



TRONDHEIM KOMMUNE
Tråanten tjeilte

Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester

Årsmelding 2022



Innholdsfortegnelse

Ombudets forord	5
Om Ombudet	6
Instruks	8
Sammendrag	8
Utviklingstrekk og utfordringer	10
Helse-, omsorg og velferdstjenester	10
Eldrebløtge og bemanningsutfordringer	10
Fastlegeordningen	11
Kommunale utleieboliger	12
Oppveksttjenesten	12
Barn og unge med særskilte omsorg- og hjelpebehov	12
Henvendelser	13
Helse-, omsorg og velferd	15
Helse- og velferdssenter og helsehus	16
Pårørende- en uvurderlig ressurs	16
Helse- og velferdssenter	17
Helsehus	17
Tjenester i hjemmet	19
Fastlegene	19
Legevakta	20
Bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede	20
Brukerstyrt personlig assistanse- BPA	21
Rus og psykisk helsearbeid	21
Kommunale utleieboliger	22
Oppveksttjenesten	23
Skolesakene	24
Barnevern	25
HVK 0-18 år	25
Sosiale tjenester i NAV	26
Informasjonsmøter og utadrettet virksomhet	27
Ombudets mandat	29

Til Bystyret

I samsvar med Instruks for Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester i Trondheim kommune §6, gir Ombudet med dette melding om sin virksomhet i 2022.

Ombudets instruks følger som vedlegg.

Trondheim, 27.februar 2023

Tonje Ottosen Johnsen
Ombud for helse, omsorg og oppvekst

Vedlegg

Instruks for Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester i Trondheim kommune

Forord

Årsmeldingen formidler innbyggernes erfaringer med de kommunale tjenestene innenfor områdene helse, omsorg og oppvekst som vi har merket oss i det året som har gått. Den skal tydeliggjøre svakheter og forbedringspotensial, men kan ikke leses som en generell tilstandsrapport.

De fleste har gode opplevelser i møte med kommuneforvaltningen, og mottar gode tjenester.

Ombudet blir i hovedsak kontaktet av de som av ulike årsaker er misfornøyde med de tjenestene de har, eller mangler den informasjon de trenger for å komme i posisjon til å motta de tjenestene de har behov for.

Mitt siktemål er at årsmeldingen kan bidra i arbeidet med å styrke kvaliteten i helse, omsorg og oppveksttjenesten.

Kvalitetsforbedring er en kontinuerlig prosess hvor målet er å utvikle og forbedre tjenestene. I dette arbeidet spiller innbyggernes erfaringer en viktig rolle. Ombudet innehar kunnskap om hvordan innbyggerne opplever de kommunale tjenestene som kan være nyttig i kvalitetsarbeidet.

Vi lytter til erfaringer fra brukere, pårørende, foreldre/foresatte og tjenesteytere. Vi håper at årsmeldingen for 2022 gir et godt innblikk i Ombudets aktivitet og noen av de sakene vi har vært involvert i.

Den foreliggende årsmeldingen innledes med et sammendrag og anbefalinger til forbedringstiltak, samt utviklingstrekk og utfordringer. Deretter gis det en gjennomgang av enkelte problemstillinger, og antall henvendelser som faller inn under de enkelte fagområdene. Avslutningsvis følger en oversikt over utadrettet virksomhet dette året.

Tonje Ottosen Johnsen
Ombud

Om Ombudet

Ombudet for helse, omsorg og oppvekstjenester er etablert som et uavhengig kontrollorgan og skal arbeide for at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort urett mot den enkelte innbygger. Ombudets arbeidsområde omfatter enheter som forvalter kommunens tjenester og institusjoner innenfor helse, omsorg, velferd og oppvekst. Dette omfatter både de som arbeider i kommunens tjeneste og private som utfører oppdrag for kommunen.

Organisering

Faglig uavhengighet er grunnsteinen for en velfungerende ombudsordning. Ombudet utøver sitt faglige virke selvstendig og uavhengig, men er administrativt lagt inn under Kommunedirektørens fagstab, faggruppe organisasjon. Mai 2022 ble ombudsordningen styrket slik at man i dag er to ansatte ved ombudskontoret. Vi har kontorsted på Rådhuset.



Ombud/ jurist
Tonje Ottosen Johnsen



Rådgiver/ jurist
Yngvild Svarva Nielsen

Enhver kan henvende seg til Ombudet. Det er mulig å ta kontakt anonymt, og tjenesten er gratis. Vi arbeider for å være et tilgjengelig tilbud for alle som har spørsmål, tilbakemeldinger eller klager i tilknytning til helse, omsorg, velferd og oppveksttjenesten.

Det er samtidig viktig å presisere at Ombudet ikke er en partsrepresentant for de som tar kontakt.

I en del konfliktsaker har det vist seg formålstjenlig at Ombudet deltar på møte med klager og involverte avdeling med sikte på å løse saken. Vår deltakelse i slike møter har medført at saken har fått en løsning som partene kan akseptere.

Erfaring viser at vårt arbeid ofte bidrar til å løse saker mer effektivt på lavest mulig nivå, og man unngår lange formelle klageprosesser.

Det er større sannsynlighet for at tillit og samarbeid kan gjenopprettes mellom partene når saken løses i fellesskap.

Dersom det i forbindelse med enkeltsaker oppdages feil/mangler ved rutiner tas dette opp med den avdeling det gjelder. Slike tilbakemeldinger til avdelingene vil være nyttig i forbindelse med kvalitetssikring og arbeid med gjennomgang av rutiner, og vil på den måten få betydning utover løsning av den enkelte sak.

Klagesaker- klage på enkeltvedtak

Flere av de som kontakter Ombudet har spørsmål i forbindelse med klage på enkeltvedtak. Innbyggerne skal ha tillit til at kommunens styring og inngrep er begrunnet, rettferdig og forutberegnelig. Det er et viktig prinsipp innen offentlig forvaltning at vedtak kan påklages.

De avgjørelser som fattes skal tilfredsstillende visse kvalitetskrav som er nedfelt i lovverket. Særlig gjelder dette krav til begrunnelse, rett til å påklage vedtaket, men også det å gjøre seg kjent med sakens dokumenter, kan være viktig for å få innsikt i grunnlaget for avgjørelsen. Ombudet tar først og fremst stilling til om de prosessuelle reglene er fulgt og i tråd med lovverket. Realiteten i saken er det klageinstansen som skal ta stilling til.

Når det gjelder saker som anses som enkeltvedtak, er ombudets oppgave først og fremst å orientere om de rettigheter man har som part i saken. I de tilfeller det foreligger gode grunner til å påklage vedtaket, er Ombudet behjelpelig med utforming av klage.

Instruks

Hovedinnholdet er følgende:

- Ombudet er et uavhengig kontrollorgan for den kommunale forvaltning
- Ombudet skal arbeide for at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort urett mot byens innbyggere innenfor områdene helse,- omsorg, velferd og oppvekst
- Ombudet skal se til at kommunalt ansatte ikke gjør feil eller forsømmer sine plikter
- Ombudet skal informere innbyggerne om regler for kommunal saksbehandling og klageordninger, og kan hjelpe til med utforming av klager.
- Ombudet skal ta opp faglige og administrative forhold direkte med den instans det gjelder
- Det forvaltningsorganet saken gjelder skal alltid høres
- Ombudet skal avgi årlig rapport om sin virksomhet til bystyret

Sammendrag

Ombudet har de siste fire årene hatt en jevn økning i antall henvendelser. I 2022 mottok Ombudet 355 henvendelser, mot 263 i 2021. Det er nærliggende å tenke seg at økningen blant annet skyldes økt kjennskap til ombudsordningen, både blant innbyggerne og tjenesteytere.

De fleste henvendelsene er fra helse, omsorg og velferdstjenesten hvor man ser en betydelig økning innenfor bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede, fastleger, psykisk helse og rus, legevakt og kommunale utleieboliger.

Når det gjelder oppveksttjenesten er henvendelser knyttet til skole, HVK 0-18 år og barne- og familietjenesten som dominerer.

Mangelfull informasjon, kommunikasjonsutfordringer, dårlig samhandling, manglende medbestemmelse og forventningsavklaringer er fellesnevner i mange henvendelser, og gjelder innenfor alle sektorene.

Ombudets anbefalinger

Helse,- omsorg og velferd

- Ansatte må sørge for at tjenestemottaker og pårørendes informasjonsbehov blir ivaretatt og ha jevnlig møter for å sikre gjensidig informasjonsutveksling og pårørendeinvolvering.
- Ansatte må bli flinkere til å avklare hvilke forventninger tjenestemottaker og pårørende kan ha til de kommunale tjenestene.
- Brukernes/ beboers rett til å bli hørt og deres individuelle behov og ønsker skal ligge til grunn for tjenestetilbudet- brukermedvirkning.
- Kommunen må sørge for tilstrekkelige ressurser til sine sykehjem (helse- og velferdssenter og helsehus) slik at tjenesten kan gjennomføres med god kvalitet og tilstrekkelig bemanning.
- Det må iverksettes tiltak slik at kommunen klarer å ta imot de utskrivningsklare pasientene og få ned antall liggedøgn.
- Det er for store ulikheter mellom sykehjemstilbudet når det gjelder fasiliteter, faglig kompetanse blant ansatte og individuelle tilpasninger for beboerne, samt samarbeid med pårørende.
- Man har behov for flere kommunale utleieboliger. Det er for få familieboliger, særlig gjelder dette 4- og 5 roms leiligheter.
- Kommunen må sikre at alle innbyggerne får tilbud om fastlege. Tiltak må iverksettes slik at innbyggerne opplever en god og tilgjengelig fastlegeordning.
- Økte ressurser til bo- og aktivitetstilbud til psykisk utviklingshemmede, som økt bemanning.
- Det er behov for å styrke tilbudet rask psykisk helsehjelp og økte ressurser til Enhet for psykisk helse og rus (EPHOR).
- Ombudet opplever at flere av de som tar kontakt er redde for represalier, særlig gjelder det de eldre. Ansatte må i større grad oppfordre pårørende og tjenestemottakere til å benytte seg av klageretten. Klageretten er en rettssikkerhetsgaranti.

Oppveksttjenesten

- Ulike aktører som tilbyr hjelp, må jobbe bedre sammen. Manglende koordinering og et tjenestetilbud som ikke henger sammen- samhandling
- Barn- og unge som har vedtak på spesialpedagogisk undervisning må få oppfylt sine rettigheter og få det timeantallet de har krav og vedtak på.
- Skolene trenger økte ressurser slik at de kan slik at de kan gi det tilbudet elevene har krav på.

Sosiale tjenester i NAV

- Sørge for at søkers individuelle behov vektlegges, og at vedtak er godt begrunnet.

Utviklingstrekk og utfordringer

Det kan være vanskelig å trekke generelle konklusjoner om innbyggerenes behov, interesser og rettssikkerhet blir ivaretatt i møte med kommuneforvaltningen basert på de henvendelser Ombudet har mottatt. Men vi vil kommentere enkelte områder på bakgrunn av de henvendelsene vi har registrert dette året.

Helse- og omsorg- og velferdstjenesten

Den største utfordringen er at velferdsbehovene øker og blir større enn hva samfunnet klarer å levere.

Eldrebylge og bemanningsutfordringer

Helse- og omsorgstjenesten står overfor store utfordringer i årene som kommer. Vi blir flere, og flere av oss lever lenger og blir eldre.

Samtidig vet vi at den medisinske utviklingen fører til at flere overlever alvorlig sykdom og mange lever lengre med kronisk sykdom og funksjonsnedsettelse.

Det er jo flott at vi blir eldre, det er jo selvsagt en ønsket utvikling, men det vil øke antallet innbyggere med langvarige behov for helse- og omsorgstjenester.

Denne utviklingen vil by på bemanningsutfordringer i helse- og omsorgssektoren og medføre knapphet på kvalifiserte personer.

Stabil og tilstrekkelig fagkompetanse blant ansatte i kommunen er nødvendig fordi sykdom i økende grad behandles i hjemmet og i kommunale institusjoner. I tillegg skriver St.Olav hospital ut innlagte pasienter tidligere, noe som også legger et større press på kommunen.

For å imøtekomme disse utfordringene på best mulig måte må innsatsen dreies mer i retning av forebygging, tidlig innsats og helsefremming slik at flere kan mestre sin egen hverdag bedre. Samtidig må man ha et økt fokus på å utdanne, rekruttere og beholde helsepersonell. Disse faktorene er avgjørende om kommunen skal kunne imøtekomme de utfordringer man står ovenfor.

Fastlegeordningen

En godt fungerende allmennlegetjeneste er en forutsetning for at pasienter i alle aldersgrupper får forsvarlige legetjenester og tilstrekkelig medisinsk oppfølging.

Fastlegeordningen har vært under økende press de siste årene og nå er det en realitet. Enkelte står uten fastlege. Mange pasienter forteller at de ikke har en "fast" fastlege, men må forholde seg til fastlegevikarer som ikke kjenner deres historie. Dette er svært uheldig, særlig for pasienter med kroniske og langvarige sykdommer som trenger kontinuitet i oppfølgingen fra fastlegen.

Andre utfordringer vi ser, er pasienter som må vente svært lenge (flere uker) før de får time hos sin fastlege evt. vikarlege. Flere av pasientene har oppsøkt legevakten da tilgjengeligheten hos fastlegen har vært marginal, noe som har medført økt belastning på legevakten.

Vi har også fått tilbakemeldinger fra pasienter som har ventet mange måneder om ikke år, for å få skiftet fastlege. Tilbakemeldinger er at fastlegelistene er fulle. Dette er spesielt uheldig for pasienter med behov for tett oppfølging og dialog med sin fastlege, men opplever at dette samarbeidet ikke fungerer godt.

Det fremgår av Fastlegeforskriften at man kan bytte fastlege to ganger pr. år, men innbyggerne har ingen reell mulighet til å velge eller bytte fastlege slik som situasjonen er pr. i dag.

Fastlegeordningen har en svært viktig funksjon i helsetjenesten og tiltak for å bedre fastlegeordningen må iverksettes slik at alle pasienter opplever en god og tilgjengelig fastlegeordning. Ombudet er kjent med at kommunen har iverksatt tiltak, men slik som situasjonen er nå må nok ytterligere tiltak iverksettes.

Det er bekymringsfullt når Trondheim kommune ikke sikrer innbyggerne tilgang til nødvendige allmennlegetjenester da dette går ut over både pasientrettighetene og pasientsikkerheten. Man må presisere at fastlegekrisen ikke er kommunens ansvar alene, men må løses på nasjonalt nivå.

Kommunale utleieboliger

Ombudet har hatt en økning i saker som omhandler kommunale utleieboliger. Samtidig ser vi at årsaken til at innbyggerne tar kontakt har endret seg. Tidligere omhandlet de fleste henvendelsene klage på avslag på kommunal utleiebolig, og klage på avslag om forlengelse av leieforholdet. I 2022 var klage på ventetid for tildeling av kommunale utleieboliger den hyppigste årsaken til at Ombudet ble kontaktet.

Problemstillingen som oftest gikk igjen var at familier med flere barn innvilges kommunal utleiebolig, men må vente over et år før de får tildelt bolig. I vedtaket står det ikke noe forventet dato, noe som selvsagt er lite forutsigbart for den enkelte familie. Enkelte familier vi har kontakt med har barn med funksjonsnedsettelse og er avhengig av helseapparatet. Også ansatte i kommunen melder bekymring når det gjelder boforholdene da de opplever at det er svært vanskelig å yte helse- og omsorgsfull hjelp i den boligen den enkelte familie leier.

Oppveksttjenesten

Barn og unge med særskilte omsorg- og hjelpebehov

Det er utelukkende foreldre som har henvendt seg til Ombudet når det gjelder spørsmål knyttet til barn og unge med særskilte omsorg, -pleie og hjelpebehov. Det kan være barn og unge med nedsatt funksjonsevne, atferdsvansker, psykiske og fysiske utfordringer og emosjonelle vansker.

Det som er felles for alle sakene er at foreldre er utslitt, ikke bare av en krevende omsorgsbyrde overfor barnet det gjelder. De er utslitte av utallige runder med kommunen i håp om at deres barn skal få en best mulig oppvekst.

Fellesnevneren i disse sakene er kommunikasjonsutfordringer, lang saksbehandlingstid og at tjenesten ikke samarbeider godt nok rundt det enkelte barnet/familien. Hjelpen fremstår som fragmentert.

Barn med store hjelpebehov trenger hjelp fra flere tjenesteytere; kommunale helse- og omsorgstjenester (saksbehandler, støttekontakt, fysioterapeut, avlaster, fastlegen, koordinator), skolen (lærer, SFO-ansatte, PPT-rådgiver, logoped), NAV (saksbehandler, rådgiver hjelpemidler). Da skal familien få hjelp av en koordinator til å samordne tjenestene, få fremdrift i arbeidet med individuell plan, og dermed avlaste familien for dette arbeidet. Vi møter familier som ikke får hjelp til å koordinere tjenestene, men må gjøre jobben selv.

Ombudet erfarer at koordinatorordningen ikke alltid fungerer i praksis.

Lovgiver har besluttet å foreta endringer i velferdstjenestelovgivningen, endringene trådte i kraft 1.august 2022.

Stortinget har enstemmig vedtatt endringer i flere velferdstjenestelover som blant annet omfatter harmonisering og styrking av reglene om samarbeid og individuell plan, innføring av en samordningsplikt for kommunen ved ytelse av velferdstjenester, innføring av en barnekoordinator, samt utvidelse av helse- og omsorgstjenestens ordning av lovpålagte samarbeidsavtaler.

Ombudet er positiv til at lovgiver har foretatt endringer i velferdstjenestelovgivningen da vi erfarer at det er stort behov for styrking på dette området.

Henvendelser

Ombudet har hatt en økning i antall henvendelser i 2022, samtidig er sakene ofte mer komplekse og ressurskrevende.

Det er nærliggende å tenke seg at en av årsakene til denne økningen er økt kjennskap til ombudsordningen, både blant innbyggerne og ansatte som arbeider i kommunen.

I 2022 mottok Ombudet 355 henvendelser. 313 henvendelser var fra tjenestemottakere/tjenesteytere, foreldre/foresatte og pårørende/verger og ble underlagt behandling i form av råd og veiledning, møter, skriftlig dialog med tjenestestedene, eller bistand til klage.

24 henvendelser falt utenfor Ombudets saksområde. De fleste omhandlet spesialisthelsetjenesten og vi oppfordret dem til å ta kontakt med Pasient- og brukerombudet i Trøndelag som har spesialisthelsetjenesten innenfor sitt arbeidsområde.

Ombudet har årlige møter med Pasient- og brukerombudet i Trøndelag hvor vi blant annet utveksler erfaringer. Samtidig samarbeider vi i enkeltsaker hvor vi ser at bruker/tjenestemottaker både har en sak som omhandler de kommunale tjenestene (helse-, omsorg og oppvekst) og spesialisthelsetjenesten.

Ombudet skal gjennom sitt arbeide bidra til å bedre kvaliteten i tjenestene. I den forbindelse er det viktig å nå ut med informasjon om sentrale rettigheter, ombudets erfaringer og informasjon om ombudsordningen til tjenestemottakere, tjenesteytere, foreldre, pårørende, brukerorganisasjoner osv. Ombudet har i 2022 registrert 42 slike henvendelser.

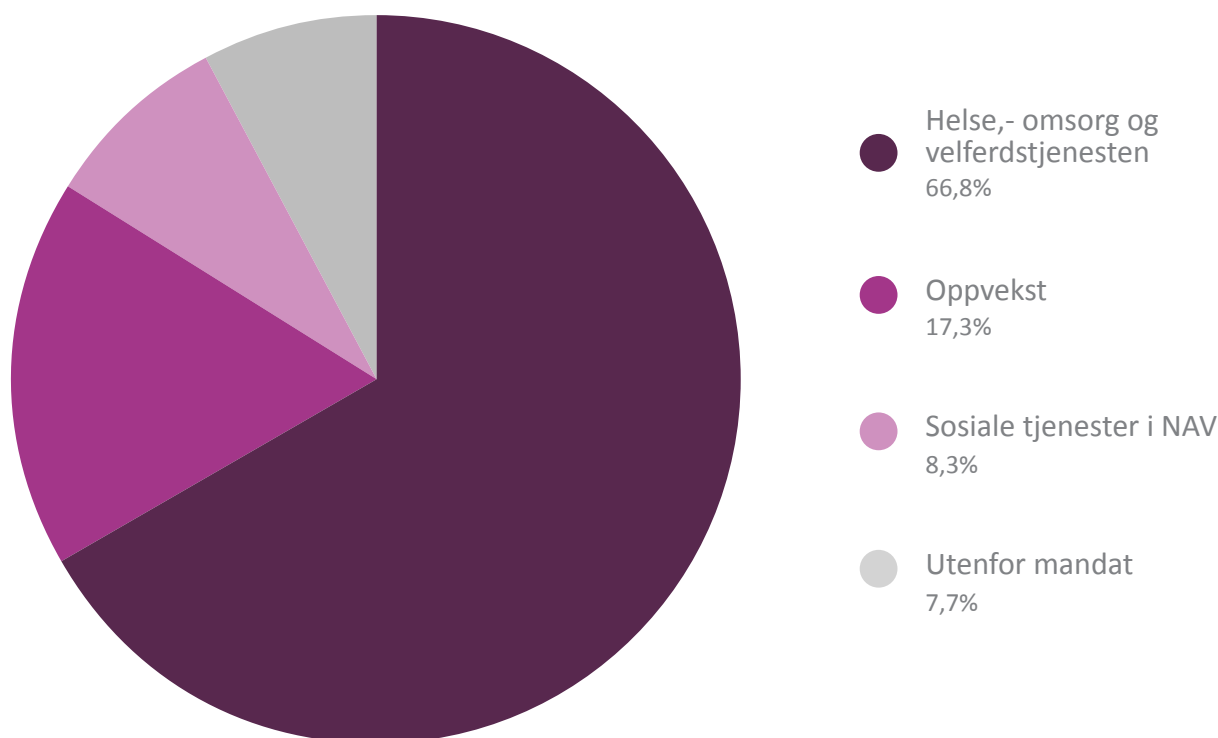
Henvendelser til Ombudet i perioden 01.03.2019- 31.12.2022

2019	2020	2021	2022
119	158	263	355

Statistikk er som kjent kun tall. En kommunal enhet som er opptatt av å informere om ombudsordningen vil i de fleste tilfeller få flere henvendelser fra Ombudet, uten at det sier noe om kvaliteten på tjenesten i seg selv. Det er ikke slik at alle som utsettes for uønskede hendelser, vedtak og tjenester de ikke er fornøyd med henvender seg til Ombudet, så tallene gir ikke et reelt bilde av kvaliteten på tjenestene.

Det er heller ikke slik at det i alle henvendelsene til Ombudet kan konkluderes med at kommunen har opptrådt feilaktig. Men statistikk er likevel et viktig verktøy for å fange opp endringer og identifisere hvor det er problemer og hva det klages på. Tabellen viser fordelingen av henvendelser innenfor sektorene helse,- omsorg,- velferdstjenesten, oppveksttjenesten og sosiale tjenester i NAV.

Samtidig viser tabellen hvor stor del av Ombudets henvendelser som falt utenfor vårt saksområde, og ikke fikk noen videre behandling hos oss.



Henvendelser	2019	2020	2021	2022
Helse-, omsorg og velferd	50	80	143	209
Oppvekst	16	20	39	54
Sosiale tjenester i NAV	17	18	29	26
Utenfor mandat	13	12	18	24
Andre henvendelser(invitasjoner, møter, foredrag osv)	23	28	34	42

Helse,- omsorg og velferd

Ombudet har mottatt 209 henvendelser som omhandler helse-, omsorg og velferdstjenesten.

Det blir her presentert et utdrag av hvilke henvendelser Ombudet har mottatt, og hva de gjelder.

Henvendelser	2019	2020	2021	2022
Helse- og velferdssenter	16	32	42	36
Helsehus				13
Hjemmetjenester	4	5	12	14
Legevakt	2	4	4	15
Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)	2	1	6	8
Fastlege	3	3	11	22
Rus og psykisk helsearbeid	4	5	10	15
Bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede (BOA)	0	4	7	14
Kommunale utleieboliger	4	9	11	19

Vi har i den foreliggende årsmeldingen valgt å skille mellom helse- og velferdssenter og helsehus når det gjelder registrering av antall henvendelser. Bakgrunnen for dette er at det er en kommunalsjef for hvert av disse områdene.

Helse- og velferdssenter og helsehus (sykehjem)

De fleste henvendelser som gjelder helsehus og helse- og velferdssenter omfatter i hovedsak spørsmål om kvalitet, forsvarlighet og omsorgsfull hjelp.

Henvendelser knytter seg til ulike forhold, som kvaliteten på tjenesten, få ansatte på arbeid, kompetanse, mangelfull informasjon, kommunikasjonsutfordringer og manglende pårørendeinvolvering.

36 saker var rettet mot helse- og velferdssenter hvor 12 saker omhandlet klage på ventetid ved tildeling av langtidsplass ved sykehjem og ønske om bytte av sykehjem. Når det gjelder helsehusene har vi mottatt 13 saker. Disse var nokså jevnt fordelt mellom de tre helsehusene, Øya helsehus, Nidarvoll helsehus og Søbstad helsehus. Ombudet har registrert en endring når det gjelder årsaken til at vi blir kontaktet. Tidligere var det mangelfull informasjon, kommunikasjonsutfordringer, manglende pårørendeinvolvering og forventningsavklaringer som oftest gikk igjen.

Dette er fortsatt momenter som går igjen i henvendelsene, men vi registrerer at flere er misfornøyd med kvaliteten på tjenesten og melder om kritikkverdige forhold. Man stiller spørsmål om tjenestene er faglig forsvarlige. Ombudet erfarer at det i flere av sakene ikke er registrert/meldt avvik. Dette blir tatt opp på den enkelte enhet i hver enkelt sak.

Pårørende – en uvurderlig ressurs

Pårørende er en svært viktig, og helt nødvendig ressurs, både for den enkelte som har behov for hjelp, og for samfunnet som sådan.

Pårørende kan ha ulike roller, og ofte inneha flere roller samtidig. Dette vil ha betydning for hvordan de bør involveres i samarbeidet. Pårørende kan være en kunnskapskilde, omsorgsgiver, brukerens representant, og samtidig har pårørende egne behov som må ivaretas. Ombudet blir i all hovedsak kontaktet av pårørende når det gjelder henvendelser som knytter seg til helse- og omsorgstjenesten. De har ofte spørsmål rundt sin egen rolle og sine selvstendige rettigheter som pårørende, eller spørsmål som angår brukeren/beboeren.

Ombudet anser det som helt nødvendig å ha pårørende og brukernes erfaringer inn i arbeidet med å utvikle gode helse- og omsorgstjenester. Pårørendeperspektivet står sentralt når tjenestene skal forbedres og utvikles.

I den forbindelse har Ombudet og Arbeidsgruppen i nettverket av brukerrådsledere for helse- og velferdssentrene utviklet et godt samarbeid. Vi har møter/dialog hvor aktuelle problemstillinger diskuteres.

Ombudet har også deltatt på flere pårørendemøter og i brukerråd ved helse- og velferdssentrene. Dette er også noe vi vil fortsette med i tiden fremover.

Ombudet ser positive endringer i kommunen når det gjelder pårørendesamarbeid og pårørendeinvolvering. Arbeidet med økt kvalitet i tjenesten skjer i stadig større grad i samarbeid med brukere og pårørende.

Helse- og velferdssenter

Det er en uttalt politikk at så mange som mulig av oss skal bo hjemme så lenge som mulig. Beboere på helse- og velferdssenter er ofte eldre mennesker med flere sykdommer samtidig.

Når man innvilges langtidsplass på et helse- og velferdssenter er man ofte svært hjelpetrequende. Dette stiller stadig større krav til kompetanse hos dem som jobber, i tillegg til at det også vil kunne medføre krav til en økt bemanning.

En mulig årsak til at flere pårørende kontakter oss og er misfornøyde med kvaliteten på tjenesten kan være at beboerne er mere hjelpetrequende når de kommer på et helse- og velferdssenter, og har dermed et større behov for bistand og omsorgsfull hjelp.

Vi har i flere saker deltatt på møte med pårørende, ansatte og avdelingsleder eller enhetsleder ved helse- og velferdssenteret, hvor målet har vært å få en felles forståelse for situasjonen og iverksette tiltak for å bedre forholdene rundt den enkelte beboer.

Tillit er bærebjelken i alle møter mellom bruker, pårørende og tjenesteytere. Det må jobbes for å få den, opprettholde den, og ikke minst gjenopprette den dersom den er tapt. Å skape et respektfullt og tillitsfullt samarbeid mellom bruker, pårørende og tjenesteytere, hvor man sikrer god og hensiktsmessig informasjon, god kommunikasjon, medvirkning og tydelige forventningsavklaringer er avgjørende for pasientsikkerheten.

Vår erfaring er at ledere og ansatte ønsker tilbakemeldinger, og på den måten kan de gjøre tjenestene bedre, både for den enkelte og for andre beboere.

Helsehus

Helsehusene skal tilby medisinsk observasjon og behandling, rehabilitering og pleie, samt rullerende avlastningsopphold.

Et opphold på helsehus skal være et virkemiddel for å gjenvinne tilstrekkelig funksjon, til fortsatt å kunne bo hjemme lengst mulig.

Ombudet har mottatt henvendelser som omhandler klage på avlastningsopphold og korttidsopphold.

Når det gjelder klage på avlastning er det pårørende som tar kontakt da de ikke er fornøyd med kvaliteten på tjenesten. Enkelte forteller at de opplever avlastningen som en belastning. Pårørende forteller at de ikke ønsker å benytte seg av

avlastningstilbudet da de ser en betydelig forverring av helsetilstand og funksjonsfall når pasienten kommer tilbake fra avlastningsoppholdet.

Mange har dårlig samvittighet for at de har sin ektefelle på avlastning. Denne følelsen forsterkes når de i tillegg ikke føler seg trygg på at vedkommende mottar omsorgsfull hjelp.

Det er bekymringsfullt når pårørende opplever avlastningsoppholdet som en belastning.

Når det gjelder korttidsopphold/ rehabilitering hvor målet er at den enkelte skal kunne klare seg selv hjemme, eller med bistand fra hjemmetjenesten, er det gjennomgående at pasientens rehabiliteringspotensial og primærbehov ikke blir ivaretatt.

Det er pasienter som ikke får dekket sine grunnleggende behov, som bistand til å komme seg på toalettet, nok å spise og drikke, skifte klær og skifte bleie.

Pårørende som kontakter Ombudet uttrykker ofte at ansatte gjør så godt de kan, men at helsehusene og helse- og velferdssentrene er underbemannet.

Samtidig er det flere som uttrykker at enkelte ansatte ikke har den nødvendige kompetanse for å ivareta pasientene.

Eksempel på sak:

“Pårørende kontakter Ombudet etter at hans ektefelle har fått opphold på et helsehus. Hun ble skrevet ut fra St.Olav hospital for et korttidsopphold/rehabilitering hvor målet var å kunne klare seg hjemme.

Han forteller at hans ektefelle ramlet flere ganger i gulvet under forflytning og han mener at dette handler om kompetanse. Ansatte kommer ikke når han eller hans ektefelle ringer på alarmknappen. Det kan ta opptil 40 min. Samtidig får hun beskjed om å tisse i bleien da det kun er en ansatt på natt og hun trenger to ansatte til forflytning. Det ble ikke skiftet bleie før morgenstellet, noe som resulterte i at hun ble sår i underlivet. Frokosten ble ofte servert en time for sent.

Ombudet kontakter Enhetsleder og informere om saken. Han beklager hendelsene og innkaller til et personalmøte med de aktuelle som har ansvaret for pasienten.

Enhetsleder kontakter Ombudet etter personalmøtet samme dag og gir tilbakemelding på hvilke tiltak som er iverksatt og at han setter pris på tilbakemeldingene. Et av tiltakene var at de fikk en ekstra ansatt på natt. Han informerte pårørende om tiltakene”.

Denne saken er et godt eksempel på at pårørende bør gi tilbakemeldinger eller klage på tjenester de ikke er fornøyd med. Ombudet mener det er viktig at man benytter seg av klageretten da det kan medføre bedre tjenester.

Tjenester i hjemmet

Hjemmeboende med til dels store hjelpebehov stiller økte krav til hjemmetjenesten, både når det gjelder omfang av tjenester og kompetanse hos de ansatte. For å kunne gi god oppfølging er det også viktig at tjenesten blir organisert på en måte som sikrer at de fleste hjelperne kjenner den de skal hjelpe. Dette er nødvendig både for å vite hvordan hjelpen skal gis og for å kunne legge merke til endringer i helsetilstand og funksjonsnivå.

Vi har registrert 14 saker som omhandler tjenester i hjemmet. Det som var gjennomgående var at det var for mange ulike ansatte innom den enkelte, språkutfordringer og varierende grad av kompetanse blant de ansatte.

Ombudet har etterspurt brukerråd i hjemmetjenesten fordi vi ønsket å delta på brukerrådsmøter for å informere om ombudsordningen og gjøre den bedre kjent. Vi fikk inntrykk av at brukerrådene i hjemmetjenesten ikke fungerte slik som tiltenkt.

Brukerråd er en arena for brukermedvirkning, som er en forutsetning for å kunne tilby helse, -omsorg og velferdstjenester av høy faglig kvalitet. Brukerråd er et viktig virkemiddel for å gi brukerne økt innflytelse på kvalitet og omfang i tjenesten. Vi er kjent med at det er igangsatt et arbeid for å få organisert brukerrådene bedre.

Fastlegene

Ombudet har hatt en betydelig økning når det gjelder saker som omhandler fastlegene, noe som ble beskrevet tidligere i denne årsmeldingen under "Utviklingstrekk og utfordringer" i helse,-omsorg, og velferdstjenesten.

Problemstillinger som oftest går igjen er fastlegenes tilgjengelighet, samt hyppig vikarbruk. Det er lang ventetid på å få time og det tar ofte lang tid før telefoner blir besvart hos fastlegekontorene.

Det fremgår av Fastlegeforskriften at pasienter skal få tilbud om time så raskt som mulig, normalt innen fem virkedager. Det er selvsagt innenfor at enkelte pasienter, etter en konkret vurdering, innimellom må vente mer enn fem virkedager. Samtidig er det ikke i tråd med forskriften at pasienter må vente over tre uker.

Ombudet har oppfordret pasientene til å benytte seg av klageretten. Tilbakemeldinger fra pasientene er at de etter 3-4 måneder verken har mottatt et foreløpig svar på at klage er mottatt, eller svar på sin klage. Dette er ikke i tråd med forvaltningslovens bestemmelser.

På bakgrunn av økning i antall henvendelser som omhandlet fastlegene og at pasientene ikke mottatt svar på sine klager innen rimelig tid kontaktet Ombudet

Enhet for legetjenester og smittevernarbeid (ELS). Vi ønsket en redegjørelse på hva kommunen har iverksatt av tiltak for å håndtere fastlegesituasjonen. Kommunen har iverksatt flere tiltak, men erkjenner at det er store utfordringer med fastlegeordningen.

Når det gjelder lang behandlingstid på klagesaksbehandlingen var tilbakemeldingen at dette skyldtes ressurser. Dersom ressurser er årsaken til at de forvaltningsrettslige bestemmelsene ikke blir ivare tatt bør enheten få økte midler.

Legevakta

Ombudet har hatt en betydelig økning når det gjelder henvendelse som omhandler legevakta. I 2021 ble det registrert 4 henvendelser, mot 15 i 2022. De fleste henvendelsene omhandlet lang ventetid på å komme igjennom på telefon, samt å komme inn til lege. Pasienter fikk timeavtale, men til tross for oppsatt time måtte de vente opptil 3-4 timer før de ble tilsett av lege. Det var også tilfeller hvor pasienter ble avvist på telefon med beskjed om å kontakte fastlege påfølgende dag dersom tilstanden var uendret eller forverret. Det har i ettertid vist seg at noen av pasientene burde ha blitt undersøkt og behandlet på legevakta ved første kontakt.

Ombudet har oppfordret pasientene til å sende klage til legevakta.

Ombudet har selvfølgelig forståelse for at situasjonen ved legevakta i perioder er presset på ressurser, men dette truer pasientsikkerheten.

Bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede (BOA)

Ombudet har hatt en betydelig økning når det gjelder henvendelser innenfor dette området, og antall henvendelser har doblet seg.

Problemstillinger som ofte går igjen er kommunikasjonsutfordringer, mangelfull informasjon, manglende medvirkning, mangelfullt tilpasset aktivitetstilbud for den enkelte og kvaliteten på tjenesten.

Henvendelsene går ofte ut på at det er et stort ulikt antall ansatte som arbeider med den enkelte beboer. Dette er svært uheldig da flere av beboerne har et stort behov for forutsigbarhet for å fungere godt i hverdagen. For å kunne sikre gode tjenester til den enkelte må det opprettes en fast og stabil personalgruppe, men det viser seg å være vanskelig å gjennomføre når tjenesten preges av stor gjennomtrekk av ansatte og sykemeldinger. En for stor andel ufaglærte, manglende kompetanse blant ansatte er selvsagt noe som vil ha betydning for kvaliteten på tjenesten. Høy turnover og sykemeldinger resulterer i usikkerhet, både blant beboerne og deres pårørende/verger. Pårørendes og verges rett til informasjon og det å kunne sikre god kommunikasjon og medbestemmelse settes på prøve når tjenesten har overnevnte utfordringer.

Ombudet har også mottatt henvendelser som omhandler beboersammensetning, hvor problemstillingen var svært utagerende atferd hos noen av beboerne. Det har vært behov for å leie inn Securitas vakter for å ivareta beboerne og ansatte. Flere av beboerne endrer adferd fordi de er redde og føler seg utrygge i sitt eget hjem. Innleie av Securitas vakter er selvsagt et tiltak som kommunen i minst mulig grad ønsker å benytte, men utfordringen er at det ikke er egnede boliger til personer med slik utagerende atferd. Uansett vil innleie av Securitas vakter i bofellesskapet oppleves svært inngripende, og det er bekymringsfullt når personer opplever frykt og er redde i sitt eget hjem.

Ombudet har i tidligere årsmeldinger skrevet om kritikkverdige forhold og utfordringer når det gjelder bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede. Vi har både gjennom enkelthenvendelsene, kontakt med ansatte innenfor BOA, brukerråd, samt brukerorganisasjoner fått høre om kritikkverdige forhold innenfor denne tjenesten. Forvaltningsrevisjonens rapport slår fast at tjenesten ikke drives med forsvarlig kvalitet.

Brukerstyrt personlig assistanse- BPA

Henvendelsene til Ombudet vedrørende BPA omhandlet i 2022 både avslag på søknad og klage på utmåling av timetallet. Det er ofte stor avstand mellom behovet søkeren melder inn og tilbudet kommunen vurderer som tilstrekkelig.

Vi ser at det i enkelte vedtak foreligger mangelfull begrunnelse.

Det blir vanskelig for søker å vurdere om vedtaket skal påklages når det i begrunnelsen ikke fremkommer hva som er vektlagt. Ettersom det i denne type saker utøves et betydelig skjønn, er det ekstra viktig at vurderingsgrunnlaget er tydelig.

Ombudet har i disse sakene oppfordret brukeren til å klage på vedtaket og gitt råd og veiledning ved utforming av klage.

Rus og psykisk helsearbeid

Psykiske lidelser spenner fra lettere depresjoner til alvorlige psykoser. Psykiske helseproblemer er en viktig årsak til uførhet, sykdom og tidlig død, og medfører redusert funksjonsevne og tap av livskvalitet for mange mennesker. Tidlig innsats er avgjørende for å lykkes når det gjelder personer som har overnevnte utfordringer. Samtidig vil tidlig innsats bidra til en bærekraftig samfunnsutvikling og en samfunnsøkonomisk gevinst om personer med psykiske utfordringer mottar rett hjelp, til rett tid.

Vi har mottatt 15 henvendelser innenfor dette feltet, hvor 12 saker omhandlet psykisk helse, 3 saker var problemstillinger knyttet til rus.

Både pårørende og personer som selv ønsker psykisk helsehjelp tar kontakt med Ombudet. Pårørende er utslitt og føler seg maktesløse. De har behov for å prate og at noen lytter til deres historie. De ser på Ombudet som en støtte og en god samtalepartner i krevende perioder.

Vi informerer om ulike støttegrupper og tilbud som de kan benytte seg av.

Tilbakemeldinger fra personer som har psykiske helseproblemer og behov for bistand, var at det var lang ventetid på å få hjelp.

Ombudet har fått tilbakemeldinger på at Mestringsteamet i kommunen og Enhet for psykisk helse og rus har opptil flere måneders ventetid.

Ombudet mener at en styrking av tilbudet vil være nødvendig da utviklingen peker i retning av at flere vil ha behov for psykisk helsehjelp i tiden fremover.

Kommunale utleieboliger

Det ble i 2021 registrert 11 saker som omhandlet kommunale utleieboliger, mot 19 i 2022.

De fleste henvendelsene omhandlet lang ventetid på å få tildelt kommunal bolig. Særlig gjelder dette familier med flere barn. Familier har vedtak på kommunal bolig, men flere av de som var i kontakt med Ombudet hadde ventet opptil et år. I en av sakene står familien fortsatt på venteliste etter to år.

Dårlig standard og manglende vedlikehold på boligene er også noe som ofte går igjen i henvendelsene.

Tilbakemeldinger fra kommunen i klagesakene er at det er for få tilgjengelige store boliger, særlig gjelder dette 4 og 5-roms leiligheter. I enkelte saker vi har vært involvert i har familier på 2 voksne og 3 barn blitt tildelt to-roms leiligheter.

I vedtakene står det at de må regne med noe ventetid, og at man vil motta et tilbud når egnet bolig er ledig. Ombudet mener at "noen ventetid" er svært lite forutsigbart og at ventetiden i enkelte saker strekker seg over år er svært uheldig.

Eksempel på sak:

“En familie, to voksne og fire barn har fått innvilget bytte av kommunal bolig. De står ett år etter innvilgelse av ny bolig fortsatt på venteliste for å få tildelt en større bolig. Et av barna som er 13 år har funksjonsnedsettelse som medfører at barnet har behov for hjelp til forflytning og personlige daglige gjøremål. Boligen er ikke egnet og far må bære barnet inn og ut av leiligheten. Far må dra hjem fra arbeid for å bistå med dette når barnet kommer hjem fra skolen. Det er heller ikke mulighet til å benytte rullestol i nåværende leilighet. Foreldrene er svært slitne.

Helse- og velferdskontoret har vurdert at dagens bolig ikke er egnet da det ikke er tilrettelagt for barnets funksjonsbehov og den er ikke tilrettelagt for elektriske hjelpemidler, verken når det gjelder oppbevaring eller lading”.

Ombudet har i ovennevnte sak sendt klage til kommunen på mangelfull tildeling av bolig- lang ventetid.

Ombudet samarbeid både med Habiliteringstjenesten for barn- og unge ved St.Olav hospital, TROVO (Trondheim voksenopplæringscenter), Kirkens Bymisjon, Gatejuristen, ByBo i enkeltsaker når det gjelder problemstillinger knyttet til kommunale boliger.

Oppveksttjenesten

Ombudet mottok 54 henvendelser som omhandlet oppveksttjenesten i 2022, mot 39 henvendelser i 2021.

Det er nærliggende å tenke seg at hovedårsaken til denne økningen skyldes økt kjennskap til ordningen, både blant ansatte og innbyggerne. Vi har deltatt på avdelingsmøter for å informere om ombudets rolle og funksjon. Ved å delta på denne type informasjonsmøter har det vist seg å være lettere å få en god dialog i forbindelse med henvendelser i enkeltsaker. Vi opplever også at ansatte tar kontakt med oss i enkeltsaker, eller oppfordrer innbyggerne til å ta kontakt.

Det blir her presentert et utdrag av hvilke henvendelser Ombudet har mottatt, og hva de gjelder.

Henvendelser	2019	2020	2021	2022
Skole	3	7	11	22
Barnehage	0	3	3	3
Barne- og familietjenesten (Bft)	4	9	23	12
HVK 0-18 år				13
Helsestasjon	1	1	2	2

Vi har i den foreliggende årsmeldingen valgt å registrere HVK 0-18 år og Barne- og familietjenesten hver for seg.

Skolesakene

Ombudet har mottatt 22 saker som omhandler skolesektoren.

Det som var fremtredende i henvendelsene var spørsmål knyttet til det spesialpedagogiske tilbudet ved skolene. Elever har vedtak på spesialundervisning, hvor sakkyndige vurderingene bekrefter elevens behov for denne type undervisning. Til tross for at elevene har vedtak på spesialundervisning så mottar ikke elevene de timene de har rett på.

God spesialundervisning er nødvendig. Det sikrer at elever som trenger spesialundervisning når sitt fulle potensiale- at de lærer, trives og opplever mestring. Både Barnekonvensjonen og Opplæringsloven understreker at alle elever har rett til et forsvarlig og individuelt tilpasset skoletilbud i en inkluderende skole. Det er alvorlig når skolene ikke innfrir det elevene rettmessig har krav på.

Vi har i enkelte saker deltatt på møter med de involverte parter, noe som har gitt gode resultater. Tiltak blir iverksatt og man har klart å gjenopprette tillit mellom foreldre, barnet og skolen.

Eksempel på sak:

“Foreldre tok kontakt med Ombudet på grunn av manglende gjennomføring av vedtak om spesialundervisning. Det ble tatt initiativ til og gjennomførte møter med skole, foreldre og ombud. Skolen iverksatte raskt tiltak slik at barnet får vedtatte opplæring og et forbedret læringsmiljø. Samarbeidet mellom skole og foreldre ble også forbedret.

Eksempel på sak:

“Et foreldrepar henvendte seg til Ombudet for bistand grunnet utfordrende samarbeid med skolen på grunn av oppståtte hendelser på skolen. Ombudet gjennomførte møter og samtaler med både foreldre, skolen og andre kommunale instanser og skolen ble bevisstgjort kommunens retningslinjer. Det ble også gjennomført tiltak ved skolen for å unngå tilsvarende situasjoner, og samarbeidet mellom skole og familie er under forbedring. I tillegg tok Ombudet initiativ til å forberede kommunens retningslinjer på aktuelle områder”.

Ombudet mottok 9 henvendelser som omhandlet mobbing på skole og det var ofte spørsmål om skolens aktivitetsplikt, jfr. opplæringslova § 9A-4. Gjennomgående i disse sakene var hvorvidt skolen fulgte opp tiltakene i aktivitetsplanen. Foreldre opplever at skolen ikke følger opp tiltakene i stor nok grad og at tiltakene blir ikke evaluert. Vi råder dem til å ta dette opp med skolen slik at planene blir tilpasset elevens behov og informerer om skolenes aktivitetsplikt og deres plikt til å følge opp planen.

Det er nærliggende å tenke seg at årsaken til at vi ikke har mottatt flere saker som omhandler mobbing er at vi har et eget mobbeombud i Trøndelag. Ombudet har årlige møter med Mobbeombudet, hvor vi utveksler erfaringer.

Barnevern

De som kontakter Ombudet med spørsmål om barneverntjenesten har gjerne spørsmål om sine rettigheter, saksbehandlingsprosessen og klageadgangen. Noen ber om råd og veiledning i forbindelse med at de skal ha møte med barneverntjenesten. Vi har også deltatt i møte med foreldre og barneverntjenesten. Ombudet blir også tidvis kontaktet av foreldre som er i konflikt med hverandre. Vi har det siste året registrert en økning av denne type henvendelser.

Uenighet rundt barnefordeling og samvær reguleres av barneloven og kan om partene ikke kommer til enighet løses i retten. Det som kjennetegner disse henvendelsene, er at den ene eller begge parter ønsker å involvere barnevernet til støtte for sin sak. Ombudet kontaktes gjerne av den ene part som ønsker å klage på barnevernet, da det oppleves at tjenesten i liten grad gir parten støtte. Både barnevernet og Ombudet må være aktsom i denne type saker, slik at vi ikke blir en partsrepresentant for en av foreldrene.

HVK 0-18 år

Personer og familier med særlig tyngende omsorgsoppgaver kan ha rett på avlastningstiltak eller annen pårørendestøtte. Avlastningstjenester skal gi private omsorgsytere som har særlig tyngende omsorgsoppgaver nødvendig og regelmessig fritid og ferie, samt mulighet for å delta i vanlige aktiviteter i samfunnet. Hvis du har særlig tyngende omsorgsarbeid og utfører oppgaver som ellers måtte vært utført av kommunen, kan man få innvilget omsorgsstønad.

Flere av de som har vært i kontakt med oss har søkt om omsorgsstønad. De har ikke vært fornøyd med vedtaket, og ønsker bistand til å klage. Det kan være tilfeller hvor man ikke er enig i omfanget av vedtaket, eller at man har fått avslag på sin søknad.

Vi har i disse sakene oppfordret foreldre til å klage på vedtaket. Vi har også bistått med å utforme klage og deltatt på møter med tjenesteytere og foreldre.

Sosiale tjenester i NAV

Sosialtjenesten, NAV er velferdsstatens siste sikkerhetsnett og skal bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet.

Ombudet har i 2022 mottatt 26 henvendelser. Det er en liten nedgang fra 2021 hvor det ble registrert 29 henvendelser. Den hyppigste grunnen til at vi ble kontaktet var spørsmål som omhandlet økonomisk stønad, hvor klage på avslag var fremtredende. I de fleste sakene anmodet vi dem til å benytte seg av klageadgangen, samt gitt råd og informasjon om klageprosessen. Vi har også bistått med utforming av klage.

Vi har erfart at flere vedtak ikke er godt nok begrunnet og at man i liten grad har vektlagt søkers individuelle behov. Det kan være flere årsaker til dette, blant annet at søker i sin søknad ikke har tydeliggjort sitt behov godt nok, eller at det ikke er lagt ved relevant informasjon/dokumentasjon.

Samtidig kan det være at Nav ikke har foretatt gode nok individuelle vurderinger til tross for at de innehar nødvendig dokumentasjon og dermed ikke fyller de forvaltningsrettslige kravene.

Ombudet har sjelden tilgang på søknadene da de fleste søker digitalt, og det kan i enkelte saker være vanskelig for oss å fastslå om søker har oppgitt relevant og nødvendig informasjon i sin søknad.

Eksempel på sak:

Vedkommende kontakter Ombudet og ønsker bistand til å påklage avslag om økonomisk stønad. Vi bistår henne med å sende klage hvor vi legger ved uttalelse fra psykolog og fastlege som underbygger hennes behov for helsehjelp og de økonomiske utfordringer hun har. Hun har mindre en tre måneder igjen av studiene og det vil være svært uheldig om hun ikke får muligheten til å fullføre. Hun har gode karakterer og tar studiene på alvor. Hennes helseutfordringer, tidsperspektiv og motivasjon til å fullføre studiene er momenter som bør være av stor betydning i vurderingen om hun skal innvilges økonomisk stønad. Nav begrunnet avslaget med at studenter har mindre penger til sine bo- og basisutgifter, og at mange velger å arbeide ved siden av studiene for å bedre sin økonomiske situasjon. Samtidig skriver Nav at de er kjent med hennes helseutfordringer og at hun ikke kan jobbe ved siden av studiene. Etter at klage ble sendt omgjør Nav vedtaket og skriver følgende: "Etter en ny vurdering der vi vektlegger dine individuelle behov omgjør vi vedtaket. Vi har lagt til grunn at du har kort tid igjen for å få fullført det som skal til for å søke høyere utdanning, samtidig som du med bedre økonomi får gjennomført behandling som vil øke din arbeidsevne og muligheter til å bli fulltidsstudent"

Ombudet deltar i Brukerutvalget til Nav, hvor vi innehar en observasjonsrolle. Dette er en fin arena til dialog og til å få innblikk i hvilke utfordringer brukerne opplever med tjenesten. Vi har også årlige dialogmøter med lederne ved NAV-kontorene.

Informasjonsmøter og utadrettet virksomhet 2022

Orienterere om ombudsordningen fagstab oppvekst	06.01.22
Samarbeidsmøte Rådgivning om spiseforstyrrelser (ROS)	19.01.22
Orienterere om årsmeldingen strategisk ledergruppe helse	09.03.22
Brukerutvalget Nav	15.03.22
Møte med strategisk ledelse helse- og velferdssenter	06.04.22
Fagdag BoA	19.04.22
Møte i eldrerådet- orientere om årsmeldingen	09.05.22
Dialogmøte Enhet for service og internkontroll (Esikt)	28.06.22
Dialogmøte med Kirkens bymisjon	23.08.22
Info om ombudsordningen, Parat pensjonistforening	20.09.22
Dialogmøte med HVK 0-18 år	22.09.22
Dialog/samarbeidsmøte med Pasient- og brukerombudet i Trøndelag	22.09.22
Møte med ledergruppen Oppvekst og utdanningsdirektøren	22.09.22
Møte med rådgiverteam TROVO	28.09.22
Pårørendemøte Laugsand helse- og velferdssenter	19.10.22
Pårørendemøte Persaunet helse- og velferdssenter	20.10.22
Dialogmøte med statsråd Ingvild Kjerkol, Risvollan helse- og velferdssenter	21.10.22
Pårørendemøte Zion helse- og velferdssenter	25.10.22
Dialogmøte med Enhet for psykisk helse og rus (EPHOR)	01.11.22
Møte i brukerrådet Havsteinekra helse- og velferdssenter	01.11.22

Pårørendemøte Ladesletta helse- og velferdssenter	02.11.22
Møte med lederne HVK 0-18 år	07.11.22
Info. om ombudsordningen på felles brukerrådsmøte BOA	09.11.22
Informasjon om ombudsordningen Forsvarets seniorforbund	10.11.22
Informasjon om ombudsordningen, Nidarvoll Rotary klubb	14.11.22
Pårørendemøte Ranheim Helse- og velferdssenter	30.11.22
Dialogmøte med lederne i Nav	06.12.22
Samarbeidsmøte med prosjektleder ved Fagenhet for oppvekst og utdanning	08.12.22
Møte i Brukerutvalget Nav	13.12.22

MANDAT FOR OMBUD FOR HELSE, OMSORG OG OPPVEKST I TRONDHEIM KOMMUNE

§1-Mandat og formål

Ombudet skal arbeide for å fremme interessene til barn, unge og voksne som er brukere av helse-, velferd. og oppveksttjenester i Trondheim kommune.

Ombudet skal på vegne av bystyret påse at det i kommuneforvaltningen ikke blir gjort urett mot brukere, og at ansatte ivaretar sine plikter overfor brukere av kommunale tjenester.

§2-Arbeidsområde og oppgaver

Ombudets arbeidsområde omfatter enheter som forvalter kommunens tjenester og institusjoner innenfor områdene helse, omsorg og oppvekst. Dette omfatter både de som arbeider i kommunens tjeneste og private som utfører oppdrag fra kommunen.

Ombudet skal:

- a) gi råd og veiledning til barn, unge og voksne om deres rettigheter og hvordan de skal nå frem med sine krav
- b) behandle henvendelser fra brukere eller pårørende vedrørende det kommunale tjenestetilbud eller andre forhold i kommunen som berører brukernes velferd
- c) ta opp forhold av eget tiltak eller på bakgrunn av henvendelser fra publikum
- d) kartlegge utfordringer og problemer- som brukerne møter i sin kontakt med kommunens tjenester på helse,- velferd- og oppvekstfeltet
- e) fremme konkrete forslag til forbedringer for å bedre brukernes trivsel, velferd og rettssikkerhet

§3-Saksbehandlingen

Henvendelser til ombudet bør fortrinnsvis fremsettes skriftlig.

Gjelder henvendelsen vedtak som kan påklages til overordnet forvaltningsorgan, må denne retten være benyttet før ombudet kan behandle henvendelsen. Ombudet skal gi råd og veiledning i forbindelse med en slik administrativ klage.

Ombudet kan ikke behandle saker som er eller har vært til behandling hos sivilombudsmannen, for domstolen eller til ordinær klagesaksbehandling, f.eks klientutvalg, hos Fylkesmannen, Fylkeslegen eller i Fylkesnemnda for sosiale saker. Dersom vilkårene for å behandle henvendelsen er tilstede, skal ombudet undersøke omstendigheter henvendelsen beror på. Henvendelsen legges frem for uttalelse for den kommunale enheten som har truffet vedtaket eller har ansvar for de forhold henvendelsen direkte gjelder.

Ombudet kan uttale seg om alle sider av en sak. Ombudets uttalelser er av rådgivende karakter. Det kan også ta stilling til skjønnsmessige spørsmål som er unntatt fra fylkesmannens og domstolenes prøvelsesadgang.

Ombudet skal underrette den som har henvendt seg om resultatet av behandlingen av saken.

§4-Innsynsrett mv

Ombudet har fri adgang til kommunens enheter og institusjoner, og kommunale enheter og institusjoner skal medvirke til at ombudet kan gjennomføre sine oppgaver etter instruksen.

Ombudet kan kreve innsyn i saksdokumenter knyttet til en eller flere bestemte saker såfremt taushetsplikten ikke er til hinder for dette. Det kan også kreve framlagt protokoller, organisasjonsplaner o.l.

Ombudet kan likevel ikke kreve innsyn i interne saksdokumenter, jfr.fvl § 18.2. ledd og offvl § 5.

Ombudet må ikke la klager eller andre få innsyn i dokumenter disse ikke har krav på å se etter forvaltningsloven og offentlighetslovens bestemmelser.

§5-Taushetsplikt

Ombudet har taushetsplikt etter fvl § 13 flg, og skal hindre at andre får adgang eller kjennskap til det han/hun i forbindelse med sitt arbeid får vite om noens personlige forhold.

Ombudet skal undertegne taushetserklæring. Taushetsplikten gjelder også etter at ombudet har fratrudd sin stilling.

§6-Rapportering/årsmelding

Ombudet skal informere rådmannen om saker og forhold det er gitt uttalelser i den utstrekning dette anses nødvendig.

Ombudet skal avgi årlig rapport om sin virksomhet til bystyret. Rapporten skal m.a. inneholde oppgave over saksmengde, antall innrapporterte saker/mottatte klager m.v, beskrivelse av typer saker behandlet i løpet av året og informasjon om resultatet av klagesaksbehandlingen.

Trondheim kommune
Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester
Postboks 2300 Torgarden
7004 Trondheim

www.trondheim.kommune.no

PO108661 • mai 2023
Layout og produksjon: Skipnes Kommunikasjon AS

