

**Saksbehandler:** Pål Nygård**Kommunedirektør/rådmann:** Vibeke Vikse Johnsen

Saksnr.	Utvalg	Møtedato
024/22	Eldrerådet	06.09.2022
016/22	Karmøy ungdomsråd	06.09.2022
024/22	Råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne	06.09.2022
023/22	Hovedutvalg helse og omsorg	07.09.2022
	Formannskapet	
	Kommunestyret	

Brukerombud

Rådmannens forslag til vedtak:

Karmøy kommune oppretter bruker- og pårørendekoordinator med ombudsfunksjon for tjenesteytingen innen kommunens helse- og omsorgstjenester som en forsøksordning. Tiltaket finansieres med skjønnsmidler fra Statsforvalteren i Rogaland. I prosjektperioden vil tilskuddet dekke inntil 30 prosent stilling. Ordningen vil evalueres etter ett år for eventuell permanent innføring.

Eldrerådet 06.09.2022:

Behandling:

Kommunalsjefen orienterte.

Eldrerådet støtter enstemmig rådmannens innstilling.

ELD- 024/22 Vedtak:

Karmøy kommune oppretter bruker- og pårørendekoordinator med ombudsfunksjon for tjenesteytingen innen kommunens helse- og omsorgstjenester som en forsøksordning. Tiltaket finansieres med skjønnsmidler fra Statsforvalteren i Rogaland. I prosjektperioden vil tilskuddet dekke inntil 30 prosent stilling. Ordningen vil evalueres etter ett år for eventuell permanent innføring.

Saksutredning

Bakgrunn for saken

I april 2022 vedtok kommunestyret i sak 38/22 følgende:

«Kommunestyret ber om at det fremmes sak om opprettelse av ombud for tjenesteytingen innen kommunens helse- og omsorgstjenester for å redusere antall konflikter så langt som mulig. Sak med forslag til organisering, mandat og finansiering fremmes for kommunestyret i god tid før høstens budsjettprosess.»

Flere kommuner har lang erfaring med egne kommunale ombud for sine tjenester. Allerede i 1987 etablerte Oslo kommune sitt ombud. Ombudene er uavhengige kontrollorgan og rapporterer direkte til kommunestyrene/bystyrene i sine kommuner. Ombudene har taushetsplikt og tjenesten er gratis. Ofte dekker de kommunale ombudene flere av kommunens tjenesteområder enn bare helse- og omsorgssektoren.

Karmøy har sett nærmere på hvordan ombudene i Fredrikstad, Trondheim, Bergen, Drammen og Oslo kommune er organisert og arbeider. I saken vil særlig ombudene i Fredrikstad og Trondheim bli belyst, og hvordan de samarbeider med Helsedirektoratet sine pasient- og brukerombud i hvert fylke.

Bestillerkontor for helse- og omsorgstjenester

Karmøy har i dag et bestillerkontor for helse- og omsorgstjenestene i kommunen. De besvarer spørsmål og behandler søknader knyttet til helse- og omsorgstjenestene, og skal sikre lik tilgang på tjenester til alle innbyggere, uavhengig av alder, tjenestebehov og bosted.

Bestillerkontoret er også [koordinerende enhet for habilitering og rehabilitering \(KE\)](#), og har ansvar for å følge opp brukere med omfattende tjenestebehov.

Bestillerkontoret bistår også med veiledning, og kan hjelpe til med å utforme klage hvis du får avslag på søknaden din, eller du får mindre hjelp enn det du har søkt om, eller du ønsker å klage på kvaliteten på tjenestene som utføres. Bestillerkontoret jobber etter følgende måte:

1. Det informeres i alle vedtak om klagemuligheten. Det opplyses om hvem klagen skal rettes til og muligheten for å få hjelp til å skrive klage for de som ønsker det. Klagefristen er fire uker fra bruker har mottatt vedtaket. Klagen skal rettes til Bestillerkontoret og saksbehandler på bestillerkontoret kan bistå i utforming av klagen.
2. Mottatt klage følges opp av saksbehandler. Det startes på en klagesak og saken klagebehandles så fort som mulig og innen en måned.
3. I klagesaken beskrives momentene som kommer fram i klagen. I tillegg innhentes det nye opplysninger fra andre relevante instanser som bruker/pårørende, lege, hjemmetjeneste etc. Det tas også kontakt med klager eller klagers representant i forbindelse med klagebehandlingen for utdypende opplysninger.
4. Ut fra de nye opplysningene gjøres det en ny vurdering av saken. Saken tas opp i tiltaksmøtet på bestillerkontoret der det er tverrfaglig sammensatt team av saksbehandlere og en leder på bestillerkontoret som drøfter klagen, og det fattes en beslutning/vedtak. Avgjørelsen på klagen blir grunnlagt i vedtaket.
5. Dersom klager gis medhold i klagen sendes nytt vedtak til bruker. Tjenesten innvilges og saken avsluttes.
6. Dersom klager ikke gis medhold i klagen, enten bruker får avvist klagen helt eller klagen blir delvis imøtekommet, sendes klagen til Statsforvalteren for vurdering.
7. Svaret som kommer fra Statsforvalteren er endelig og beslutningen fra Statsforvalteren følges opp. Dersom klagen imøtekommes innvilges tjenesten.

Barnekoordinator

Fra oktober 2022 har bestillerkontoret også egne barnekoordinatorer for barn som er alvorlig syke eller har nedsatt funksjonsevne og som trenger flere typer tjenester fra kommunen.

Barnekoordinatoren skal samle og koordinere de forskjellige tjenestene slik at familien og barnet får den hjelpen de trenger.

Barnekoordinatoren gir blant annet:

- Informasjon og veiledning om familiens rettigheter og om kommunens tjenestetilbud
- Formidle kontakt til aktuelle organisasjoner, for eksempel pasientorganisasjoner
- Hvis barnet har individuell plan, sørge for framdrift av planen
- Sørge for at det er samarbeid mellom de forskjellige tjenestene, for eksempel barnehage, skole, SFO og PP-tjenesten.
- Koordinere alle offentlige tjenester (kommune, fylkeskommune og stat) og private som yter tjenester for det offentlige.

Kreftkoordinator

Kreftkoordinatorstillingen ble i 2012 opprettet som et prosjekt med støtte fra Kreftforeningen. Stillingen er nå fullfinansiert av kommunen.

Kreftkoordinatoren i kommunen er et tilbud til kreftpasienter og pårørende. Tilbudet er lett tilgjengelig og krever ikke søknad eller vedtak om andre kommunale tjenester. Målsetningen er at den enkelte mestrer utfordringer i hverdagen i størst mulig grad, og ivaretar kontroll og ansvar i eget liv.

Kreftkoordinatorens oppgaver:

- bidra til å koordinere tjenestetilbudet til kreftpasienter
- gi et lett tilgjengelig tilbud hvor pasient og pårørende kan ta direkte kontakt
- ha oversikt over relevante tilbud og tjenester i kommunen
- gi støtte til kreftpasienter og pårørende
- gi råd om lindring av plagsomme symptomer

Kreftpasienter eller pårørende kan selv ta kontakt med kreftkoordinator, eller be lege, sykehus eller andre formidle kontakt.

Pårørendekoordinator

Hovedutvalg helse og omsorg vedtok i sak 6/22 den 16. februar 2022 egen pårørendestrategi for kommunens helse- og omsorgstjenester. I strategien fremgår hvilke plikter kommunen har til pårørendeinvolvering, og hvordan kommunen ønsker å styrke pårørendearbeidet fremover.

Ett av tiltakene i planen er å opprette egen pårørendekoordinator som skal bidra til å utvikle og styrke pårørend omsorgen gjennom:

- Identifisering og kartlegging av pårørende sine behov.
- Oversikt over tilbud og tjenester rettet mot pårørende.
- Informasjonsarbeid rundt pårørende sine behov internt og eksternt.
- Bidrag i utviklingsarbeid rettet mot pårørende
- Ha særlig fokus på barn som pårørende.
- Undervisning, veiledning og kompetanseheving.

Tiltaket er anbefalt av Helsedirektoratet. I april 2022 mottok Karmøy kommune 300.000,- i

skjønnsmidler av statsforvalteren i Rogaland for opprettelse av pårørendekoordinator i Karmøy gjennom prosjektet «Pårørende - en viktig ressurs». I søknaden til statsforvalteren fremgår det at kommunen skal vurdere om pårørendekoordinatoren skal videreføres som integrert del av driften ved evaluering av prosjektet.

Administrasjonen ser frem til å få erfaring med ordningen med kommunal pårørendekoordinator og samarbeidet med de andre koordinatorfunksjonene. Dette vil forhåpentlig styrke pårørendesamarbeidet i kommunen. Administrasjonen ønsker også å styrke samarbeidet med pasient- og brukerombudet i Rogaland fremover. I dette ligger å se på muligheten for økt tilgjengelighet fysisk for pasient og brukerombudet, samt å bedre informasjon om pasient- og brukerombudet gjennom kommunale informasjonskanaler.

Helsedirektoratets pasient- og brukerombud

Helsedirektoratet administrerer pasient- og brukerombud i hvert fylke. Deres lovregulert rolle følger reglene om pasient- og brukerombud beskrevet i kapittel 8 i [pasientrettighetsloven](#). De arbeider innenfor statlige spesialisthelsetjenester, fylkeskommunale tannhelsetjenester og kommunale helse- og omsorgstjenester.

I saken vil det særlig være fokus på ombudene i Fredrikstad og Trondheim kommune og hvordan de samarbeider med pasient- og brukerombudene på fylkesnivå. Karmøy har også sett til ombudene i Oslo, Drammen og Bergen for å få et breiere erfaringsgrunnlag.

Pasient- og brukerombudet i Viken

Pasient- og brukerombudet i Viken er et av kontorene med lengst erfaring med samarbeidet mellom pasient- og brukerombud på fylkesnivå og kommunalt brukerombud i Fredrikstad. Leder ved pasient- og brukerombudets kontor i Moss har uttalt til Karmøy:

«Pasient- og brukerombudet i Viken, kontor Moss har utelukkende positive erfaringer med at Fredrikstad kommune har et Brukerombud. Brukerombudets bistand til personer bosatt i Fredrikstad, dekker alle tjenesteområder, og det er kun i de kommunale helse- og omsorgstjenestene at vi har sammenfallende mandat og arbeidsområde. I disse sakene kan innbyggerne i Fredrikstad selv velge om de vil kontakte sitt lokale Brukerombud eller oss i pasient- og brukerombudet – som dekker hele tidligere Østfold fylke.»

I tilbakemeldingen fremgår det at de har gode erfaringer med samarbeidet mellom kommunale ombud og statlig pasient og brukerombud.

Brukerombud i Fredrikstad kommune

Brukerombudet i Fredrikstad kommune opplever et sammenfallende godt samarbeid med pasient- og brukerombudet i Viken. De opplever et tett faglig samarbeid med løpende dialog og årlige fagsamlinger.

Ombudets brukergruppe er:

- De eldre
- De som lider av sykdom
- De som har et handikap
- De som har en ytelse fra folketrygden (NAV stat)
- De som har en ytelse fra NAV Fredrikstad

Brukerombud i Fredrikstad skriver til Karmøy:

«Brukerombudet (BOB) bistår i dag brukere innen disse kategoriene med å løse deres utfordringer, løfte deres saker og være en stemme for dem som av ulike årsaker ikke finner det lett å fremme sin egen sak. Dette er et viktig og godt lokaldemokratisk tiltak.

Innbyggere (eller deres pårørende) kan fritt ta kontakt da vi er et tilgjengelig ombud for dem som trenger det. Vi er en ubyråkratisk instans og det er lett for oss å samhandle med ulike virksomheter i kommunen for å løse saker på lavest mulig nivå, gjerne i form av en telefonsamtale eller et møte. Dette er ressursbesparende og mindre belastende for de det gjelder enn en langvarig formell klagesak. Færre saker kommer i medias søkelys. Tillit kan ofte gjenopprettes ved vår hjelp og omdømme til Fredrikstad kommune ivaretas i større grad.»

Brukerombudet i Fredrikstad sin rolle er å:

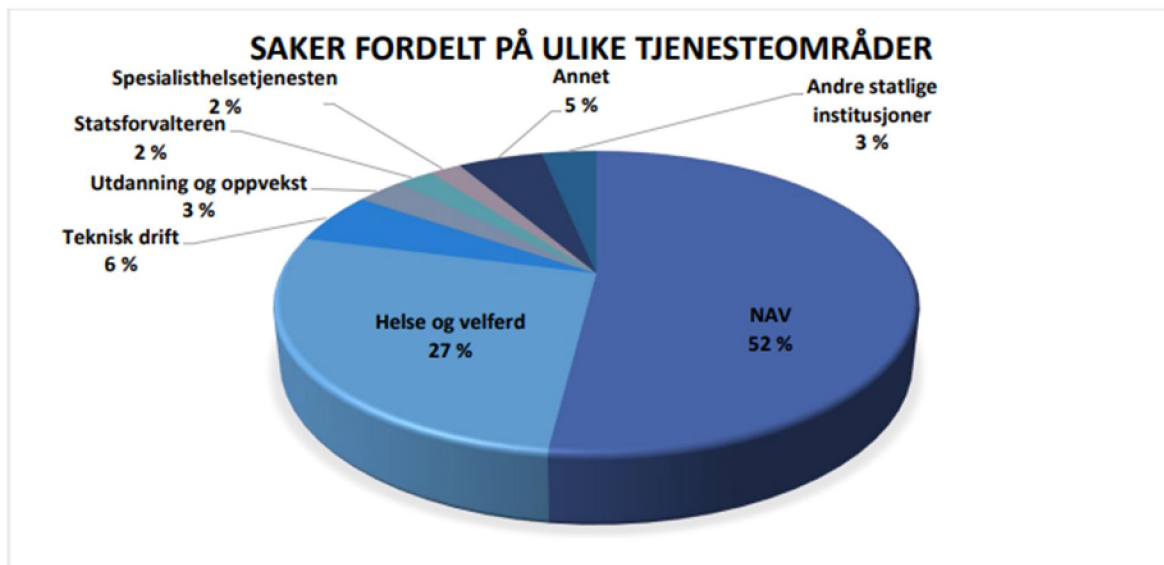
- klargjøre om saken er riktig behandlet
- gi informasjon, råd og veiledning om dine rettigheter som bruker eller pårørende
- være samtalepartner og drøfte dine erfaringer
- bidra til å løse konflikter og bistå i dialog med tjenesteapparatet
- bistå med å formulere og videreformidle spørsmål eller klage til rett instans
- oppfordre tjenesteapparatet til å vurdere saken på nytt
- oppfordre instanser til å endre faglig og/eller administrative forhold for å bedre tjenestetilbudet

I Fredrikstad kommune får innbyggerne også et brev når de fyller 75 år der brukerombudet inviterer til en samtale for å gi informasjon om mulighetene og rettighetene de har.

Samtalene kan handle om:

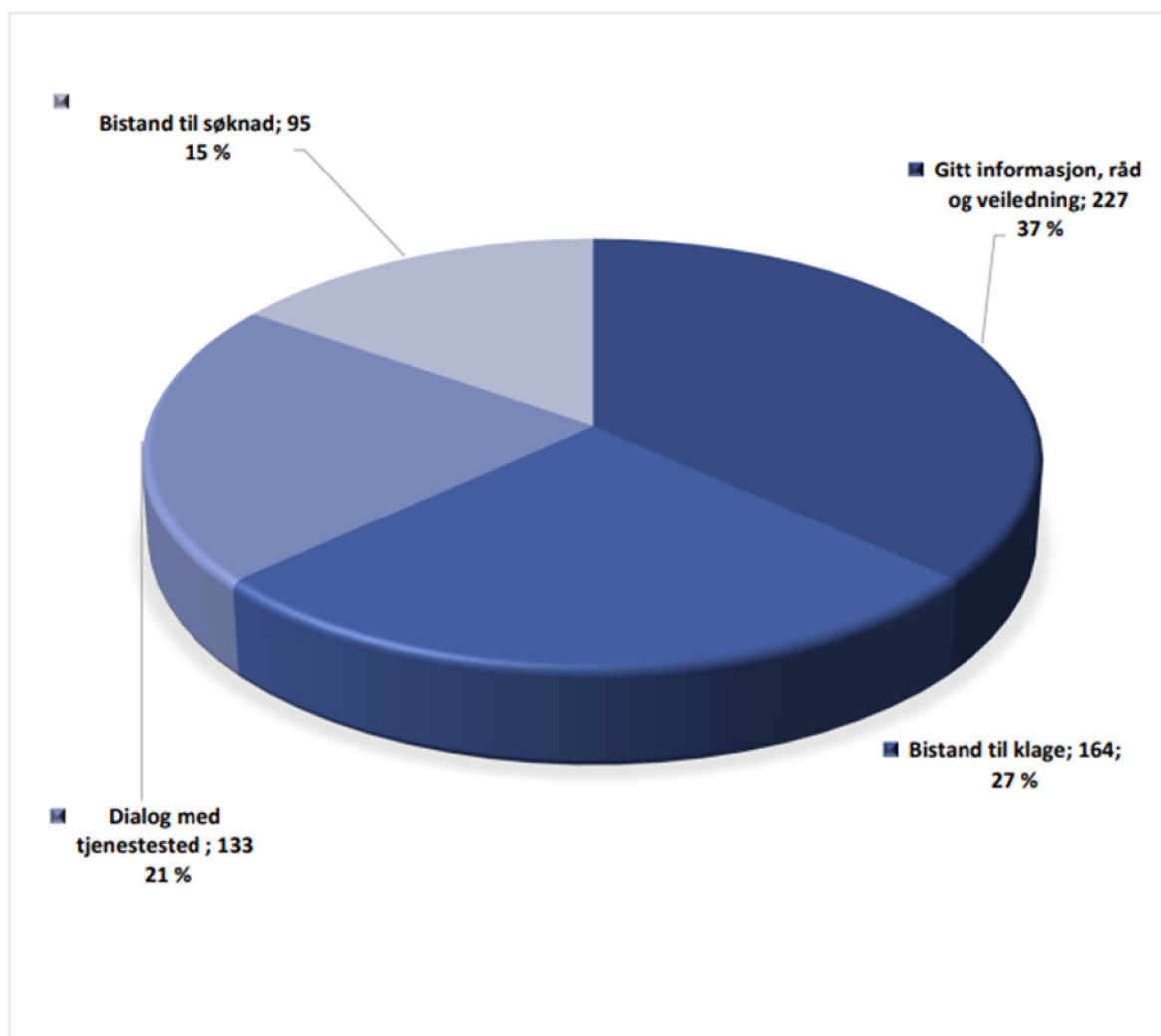
- rettighetene dine
- hvilke helsefremmende eller forebyggende tiltak som finnes
- bosituasjonen din
- helse- og omsorgstilbudene i kommunen
- aktiviteter i kommunen
- hjelp til å søke tjenester

I 2021 var brukerombudet involvert i totalt 914 saker. I 2020 692 saker. I 2019 766 saker. I 2018 585 saker. Av de totalt 914 sakene i 2021 var 149 tilknyttet kommunale helse- og omsorgstjenester. Den prosentvisfordelingen mellom de ulike tjenesteområdene fremgår av figuren under:



Annet: Helfo, servicetorget, sivilombudsmannen, husbanken, frivillige.

En stor andel av sakene løses ved hjelp av informasjon, råd og veiledning, samt dialog med tjenestestedet. Diagrammet nedenfor viser hovedområdene for hvordan sakene blir fulgt opp av brukerombudet:



Årsmeldingen for brukerombudet i Fredrikstad i 2021 er vedlagt saken for å vise hvordan ombudet er organisert. I Fredrikstad er brukerombudet plassert i stab for virksomhetsstyring og økonomi for å sikre uavhengighet. Ombudet rapporterer direkte til kommunestyret.

I årsmeldingens vedlegg 1 fremgår funksjonsbeskrivelsen til brukerombudet i Fredrikstad.

Pasient- og brukerombudet i Rogaland

Pasient- og brukerombudet i Rogaland hadde pr. mai vært involvert i 22 problemstillinger fra Karmøy så langt i 2022. Pasient- og brukerombudet i Rogaland uttaler til Karmøy:

«Gitt at Karmøy kommune planlegger en like omfattende Brukerombudsordning som man har i Fredrikstad, er det klart dette ville være et fint supplement til den statlige Pasient- og brukerombudsordningen.

Slik vi forstår forslaget fra kommunestyret i Karmøy, er imidlertid det foreslåtte ombudets arbeidsområde begrenset til "tjenesteytingen innen kommunens helse- og omsorgstjenester for å redusere antall konflikter så langt som mulig". Dette er noe helt annet enn den ordningen man i dag har i Fredrikstad.

Det foreslåtte virkeområdet synes etter ordlyden å falle inn under arbeidsområdet til det statlige Pasient- og brukerombudet som i 2021 hadde 25 henvendelser i forhold til Karmøy kommune, og så langt i 2022 har vi pr. 13. mai mottatt 22 henvendelser. Dette er en stor økning, og selv om noen kan tolke dette dithen at tjenestene er dårligere, kan det også skyldes at flere gjennom de ulike medieoppslagene har blitt kjent med at man kan kontakte Pasient- og brukerombudet i Rogaland. 11 av henvendelsene omhandler fastlege og ulike problemstillinger i forhold til denne. Hvorvidt vår involvering bidrar til å redusere antall konflikter er det sikkert ulike syn på, men vi gir mye råd og veiledning og oppfordrer til dialog, ofte er det gjenoppretting av dialogen som er det viktigste. Vi deltar også i dialogmøter med pasient/pårørende og kommune der dette anses som hensiktsmessig. Slik saken er fremstilt fra kommunestyret synes et kommunalt ombud på dette området å være overlappende med det statlige pasient- og brukerombudets ansvarsområde.

Ved pasient- og brukerombudskontoret i Rogaland er vi ikke uenige i at det er rom for forbedringer i forhold til kommunikasjon og samhandling mellom kommunen og pasienter, brukere og pårørende. En koordinator til å bidra i dialog og oppfølging ville styrke kommunen i deres samhandling, og der det er behov bør pasienter, brukere og pårørende oppfordres til å benytte seg av den statlige ombudsordningen. I forhold til de henvendelsene vi registrerer som klager på manglende tildeling av tjenester eller utføringen av tjenestene (kvaliteten), er det i all hovedsak pårørende som tar kontakt. Pårørende kan være en veldig ressurs og de er viktige for pasienten og brukeren, en Pårørendekoordinator vil absolutt kunne bidra til å redusere antall konflikter.»

Ombud for helse-, omsorgs- og oppveksttjenester i Trondheim kommune

Ombudsordningen i Trondheim ble etablert i 2000, og het den gangen Helse- og omsorgsombud. I 2013 besluttet Bystyre at ombudets mandat skulle utvides, og man fikk oppveksttjenesten inn under ordningen. Navnet ble da endret til Ombud for helse, omsorg og oppvekst. Ordningen var tidligere lagt inn under kommunedirektørens fagstab, faggruppe helse og velferd. Fra 2022 tilhører nå ordningen kommunedirektørens fagstab, faggruppe organisasjon. Dette for i større grad ivareta ombudsfunksjonens selvstendige og uavhengige rolle.

Ombudets arbeidsområde omfatter virksomheter som forvalter kommunens tjenester innenfor:

- Helse og omsorgstjenesten
- Oppveksttjenesten
- NAV Sosialtjenesten
- Barneverntjenesten

Ombudet skal gjennom sitt arbeide bidra med å styrke og sikre kvaliteten på tjenestene, og gi rådmannen i Trondheim råd om forbedringer og komme med konkrete forslag for å bedre brukernes trivsel, velferd og rettsikkerhet.

Ombudet er selvstendig og uavhengig av den øvrige administrasjonen i Trondheim kommune. Ombudet skal gi årlige rapporter om sin virksomhet til bystyret.

Ombudet benytter ulike arbeidsmetoder avhengig av den enkelte sak, som for eksempel:

- Råd og veiledning
- Dialog med virksomheten
- Møte med bruker/pårørende og virksomheten
- Skriftlig forespørsel
- Skriftlig klage
- Bistand i klager til Statsforvalteren

Karmøy har vært i kontakt med ombud for mottakere av kommunale helse-, omsorgs- og oppveksttjenester i Trondheim kommune. Ombudet uttaler at de *«har god erfaring med ombudsordningen og tilbakemeldingene, både fra innbyggerne og ansatte som arbeider i kommunen er svært positive. Når det gjelder samarbeidet med pasient- og brukerombudet (POBO) i fylket så har vi et godt samarbeid. Vi har to felles treffpunkt i året hvor vi drøfter utfordringer som vi har merket oss med de kommunale helse- og omsorgstjenestene. Et møte er på våren etter at årsmeldingen er publisert.*

Vi samarbeider også i enkeltsaker. Det kan være saker hvor en bruker både trenger bistand fra helse- og omsorgstjenesten og oppveksttjenesten f.eks skole. Da samarbeider POBO og undertegnede og brukeren opplever at han får bistand i hele klagesaken.»

Årsmeldingen for ombudet i Trondheim for 2021 er vedlagt saken. På årsmeldingens siste side fremkommer ombudets mandat i Trondheim.

Rådmannens kommentarer

Kommunen er avhengig av et godt samarbeid med brukere og pårørende der alle får de tjenestene de har behov og krav på. Kommunen som forvaltningsorgan har informasjons- og veiledningsplikt etter forvaltningsloven og andre særlover. Flere kommuner har erfaring med kommunale ombud for sine tjenester som bl.a. dekker kommunens informasjons- og veiledningsplikt. I dag har bestillerkontor for helse- og omsorgstjenester i Karmøy mange sammenfallende oppgaver med ombudene i andre kommuner. Ofte dekker disse ombudene flere tjenesteområder enn bare helse- og omsorgstjenester. I saken er særlig ombudene i Fredrikstad og Trondheim kommune beskrevet.

Både pasient- og brukerombudet i Viken, avdeling Moss og pasient- og brukerombudet i Rogaland har i sine uttalelser lagt vekt på at det vil være et godt supplement til den statlige pasient- og brukerombudsordningen gitt at Karmøy planlegger en like omfattende brukerombudsordning som

man har i Fredrikstad kommune. Dette vil i så fall omfatte flere tjenesteområder enn vedtaket til kommunestyret i sak 38/22. Enkelte kommuner som Trondheim har startet med ombud for sine helse- og omsorgstjenester, og senere utvidet ombudsordningen til flere tjenesteområder.

Rådmannen vil trekke frem ordningen med pårørendekoordinator kommunen har fått skjønnsmidler fra Statsforvalteren i Rogaland for å opprette. Dette sammen med tettere samarbeid med pasient- og brukerombudet i Rogaland er viktige bidrag fremover. Rådmannen vil i første omgang foreslå en utprøving av ombudsfunksjon for tjenesteytingen innen kommunens helse- og omsorgstjenester i form av en bruker- og pårørendekoordinator i inntil 30 prosent stilling. Tiltaket vil i prosjektperioden finansieres med skjønnsmidler fra Statsforvalteren i Rogaland.

Vedlegg:

Årsmelding 2021 - Brukerombudet i Fredrikstad

Årsmelding 2021 - Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester i Trondheim