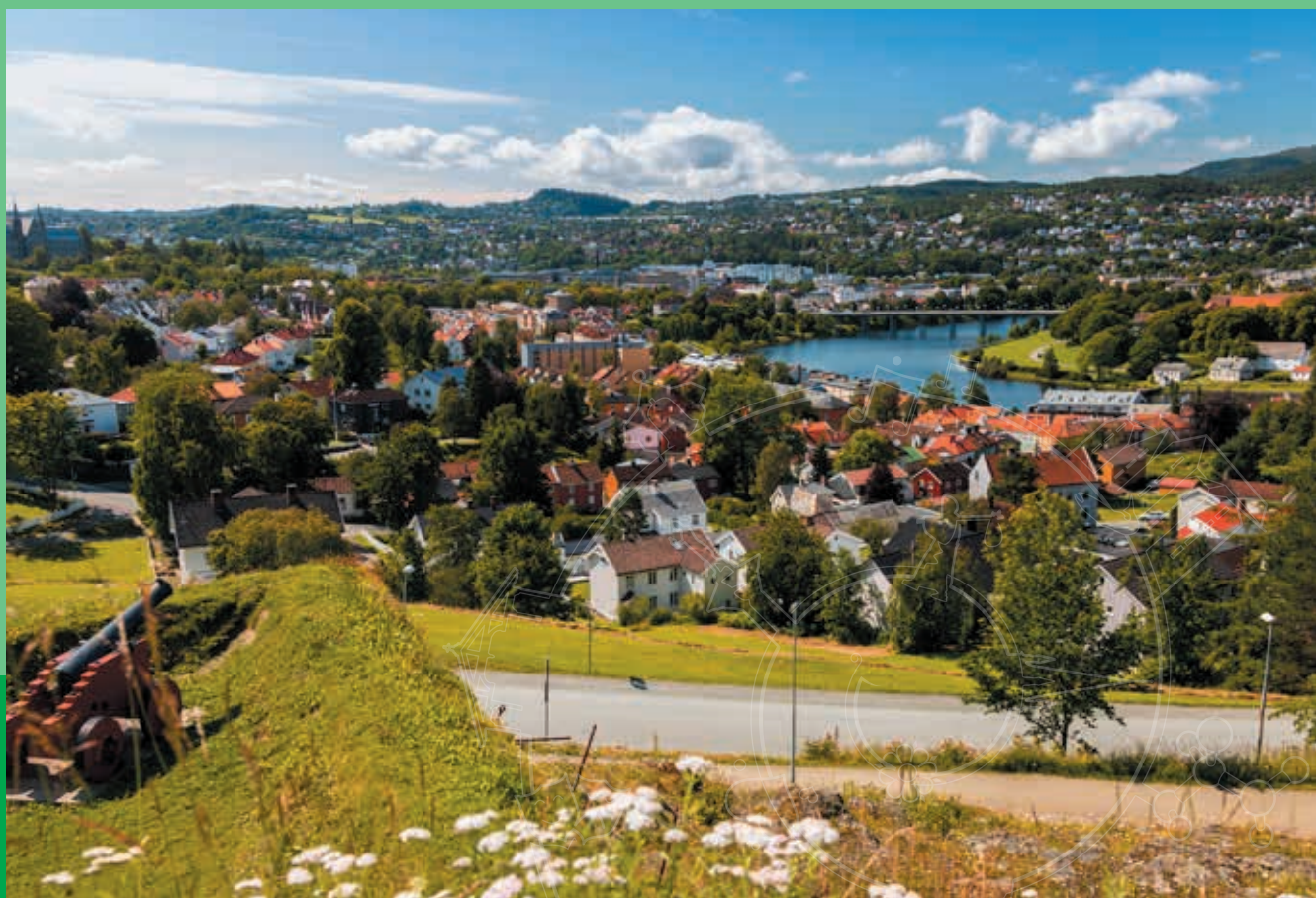




TRONDHEIM KOMMUNE

Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester

Årsmelding 2020



Innholdsfortegnelse

Ombudets forord	4
Om Ombudet	5
Utviklingstrekk og utfordringer	6
Helse- og omsorgstjenesten	6
Pårørende – en uvurderlig ressurs	7
Klagefrykt	8
Informasjon og kommunikasjon	8
Oppvekst	9
Anbefalinger	10
Helse- og omsorgstjenesten	10
Oppveksttjenesten	10
Sosialtjenesten	10
Henvendelser	11
Fordeling av henvendelsene	12
Helse- og omsorgstjenesten	13
Sykehjem	13
Covid-19-henvendelser	14
Hjemmetjenesten	14
Bo- og aktivitetstilbudet	15
Kommunale utleieboliger	16
Sosiale tjenester i Nav	16
Oppveksttjenesten	17
Skole	17
Barnevern	18
Utadrette virksomhet – møter og foredrag	19

Til Bystyret

I samsvar med Instruks for Ombud for helse, omsorg og oppvekstjenester i Trondheim kommune § 6, gir Ombudet med dette melding om sin virksomhet i 2020.

Ombudets instruks følger som vedlegg.

Trondheim, 4. februar 2021

Vedlegg

Instruks for Ombudet for helse, omsorg og oppvekstjenester i Trondheim kommune.

Ombudets forord

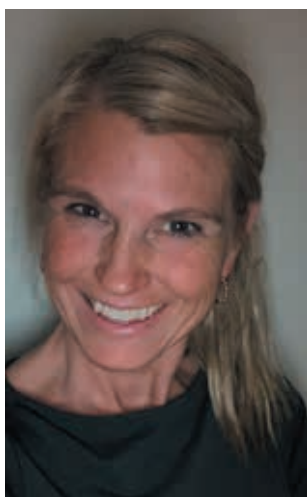
Årsmeldingen formidler brukererfaringer, pårørendes opplevelser og utviklingstrekk i helse- omsorg og oppveksttjenesten som jeg har merket meg gjennom året som har gått. Den skal tydeliggjøre svakheter og forbedringspotensial, men kan ikke leses som en generell tilstandsrapport. Mitt siktemål er at årsmeldingen kan bidra i arbeidet med å styrke kvaliteten i helse- omsorg og oppveksttjenesten, og medvirke til at tjenestemottakerens, brukernes og pårørendes rettigheter blir ivaretatt i møte med kommuneforvaltningen.

I Trondheim kommune har vi barnehager med dedikerte ansatte, skoler med kunnskapsrike og dyktige lærere og en helse- og omsorgstjeneste med kompetente helse- og omsorgsarbeidere.

De fleste har gode brukeropplevelser og mottar gode tjenester. Da vil det ikke være nødvendig å kontakte Ombudet.

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

Den foreliggende årsmeldingen innledes med et sammendrag av hovedinntrykk og anbefalinger til forbedringstiltak. Deretter gis det en gjennomgang av enkelte problemstillinger, og antall henvendelser som faller inn under de enkelte fagområdene.



Tonje Ottosen Johnsen

Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester

Om Ombudet

Ombudet er et selvstendig og uavhengig kontrollorgan som skal arbeide for å ivareta barn, unge, voksne som er brukere av helse-, omsorgs- og oppveksttjenesten i Trondheim kommune.

Ombudet skal påse at deres rettssikkerhet blir ivaretatt i møte med kommuneforvaltningen, samt arbeide for å bedre kvaliteten i tjenestene.

Enhver kan henvende seg til Ombudet, og jeg kontaktes både av brukere, pårørende og tjenesteytere. Det er mulig å ta kontakt anonymt og tjenesten er gratis.

Ofte løses saken gjennom råd og veiledning over telefon, andre ganger bidrar en telefonsamtale til opprydding av misforståelser og reetablering av kontakt mellom partene.

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. Ombudets deltakelse i slike møter har medført at saken har fått en løsning som partene kan akseptere.

Erfaring viser at Ombudets 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.

Andre saker krever en mer formell saksbehandling. Det skjer ved skriftlig korrespondanse med blant annet tjenestestedene, helse- og velferdskontorene, kommunens klagenemd eller Statsforvalteren.

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.

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

<https://www.trondheim.kommune.no/ombud/>

Utviklingstrekk og utfordringer

Helse- og omsorgstjenesten

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. Ved innføring av samhandlingsreformen i 2012 fikk kommunene et større ansvar for brukere med omfattende og komplekse behov for helse- og omsorgsfull hjelp. Dette ansvaret spenner vidt og omfatter brukere med psykiske helseplager, somatisk sykdom, kognitiv svikt og fysiske funksjonsnedsettelse. Felles for brukerne er at de har behov for tjenester som krever høy kompetanse, i tillegg til at de trenger stabilitet og forutsigbarhet.

Bemanning, kompetanse og rekruttering er stikkord som ofte går igjen i helse- og omsorgstjenesten og i de henvendelsene Ombudet mottar.

Når det gjelder eldreomsorgen så har Trondheim kommune en lavere grunnbemanning og høyere sykefravær enn i både sammenlignbare kommuner og landsgjennomsnittet. Når bemanningen er lav og særlig over tid vil det gå ut over kvaliteten på tjenestene. Lav bemanning resulterer i et høyt arbeidspress på ansatte, som igjen vil kunne føre til økt sykefravær og hyppigere bruk av vikarer og ufaglærte. Man har også utfordringer med å rekruttere og holde på nyutdannede med fagkompetanse. En tjeneste som er preget av høy arbeidsbelastning og høyt sykefravær vil ikke fremstå som attraktiv, noe som selvsagt er svært uheldig når vi om noen år står overfor en eldrebølge. Man vil se en vesentlig økning i antall nordmenn over 80 år, og dette vil legge press på flere omsorgstjenester i kommunen.

Ombudet har også merket seg at det er store ulikheter mellom sykehjemmene når det gjelder kompetanse, fasiliteter, individuelle tilpasninger for brukerne/beboerne og samarbeid med pårørende.

Ombudet etterlyser konkrete tiltak for å sikre at sykehjemstilbudet samsvarer med pasient- og brukerrettighetslovens grunnleggende formål, som er lik tilgang på tjenester av god kvalitet og ivaretagelse av respekten for den enkelte. For å få dette til må det være tilstrekkelig bemanning og kompetanse i alle sykehjem.

Pårørende – en uvurderlig ressurs

Det er en uttalt politikk at innbyggerne skal bo lengre i eget hjem. Opphold på sykehus blir kortere, pasienter skrives ut til hjemmet raskere. I tillegg mottar brukere stadig mer avanserte tjenester i kommunen, da også ofte i hjemmet, enn de gjorde bare for få år siden. Med denne samfunnsutviklingen er pårørendes innsats ofte avgjørende.

Det som er gjennomgående i henvendelsene til Ombudet er at det er brukernes nærmeste pårørende som tar kontakt.

Enkelte har kun spørsmål rundt sin egen rolle og sine selvstendige rettigheter som pårørende, andre har spørsmål som angår brukeren.

I de senere år har pårørendes rettigheter blitt styrket. Kunnskapen og etterlevelsen av disse reglene er varierende. Pårørende er en svært viktig, og helt nødvendig ressurs, både for den enkelte som har behov for hjelp, og for samfunnet som sådan.

Kommunene har ansvar for å tilby opplæring og veiledning, avlastning og omsorgsstønad til personer med særlig tyngende omsorgsarbeid. For å tydeliggjøre kommunens plikter overfor denne store gruppen ble det i 2017 skrevet inn en egen «pårørendeparagraf» i helse- og omsorgstjenesteloven § 3-6, som sier at kommunen skal tilby nødvendig pårørendestøtte blant annet i form av opplæring og veiledning, avlastningstiltak og omsorgsstønad.

Ombudet erfarer at pårørende har mangelfull kunnskap om dette, og dermed ikke får den informasjon og hjelp de har krav på og trenger.

Pårørende er opptatt av:

- God informasjon og mulighet for medvirkning
- Avlastningsmuligheter
- Å bli lyttet til

Pårørende har ofte svært nyttig informasjon som kan være et gode for brukeren og tjenesteyteren, og man kan i større grad unngå uønskede hendelser dersom informasjonen gjøres kjent.

Helsedirektoratet har utarbeidet en nasjonal faglig veileder om pårørende i helse- og omsorgstjenestene.

<https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/parorendeveileder>

Klagefrykt

Ombudet er i kontakt med mange som bekrefter inntrykket av at det fortsatt er en utbredt klagefrykt hos brukere og deres pårørende. De vil ikke være til bryderi, og de ønsker ikke å fremstå som utakknemlige. I utgangspunktet ønsker de å forfølge kritikkverdige forhold, men de frykter negative konsekvenser og represalier. Det er ikke alltid lett å klage på tjenester og tjenesteytere som brukeren er avhengig av i det daglige, og dette kan sette en stopper for tilbakemelding eller klage på tjenestene.

Ombudet mener at dette er urovekkende. Klageretten er en grunnleggende rettssikkerhetsgaranti, og det er alvorlig dersom brukerne og deres pårørende ikke får gjort gjeldende denne retten.

Min erfaring er at de aller fleste tjenesteytere mottar tilbakemeldinger på en konstruktiv måte, og ønsker å bruke tilbakemeldingene til endring og læring. Det må legges til rette for at kritikkverdige forhold gjøres kjent og registreres slik at de kan rettes opp.

Ansatte bør i større grad oppfordre sine brukere og deres pårørende til å gi tilbakemeldinger eller klage på tjenestetilbudet, slik at tjenestene kan bli bedre.

Informasjon og kommunikasjon

Ombudet mottar ofte henvendelser som omhandler mangelfull samhandling, mangelfull informasjon og dårlig kommunikasjon mellom tjenesteyter og bruker eller pårørende.

Ombudet har merket seg at kommunikasjonsproblemer ofte oppstår som følge av at institusjonen ikke har lagt til rette for informasjonsutveksling med nærmeste pårørende, og at dette praktiseres svært ulikt blant sykehjemmene. Ombudet mener det er viktig å ha klare og gode rutiner for å håndtere dette, da det vil kunne bidra til at man unngår unødvendige og ressurskrevende konfliktsituasjoner.

Når det er kommunikasjonsproblemer som er utfordringen har det vist seg å være hensiktsmessig å be om et møte med ledelsen ved den aktuelle institusjonen. Ved slike møter får man sikret gjensidig informasjonsutveksling, avklare forventninger og ansvarsfordelingen.

Brukere og pårørende kan ha ulike forventninger til hva kommunen kan tilby av tjenester, og ikke alle slike forventninger har kommunen anledning til å innfri. Dette er viktig å få avklart så tidlig som mulig, og på denne måten kunne unngå frustrasjon og konfliktsituasjoner.

Tillitt er bærebjelken i alle møter mellom brukere, 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, tydelige forventningsavklaringer er avgjørende for pasientsikkerheten. Det er tjenestene som er ansvarlige for å legge til rette for gode møter med pårørende.

Oppvekst

Det som er fremtredende i henvendelsene til Ombudet er spørsmål knyttet til det spesialpedagogiske tilbudet ved skolene. Elever har vedtak på spesialundervisning, hvor sakkyndige vurderingen 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. Det er alvorlig når skolene ikke innfrir det elevene rettmessig har krav på.

Ombudet har merket seg at det er stor frustrasjon både blant foreldre, ansatte og rektorer ved trondheimsskolene.

Bakgrunnen for "Foreldreopprør i Trondheim-skolen" var foreldrenes reaksjoner på manglende ressurser i skolen. Skolene trenger økte ressurser til bemanningsnorm og spesialundervisning for å kunne gi elevene et godt og trygt skolemiljø.

Ombudet mener at opprøret er berettiget, og særlig bekymringsfullt er det at det rammer de mest sårbare barna.

Anbefalinger

Helse- og omsorgstjenesten

- Det er for store ulikheter i sykehjemstilbudet når det gjelder faglig kompetanse hos ansatte, fasiliteter, faglig tilnærming og respekt for beboernes ønsker og behov.
- Kommunen må sørge for tilstrekkelig ressurser til sine sykehjem slik at tjenestene kan gjennomføres med god kvalitet og tilstrekkelig bemanning.
- Det er for mange pårørende som opplever at de får en uriktig og uforholdsmessig stor omsorgsbyrde når et voksent familiemedlem trenger kommunale tjenester. De utfører et ufrivillig privat omsorgsarbeid fordi kommunen ikke gir dem forsvarlige alternative omsorgstjenester.
- Ombudet anbefaler at alle sykehjem utarbeider praktiske og anvendelige rutiner for å ivareta pårørendes informasjonsbehov.
- Kommunen må sørge for tilstrekkelige ressurser når det gjelder bo- og aktivitetstilbudet for psykisk utviklingshemmede, slik at tjenestene kan gjennomføres med god kvalitet og tilstrekkelig bemanning.
- Ansatte må bli flinkere til å avklare hvilke forventninger brukere og pårørende kan ha til de kommunale tjenestene.

Oppveksttjenesten

- Skolene trenger økte ressurser til bemanningsnorm og spesialundervisning.
- Kvaliteten på det spesialpedagogiske tilbudet må bli bedre.

Sosialtjenesten

- Nav- ansatte må i større grad kunne bistå med utfylling av ulike søknadsskjema til fremmedspråklige, og de som ikke har gode norskkunnskaper.
- Bedre tilgjengeligheten. Mange hevder at det er vanskelig å komme i kontakt med sin saksbehandler hos Nav.

Henverdeler

Ombudet mottar henvendeler fra den kommunale helse- og omsorgstjenesten, oppveksttjenesten og sosialtjenesten (Nav).

Henvendelsene gjelder både klager på kommunens behandling av enkeltsaker og forespørsler av mer generell karakter.

Ombudet mottok i 2020 til sammen 158 henvendeler, mot 119 i 2019.

130 henvendeler var fra brukere og pårørende og ble underlagt behandling i form av råd og veiledning, møter, skriftlig dialog med tjenestestedene eller bistand til klage.

12 henvendeler falt utenfor Ombudets saksområde. De fleste henvendelsene omhandlet spesialisthelsetjenesten og jeg oppfordret dem til å ta kontakt med Pasient- og brukerombudet i Trøndelag for bistand.

Ombudet har hatt en økning i henvendeler det siste året. Når det gjelder fagområdene, var henvendeler som omhandlet helse- og omsorgstjenesten mest fremtredende. Generelt dreier de fleste sakene fra helse- og omsorgstjenesten seg om kvalitet og rettigheter knyttet til sykehjem og kommunikasjonsutfordringer.

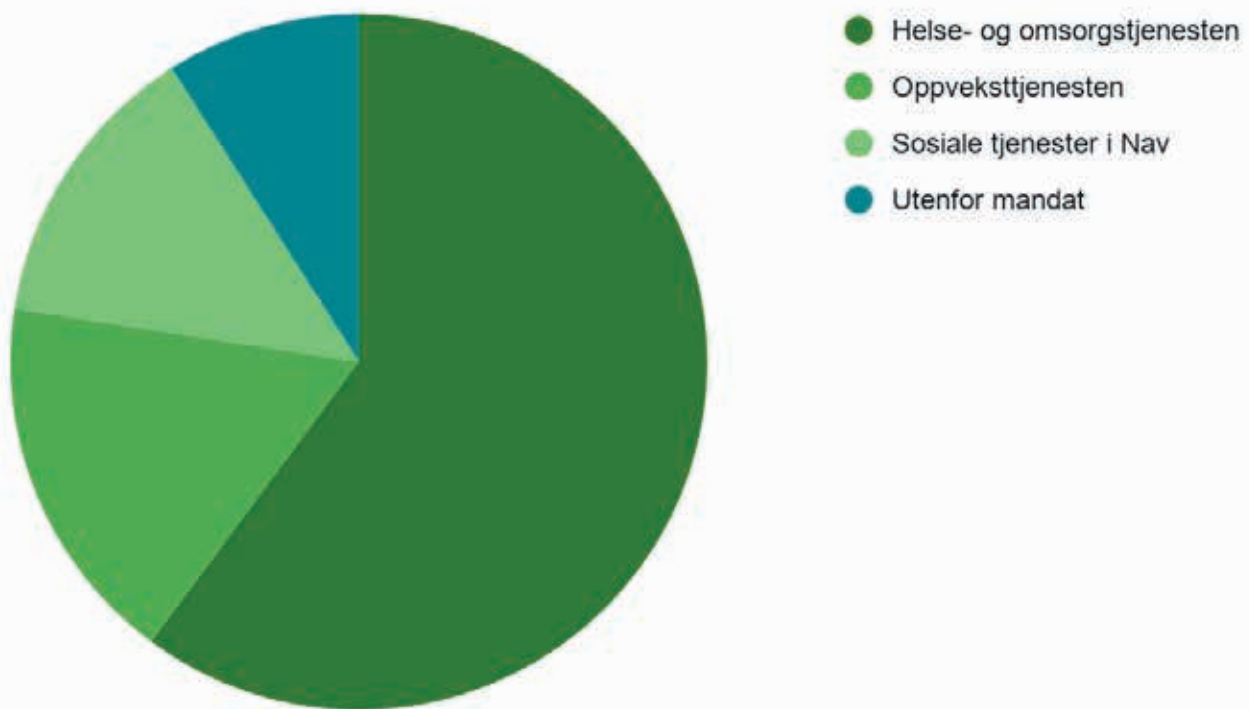
Ombudet skal gjennom sitt arbeid bidra til å bedre kvaliteten i helse, - omsorg og oppvekstsektoren. I den forbindelse er det viktig å nå ut med informasjon om Ombudets erfaringer, om sentrale rettigheter og om ombudsordningen til brukere, pårørende og tjenesteytere. Ombudet har i 2020 registrert 28 slike henvendeler.

Statistikk er som kjent kun tall. En kommunal enhet som er opptatt av å informere om ombudsordningen vil i de fleste tilfeller få flere henvendeler 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 de ikke er fornøyd med eller mangel på brukermedvirkning 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,- omsorgstjenesten, oppveksttjenesten 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.

Fordeling av henvendelsene



	2019	2020
Helse- og omsorgstjenester	50	80
Sosialtjenesten (Nav)	17	18
Oppvekst	16	20
Utenfor mandat	13	12
Andre henvendelser (invitasjoner,møter, utadrettet virksomhet osv.)	23	28

Helse- og omsorgstjenesten

Ombudet har mottatt 80 henvendelser som omhandler helse- og omsorgstjenesten. Det blir her presentert et utdrag av hvilke henvendelser Ombudet har mottatt, og hva de gjelder.

	2019	2020
Helse- og velferdssenter og helsehus (sykehjem)	16	32
Hjemmetjenesten	4	5
Legevakta	2	4
Brukerstyrt personlig assistanse	2	1
Kommunale utleieboliger	4	9
Rus og psykisk helsearbeid	4	5
Fastlege	3	3
Bo- og aktivitetstilbud	0	4

I henvendelsene om helsetjenester i hjemmet og sykehjem ble det reist spørsmål ved kvaliteten og forsvarligheten i helsehjelpen. Spørsmål om informasjon, mangelfull kommunikasjon og medvirkning var særlig fremtredende.

Sykehjem

Ombudet mottok en rekke henvendelser fra flere pårørende som gjaldt samme sykehjemmet. Henvendelsene omhandlet både oppførsel, medvirkning, informasjon og kommunikasjon, samt kvaliteten på tjenestene. Ombudet deltok på flere møter i enkeltsakene hvor både beboer, pårørende og ledelsen ved sykehjemmet deltok. I de fleste sakene kom man frem til løsninger som begge partene kunne akseptere, og det ble iverksatt konkrete tiltak for den enkelte beboer. På grunn av gjentagende henvendelser som angikk de samme problemstillingene mente Ombudet det var hensiktsmessig å få løftet dette videre og kontaktet kommunalsjef for helse- og velferdssentrene. Vi tok en gjennomgang av alle enkeltsakene, og konkluderte med at Kommunalsjefen skulle ta dette videre med lederen ved sykehjemmet.

Covid-19- henvendelser

2020 har vært et annerledes år, og Covid- 19 har endret hverdagen til de fleste av oss. Det har vært noen vanskelige måneder, både for de som arbeider innenfor helse, omsorg og oppvekstfeltet, og brukerne, deres pårørende og foreldre/foresatte.

Ombudet har registrert 8 henvendelser som omhandlet Covid- 19, og det var klare fellestrekk i henvendelsene. Det var pårørende som tok kontakt og spørsmålene gjaldt restriksjoner som angikk besøksordninger på sykehjemmene, og informasjon- og kommunikasjonsutfordringer.

På grunn av gjentagende henvendelser som berørte det samme sykehjemmet kontaktet Ombudet enhetsleder ved det aktuelle sykehjemmet og Kommunedirektørens fagstab. Bakgrunnen for henvendelsen var at Ombudet ønsket informasjon om hvilke rutiner de hadde for å sikre god informasjon og kommunikasjon ut til pårørende, som da var ekstremt viktig da pårørende ikke kunne besøke sine nærmeste. Ombudet fikk tilbakemelding fra enhetsleder ved sykehjemmet og Kommunedirektørens fagstab at de hadde gode rutiner for å håndtere dette, men at det beklageligvis hadde sviktet ved et par tilfeller. Enhetsleder skulle kontakte pårørende slik at man kunne komme frem til gode løsninger og gjenopprette tillit.

Hjemmetjenesten

Henvendelser som gjelder hjemmetjenester omhandler i all hovedsak to forhold. Det klages på antallet ansatte som besøker den enkelte og som ikke alltid overholder avtalte tidspunkter og mangelfull kompetanse. Stadig nye ansikter fra hjemmetjenesten skaper utrygghet hos mange brukere. Å sikre kontinuitet i oppfølgingen av den enkelte er en utfordring. Endringer i helsetilstanden vil være vanskeligere å avdekke med stadig nye personer på arbeid.

Enkelte pårørende har spørsmål knyttet til de ansattes kompetanse.

Ombudet har mottatt henvendelser fra pårørende som forteller at de må lære opp hjemmesykepleierne i hvordan arbeidet skal utføres hos den enkelte bruker.

Dette gjør både brukere og pårørende utrygge, noe som igjen kan påvirke samarbeidet.

Ombudet har i slike tilfeller anbefalt pårørende til å ta kontakt med hjemmetjenesten for formidle sine opplevelser og gi konkrete tilbakemeldinger. I særlige tilfeller har det vist seg å være hensiktsmessig å rette en forespørsel og be om møte med lederen ved den aktuelle hjemmetjenesten, hvor Ombudet deltar.

Pårørende tar kontakt med Ombudet da hun ønsker å klage hjemmetjenesten. Det er for mange antall ansatte å forholde seg til, hun må fortelle og vise dem hvordan arbeidet skal utføres, og hun må være hjemme for å påse at den helse- og omsorgsfulle hjelpen blir utført slik den skal.

Ombudet retter en forespørsel om møte til lederen ved den aktuelle hjemmetjenesten, hvor bruker, pårørende, primærkontakt, lederen ved hjemmetjenesten og Ombudet deltar. Fokuset på møtet var hvordan man skulle bedre de hjemmebaserte tjenestene til brukeren, og få til et bedre samarbeid. Ombudet har i ettertid vært i kontakt med pårørende som bekrefter at både de hjemmebaserte tjenestene og samarbeidet er blitt mye bedre.

Bo- og aktivitetstilbudet

Ombudet har gjennom enkeltsaker og møter med tjenesten, samt deltakelse i brukerrådsmøter fått tilbakemeldinger på hvilke utfordringer man har når det gjelder tjenestetilbudet til personer med utviklingshemming.

Det er utelukkende pårørende som kontakter Ombudet, og mange av disse ønsker hjelp i forhold til tjenester i boligen. De tar kontakt fordi de tjenestene som gis i boligen er for dårlige eller mangler kontinuitet.

Ofte har svikt i tjenestetilbudet bidratt til et dårlig samarbeidsklima mellom bolig og pårørende. Pårørende forteller om manglende tiltaksplaner, mangelfull dokumentasjon og for lite kunnskap om den enkeltes funksjonsnivå og helseutfordringer. I tillegg at det er for mange ansatte rundt den enkelte beboer, noe som øker risikoen for at det gjøres feil og at den som mottar tjenester blir påført en skade eller ikke gis anledning til å utnytte sitt funksjonspotensiale.

Ombudet anbefaler at så få som mulig jobber rundt den enkelte beboer, noe som skaper trygghet og forutsigbarhet for beboer, dennes pårørende og de ansatte i boligen. Leder i boligen må sikre at den enkelte ansatte har tilstrekkelig kompetanse. Dette er en sårbar gruppe, mange av dem er uten språk, noe som stiller store krav til dem som jobber med dem.

Enkelte pårørende opplever at de ikke blir sett på som en ressurs, men som et uromoment som bare klager. Den kunnskapen som pårørende har vil ofte kunne bidra til mer tilpassede tjenester hos den enkelte beboer.

Pårørende kontakter Ombudet da de mener at tjenestetilbudet til deres barn ikke er å anse som forsvarlig. Det er flere forhold som er kritikkverdige, blant annet mangelfull kommunikasjon og informasjon, tiltaksplaner blir ikke fulgt, og beboer mottar ikke god helse- og omsorgsfull hjelp, som har resultert i en skade på beboer.

Ved boligen er det et høyt sykefravær blant ansatte som da resulterer i et høy bruk av ufaglærte og vikarer som igjen skaper kommunikasjonsutfordringer. Ombudet mener at dette er alvorlig sak og kontakter Kommunalsjef for Bo- og aktivitetstilbudet for å avtale et møte. På møtet deltar Kommunalsjef, enhetsleder ved boligen, pårørende og Ombudet.

Vi går gjennom den konkrete saken, og det viser seg at det ikke er meldt avvik, noe som er svært kritikkverdig. Man har en felles oppfatning av at hendelsene rundt denne beboeren kvalifiserer til en avviksmelding.

Kommunalsjef og enhetsleder beklager at det har sviktet, og man blir enige om å sette inn ekstra tiltak for å bedre situasjonen og for å sikrer forsvarlige tjenester til beboeren.

Pårørende var godt fornøyd med møtet, da de fikk formidlet sine erfaringer og deres tilbakemeldinger ble tatt på alvor. Det skulle settes inn konkrete tiltak for å sikre et forsvarlig tjenestetilbud til deres barn.

Kommunale utleieboliger

Brukere kontakter Ombudet fordi de har problemer med bolig. Noen mangler bolig og bor midlertidig hos venner og bekjente, andre bor i uegnede boliger, og noen ønsker forlengelse av leiekontrakt.

Det som er fremtredende i henvendelsene er hvor søkere har fått avslag på sin søknad om forlengelse av leieforhold, og Ombudet har bistått med å påklage dette, eller gitt informasjon og veiledning rundt klageprosessen.

Sosiale tjenester i NAV

Sosialtjenesten (Nav) skal bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet, og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet.

Dette er store samfunnsoppgaver og gjelder flere enkeltpersoner og familier i Trondheim.

Ombudet har i 2020 mottatt 18 henvendelser. Den hyppigste grunnen til at Ombudet ble kontaktet var spørsmål vedrørende økonomisk stønad.

De fleste henvendelsene gjaldt klage på avslag om økonomisk stønad, hvor de ønsket informasjon om klageprosessen, hva en klage bør inneholde, og Ombudets bistand til å utforme en klage.

Ombudet har også fått tilbakemelding på at det er vanskelig å få informasjon om de sosiale tjenestene for brukere uten gode norskkunnskaper eller uten digitale ferdigheter. Samtidig er det flere som opplever at det kan være vanskelig å få hjelp til å fylle ut søknader og innhenting av de dokumenter som kreves for å kunne behandle en søknad.

Oppveksttjenesten

Ombudet har mottatt 20 henvendelser som omhandlet oppvekstsektoren.

	2019	2020
Skole	3	7
Barnehage	0	3
Helsestasjon	1	1
Barnevern	4	9

Skole

Ombudet har mottatt 7 henvendelser som omhandler skole, hvor 2 av henvendelsene gjaldt problemstillinger knyttet til mobbing mellom elever på barneskole. Vi er kjent med at mobbing er et utbredt problem på skolene slik at Ombudets tall gir ikke et reelt bilde av omfanget av de mobbe utfordringene man har innenfor skolesektoren.

Årsaken til at jeg ikke har mange mobbesaker er at man i Trøndelag har et eget Mobbeombud. Det er nærliggende å tenke seg at de fleste som har spørsmål eller klager knyttet til mobbing tar kontakt med Mobbeombudet.

Ombudet har også mottatt henvendelser som gjelder det pedagogiske tilbudet, både når det gjelder kvaliteten på tjenesten, og vedtak som ikke iverksettes, eller iverksettes for sent.

I slike tilfeller anser Ombudet det hensiktsmessig å rette en forespørsel og be om et møte med skoleledelsen. Dersom dette ikke fører frem og vedtak på spesialpedagogisk undervisning ikke iverksettes, sendes klage til skoleledelsen, eventuelt Statsforvalteren.

Barnevern

Barnevernet har et svært viktig samfunnsoppdrag med å sikre barn og unge en trygg og god oppvekst. Det er viktig at barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling, får nødvendig hjelp, omsorg og beskyttelse i rett tid.

Ombudet har mottatt 9 henvendelser som omhandler barneverntjenesten. Ombudets arbeid på barnevernfeltet knytter seg til enkeltsaker og møter med aktører på barnevernsfeltet.

Ombudet ønsker å bidra til økt kvalitet og økt rettssikkerhet i barnevernet. Mange dilemmaer melder seg i arbeid med barnevernssaker. Det er ikke alltid barn og foreldre har de samme interesser, heller ikke at foreldrene er enige om hva som er barnets beste. Ombudet kan bidra til å gjenopprette tillit der konfliktnivået er høyt, eller der barn og foreldre føler seg utrygge.

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.

Et foreldrepar står i fare for å miste omsorgen for sine to felles barn, og ber Ombudet å bli med på et møte med barneverntjenesten. De er redde for å miste omsorgen for barna, og på grunn av mistillit til barneverntjenesten ønsker de Ombudets deltakelse på dette møtet.

Familien er blitt fulgt opp av barneverntjenesten over tid. Barneverntjenesten mener at til tross for den hjelpen som er gitt har ikke familien hatt den progresjonen som de gjerne skulle ha sett, og vil sende saken over til Fylkesnemnda, som vil ta stilling til omsorgsovertakelse.

Foreldrene forteller at de har stor mistillit til barnevernet, at de ikke blir hørt, at de ikke får tilstrekkelig informasjon og at de blir snakket nedsettende til.

Foreldrene forteller om sine dårlige erfaringer med barneverntjenesten. Ombudet poengterer viktigheten av at saksbehandler er kjent med at familien har dårlige erfaringer med barneverntjenesten, da dette preger deres relasjon til tjenesten.

Dette skal dem ta med seg i videre kontakt med familien, slik at man kan gjenopprette tillit.

Utadrettet virksomhet- møter og foredrag

Paneldebatt- helse- og omsorgstjenesten	21.01.20
Møte med Landsforbundet for utviklingshemmede og pårørende (LUPE)	28.01.20
Foredrag om dokumentasjonsplikten i helselovgivningen- Innføringsprosjektet i Helseplattformen	30 og 31.01.20
Møte med Barne- og familietjenesten Midtbyen	07.02.20
Møte med Pasient- og brukerombudet i Trøndelag	12.02.20
Møte med Mobbeombudet i Trøndelag	26.02.20
Møte med Enhet for legetjenester og smittevernarbeid	27.02.20
Møte i Helse- og eldrekomiteen	10.03.20
Møte Pasient- og brukerombudet i Trøndelag	06.05.20
Dialogmøte Kirkens Bymisjon	11.08.20
Foredrag Brukerrådet Heimdal BOA	27.08.20
Møte Kontrollutvalgets sekretariat	28.09.20
Foredrag om dokumentasjonsplikten i helselovgivningen - helseplattformen. (opptak)	14.10.20
Møte Brukerutvalget Nav	27.10.20
Møte med Kirkens Bymisjon	28.10.20
Møte med Enhet for service og internkontroll (ESIKT)	02.11.20
Foredrag Brukerrådet Byåsen BOA	03.11.20
Foredrag ved Pårørendeskolen for demens	16 og 17.11.20

På grunn av COVID-19 så har Ombudet hatt mindre utadrettet virksomhet enn hva som var planlagt i 2020.

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

www.trondheim.kommune.no

PO157848 • april 2021
Layout og produksjon: Skipnes Kommunikasjon AS

