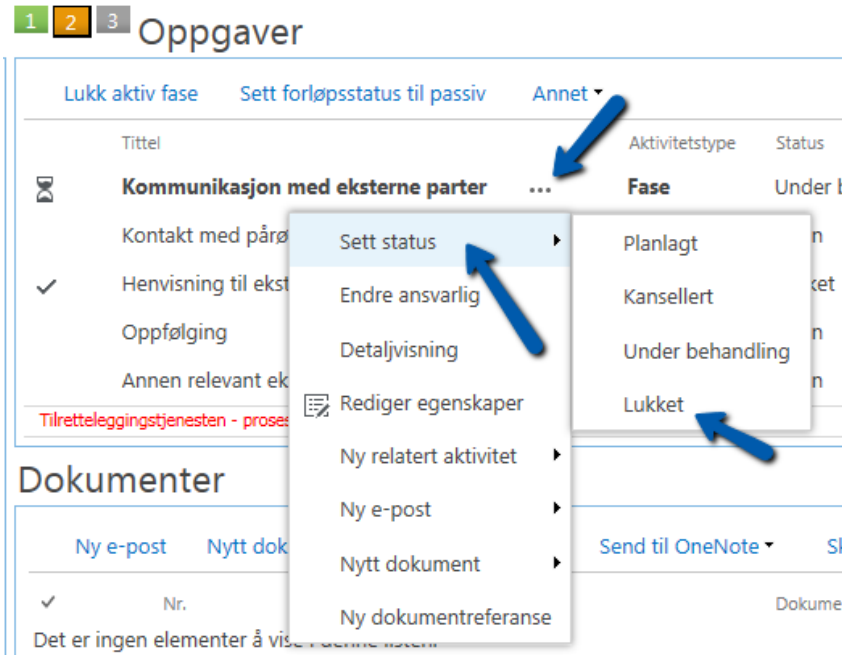
The screenshot shows a web interface for task management. At the top, there are three numbered tabs (1, 2, 3) and the title 'Oppgaver'. Below the title, there are three buttons: 'Lukk aktiv fase', 'Sett forløpsstatus til passiv', and 'Annet'. A table lists tasks with columns for 'Tittel', 'Aktivitetstype', and 'Status'. The first row is 'Kommunikasjon med student' with type 'Fase' and status 'Under behandling'. The second row is 'Initierende samtale' with type 'Oppgave' and status 'Kansellert'. The third row is 'Veiledning' with type 'Oppgave' and status 'Åpen'. A context menu is open over the 'Veiledning' row, showing options: 'Sett status', 'Endre ansvarlig', 'Detaljvisning', 'Rediger egenskaper', 'Ny relatert aktivitet', 'Oppdater notat', 'Ny e-post', 'Nytt dokument', 'Ny dokumentreferanse', and 'Slett'. The 'Sett status' option is selected, and a sub-menu is open showing 'Åpen', 'Lukket', and 'Kansellert'. Blue arrows point to the 'Sett status' option, the 'Kansellert' option, and the 'Kansellert' status in the table.

Tittel	Aktivitetstype	Status
Kommunikasjon med student ...	Fase	Under behandling
Initierende samtale ...	Oppgave	Kansellert
Veiledning ...	Oppgave	Åpen
Veiledning ...	Åpen	Åpen
Oppfølging ...	Lukket	Åpen
Veiledning ...	Kansellert	Åpen

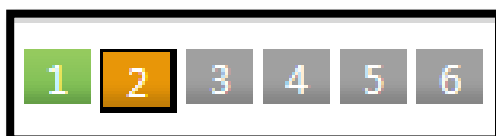
3.2.5. Avslutte en fase

Når en fase er fullført og det ikke forventes nye aktiviteter i denne, kan fasen avsluttes

Trykk på «...» symbolet ved oppgave/aktivitet/fase og velg «Sett status» i menyen, velg deretter «Lukket» Du vil få opp en systemmelding- trykk ok.



Legg merke til at fasen endrer farge når det lukkes:



- Grønn – lukket fase (gjennomført)
- Oransje – aktiv fase (pågående)
- Grå – fase som ikke er påbegynt

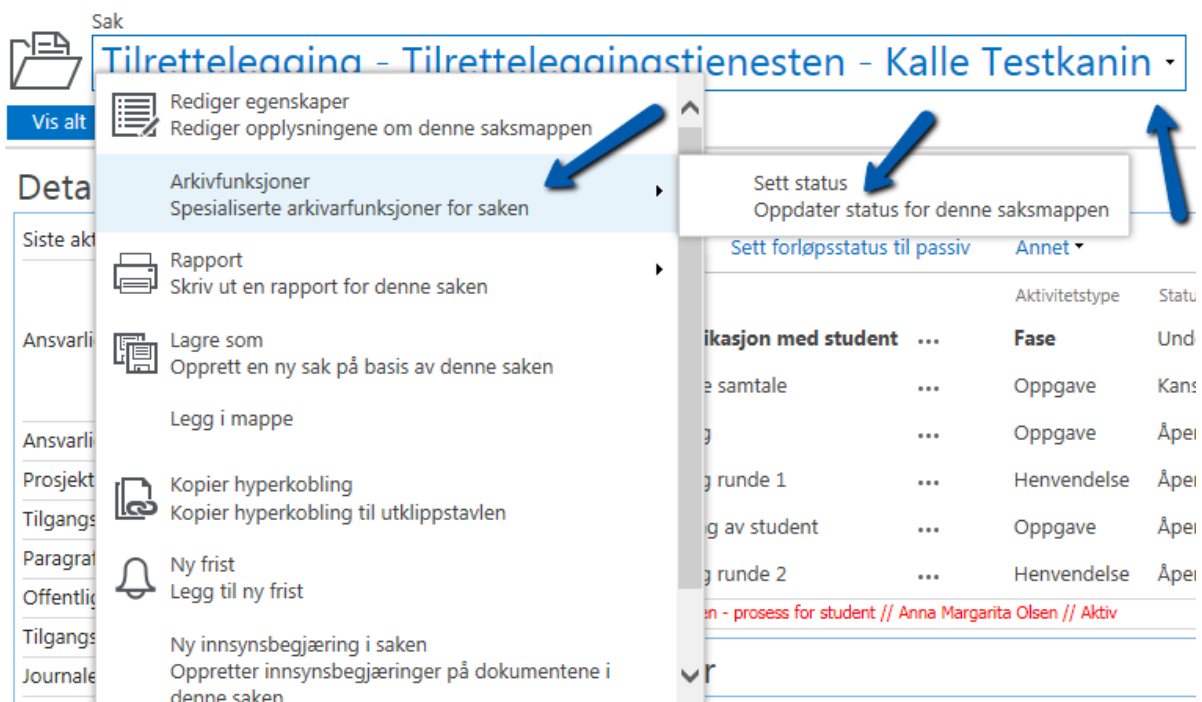
3.3. Avslutte en prosess

Når tilretteleggingsprosessen er gjennomført og alle faser i prosessen er lukket kan saksmappen avsluttes.

Sørg for at:

- Alle dokumenter som evt. finnes i saken er ferdigstilte
- Alle ubesvarte brev/notater er besvart

Trykk på sakstittelen og velg «Arkivfunksjoner», velg deretter «Sett status» og «Avsluttet av saksbehandler» Trykk så «OK». Da er saken og tilretteleggingsprosessen for student avsluttet.



Angi arkivstatus

Angi arkivstatus

Sak 15/02098 Tilrettelegging - Tilretteleggingstjenes...

Arkivstatus AS - Avsluttet av saksbehandler

Advarsel Når du endrer status på en sak, kan sakens tilgang endres slik at du ikke kan fortsette å jobbe med den!

OK Avbryt

4. Opprette en prosess for mentor

Dersom tilretteleggingen utføres med bruk av mentor, opprettes det en egen mentorprosess i tilknytning til studenten. (Se overordnet prosessbeskrivelse)



For å opprette en prosess for mentor:

- Søk opp studentens kontaktkort (pnkt. 3.1)
- Velg «Ny sak» (pnkt 3.2)

Ny sak: Sak ? □ ×

Generelt * Ekst. kontakter Int. kontakter Stikkord Notat

Tilgangskode *	UO - Unntatt offentlighet	×
Paragraf *	Offl §13 jfr Fvl §13.1 (Opplysninger som er underlagt taush...	×
Tilgangsgruppe *	Tilretteleggingstjenesten	×
Tittel *	Mentor - periode 1 - Tilretteleggingstjenesten	📄
Valg for offentlig tittel	Sett offentlig tittel lik tittel	▼
Prosjekt		✓ 📄
Ansvarlig enhet *	Avdeling for ressursutvikling og infrastrukt...	▼
Ansvarlig person	Anna Margarita Olsen	×
Arkivdel	Sakarkiv	×
Arkiveres på papir	<input type="checkbox"/>	
Arkivkode	Skriv her for å søke fram en arkivkode	✓
Arkivkode	Skriv her for å søke fram en arkivkode	✓
Fødselsnr/student		
Tilgjengelige forløp	Tilretteleggingstjenesten - prosess for mentor	×

< Forrige Neste > Fullfør Avbryt

Tilgangskode
UO – Unntatt offentlighet

Paragraf
Offl.§13 Fvl §13.1 – Opplysninger som er underlagt taushetsplikt

Tilgangsgruppe
Tilretteleggingstjenesten

Tittel
Mentor – periode 1 - Tilretteleggingstjenesten

Valg for offentlig tittel
Sett offentlig tittel lik tittel

Tilgjengelige forløp
her velger du prosessmaler fra nedtrekksmenyen

Trykk deretter «Fullfør»

4.1. Faser og oppgaver/aktiviteter i prosess for mentor

Prosess for mentor opprettes i tilknytning til studentens kontaktkort i Public 360 (dersom student ikke ennå har fått studieplass, opprettes prosessen som egen saksmappe og knyttes til kontakten når student har fått studieplass). Selve mentor knyttes som kontakt til saken.

Mentorprosessen består av 6 kronologiske faser fra rekruttering til refusjonskrav. Ny mentorprosess opprettes for hver mentorperiode. Når mentorperioden avsluttes og refusjonskravet er sendt kan prosessen og saksmappen avsluttes i systemet.

