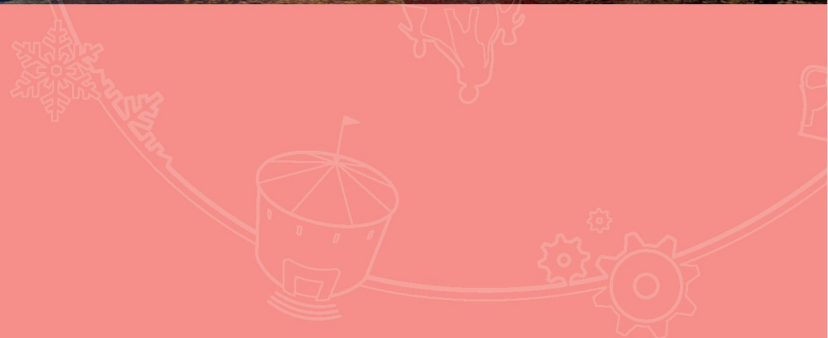




TRONDHEIM KOMMUNE

Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester

Årsmelding 2021



Innholdsfortegnelse

Ombudets forord	4
Om Ombudet	5
Sammendrag	7
Ombudets anbefalinger	7
Oppvekst	8
Sosialtjenesten Nav	8
Utviklingstrekk og utfordringer	9
Helse-, omsorg- og velferdstjenester	9
Informasjon og kommunikasjon	9
Samarbeid med pårørende	9
Sykehjem og pårørendeinvolvering	10
Klagefrykt	11
Oppveksttjenesten	11
Barn og unge med særskilte behov	12
Sakkyndig vurdering	13
Henvelndelser	13
Fordeling av henvelndelsene	15
Helse,- omsorg og velferdstjenesten	16
Sykehjem	16
Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)	18
Bo- og aktivitetstilbud (BOA)	18
Fastlegen	19
Legevakt	20
Kommunale utleieboliger	20
Rus og psykisk helsearbeid	20
Oppveksttjenesten	21
Ansvarsgruppe, koordinator og IP	21
Avlastning	22
Skole	23
Sosiale tjenester i NAV	23
Ombudets mandat	26

Til Bystyret

I samsvar med Instruks for Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester i Trondheim kommune § 6, gir Ombudet med dette melding om sin virksomhet i 2021.

Ombudets instruks følger som vedlegg

Trondheim, 28.februar 2022

Tonje Ottosen Johnsen
Ombud for helse, omsorg og oppvekst

Vedlegg

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

Ombudets forord

2021 var naturlig nok preget av den pågående pandemien, og som Ombud har jeg vært ekstra bekymret for de som i liten grad taler sin egen sak. For barn og unge, psykisk utviklingshemmede, rusavhengige, for psykisk syke, de vanskeligstilte og for de eldre med store hjelpebehov på sykehjem eller i sitt eget hjem.

Jeg vil berømme innbyggernes samarbeidsvilje og lojalitet. De har stått sammen og støttet tiltakene og anbefalingene under pandemien.

Samtidig fortjener både ansatte og ledere i kommunen anerkjennelse for den innsatsen som er lagt ned i en svært krevende tid.

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

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

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

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

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

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



Tonje Ottosen Johnsen
Ombud for helse, omsorg og oppvekst

Om Ombudet

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

Faglig uavhengighet er grunnsteinen for en velfungerende ombudsordning. Ombudet utøver sitt faglige virke selvstendig og uavhengig, men er administrativt lagt inn under Kommunedirektørens fagstab, faggruppe Helse- og velferd.

Fra 2022 vil ombudsordningen administrativt bli tilknyttet Kommunedirektørens fagstab, faggruppe Organisasjon. Dette for i større grad ivareta ombudsfunksjonens uavhengighet.

Det er besluttet at ombudsordningen skal styrkes med en 100% fast rådgiverstilling, og man vil i løpet av første halvdel 2022 bli to ansatte ved ombudskontoret.

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

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.

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

Klagesaker- enkeltvedtak

Mange av de som kontakter Ombudet har spørsmål i forbindelse med klage på enkeltvedtak.

Innbyggerne skal ha tillit til at kommunens styring og inngrep er begrunnet, rettferdig og forutberegnelig. Det er et viktig prinsipp innen offentlig forvaltning at vedtak kan påklages.

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

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

Instruks

Hovedinnholdet er følgende:

- Ombudet er et uavhengig kontrollorgan for den kommunale forvaltning
- Ombudet skal arbeide for at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort urett mot byens innbyggere innenfor områdene helse- og omsorg, velferd og oppvekst
- Ombudet skal se til at kommunalt ansatte ikke gjør feil eller forsømmer sine plikter
- Ombudet skal informere publikum 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

Sammendrag

Ombudet har det siste året hatt en økning i antall henvendelser innenfor alle sektorene.

I 2021 mottok Ombudet 263 henvendelser, mot 158 i 2020. Det er nærliggende å tenke seg at denne økningen blant annet skyldes økt kjennskap til ombudsordningen, både blant innbyggerne og tjenesteytere.

De fleste henvendelsene er fra helse, omsorg og velferdstjenesten hvor man ser en økning som omhandler sykehjemmene, Bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede, klage på fastleger og brukerstyrt personlig assistanse (BPA). Når det gjelder oppveksttjenesten er det henvendelser knyttet til Barne- og familietjenesten (BFT) som dominerer.

Ombudet har i 2021 hatt en nedgang i antall henvendelser som omhandler Covid-19. I 2020 hadde Ombudet 8 slike henvendelser, mot 3 i 2021.

Mangelfull informasjon, kommunikasjonsutfordringer og manglende medbestemmelse er fellesnevner i svært mange henvendelser og det gjelder innenfor alle sektorene.

Ombudets anbefalinger

Ansatte i kommunen må bli flinkere til å informere innbyggerne om ombudsordningen.

Helse,- omsorg og velferd

- Ansatte må bli flinkere til å avklare hvilke forventninger brukere og pårørende kan ha til de kommunale tjenestene
- Ansatte må sørge for at pårørendes informasjonsbehov blir ivaretatt og ha jevnlig møter for å sikre gjensidig informasjonsutveksling- pårørendeinvolvering
- Det er for store ulikheter i sykehjemstilbudet når det gjelder faglig kompetanse hos ansatte, fasiliteter, individuelle tilpasninger for beboeren og samarbeid med pårørende
- Kommunen må sørge for tilstrekkelig ressurser til sine sykehjem slik at tjenestene kan gjennomføres med god kvalitet og tilstrekkelig bemanning

- Kommunen må sørge for tilstrekkelige ressurser når det gjelder Bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede
- Kommunen bør styrke tilbudet Rask Psykisk helsehjelp, eller etablere flere tilsvarende tilbud
- Ombudet opplever at flere av de som tar kontakt er redde for represalier. Ansatt må informere om klageretten og betrygge brukere og pårørende om at det er greit å klage og gi tilbakemeldinger

Oppvekst

- Iverksette tiltak for å redusere saksbehandlingstiden slik at sakkyndig vurderingen utarbeides i tråd med lovverket.
- Barne- og familietjenesten må sørge for at tjenestemottakere som har behov for langvarige og koordinerte tjenester får oppfylt sine rettigheter, som individuell plan (IP), koordinator og ansvarsgruppe.
- Skolene trenger økte ressurser slik at de kan gi elevene det tilbudet de har krav på.

Sosialtjenesten Nav

- Bedre tilgjengeligheten slik at det blir enklere for brukerne å få kontakt med sin saksbehandler.
- Økt fokus på samarbeid mellom de ulike avdelingene i Nav for å ivareta den enkelte som har behov for sosiale tjenester.
- Nav tilfredsstiller ikke de forvaltningsrettslige lovkravene når det fattes vedtak, særlig gjelder dette kravet til begrunnelse. Vedtak mangler ofte konkrete og individuelle vurderinger.

Utviklingstrekk og utfordringer

Det kan være vanskelig å trekke generelle konklusjoner om innbyggernes behov, interesser og rettsikkerhet bli ivaretatt i møte med kommuneforvaltningen basert på de henvendelser Ombudet har mottatt. Men jeg vil kommentere enkelte områder på bakgrunn av de henvendelsene jeg har registret dette året.

Kommunale helse-, omsorg- og velferdstjenester.

Målet: God kvalitet og en likeverdig og helhetlig helse- og omsorgstjeneste.

Trondheim kommune 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 brukere med omfattende og komplekse behov for helse- og omsorgsfull hjelp. Dette ansvaret spenner vidt og omfatter blant annet brukere med psykisk 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.

Informasjon og kommunikasjon

Det å kunne kommunisere godt er en av de viktigste ferdighetene hos ansatte i helse- og omsorgstjenestene. Gjennom kommunikasjon får helsepersonell tak i viktig informasjon om brukerens situasjon og behov, som igjen vil kunne føre til bedre helsetjeneste for den enkelte.

Samarbeid med pårørende

Pårørende kan ha ulike roller, og ofte inneha flere roller samtidig. Dette vil ha betydning for hvordan de bør involveres i samarbeidet. Pårørende kan være en kunnskapskilde, omsorgsgiver, brukerens representant, og samtidig har pårørende egne behov som må ivaretas.

Ombudet blir i all hovedsak kontaktet av pårørende når det gjelder henvendelser som knytter seg til helse- og omsorgstjenesten. De har ofte spørsmål rundt sin egen rolle og sine selvstendige rettigheter som pårørende, eller spørsmål som angår brukeren.

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

En god relasjon og et godt samspill mellom pårørende og ansatte er viktig for å kunne gi best mulig helse- og omsorgstjenester til den enkelte, hvor god informasjon og kommunikasjon spiller en vesentlig rolle.

Kommunikasjonsutfordringer kan føre til usikkerhet og mistillit og det kan lett oppstå konflikter. Det er ofte i slike situasjoner Ombudet blir kontaktet. Mange konflikter og misforståelser kunne vært unngått hvis ansatte hadde vært flinkere til å gi informasjon og avklare forventninger til hva kommunen kan tilby av tjenester. Ikke alle forventninger har kommunen anledning til å innfri.

Nøkkelord i denne sammenhengen er god og tydelig informasjon, kommunikasjon, medvirkning og forventningsavklaringer.

Sykehjem- pårørendeinvolvering

Ombudet får tilbakemeldinger på at pårørende opplever at det er de som må ta ansvar for å etablere kontakt og kommunikasjon med personalet. De må oppsøke personalet for å få informasjon, og at personalet ikke er aktive nok når det gjelder å be dem om informasjon.

For at pårørende skal oppleve at de er tilstrekkelig involvert, er det viktig at de får god informasjon og deltar i beslutningsprosesser.

Pårørende som er i kontakt med Ombudet har ofte lang "karriere" som omsorgsgivere for sine nærmeste og mener at de har "ekspertkunnskap" i forhold til sitt familiemedlem som de ønsker å formidle til personalet. Pårørende har verdifull kunnskap som kan danne grunnlaget for den helse- og omsorgsfulle hjelpen.

Det er også slik at mange pårørende er utslitte og har levd med store og tunge omsorgsoppgaver over tid. I den forbindelse er det viktig å ha kunnskap om pårørendes erfaringer og reaksjoner når en som står dem nær skal på sykehjem.

Dersom personalet er bevisst på dette vil det øke forståelsen for pårørendes behov og være et godt utgangspunkt for pårørendesamarbeidet.

Ombudet anser det som helt nødvendig å ha pårørende og brukernes erfaringer inn i arbeidet med å utvikle gode helse- og omsorgstjenester. Pårørendeperspektivet står sentralt når tjenestene skal forbedres og utvikles. I den forbindelse har Ombudet og Arbeidsgruppen i nettverket av brukerrådsledere for helse- og velferdssentrene utviklet et samarbeid, hvor vi kan diskutere og dele erfaringer.

To ganger i året blir Ombudet invitert inn på Pårørendeskolen- ressurscenteret for demens hvor jeg informerer om ombudsordningen og man deler erfaringer.

Bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede (BOA)

Ombudet har hatt en økning når det gjelder antall henvendelser innenfor Bo- og aktivitetstilbudet til personer med psykisk utviklingshemming.

Det er de samme utfordringene og problemstillingene som går igjen: mangelfull informasjon, kommunikasjonsutfordringer, manglende medvirkning og kvaliteten på tjenesten.

Henvendelsene går ofte ut på at det er et stort ulikt antall ansatte som arbeidet med den enkelte beboer. Dette er svært uheldig da flere av beboerne har et stort behov for forutsigbarhet for å fungere godt i hverdagen. For å kunne sikre gode tjenester til den enkelte må det opprettes en fast og stabil personalgruppe til den enkelte beboer, men det viser seg å være vanskelig å gjennomføre når tjenesten preges av stor gjennomtrekk av ansatte, sykemeldinger og et høyt antall deltidsstillinger. En for stor andel ufaglærte, manglende kompetanse blant ansatte er noe som selvsagt vil ha betydning for kvaliteten på tjenesten.

Hyppig utskifting av personalet resulterer i usikkerhet, både blant beboerne og deres pårørende og verger. Pårørendes og verges rett til informasjon og det å kunne sikre god kommunikasjon og medbestemmelse settes på prøve når tjenesten har slike utfordringer.

Ombudet har gjennom enkelthenvendelsene, kontakt med ansatte innenfor BOA, brukerråd, samt brukerorganisasjoner merket seg at det er store utfordringer innenfor denne tjenesten. Det er et tydelig signal at det er utfordringer i tjenesten når bekymringer og kritikkverdige forhold meldes fra flere hold.

Ombudet har blant annet i møte med MDG, ressursgruppe i komite for oppvekst og sosial/arbeid formidlet de utfordringer jeg har merket meg ved tjenesten.

Klagefrykt

Ombudet har i tidligere årsmeldinger skrevet om utbredt klagefrykt hos brukerne og deres pårørende. Dessverre opplever fortsatt Ombudet at det er en viss klagefrykt, og særlig blant de eldre som er avhengig av helse- og omsorgstjenester i det daglige.

I utgangspunktet ønsker de å forfølge kritikkverdige forhold, men de frykter negative konsekvenser og represalier.

Ombudet tror at det hører til sjeldenhetene at noen mottar dårligere tjenester for å si ifra, eller klage. Min erfaring er at tjenesteyterne mottar tilbakemeldinger på en konstruktiv måte, og ønsker å bruke tilbakemeldingene til endring og læring.

Ombudet synes det er urovekkende at det fortsatt er utbredt klagefrykt. Klageretten er en grunnleggende rettssikkerhetsgaranti, og det er alvorlig dersom de ikke får gjort gjeldende denne retten.

Hva skal man gjøre for å bli kvitt denne klagefrykten?

Ansatte må i større grad oppfordre sine brukere og pårørende om å gi tilbakemeldinger, eller klage på tjenestetilbudet dersom de ikke er fornøyd. Det er viktig å gjøre dem trygge på at tilbakemeldinger og klager vedrørende tjenestetilbudet er nødvendig for å bedre tjenestene, og at deres tilbakemeldinger er svært viktige.

Ombudet mener langt flere burde tatt opp sine negative erfaringer, da jeg ser at det nytter. Tilbakemeldinger, klager og spørsmål kan føre til forbedringer.

Oppveksttjenesten- utviklingstrekk og utfordringer

Henvendelser knyttet til oppveksttjenesten gjelder i all hovedsak Barne- og familietjenesten(BFT) Det er de samme utfordringene og problemstillingene som ofte går igjen: mangelfull informasjon og manglende medvirkning, kommunikasjon, lang saksbehandlingstid og koordinering av tjenestene.

Barn og unge med særskilte omsorg- og hjelpebehov

Det er utelukkende foreldre som har henvendt seg til Ombudet når det gjelder spørsmål knyttet til barn og unge med særskilte omsorg, -pleie og hjelpebehov. Det kan være barn og unge med nedsatt funksjonsevne, atferdsvansker, psykiske og fysiske utfordringer og emosjonelle vansker. Det som er felles for alle sakene er at foreldre er utslitt, ikke bare av en krevende omsorgsbyrde overfor barnet det gjelder. De er utslitte av utallige runder med kommunen i håp om at deres barn skal få en best mulig oppvekst. Sakene er ofte komplekse og dreier seg både om skole, fritid, avlastning, helse og økonomiske ytelser. Disse sakene spenner derfor over hele mandatområdet til Ombudet.

Fellesnevneren i disse sakene er kommunikasjonsutfordringer, lang saksbehandlingstid og at tjenesten ikke samarbeider godt nok rundt det enkelte barnet. Ombudet har merket seg at det tar for lang tid før den som har rett på både individuell plan (IP), ansvarsgruppe blir iverksatt, og før en sakkyndig vurdering foreligger. Dette bekymrer Ombudet.

Ombudet har oppfordret foreldre til å kontakte BFT/PPT og eventuelt sende en klage. Tilbakemeldingen foreldre ofte får fra ansatte er at de beklager lang saksbehandlingstid og dette skyldes marginale ressurser.

Sakkyndig vurdering

Ombudet har fått tilbakemeldinger på at det er lang ventetid for elever som trenger en sakkyndig vurdering. Foreldre forteller at de har ventet opptil et år. Ombudet vil understreke at det varierer fra sak til sak hvor lenge ventetiden har vært, men i samtlige saker har saksbehandlingstiden vært over 6 måneder.

Når det gjelder de rettslige kravene så har PPT ansvar for å utarbeide sakkyndig vurderinger om spesialundervisning, jf.opplæringsloven § 5-6 annet ledd, og § 5-3 første ledd.

PPT skal utarbeide en sakkyndig vurdering for eleven så snart som mulig etter henvisning er mottatt, og utarbeides uten ugrunnet opphold jf. forvaltningsloven § 11a.

I Veilederen om spesialundervisning fra Utdanningsdirektoratet kommer det tydelig frem at en total saksbehandlingstid på over tre måneder kan være for lang tid.

Sakkyndig vurderingen skal danne grunnlaget for et enkeltvedtak om spesialundervisning og gjøre rede for elevens behov og anbefale hvilket opplæringstilbud eleven bør få.

Denne vurderingen vil både være av betydning for den enkelte og fagmiljøene som skal tilrettelegge for opplæring.

For lang saksbehandling når det gjelder utarbeidelse av sakkyndig vurderinger ivaretar ikke den enkeltes rettssikkerhet. Dette bekymrer Ombudet.

Henvendelser

Ombudet har hatt en betydelig økning i antall henvendelser i 2021, samtidig er sakene ofte mere 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 2021 mottok Ombudet 263 henvendelser. 211 henvendelser var fra tjenestemottakere, foreldre/foresatte og pårørende/verger og ble underlagt behandling i form av råd og veiledning, møter, skriftlig dialog med tjenestestedene, eller bistand til klage.

18 henvendelser falt utenfor Ombudets saksområde. De fleste henvendelsene omhandlet spesialisthelsetjenesten og jeg 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 deler erfaringer.

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 2021 registrert 34 slike henvendelser.

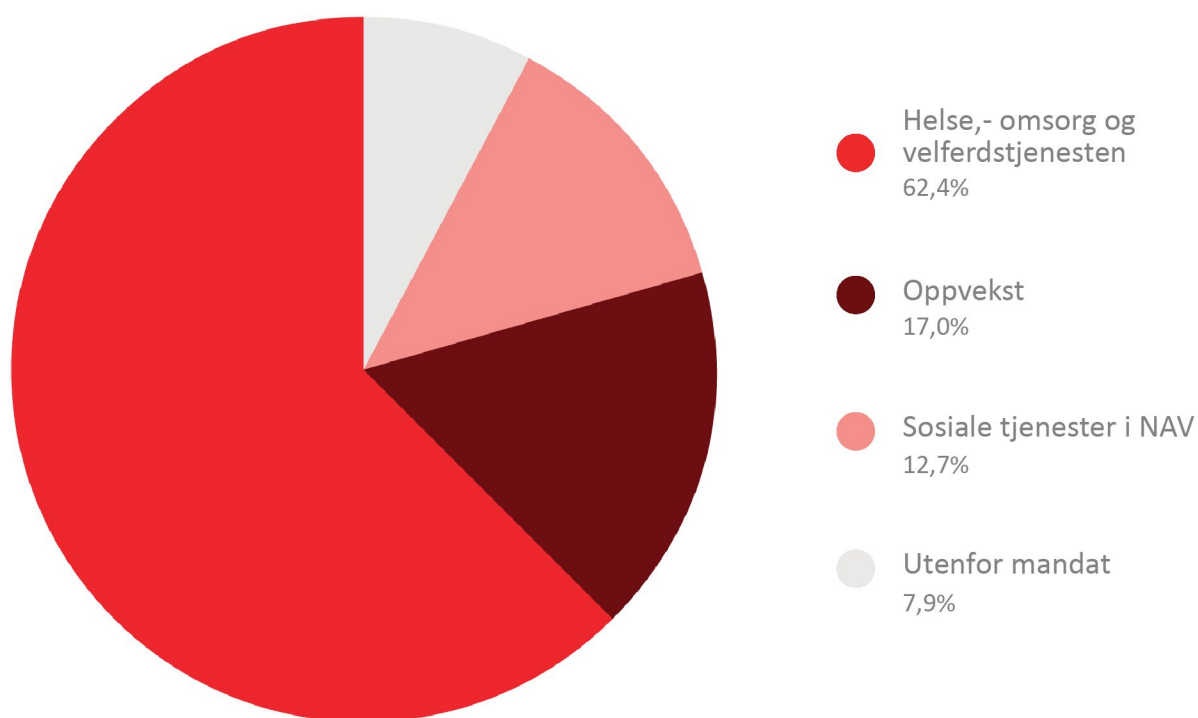
Henvendelser til Ombudet i perioden 01.03.2019- 31.12.2021

2019	2020	2021
119	158	263

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 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,- omsorg,- velferdstjenesten, 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.



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

Helse, -omsorg og velferd

Ombudet har mottatt 125 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
Helse- og velferdssenter og helsehus (sykehjem)	16	32	42
Hjemmetjenester	4	5	12
Legevakta	2	4	4
Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)	2	1	6
Fastlege	3	3	11
Rus og psykisk helsearbeid	4	5	10
Bo- og aktivitetstilbud	0	4	7
Kommunale utleieboliger	4	9	11

- Bakgrunn for henvendelsene

Hjemmetjenester og sykehjem

De fleste henvendelsene gjelder helse- og velferdssenter, helsehus (sykehjem) og tjenester i hjemmet. Henvendelsene som var knyttet til disse tjenestene omfattet i hovedsak spørsmål om kvalitet, forsvarlighet og omsorgsfull hjelp.

42 saker var rettet mot sykehjem, 10 saker gjaldt klage på ventetid ved tildeling av langtidsplass ved sykehjem og ønske om bytte av sykehjem, 12 saker omfattet tjenester i hjemmet.

Det som var fremtredende i henvendelsene som omhandlet hjemmetjenester var at bruker og pårørende opplevde at det var mange ansatte å forholde seg til, språkutfordringer, kommunikasjon og store variasjoner i utførelsen av helse- og omsorgsfulle hjelpen.

Det klages på antallet ansatte som besøker den enkelte, de er travle og stadig nye ansikter fra hjemmetjenesten skaper utrygghet hos mange brukere. Det kan være vanskeligere å avdekke endringer i helsetilstand til bruker når de har dårlig tid og det

er mange ulike ansatte innom den som mottar tjenester i hjemmet. Ombudet har fått tilbakemeldinger fra pårørende som opplever at kvaliteten på utførelsen av tjenestene er varierende. Dette resulterer i utrygghet og manglende tillit, som igjen påvirke samarbeidet.

Ombudet har sett en økning i antall henvendelser som omhandler ventetid på fast sykehjemsplass. Dette gjaldt pasienter/brukere som hadde opphold på en korttidsavdeling i påvente av en langtidsplass.

Tilbakemeldingen fra kommunen var at pasienten/brukeren ble ivaretatt på korttidsavdelingene i påvente av langtidsplass. Pårørende opplevde dette urimelige, uforutsigbart og lite verdig. Det handler ikke bare om pleie og omsorg, men å få et hjem hvor man føler tilknytning og tilhørighet. Enkelte ventet i 8 måneder før de fikk fast sykehjemsplass med den begrunnelse at de allerede har et pleietilbud og kommer bakerst i prioriteringskøen i forhold til akutte situasjoner.

Ombudet har i flere av disse sakene vært i kontakt med institusjonen og helse- og velferdskontoret, samt oppfordret pårørende til å klage. I de sakene det ble sendt klage fikk pasienten/brukeren fast plass på sykehjem nokså umiddelbart. Dette er nok et eksempel på at man bør benytte seg av klageretten når man ikke er fornøyd med tjenesten.

Når det gjelder sykehjem knytter henvendelsene seg til ulike forhold som kvaliteten på tjenesten, få ansatte på arbeid, kommunikasjon, informasjon, medvirkning, og manglende pårørendeinvolvering.

Ombudet har registret at det er store ulikheter mellom sykehjemmene. Det gjelder kompetanse, fasiliteter, individuelle tilpasninger for beboeren og samarbeid med pårørende. Dette resulterer i at det ikke er likeverdige tjenester som da er et politisk mål og lovkrav.

Alle beboerne ved sykehjemmene mottar ikke den samme gode omsorgen. Gode helse- og omsorgstjenester skal beboere få uavhengig hvilket sykehjem de er på.

Eksempel på sak:

“Ombudet blir kontaktet av pårørende som ønsker Ombudets deltakelse på et møte med sykehjemmet. Pårørende forteller om flere episoder som har vært utfordrende etter at ektemann flyttet inn på sykehjemmet. Det er flere forhold som er kritikkverdige, blant annet oppfølging av tannhelse og hygiene, renhold av rom, aktiviteter, informasjon, kommunikasjon og pårørendeinvolvering. Pårørende viser til en episode hvor hun hadde fått beskjed om at man skulle trykke på alarmknappen når hun skulle forlate rommet, og at dette var koronatiltak, slik at ansatte kunne følge henne ut. Hun trykte på flere ganger uten at det kom personalet. Hun ventet i 40 minutter, gikk ut og observerte flere ansatte sittende i fellesstuen. Det er også

registrert forverring av helsetilstanden til ektemannen da han ikke blir tatt med på aktiviteter, noe som er viktig for å opprettholde hans fysiske og psykiske helse. Man er enige om at den største utfordringen mellom enhet, ledelse og pårørende er uheldig og mangelfull kommunikasjon fra enhetens side. Man iverksetter tiltak for å bedre samarbeidet. Regelmessig informasjon til pårørende hvor primærkontakt ringer pårørende en fast dag i uken og informerer om helsetilstand, deltakelse på aktiviteter osv. Dette for å etablere en god dialog og sikre pårørendemedvirkning. Enhetsleder skal følge opp flere av de hendelsene pårørende referer til i ansattgruppen og ved enheten. Man avtaler et nytt møte om 3 uker-oppfølgingsmøte”.

Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)

Henvendelsene til Ombudet vedrørende BPA omhandlet i 2021 både avslag på søknad og klage på utmåling av timetallet. Det er ofte stor avstand mellom behovet brukeren melder inn og tilbudet kommunen vurderer som tilstrekkelig. Disse brukerne og deres pårørende, kan ha et særlig behov for at tjenestene er forutsigbare, både med hensyn til tid og personell, for å få hverdagen til å fungere best mulig. Høy grad av brukermedvirkning og samhandling er nødvendig for å oppnå forsvarlige og brukervennlige tjenester. Ombudet har i disse sakene oppfordret brukeren til å klage på vedtaket og gitt råd og veiledning i utforming av klage.

Bo- og aktivitetstilbud til psykisk utviklingshemmede

Ombudet har hatt en økning i antall henvendelser innenfor Bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede. På bakgrunn av enkelthenvendelser og kontakten med ulike brukerorganisasjoner har Ombudet merket seg at det er store utfordringer innenfor denne gruppen, noe som er belyst tidligere i denne årsmeldingen under “Utviklingstrekk og utfordringer i helse,-omsorg, og velferdstjenesten.

Det er utelukkende pårørende/foreldre/verger som kontakter Ombudet. Det som var fremtredende i henvendelsene var forhold som kvalitet, forsvarlighet, mangelfull kommunikasjon, medvirkning og informasjon.

Ombudet har deltatt på flere møter, både med enhetsledere, Kommunalsjef for velferd og Statsforvalteren i enkeltsakene. To av sakene ble sendt til Statsforvalteren som opprettet tilsyn. I skrivende stund er det kun kommet avgjørelse i den ene saken, hvor Statsforvalteren konkluderte med brudd på helse- og omsorgstjenesteloven § 4-1, og at Trondheim kommune ikke har overholdt kravet om å yte forsvarlig helse- og omsorgstjenester overfor beboer.

Eksempel på sak:

“Ombudet ble kontaktet av foreldre med spørsmål om kvaliteten ved tjenestetilbudet til deres sønn som bor i et bofellesskap. Det har vært utfordring både med kommunikasjon, mangelfull informasjon, samhandling, oppfølging og tilrettelegging for et godt tjenestetilbud til sønnen.

Det som har vært den største utfordringen ved tjenestetilbudet er at det har vært mange ulike ansatte som har arbeidet med han over lang tid, noe som har vært svært uheldig da han er ekstremt avhengig av forutsigbarhet for å kunne fungere i hverdagen. På det meste hadde det vært 35 ulike ansatte innom sønnen i løpet av tre måneder.

Etterhvert som tiden går opplever både foreldre, pårørende, ansatte en betydelig adferdsendring hos sønnen og det er nærliggende å tenke seg at den store personalgruppen og lite forutsigbarhet er hovedårsaken til denne adferdsendringen. Samtidig opplever foreldrene at de ikke mottar nødvendig informasjon og at kommunikasjon med bolig er krevende da det er svært mange og forholde seg til pga sykemeldinger og hyppig utskifting av ansatte.

Ombudet har bistått foreldrene i klageprosessen hvor det har vært flere møter med kommunen, både enheten og kommunalsjef. Etter gjentatte møter og liten nevneverdig fremgang ønsker foreldrene bistand til å sende klage til Statsforvalteren som oppretter tilsynssak. Ombudet har vært i kontakt med foreldrene som bekrefter at forholdene er blitt bedre etter at det ble opprettet en mindre personalgruppe for sønnen”.

Fastlegen-fastlegeordningen

Saker knyttet til fastlegene gjelder i all hovedsak lang ventetid for time, vanskelig å komme igjennom på telefon (tilgjengelighet), pasienter møter forskjellige leger og kommunikasjonsutfordringer.

Som Ombud er det viktig å tydeliggjøre verdien av at vi alle skal ha en fastlege,- en fast lege. Man vet hvor viktig fastlegen er for den enkelte, en som kjenner oss, kjenner vår historie og vi trenger ikke å fortelle så mye om igjen.

Det å ha en fastlege er stor verdi for mange av oss og det er bekymringsfullt når stadig flere ikke har tilgang på tjenesten. Det er kjent at rekrutteringsproblemer og vikarbruk utfordrer fastlegeordningen. Pasienter må forholde seg til mange ulike leger i løpet av relativt kort tid. Det er denne problemstillingen Ombudet oftest hører om.

Legevakt

Ombudet mottok 4 henvendelser som omhandlet legevakta. Gjennomgående i henvendelsene var at pasienter ble avvist hos legevakten med beskjed om at de skulle ta kontakt igjen dersom tilstanden forverret seg i løpet av kvelden, og oppsøke fastlege neste dag om tilstanden var uendret. Det var også tilfeller hvor pasienter ikke ble avvist, men undersøkt ved legevakten og sendt hjem. I samtlige saker ble det konkludert med at pasientene ikke burde blitt avvist, eller sendt hjem.

Kommunale boliger

Det ble i 2021 registrert 11 henvendelser som omhandlet kommunale boliger. De fleste henvendelsene gjaldt klage på avslag og klage på avslag om forlengelse av leieforholdet. I disse sakene ble det gitt råd og veiledning, informasjon om klageprosessen, samt bistand til å utforme klage. Ombudet samarbeider med Kirkens Bymisjon i enkeltsaker, saker som ofte er krevende og komplekse.

Rus og psykisk helsearbeid

Ombudet har mottatt 10 henvendelser innenfor dette feltet, hvor 8 saker omhandlet psykisk helse, 2 saker gjaldt problemstillinger knyttet til rus.

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. Jeg informerer pårørende om ulike støttegrupper og tilbud som de har anledning til å benytte seg av.

Ombudet har merket seg at det i 2021 stort sett var yngre personer som tok kontakt og ønsket psykisk helsehjelp.

Jeg rådet flere av dem til å benytte seg av tilbudet Rask psykisk helsehjelp som tilbyr behandling for angst, lette depresjonsplager, begynnende alkohol-/rusproblemer, søvnproblemer og nedstemthet. Rask psykisk helsehjelp er et meget godt tilbud til de som trenger samtaler, uten at de trenger henvisning fra fastlege, og man stiller ingen krav til diagnose.

Jeg har kun fått positive tilbakemeldinger fra dem som benyttet seg av dette tilbudet. Dessverre så operere tjenesten nå med en ventetid på opptil to måneder.

Ombudet mener at en styrking av tilbudet vil være nødvendig da alt tyder på at flere vil ha behov for psykisk helsehjelp i tiden fremover.

Oppveksttjenesten

Ombudet har mottatt 39 henvendelser som omhandlet oppveksttjenesten. Det blir her presentert et utdrag av hvilke henvendelser Ombudet har mottatt, og hva de gjelder.

	2019	2020	2021
Skole	3	7	11
Barnehage	0	3	3
Barne-og familietjenesten (BFT)	4	9	23
Helsestasjon	1	1	2

- Bakgrunn for henvendelsene

De fleste henvendelsene til Ombudet var spørsmål knyttet til Barne- og familietjenesten, og omhandlet klage på avlastning og antall avlastningstimer, lang ventetid på sakkyndig vurdering, mangel på individuell plan og koordinator.

Brukermedvirkning, mangelfull informasjon og kommunikasjonsutfordringer var en fellesnevner i flere av henvendelsene. God informasjon og kommunikasjon er en forutsetning for å ivareta medvirkningsretten.

De henvendelsene som omhandlet skole var i hovedsak knyttet til mobbing og hvorvidt skolen fulgt opp tiltakene i aktivitetsplanen.

Det er nærliggende å tenke seg at årsaken til at jeg ikke har mottatt flere henvendelser som omhandler mobbing er at vi har et eget mobbeombud i Trøndelag.

Ansvarsgruppe, koordinator og Individuell plan (IP)

Ombudet kontaktes av foreldre som forteller at deres barn som har behov for langvarige og koordinerte tjenester ikke har en individuell plan (IP), og som heller ikke er klar over at de har rett til en IP.

IP er et viktig dynamisk verktøy for å samordne og koordinere tjenestebehovet til den enkelte. Det er viktig med god opplæring og styrke arbeidet med individuell plan.

Ombudet har merket seg at det er barn som venter i månedsvis på koordinering og samhandling mellom enheter og tjenester. Dette er barn og unge som har sammensatte utfordringer og er avhengig av at tjenesteapparatet snakker sammen og hvor samhandling er avgjørende for å kunne ivareta barnets rettssikkerhet. Ombudet mottar henvendelser når det gjelder manglende tildeling av individuell plan, men også evaluering og det kontinuerlige arbeidet med planen som kreves. Jeg snakker med foreldre hvor en slik plan kan være aktuelt, men ikke er foreslått fra kommunens side.

Eksempel på sak:

“Ombudet blir kontaktet av foreldre som er fortvilet da deres sønn på 12 år ikke ønsker å gå på skolen- skolevegring. Han har en del utfordringer knyttet til psykisk helse blant annet på grunn av tidligere mobbing. Det ble opprettet en kapittel 9 A sak hvor Statsforvalteren ga barnet fullt medhold. Han har også diagnosen ADHD og under medisintprøving. Barnet har ventet flere måneder på sakkyndig vurdering og PPT har beklaget den lange saksbehandlingen. Barnet har ikke en individuell plan og ansvarsgruppe er nylig blitt opprettet. Foreldre ønsker at Ombudet deltar på ansvarsgruppemøte, hvor BFT, skole, skoleteamet, kontaktlærer, avdelingsleder, Bup og foreldre deltar.

Ombudet deltar på ansvarsgruppe og poengterer betydningen og viktigheten med en koordinator og Individuell plan og at dette burde ha vært iverksatt for lenge siden. Arbeidet med IP blir iverksatt umiddelbart og man avtaler nytt møte hvor utarbeidelse av IP står på agendaen”

Avlastning

Ombudet har også mottatt henvendelser som omhandler avlastning, barneboliger og klager på vedtak om få timer til avlastning.

Eksempel på sak:

“Ombudet blir kontaktet av en mor som ønsker bistand som omhandler hennes sønn. Hun har skrevet klage som skal sendes Statsforvalteren, men avventer med å sende den til ansvarsgruppemøte er gjennomført. Hun ønsker at Ombudet deltar på dette møte.

Hennes sønn har over flere år hatt avlastning ved en avlastningsbolig. Etterhvert innser hun behovet for avlastning på heltid og det innvilges avlastning på heltid i avlastningsboligen som han allerede er kjent med, både omgivelser og personalet. Mor er kjent med at dette er en midlertidig og ingen permanent løsning.

Etter ca. 10 måneder får mor en telefon med beskjed om at hennes sønn skal flytte til en barnebolig, og det skal skje i løpet av en måned.

Mor reagerer sterkt på tidsperspektivet og at det ikke er forsvarlig ut i fra sønnens omsorgsbehov å bruke så kort tid på overgang fra avlastningsboligen til

barneboligen. Hun har ikke mottatt god nok informasjon og ikke deltatt i prosessen, og etterlyser medvirkning.

Ombudet deltar på ansvarsgruppemøte og det kommer frem at man burde ha involvert mor på et tidligere tidspunkt for å ha sikret god informasjon, gjensidig kommunikasjon og medvirkningsretten på en bedre måte.

Man blir på møte enige om å forlenge flytteperioden 2 uker ekstra og ytterligere dersom det skulle vise seg å være behov for det.

Man iverksetter tiltak både for å sikre mors informasjonsbehov og medbestemmelse, og tiltak for å sikre en forsvarlig flytteprosess”.

Retten til et godt fysisk og psykososialt skolemiljø-mobbesakene

Det har i de senere år vært stor oppmerksomhet knyttet til mobbing og elevenes psykososiale skolemiljø. Det fremgår av opplæringsloven § 9A-2 at alle elever har rett på et godt fysisk og psykososialt skolemiljø som fremmer helse, trivsel og læring. Det er elevenes subjektive opplevelse som skal legges til grunn.

Ombudet blir kontaktet av foreldre når deres barn føler seg mobbet på skolen. Ofte har foreldrene tatt dette opp med skolen og det er iverksatt tiltak, aktivitetsplan før de kontakter Ombudet.

Foreldre opplever at skolen ikke følger opp tiltakene, tiltakene blir ikke evaluert, og man endrer ikke tiltakene i tråd med elevenes behov. Foreldre forteller at de kvier seg for å ta opp noe de ikke er fornøyd med.

Jeg råder dem til å ta dette opp med skolen slik at planene blir tilpasset elevens behov og informerer om skolens plikt til å følge opp planen. Ombudet har vært med som bisitter og støtte for foreldre til elever som ikke opplever å ha et trygt og godt skolemiljø og de ser på Ombudet som en god støtte og samtalepartner.

De fleste saker avsluttes fordi det går bedre, og det viser seg at når skolen iverksetter gode, virkningsfulle tiltak umiddelbart kan det gå nokså raskt å gjenoppbygge et trygt og godt skolemiljø for eleven. På bakgrunn av de tilbakemeldingene jeg har mottatt fra foreldre bør skolen være ekstra bevisste på at tiltak må evalueres i tråd med elevens behov.

Sosiale tjenester i Nav

Nav sosialtjenesten 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.

Opplysning, råd og veiledning er en av Nav kontorets kjerneoppgaver.

Ombudet har i 2021 mottatt 27 henvendelser. Det er en økning fra 2020 hvor det ble registrert 18 henvendelser. Den hyppigste grunnen til at Ombudet ble kontaktet var spørsmål som omhandlet økonomisk stønad, hvor klage på avslag var fremtredende. I de fleste sakene har jeg anmodet dem til å benytte seg av klageadgangen, samt gitt råd og informasjon om klageprosessen.

Ombudet deltar i Brukerutvalget til Nav hvor jeg innehar en observasjonsrolle. Dette er en fin arena til å få innblikk i hvilke utfordringer brukerne opplever med tjenesten.

Økningen har trolig flere forklaringer. En årsak kan være at brukerne har fått økt kunnskap om ombudsordningen og at man kan få bistand hos Ombudet dersom man ønsker å klage på vedtak. Nav har i sine vedtak lagt inn en standardisert mal om at Ombudet kan kontaktes for bistand ved en eventuelt klage. Pandemien kan selvsagt også være en mulig årsak til økning i antall henvendelser.

Ombudet blir også kontaktet fordi brukerne opplever dårlig tilgjengelighet til tjenesten. De som henvender seg forteller at de har behov for å snakke med sin saksbehandler om f.eks bolig, økonomi eller avslag på vedtak, men opplever at det er vanskelig å få kontakt. Også tjenestemottakere i kommunen har formidlet at det kan være problematisk å få kontakt med saksbehandlere i Nav.

På bakgrunn av misnøye med tilgjengeligheten formidlet jeg dette videre til lederne ved Nav kontorene.

Eksempler på saker:

En ansatt forteller at han skulle bistå en ungdom med å søke om økonomisk støtte. Det involverte at tre ulike saksbehandlere med ulike funksjoner i Nav måtte samarbeide. Og det tok flere måneder før ungdommen fikk svar. Da svaret endelig kom var situasjonen for ungdommen endret seg. Han behøvde ikke støtten.

Ombudet blir kontaktet hvor vedkommende ønsker bistand til klage da hun har fått avslag på søknad på økonomisk stønad.

På bakgrunn av de opplysninger søkeren gir fremstår det for Ombudet at Nav ikke har gitt god og tydelig informasjon og veiledning til søkeren. Samtidig stiller man spørsmål hvorvidt Nav har foretatt individuell vurdering og om retten til medvirkning er ivaretatt.

Det er mange saksbehandlere som er inne i saken og det er lite dialog mellom de ulike avdelingene i Nav noe som har ført til en del misforståelser, som igjen har ført til at vesentlig informasjon ikke ble vurdert da vedtak ble fattet.

Ombudet ber om et møte med saksbehandler hos Nav, hvor søker og Ombudet deltar. Man tar en gjennomgang av saken og sikrer at alle relevante opplysninger blir gjort kjent for saksbehandler som da vil fatte et nytt vedtak. Man påpeker viktigheten med god og tydelig informasjon og at man ivaretar veiledningsplikten da dette vil ha stor betydning for den enkelte søker.

Søker forteller at hun flere ganger har forsøkt å komme i kontakt med saksbehandler, men har ikke blitt kontaktet tilbake. Saksbehandler beklager dette.

Vedlegg 2

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 kommunalforvaltningen ikke blir gjort urett mot brukerne, og at ansatte ivaretar sine plikter overfor brukerne av kommunens 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 for kommunen.

Ombudet skal:

- a) gi råd og veiledning til barn, unge og voksne om deres rettigheter og om hvordan de kan nå fram med sine krav
- b) behandle henvendelser fra brukerne 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 framsettes skriftlig.

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

Ombudet kan ikke behandle saker som er eller har vært til behandling hos sivilombudsmannen, for domstolen eller er til ordinær klagebehandling f.eks. i 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 fram 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 ved 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 etterforvaltningslovens 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 fratrådt sin stilling.

§6-Rapportering/års melding

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. Årsrapporten skal m.a. inneholde oppgave over saksmengde, antall innrapporterte saker/mottatte klager m.v, beskrivelse av typer av saker behandlet i løpet av året og informasjon om resultatet av klagebehandlingen.

