



TRONDHEIM KOMMUNE
Tråanten tjielte

Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester

Årsrapport 2023



Foto: Terese Samuelsen

Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester

Årsrapport 2023

Til Bystyret

I samsvar med mandat for Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester i Trondheim kommune §6, gir Ombudet med dette melding om sin virksomhet i 2023.

Ombudets mandat følger som vedlegg.

Trondheim, 11.mars 2024

Tonje Ottosen Johnsen
Ombud

Vedlegg

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

Innholdsfortegnelse

Forord	4
Om Ombudet	5
Ombudets mandat	6
Ombudets anbefalinger	6
Hovedtrekk i 2023	7
Helse- og velferd	7
Kapasitetsutfordringer	8
Forventningsavklaring	8
Pårørende- en uvurderlig ressurs	8
Lang ventetid for å få tildelt fast sykehjemsplass	9
Bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede	9
Klagefrykt	10
Oppvekst og utdanning	11
Barn og unge med særskilte omsorg- og hjelpebehov	11
Henvendelser	12
Helse- velferd	13
Helse- og velferdssenter	13
Helsehus	14
Hjemmebaserte tjenester	14
Legevakta og fastlege	15
Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)	15
Rus og psykisk helsearbeid	16
Kommunale utleieboliger	16
Oppvekst og utdanning	17
Pedagogisk/psykologisk tjeneste (PPT)	18
Helse og avlastningstjenesten for barn og unge	18
Eksempel på sak	19
Barnevern	20
Skolesektoren	21
Sosiale tjenester i NAV	22
Informasjonsmøter og utadrettet virksomhet	23
Ombudets mandat	25

Forord

Årsrapporten formidler innbyggernes erfaringer med de kommunale tjenestene basert på henvendelsene vi har mottatt innenfor områdene helse, velferd 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.

Vi ønsker at årsrapporten kan bidra i arbeidet med å styrke kvaliteten i helse, velferd 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 årsrapporten for 2023 gir et godt innblikk i ombudets aktivitet og noen av de sakene vi har vært involvert i.

Tonje Ottosen Johnsen
Ombud

Om Ombudet

Ombudet utfører sitt arbeid i tråd med instruks som er gitt av bystyret i Trondheim. Ombudet 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, velferd og oppvekst. Dette omfatter både de som arbeider i kommunens tjeneste og private som utfører oppdrag for kommunen.

Organisering

Ombudet er administrativt lagt inn under Organisasjonsdirektøren, kommunedirektøren strategisk ledelse. Vi har kontorsted på Rådhuset i Trondheim. Kontoret har to ansatte.

Ombudets årsrapport for 2023 er utarbeidet av Yngvild Svarva Nielsen og Tonje Ottosen Johnsen.



Tonje ottosen johnsen
Ombud /jurist



Yngvild Svarva Nielsen
Rådgiver/ jurist

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. Samtidig finner vi det viktig og riktig å sende klage til Statsforvalteren der det er behov for blant annet å få oppklart prinsipielle spørsmål.

Ombudet har tillit til at både ansatte og ledere ønsker å yte gode og trygge tjenester for den enkelte. Vi erfarer at de fleste virksomheter/enheter er positive til ombudets arbeid og vi opplever god samhandling.

Ombudets mandat

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, 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 bistå ved klager.
- Ombudet skal ta opp faglige og administrative forhold direkte med den instans det gjelder.
- Det forvaltningsorganet saken gjelder skal alltid høres.

Ombudets anbefalinger

Ombudets anbefalinger til forbedring ut fra våre erfaringer fra 2023 er følgende:

Helse- og velferd

- Kommunen må sørge for tilstrekkelige ressurser til sine helsehus og helse- og velferdssenter slik at tjenesten kan gjennomføres med god kvalitet og tilstrekkelig bemanning.
- Ledere og ansatte må bli bedre til å avklare hvilke forventninger tjenestemottaker og pårørende kan ha til de kommunale tjenestene.
- Det er for lang ventetid på å få tildelt fast sykehjemsplass. Den som har behov for plass og har vedtak på tjenesten må ofte vente svært lenge før man får muligheten til å flytte inn på sykehjemmet. I tillegg er det en utfordring for de berørte innbyggerne at det innvilges plass uten tidsangivelse når det kan forventes at innbyggeren får flytte inn.
- Ombudet opplever at flere av de som tar kontakt er redde for represalier, særlig gjelder dette de eldre. Ansatte må i større grad oppfordre pårørende og tjenestemottakere til å benytte seg av klageretten.

- Det er behov for flere større kommunale utleieboliger, særlig gjelder dette 4-5 roms boliger.
- Kommunen må sørge for tilstrekkelige ressurser når det gjelder bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede, slik at tjenesten kan gjennomføres med god kvalitet og tilstrekkelig bemanning som har kompetanse på området.

Oppvekst og utdanning

- De ulike aktørene som tilbyr hjelp til barn og deres familier må jobbe bedre sammen. Det er behov for økt koordinering på tvers av enheter og at tjenestetilbudet henger mer sammen.
- Barn og unge som har vedtak på spesialpedagogisk undervisning må få oppfylt sine rettigheter til rett tid. Skolene har behov for økte ressurser slik at de kan gi det tilbudet elevene har krav på.
- Iverksette tiltak for å redusere saksbehandlingstiden for utarbeidelse av sakkyndig vurdering hos PPT.

Sosiale tjenester i NAV

- Sørge for at søkerens individuelle behov vektlegges, og at vedtak er godt nok utredet og begrunnet.

Hovedtrekk i 2023

Det kan være vanskelig å trekke generelle konklusjoner om innbyggernes 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 mottok i 2023.

Helse- og velferd

Dette området omfatter kommunens helse- og velferdstjenester for voksne. Området har også ansvar for å yte økonomisk sosialhjelp, for rådgivning, veiledning og oppfølgingsbistand til personer med ulike livsproblemer.

Kommunen skal sørge for nødvendige og forsvarlige helse- og omsorgstjenester til alle som oppholder seg i kommunen, og forvalter et vidt spekter av tjenester for å dekke

innbyggernes behov. Kommunene får stadig større ansvar for pasienter med omfattende og komplekse behov for helsehjelp. Dette ansvaret spenner vidt og omfatter pasienter med psykiske helseplager, somatisk sykdom, kognitiv svikt og fysiske funksjonsnedsettelse. Mange pasienter og brukere har behov for tjenester med høy kompetanse og fra flere enheter, i tillegg til at de trenger stabilitet og forutsigbarhet.

Kapasitetsutfordringer

Det er generell mangel på helsepersonell og for å møte fremtidens behov må man sikre gode tiltak i årene fremover for å utdanne, rekruttere, og beholde kvalifisert personell i helse- og omsorgstjenesten. Helse- og omsorgstjenesten står overfor store utfordringer, og det vil skje mange små og store endringer i tjenestene fremover. Den kommunale helse- og omsorgstjenesten opplever stramme rammer og må foreta tøffe prioriteringer. Med Helsepersonellkomisjonens rapport har man fått en virkelighetsbeskrivelse som gjør det klart at man må tenke nytt for å sikre en bærekraftig helse- og omsorgstjeneste i fremtiden. God prioritering innenfor rammen av budsjetter og tilgjengelig personell ble også trukket frem av helsepersonellkomisjonen som et nødvendig tiltak fremover. Dette er et felles ansvar for politikerne, ansatte i kommunen og tjenesteytere.

Til tross for stramme budsjetter og kapasitetsutfordringer må kommunen, og det enkelte helsepersonell, foreta gode vurderinger og tilby tjenester og omsorgsfull hjelp i tråd med lovverk, retningslinjer, nasjonale og lokale føringer.

For å kunne sikre en bærekraftig helse- og omsorgstjeneste må det satses på forebygging. God forebygging og riktig tjenester og helsehjelp på et tidlig tidspunkt ved utviklingen av uhelse hos barn og unge vil kunne føre til friskere voksne i fremtiden. Dette er selvsagt viktig for den enkelte, men også sett i et samfunnsøkonomisk perspektiv.

Forventningsavklaring

Vi opplever at det i enkelte saker er ulike forventninger blant brukere og pårørende og det kommunen kan tilby av tjenester. Ombudet mener det er viktig og helt nødvendig for et godt samarbeid med brukerne og pårørende at forventninger avklares i tidlig fase, da dette ofte vil medføre mindre misforståelser og konflikter.

Pårørende- en uvurderlig ressurs

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, og spørsmål som angår brukeren.

Pårørende har ofte mye kunnskap om hva brukeren eller pasienten har behov for og ønsker. Pårørendeinvolvering og et godt samarbeid med pårørende vil ofte kunne gi bedre tjenester til den enkelte. I tillegg vil endringen i alderssammensetningen i befolkningen bety færre

ansatte per pasient og bruker i fremtiden. Det fordrer at de av oss som har mulighet må hjelpe de vi er pårørende til i større grad. Vi ser at det allerede i dag er mange pårørende som strekker seg langt, og noe lengre enn deres egen helse og livssituasjon egentlig tillater. Pårørendearbeid og støtte vil være en svært viktig del av helse- og omsorgstjenesten fremover. Samtidig er det viktig å huske at pårørende til voksne ikke har en plikt til å bistå dette må de gjøre ut fra eget ønske.

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

Lang ventetid for å få tildelt fast sykehjemsplass

Ombudet erfarer at det er lang ventetid på å få tildelt fast sykehjemsplass. Dette oppleves krevende, både for den som har behov for plass og dennes pårørende. Det blir fattet vedtak om plass uten tidsangivelse for når man kan forvente å få flyttet inn på sykehjemmet. Generelt bør det være slik at vedtak som kommunen fatter, må kunne effektueres innen rimelig tid. Vedtak som fattes må ha en realitet.

Pasienter som har vedtak på fast sykehjemsplass blir værende flere måneder ved en korttidsavdeling, hjemmeboende som har vedtak på sykehjemsplass blir værende lenge hjemme, noe som oppleves belastende for dem selv og deres pårørende. Samtidig mottar ombudet flere tilbakemeldinger på at det er for lite bemanning ved sykehjemmene. Dette vil kunne gå ut over kvaliteten på tjenesten. Pårørende forteller oss at de ansatte gjør så godt de kan, men de er for få ansatte.

Samtidig mottar vi tilbakemeldinger på at det er manglende kompetanse blant ansatte ved sykehjemmene.

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 de som mottar tjenester 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 når tjenesten preges av stor gjennomtrekk og sykemeldinger blant ansatte. Vi har mottatt flere tilbakemeldinger på at det er manglende kompetanse blant ansatte og at dette går ut over kvaliteten på tjenesten.

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 og ledere innenfor BoA, brukerråd, samt brukerorganisasjoner fått høre om kritikkverdige forhold innenfor denne tjenesten. Forvaltningsrevisjonens rapport 2022 slår fast at tjenesten ikke drives med forsvarlig kvalitet.

I oktober 2023 ble det sendt ut informasjon fra Trondheim kommune til alle tjenestemottakere, verger og/eller pårørende hvor kommunen opplyser om at det vil bli endring og reduksjon for alle som mottar tjenester inn under BoA. Kommunen viser til økonomi og merforbruk innenfor tjenesteområdet. Etter denne informasjonen ble sendt ut har ombudet hatt mye kontakt med brukerrådsledere i BoA og brukerorganisasjoner. Samtidig har ombudet mottatt flere henvendelser hvor pårørende/ verger har ønsket bistand til klage på vedtak som ikke blir oppfylt, og i frykt for å ikke bli oppfylt. Vi oppfordret pårørende/verger til å klage dersom det skulle vise seg at de ikke mottok de tjenestene de har vedtak på.

Ombudet har registrert 17 henvendelser etter at informasjonen om budsjettsituasjonen og reduksjon i tjenester ble utsendt fra kommunen.

Det er fint at kommunen gir informasjon om forhold som angår tjenesteområdet, men ombudet finner det merkelig at alle personer innen tjenesteområdet bo- og aktivitetstilbudet får informasjon om at det blir kollektive endringer og hvordan tjenesten nå skal endres. Tjenestemottakere har individuelle vedtak som beskriver hvilket tilbud hver og en skal ha. Informasjonsbrevet som kommunen sendte ut skapte uro og utrygghet blant både tjenestemottakere, pårørende og/eller verger. Ombudet har i etterkant av at denne informasjonen ble delt, hatt god dialog med enhetsledere og kommunalsjef innenfor BoA.

Ombudet er bekymret for hvordan tjenestetilbudet til dem som er inn under BoA vil bli i tiden fremover, og hvilke konsekvenser det vil få for den enkelte. Samtidig er ombudet bekymret for ansatte da disse endringene kan gi utslag i økt sykefravær og slitasje på ansatte.

Klagefrykt

Ombudet opplever at terskelen for å klage tidvis kan være høy. Klage er et negativt ladet ord og mange er redde for at en klage vil påvirke hvordan de som bruker eller pårørende oppfattes av tjenestestedene. Ombudet er opptatt av at en klage kan være en tilbakemelding slik at tjenesten kan forbedre seg. Tilbakemeldinger fra de som mottar tjenestene er avgjørende for at tjenestestedene skal kunne forbedre sine tjenester. Ombudet, brukere, pårørende, beslutningstakere og tjenestestedene har ett felles mål: gode og likeverdige helse- og omsorgstjenester til alle.

Ombudet erfarer at de aller fleste tjenesteytere mottar tilbakemeldingene på en god og konstruktiv måte, og ønsker å bruke tilbakemeldingene til endring og læring. Vi tror det hører til sjeldenhetene at noen mottar dårligere tjenester for å si fra, eller klage.

Oppvekst og utdanning

Ombudet har hatt en relativt stor økning når det gjelder henvendelser fra oppvekstsektoren, særlig innenfor skole, pedagogisk/psykologisk tjeneste (PPT), Helse- og avlastningstjenesten for barn og unge (HVK 0-18 år) og barnevern.

Disse sakene er ofte komplekse, både ved at hver enkelt sak omhandler problemstillinger knyttet til flere rettsområder og strekker seg ut i tid.

BUP er en del av spesialisthelsetjenesten og faller således utenfor vårt mandat. Vi erfarer imidlertid at terskelen for å bli utredet ved BUP blir stadig høyere og at dette får konsekvenser for barna og de kommunale tjenestene da utredning og behandling hos BUP er en viktig del av barnets totale tjenestetilbud.

Barn og unge med særskilte omsorg- og hjelpebehov

Både ansatte og foreldre 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. Vi erfarer at mange av foreldrene er svært slitne, ikke bare av en krevende omsorgssituasjon, men også av dialogen med de ulike hjelpeinstansene for at barnet skal få den oppfølging og bistanden det har behov for.

Ofte er det mange ulike aktører på tvers av enheter som er involvert når det gis helse- og omsorgstjenester til barn og unge med særskilte behov. Vi erfarer at god informasjonsflyt, rutiner og samarbeidsarenaer er avgjørende for å kunne gi et godt og helhetlig tilbud til det enkelte barnet og familien som sådan.

Vi erfarer at barn med ekstra behov for bistand ikke mottar den hjelpen de trenger til rett tid. Konsekvenser er blant annet at barnet utsettes for en risiko for skjevutvikling og at foreldrene bruker mye tid og ressurser på å sikre barnets rettigheter, noe som igjen fører til at foreldres mulighet til å ivareta søsken reduseres, samt at de selv faller helt eller delvis ut av arbeid/studier. En slik situasjon er uheldig for det enkelte menneske som rammes, samtidig som det ikke er samfunnsøkonomisk gunstig.

Basert på henvendelsene vi har mottatt, erfarer vi at kommunen tar for lite ansvar for det helhetlige tjenestetilbudet til barn og deres familie ved at de ulike enhetene ikke ser tjenestetilbudet til barnet og familien i sammenheng. Sett i et forebyggingsperspektiv er det viktig at kommunen ser helheten i velferdstjenestene. Slik vi ser det, bør derfor kommunen ha økt fokus på at dette er «våre» barn, dvs kommunens barn, og at man i den enkelte sak samarbeider mer på tvers av enheter og fagområder.

Henverdeler

Ombudet har hatt en økning i antall henvendelser i 2023, 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 2023 mottok ombudet 373 henvendelser. 326 henvendelser var fra tjenestemottakere, ansatte, foreldre/foresatte og pårørende/verger og ble underlagt behandling i form av råd og veiledning, møter, skriftlig dialog med tjenestestedene, eller bistand til klage.

27 henvendelser falt utenfor ombudets saksområde. De fleste henvendelsene 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, velferd 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 2023 registrert 47 slike henvendelser.

Henverdeler til ombudet i perioden 01.03.2019- 31.12.2023

2019	2020	2021	2022	2023
119	158	263	355	373

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.

Det er viktig å understreke at tallmaterialet ikke viser omfanget og kompleksiteten i sakene vi arbeider med.

Tabellen viser fordelingen av henvendelser innenfor sektorene helse, omsorg, velferdstjenesten, oppvekst og utdanning og sosiale tjenester i NAV. Samtidig viser tabellen

hvor stor del av ombudets henvendelser som falt utenfor ombudets saksområde, og ikke fikk noen videre behandling hos ombudet.

Henvendelser	2019	2020	2021	2022	2023
Helse-, omsorg og velferd	50	80	143	209	188
Oppvekst	16	20	39	54	93
Sosiale tjenester i Nav	17	18	29	26	18
Utenfor mandat	13	12	18	24	27
Andre henvendelser(invitasjoner, møter, foredrag osv)	23	28	34	42	47

Helse- og velferd

Ombudet har mottatt 188 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	2023
Helse- og velferdssenter	16	32	42	36	40
Helsehus				13	10
Hjemmebaserte tjenester	4	5	12	14	16
Legevakt	2	4	4	15	5
Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)	2	1	6	8	9
Fastlege	3	3	11	22	16
Rus og psykisk helsearbeid	4	5	10	15	15
Bo- og aktivitetstilbud (BoA)	0	4	7	14	29
Kommunale utleieboliger	4	9	11	19	18

Helse- og velferdssenter

De fleste henvendelser som gjelder helse- og velferdssenter knytter seg til ulike forhold, som kvaliteten på tjenesten, få ansatte på arbeid, kompetanse, mangelfull informasjon og kommunikasjonsutfordringer.

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

Tillit er bærebjelken i alle møter mellom bruker, pårørende og tjenesteyter. Det må jobbes for å få den, opprette den, og ikke minst gjenopprette den dersom den er tapt. Vi erfarer at de fleste saker vi er involvert i løses ved møter og vi opplever å ha en god dialog med ledere og ansatte ved helse- og velferdssentrene. Både ledere og ansatte ønsker tilbakemeldinger, slik at man kan forbedre tjenestene. Ombudet opplever fortsatt at terskelen for å klage er høy når man ikke er fornøyd med tjenesten. Vi oppfordrer pårørende til å klage eller gi tilbakemelding til enheten.

Helsehus

Mange vil ha behov for korttidsopphold, men av ulike grunn. Enkelte trenger hjelp til rehabilitering etter en skade, andre har behov for gjentatte opphold for å opprettholde sitt funksjonsnivå. Korttidsopphold kan også være en avlastning for pårørende.

De som får opphold på helsehus er en mangfoldig pasientgruppe med svært ulike behov. Etter samhandlingsreformen ble mange oppgaver som tidligere lå i spesialisthelsetjenesten overført til kommunene. Nå er det stadig sykere pasienter som anses å være ferdigbehandlet på sykehus som overføres til kommunen og helsehusene. Helsehusenes kapasitet og kompetanse har trolig ikke blitt justert i takt med endringene i behovene.

Pårørende som kontakter ombudet uttrykker ofte at ansatte gjør så godt de kan, men at helsehusene er underbemannet. Samtidig uttrykker de at enkelte ansatte ikke har den nødvendige kompetansen for å ivareta pasientene.

Hjemmebaserte tjenester

Hjemmeboende med til dels store hjelpebehov stiller økte krav til hjemmetjenesten, både når det gjelder omfang av tjenester og kompetanse hos de ansatte.

Ombudet har registrert 16 henvendelser som omhandler tjenester i hjemmet. Det som var gjennomgående i henvendelsene var at det var for mange ulike ansatte innom den enkelte og varierende grad av kompetanse. For å kunne gi en god oppfølging til den enkelte er det viktig 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 både helsetilstand og funksjonsnivå, evt funksjonsfall.

Samtidig har vi mottatt henvendelser som går på mangelfull informasjon og pårørendesamarbeid. Dette handler ofte om at pårørende ikke er kjent med hvem som er primærkontakt til den de er pårørende til og som mottar hjemmetjenester.

Eks på sak:

En som mottar hjemmetjenester ringer og ønsker å klage på hjemmetjenesten. Hun hevder at hjemmetjenesten ikke kommer til avtalt tid og det er veldig ulik kompetanse når det gjelder ansatte som er innom. Vi spør om hun ønsker et møte med leder ved hjemmetjenesten hvor vi kan delta i møtet. Hun ønsker ikke et møte i og med at hun har sagt ifra mange ganger, uten at det er blitt noe bedre. Hun vil sende en skriftlig klage hvor vi bistår henne. Lederen tar kontakt med ombudet etter at klage er mottatt. Leder har avtalt møte med bruker og et skriftlig svar på klage vil komme etter at møtet er avholdt. I svaret på klagen kommer det frem at det har vært et godt møte og en god dialog mellom bruker og leder og primærkontakt. Det blir avklart hvilke tidspunkt som er ideelt for brukeren at hjemmetjenesten kommer, og at hjemmetjenesten ringer henne dersom de blir mer enn 30 min forsinket. Bruker har også uttrykt at det er veldig ulik kompetanse blant ansatte i bruk av hjelpemiddelet. Det er særlig en ansatt hun er godt fornøyd med og som utfører prosedyren svært bra. Hjemmetjenesten iverksetter tiltak hvor de tar en ny opplæringsrunde på ansatte, og får denne ansatte til å lære opp sine kollegaer. Saken er et godt eksempel på at man bør klage eller gi tilbakemelding til enheten dersom man ikke er fornøyd.

Legevakta og fastlege

Ombudet har hatt en nedgang i antall henvendelser når det gjelder legevakta. I 2023 ble det registrert 5 henvendelser mot 15 i 2022. Det er vanskelig å kunne gi noen forklaringer på nedgangen i antall henvendelser. Det som var gjennomgående var at pasientene måtte vente 4-5 timer før de ble tilsett av lege etter at de hadde fått oppmøtetidspunkt.

Når det gjelder henvendelser knyttet til fastlegene har det vært en nedgang. I 2023 mottok vi 16 henvendelser mot 22 i 2022. Vi er kjent med at Pasient- og brukerombudet i Trøndelag har mange henvendelser som omhandler fastlegene og dette kan være noe av forklaringen. Det som er gjennomgående i de henvendelsene vi har mottatt er at innbyggerne står uten fastlege, hyppig bruk av vikarleger og misnøye med sin fastlege da de opplever å ikke bli tatt på alvor. Da to fastleger ved Munkholmen legesenter avvirket sin praksis var det flere innbyggere som ble stående uten fastlege. Flere av sakene vi mottok omhandlet nettopp dette. Vi var da i kontakt med Enhet for legetjenester og smittevernarbeid (ELS). Vi opplevde å ha en god dialog med enheten. Kommunen jobbet frem en løsning for pasientene som de ble fornøyd med.

Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)

BPA gis til både voksne og barn. Når det gjelder BPA til barn, omtales dette under avsnittet Oppvekst og utdanning.

BPA er en alternativ måte å organisere tjenester som for eksempel praktisk bistand og støttekontakt på. BPA er et viktig verktøy for å sikre praktisk og personlig bistand, og slik at den som mottar BPA kan ha et meningsfylt og aktivt liv med deltakelse i samfunnet.

Henvendelsene til ombudet vedrørende BPA omhandlet i 2023 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 utredning, begrunnelse og det er ikke foretatt en grundig individuell vurdering.

Ombudet har i disse sakene oppfordret søkeren til å klage på vedtaket og gitt råd og veiledning ved utforming av klage, samt bistått med utforming av klager.

Rus og psykisk helsearbeid

Psykiske vansker og lidelser har blitt vår tids største folkehelseutfordring.

Psykiske lidelser spenner fra lette 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 ovennevnte 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.

Ombudet har mottatt 15 henvendelser innenfor dette feltet, hvorav de fleste problemstillingene var knyttet til psykiske utfordringer. Flere av de henvendelsene omhandlet Rask psykisk helsehjelp. (Enhet for psykisk helse og rus) Vi har fått tilbakemelding fra personer som ønsket å benytte seg av tilbudet at de opplever det er få ledige timer og det er vanskelig å komme i kontakt med tjenesten dersom de har spørsmål vedr. tilbudet.

Både pårørende og personer som selv ønsker psykisk helsehjelp, tar kontakt med ombudet. Pårørende er utslitt og føler seg maktesløse og har behov for å prate og ha noen som lytter til deres historier. De ser på ombudet som en støtte og en god samtalepartner i krevende perioder. I andre tilfeller har ombudet fått fullmakt til å bistå pårørende og/eller brukeren inn mot hjelpeapparatet.

Vi erfarer at det er for lav kapasitet på behandlingstilbudet når det gjelder psykisk helsehjelp for voksne. Dette får ringvirkninger som lav selvfølelse, helsefarlig livsstil og manglende evne til mestring, samt at det er svært krevende for deres nærpå personer. Videre oppleves det at spesialisthelsetjenesten skriver ut pasienter uten at det kommunale helsetilbudet har tilstrekkelig kapasitet til å ivareta disse pasientene.

Kommunale utleieboliger

Ombudet har i 2023 mottatt 18 henvendelser som omhandler kommunale utleieboliger. Når brukerne henvender seg er det ofte på bakgrunn av lang ventetid på å få tildelt bolig, samt manglende vedlikehold av boligen. Vi erfarer ofte at det er mangel på større boliger med 3-4 soverom. Videre er det krevende for den enkelte innbygger at kommunen har en praksis på å innvilge bolig, herunder bytte av bolig, uten at det tidfestes nærmere om når det kan

forventes å få tildelt en bolig. Ombudet har tatt dette opp med kommunen og man kan anta at det her vil skje en endring.

Ombudet har en god dialog og et godt samarbeid med både Habiliteringstjenesten for barn og unge ved St. Olav hospital, Trondheim voksenopplæring (TROVO), Kirkens bymisjon, ByBo og Gatejuristen i enkeltsaker når det gjelder problemstillinger knyttet til kommunale boliger.

Oppvekst og utdanning

Ombudet mottok 93 henvendelser som omhandlet oppveksttjenesten i 2023, mot 54 henvendelser i 2022.

Det er nærliggende å tenke seg at hovedårsaken til denne økningen skyldes økt kjennskap til ordningen, både blant ansatte og innbyggerne.

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

Henvendelser	2019	2020	2021	2022	2023
Skole	3	7	11	22	38
Barnehage	0	3	3	3	2
Barne- og familietjenesten (BFT)	5	10	25	27	53

Barne- og familietjenesten omhandler blant annet både barnevern, Trondheimshjelpa, helse og avlastningstjenesten for barn og unge, helsestasjon 0-6, skolehelsetjeneste og pedagogisk/psykologisk tjeneste.

Vi har i den foreliggende årsmeldingen valgt å registrere antall henvendelser innunder de ulike kategoriene som faller inn under BFT. Årsaken til dette er den økte mengden av henvendelser vi har mottatt innenfor området.

Pedagogisk/psykologisk tjeneste (PPT)	19
Barnevern	13
Helse og avlastningstjenesten for barn og unge	17
Helsestasjon/skolehelsetjeneste	2
Trondheimshjelpa	2

Pedagogisk/psykologisk tjeneste (PPT)

Ombudet har fått tilbakemeldinger fra både ansatte i kommunen og foreldre om at det tar lang tid, dvs flere måneder og ikke sjelden over ett år, fra det bes om en sakkyndig vurdering fra PPT til denne foreligger. Vår erfaring er at skolene ikke har ekstra ressurser å sette inn i påvente av at sakkyndig vurdering foreligger/ de får ekstra bevilgninger. Dette medfører at barn og unge som har behov for tilpasset tilbud, ikke får den bistanden de trenger til rett tid, noe som skaper utfordringer både for barnet selv, dens medelever, barnets familie og de ansatte i skolen.

Ombudet er kjent med at dette har vært en utfordring over år, og det stilles spørsmålstegn ved om kommunen iverksetter tilstrekkelige tiltak til å løse dette mangeårige problemet. mOmbudet er kjent med innføringen av ny spes.ped modell, men denne synes ikke å ha hatt tilstrekkelig effekt.

Helse og avlastningstjenesten for barn og unge

Ombudet erfarer at ved søknad om en tjeneste fra Helse og velferdskontoret 0-18 år (HVK 0-18 år), blir søker informert om at det tar tre måneder før de begynner å utrede saken og at det kan ta ytterligere tre måneder før det foreligger et vedtak i saken. Vi erfarer at det er belastende for familiene at saksbehandlingstiden er såpass lang. Familiene er ofte i en krevende situasjon og de har gjerne vært i dialog med kommunen før de søker om en ytelse.

Ombudet erfarer at det er mye god saksbehandling i HVK 0-18 år og at man ønsker å finne gode løsninger. Imidlertid er det, ut fra vår erfaring, også her et større behov for å se barnets og familiens situasjon mer under ett slik at de totalt sett får den bistanden de har behov for på tvers av enheter.

Ombudet har mottatt flere henvendelser som gjelder Brukerstyrt personlig assistanse (BPA) Personer under 67 år, med langvarig og stort behov for personlig assistanse, kan ha rett til å få slike tjenester organisert som BPA. Det samme gjelder personer over 67 år som før fylte 67 år har fått innvilget BPA. Videre kan foreldre med hjemmeboende barn under 18 år med nedsatt funksjonsevne ha krav på å få avlastningstiltak organisert som BPA. Avlastningen skal gi et forsvarlig tjenestetilbud til både pårørende og den som har omsorgsbehovet.

Overfor brukere som faller utenfor rettighetsbestemmelsen har kommunen en plikt til å vurdere om tjenester bør organiseres som BPA etter pliktbestemmelsen i helse- og omsorgstjenesteloven § 3-8.

Retten til BPA fremgår av pasient- og brukerrettighetsloven § 2-1 d første ledd og helse- og omsorgstjenesteloven §§ 3-2 første ledd nr 6 og § 3-6 første ledd nr 2.

Eks på sak:

Familien til et svært sykt barn tok kontakt med ombudet da de ikke opplevde å få den bistanden de hadde behov for fra Helse- og avlastningstjenesten for barn og unge 0-18 år (HVK 0-18 år).

Barnet ble beskrevet som en aktiv og glad gutt som satte pris på aktivitet og lek. Det var enighet om at han hadde et stort og omfattende hjelpebehov og at han i store deler av døgnet hadde behov for to assistenter (2:1).

Familien hadde vært i kontakt med HVK 0-18 år fra tidlig alder. Barnet hadde en stadig forverring av sin helsesituasjon med hyppigere innleggelser på sykehus og var under palliativt team på St. Olavs hospital HF. Familien hadde fått innvilget BPA, men opplevde at timetallet var for lavt. Antall innvilgede BPA-timer førte blant annet til at mor måtte være til stede hele tiden barnet var hjemme, at hun var alene med barnet når han var for syk til å være på skole/SFO, at hun ikke kunne delta på aktiviteter med barnets søsken og heller ikke kunne stå i arbeid. Ombudet innhentet informasjon fra aktuelle instanser og vurderte at det var behov for en endring i familiens tjenestetilbud, både på bakgrunn av barnets helsesituasjon, hensynet til øvrige barn i familien og totalbelastningen for de voksne i familien. Med bakgrunn i omstendighetene i saken, var det ønskelig med en hurtig avgjørelse i saken.

Både familien og ombudet var i jevnlig dialog med HVK 0-18 år, herunder ble det avholdt to møter med det mål om hurtig å iverksette et bedre hjelpetilbud for familien. Det ble orientert om behovet for økt avlastning, herunder BPA i skole/SFO tiden da barnet ofte var for sykt til å kunne være på skole/SFO. Kommunen orienterte imidlertid om at de ikke hadde praksis på å innvilge BPA for den tiden barn i utgangspunktet skal være på skole/SFO. Ombudet oppfordret HVK 0-18 år til å utrede saken mer både hva gjaldt faktum og juss og formidlet at vi mente at kommunens praksis med å ikke innvilge BPA i skole/SFO-tiden i særlige tilfeller, ikke var i tråd med regelverket. Det ble også informert om at andre kommuner ikke har samme praksis. Både lege, mor, barneboligen og skolen var enige om at barnet var på skole/SFO også i perioder han var for syk til å være på skolen og burde vært hjemme. Videre ble det påpekt at økt timer med BPA, herunder BPA i skole/SFO, var en forutsetning for at mor skal kunne komme tilbake i jobb, og for at hun skal ha kapasitet til å ivareta sin egen helse og de øvrige barna i familien.

Søknaden ble kun delvis innvilget og kommunen innvilget ikke BPA for tiden barnet i utgangspunktet skulle være på skole/SFO. Saken ble derfor påklaget til Statsforvalteren.

Ved vedtak av 27.03.23 la Statsforvalteren til grunn at det påklagede vedtaket måtte oppheves og sendes tilbake til kommunen for ny vurdering og behandling da vedtaket lider av saksbehandlingsfeil og feil rettsanvendelse. Barnet døde kort tid etter at vedtaket fra Statsforvalteren forelå.

Når det gjelder BPA i skole/SFO-tiden uttaler Statsforvalteren blant annet at *“I følge opplæringsloven har skolen omsorgsplikt for elever når de er på skolen/SFO. Det kan*

imidlertid være elever som har behov for helse- og omsorgstjenester som går utover opplæringslovens virkeområde når de er på skolen. Disse elevene kan da ha rett på nødvendig hjelp fra andre deler av kommunens helse- og omsorgstjeneste eller spesialisthelsetjenesten. Det vil også i mange tilfeller være hensiktsmessig å samordne ulike assistenttiltak slik at tjenestemottakeren får et begrenset antall personer å forholde seg til.

Dette betyr at regelverket ikke er til hinder for at BPA kan innvilges i skole, dersom dette vurderes mest hensiktsmessig for å samordne ulike assistenttiltak eller at BPA dekker et behov for helse- og omsorgstjenester som går utover opplæringslovens virkeområdet når eleven er på skolen. Dette er forhold som kommunen må vurdere og ta stilling til.

Statsforvalteren er enig med klager i at det er feil rettsanvendelse dersom kommunen har en praksis hvor det aldri innvilges BPA i skole/SFO tiden. Skolens omsorgsplikt, jmfør opplæringsloven gjelder kun når eleven er på skolen/SFO. Kommunen kan derfor ikke unnlate å gjøre individuelle vurderinger av hjelpebehovet på dager barnet er hjemme fra skolen, samt når barnet er på skolen og blir for syk til å være der.”

Statsforvalteren anså videre at saken var for mangelfullt begrunnet, opplyst og utredet til at de kunne vurdere om det var innvilget BPA i et forsvarlig omfang. Det ble også påpekt en rekke andre mangler i vurderingen hos kommunen. Når det gjelder vurdering av barnets beste uttales følgende: *“Statsforvalteren kan ikke se at kommunen viser til vurderinger av hva som vil være til barnets beste i vedtaket eller i klagebehandlingen. I vurderingen av barnets beste må det også tas hensyn til at det er andre barn i familien som også skal følges opp og ivaretas. Vi finner ikke at kommunen viser til en individuell vurdering av hva som vil være til barnets beste i denne konkrete saken.”*

Ombudet forventer at kommunen endrer praksis i tråd med avgjørelsen fra Statsforvalteren.

Det er krevende for både foreldre og søsken å ha et barn som er så sykt at det er under palliativt team. Ombudet ønsker å påpeke den store og unødvendige merbelastningen det har vært for familien å måtte kjempe for å mer bistand fra kommunen i en situasjon hvor man hadde behov for å bruke ressursene til å ivareta sitt svært syke barn og familien forøvrig.

Barnevern

Ombudet har hatt en økning i antall saker som omhandler barnevern. Med bakgrunn i disse sakene finner ombudet grunn til å stille spørsmål om barnevernet i tilstrekkelig grad har ressurser/prioriterer å snakke nok med barna til å få frem deres reelle stemme. Dette er i så fall uheldig, da barnets stemme er sentral for å få saken godt nok opplyst og at barnet og familien skal få adekvat hjelp. Det påpekes at barnets rett til medvirkning ble styrket i den nye barnevernsloven, blant annet fordi tilsyn har vist at barn medvirker i for liten grad i barnevernet.

Skolesektoren

Ombudet har hatt en betydelig økning når det gjelder skolesektoren. I 2023 ble det registrert 38 henvendelser, mot 22 i 2022.

De fleste henvendelsene gjelder spørsmål knyttet til skolevegring, mobbing og manglende gjennomføring av vedtak på spesialundervisning.

Det er viktig at lærernormen holdes, samtidig må man ikke glemme de andre viktige og nyttige yrkesgrupper som gjør at undervisningen og skolehverdagen fungerer godt både for elever og ansatte.

Vi erfarer at elever med vedtak på spesialundervisning ikke får den oppfølgingen de har behov for. En av årsakene til dette kan være at det er for få ansatte til å bistå elevene og at de ikke har riktig kompetanse til å gi adekvat bistand til elevene med særskilte behov.

Vi har eksempler på at et barn ble utsatt for fysiske krenkelser fra en medelev som det skulle vært skjermet fra, og at dette har fått store konsekvenser for barnet, blant annet i form av uhelse og skolevegring, som igjen krever ekstra ressurser fra alle involverte.

Ombudet opplever at kommunen ikke har et tilstrekkelig tilbud til barn som trenger tilpasset opplæring. Vi er kjent med at de byomfattende tilbudene for elever med autisme og for elever med store, omfattende og vedvarende lærevansker har for få plasser, og at terskelen for å få plass i disse klassene blir stadig høyere. Dette medfører at elever som burde ha gått i disse klassene enten går i ordinær klasse eller går over til private skoler. Der disse elevene ikke får et tilstrekkelig tilrettelagt skoletilbud, har dette uheldige konsekvenser for barnet og foreldrene som må bruke mye ressurser for at barna skal få et tilstrekkelig godt skoletilbud.

Når det gjelder de byomfattende tilbudene for elever med autisme og for elever med store, omfattende og vedvarende lærevansker, er ombudet kjent med at Oppvekstadministrasjonen de siste årene har lagd en oversikt over antall meldinger om behov, ledige plasser, og prognoser i samarbeid med de byomfattende tilbudene. Dette viser at det er vesentlig flere meldinger om behov enn ledige plasser, spesielt ser de en økning i meldinger når det gjelder autismitilbudet. Det stilles spørsmål om hvordan dette er blitt fulgt opp.

Eks på sak:

I en av sakene ombudet har bistått i, har barnet fått avslag på plass på Dalgård skole og ressurscenteret. Vedtaket er stilet til skolen barnet går på per i dag og foreldrene måtte be om innsyn i elevmappa for å få se vedtaket. I vedtaket fremgår det at eleven fyller kriteriene, men at de ikke har ressurser til å ta han inn og at ressurscenteret må prioritere elever som bor i aktuelle skolekrets.

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.

De fleste henvendelser angående kommunale tjenester i NAV handler om sosialhjelp. Det har vært en nedgang fra 2022 til 2023. Det ble i 2023 registrert 18 henvendelser, mot 26 i 2022. Sakene handler om rettigheten til økonomisk stønad, bistand til søknad, avslag på vedtak eller feil i vedtak.

De fleste henvendelsene omhandlet klage på avslag, eller at de mente de hadde fått for lite sosialhjelp.

Ombudet deltar i Brukerutvalget NAV Trøndelag som observatør og har årlige møter med NAV lederen ved de to NAV kontorene, Lerkendal og Falkenberg. Vi opplever at det gjøres mye godt arbeid innenfor NAV.

Informasjonsmøter og utadrettet virksomhet 2023

Møte- pilot 0-24 prosjektet	04.01.23
Informasjon om ombudsordningen til flatåsen Rotary klubb	23.01.23
Møte med kommunalsjef og velferdsteam	30.01.23
Møte med hjemmetjenesten, organisering av brukerråd	03.02.23
Dialogmøte med Pasient og brukerombudet i Trøndelag	06.02.23
Informasjon om ombudsordningen, Hjorten helse og velferdssenter	07.02.23
Samarbeidsmøte, Fagenhet for oppvekst og utdanning vedr. FNs barnekonvensjonen	14.02.23
Dialogmøte med Trondheim Eiendom	03.03.23
Etikkveiledersamling, Bo- og aktivitetstilbudet	09.03.23
Informasjon om ombudsordningen, Dragvoll helse og velferdssenter	13.03.23
Møte i brukerutvalget NAV Trøndelag	14.03.23
Informasjon om ombudsordningen i brukerråd, Klæbu helse- og velferdssenter	15.03.23
Fagdager- undervisning om temaet pårørende som ressurs, Klæbu helse og velferdssenter og hjemmetjeneste,	20 og 22.03.23
Orientering av årsmelding, strategisk ledermøte Helse	22.03.23
Informasjon om ombudsordningen, Trondhjems Rotary	27.03.23
Informasjon om ombudsordningen på Rektormøte	29.03.23
Samarbeidsmøte, Fagenheten for oppvekst og utdanning	29.03.23
Informasjon om pårørendes rettigheter, Tiller helse- og velferdssenter	13.04.23
Informasjon om ombudsordningen, pårørendemøte ved Klæbu helse- og velferdssenter	18.04.23
Samarbeidsmøte med Nettverket av brukerrådsledere	20.04.23
Møte med Kommunaldirektørens lederteam, Leangen gård	20.04.23
Samarbeidsmøte med Rådgivning om spiseforstyrrelser(ROS)	21.04.23

Dialogmøte med Mobbeombudet	24.04.23
Dialogmøte med Kompetansesenteret for kjønn og seksualitet	24.04.23
Informasjon om ombudsordningen, Fagdager hos NAV	05.06.23
Pårørendekurs for pårørende ved helse- og velferdssenter, Olavsgården	06.06.23
Innspillsmøte vedr. BPA ordningen, Storsalen Rådhuset	08.06.23
Informasjon om ombudsordningen, Brukerråd for psykisk helse og rus	09.06.23
Informasjon om ombudsordningen (pårørendemøte), Kattem helse og velferdssenter	18.10.23
Dialogmøte med Pasient og brukerombudet (POBO) vedr erfaringer BPA	01.11.23
Dialogmøte, LØST-prosjektet	01.11.23
Dialogmøte med Personvernombudet	01.11.23
Dialogmøte med Handikappedes barns foreldreforening (HBF)	03.11.23
Informasjon om ombudsordningen, lovverk og pårørendes rolle, Havsteinekra helse og velferdssenter	14.11.23
Dialogmøte med ByBo, Kirkens bymisjon	16.11.23
Dialogmøte med Kirkens bymisjon	20.11.23
Dialogmøte med Gatejuristen	21.11.23
Dialogmøte med lederne hos NAV, Lerkendal og Falkenberg	28.11.23
Informasjon om ombudsordningen (Pårørendekveld), Valentinlyst helse- og velferdssenter	28.11.23
Møte i brukerutvalget NAV Trøndelag	05.12.23
Dialogmøte med Pasient og brukerombudet (POBO)	08.12.23

Vedlegg:

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
Postboks 2300 Torgarden
7004 Trondheim

www.trondheim.kommune.no

