



Saksbehandler: Gia Thanh Tran

Kommunedirektør/rådmann: Vibeke Vikse Johnsen

Saksnr.	Utvalg	Møtedato
035/22	Eldrerådet	22.11.2022
037/22	Råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne	22.11.2022
034/22	Hovedutvalg helse og omsorg	23.11.2022
125/22	Formannskapet	05.12.2022
125/22	Kommunestyret	12.12.2022

Bruker- og pårørendekoordinator

Kommunedirektørens forslag til vedtak:

Kommunestyret oppretter Bruker- og pårørendekoordinator med ombudsfunksjon i henhold til foreslått organisering, mandat og kompetansekrav.

Råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne 22.11.2022:

Behandling:

Råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne støtter enstemmig vedtaket.

RFM- 037/22 Vedtak:

Kommunestyret oppretter Bruker- og pårørendekoordinator med ombudsfunksjon i henhold til foreslått organisering, mandat og kompetansekrav.

Saksutredning

Bakgrunn for saken

I Norge har flere norske kommuner god erfaring med kommunale ombud for sine tjenester. Ombudet arbeider for å ivareta brukerens behov, interesser og rettssikkerhet i tillegg til å øke kvaliteten i kommunens tjenester. Ombudet utøver virksomheten uavhengig og selvstendig og vil være et kontrollorgan som rapporterer direkte til kommunestyret. Ombudet har taushetsplikt og tjenesten er gratis for kommunens innbyggere.

Kommunestyret vedtok i sak 38/22:

“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.”

I oppfølging av saken ble følgende vedtatt av kommunestyret i sak 92/22:

“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.

Kommunestyret viser til vedtak i k-sak 38/22 og ber rådmannen fremme sak om organisering, kompetanse og mandat for brukerombudet. Utredningen må tydeliggjøre hvordan ombudets frie stilling kan løses.”

Organisering

Kommuner som har egne kommunale ombud har lagt tjenesten direkte under rådmannens stab eller lignende for å sikre at ombudet blir en uavhengig instans. I disse kommunene har ombudsordningen omfattet kommunale tjenesteområder utover helse- og omsorgstjenester. I Karmøy kommune er det foreslåtte virkeområdet begrenset til tjenesteytingen innen kommunens helse- og omsorgstjenester.

Pasient- og brukerombudet i Rogaland oppgir at de fleste henvendelser de mottar fra innbyggerne i Karmøy kommune er fra pårørende som klager på manglende tildeling eller utførelse av tjenester. Det vil være naturlig at Karmøy kommunes nye Bruker- og pårørendekoordinator legges til kommunalsjef helse- og omsorg og som en del av Bestillerkontoret. Koordinatoren vil da ha nærhet til hvor tjenestetildelingen foregår og kan fungere som et kontrollorgan samtidig som at arbeidsutførelsen kan skje på avstand og selvstendig fra hvor vedtatt tjeneste utføres. Tilbudet vil også få et arbeidsfellesskap sammen med Barnekoordinatorene og Kreftkoordinator. Disse funksjonen vil ha noen av de samme arbeidsoppgavene, men knyttet til spesifikke grupper, som bruker- og pårørendekoordinatoren.

Etter prosjektperioden er det naturlig å evaluere stillingens plassering i organisasjonen med tanke på uavhengighet og selvstendighet.

Arbeidsområder/mandat

Bruker- og pårørendekoordinatoren med ombudsfunksjon skal hjelpe pasienter, brukere og pårørende med råd, veiledning og bistand i møtet med den kommunale helse- og omsorgstjenesten. Dette innebærer:

- Være samtalepartner og drøfte saken
- Gi informasjon, råd og veiledning om rettigheter
- Klargjøre om en sak er riktig behandlet
- Bidra til å løse konflikter og bistå i dialog med tjenesteapparatet
- Bistå med formulering og videreformidling av spørsmål eller klager til rett instans
- Oppfordre tjenesteapparatet til å vurdere saker på nytt
- Oppfordre instanser til å endre faglig og/eller administrative forhold for å bedre tjenestetilbudet
- Videreformidle saker til øvrige nasjonale og regionale ombud og klageinstanser

Som vedtatt i kommunens pårørendestrategi skal koordinatoren også bidra til å utvikle og styrke pårørendeomsorgen 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
- Undervisning, veiledning og kompetanseheving

Kompetanse

Bruker- og pårørendekoordinatoren bør helst ha høyere relevant utdanning som f.eks. sykepleier, vernepleier eller sosionom. Lang og relevant erfaring kan eventuelt erstatte kravet til utdanning.

Annen relevant kompetanse er:

- God veiledningskompetanse
- Gode kommunikasjonsegenskaper
- God kjennskap til både helse- og omsorgstjenester og andre kommunale tjenester i andre etater

Det ble konferert med Pasient- og brukerombudet i Rogaland om hvilken kompetanse en koordinator burde inneha, sykepleiere med juridisk kompetanse ble spesielt fremhevet. Sykepleiere vil gjennom sin grunnutdanning ha god helsefaglig innsikt i saker som berører helse- og omsorgstjenesten. Dette kombinert med juridisk innsikt i kommunale forvaltnings og beslutningsprosesser vil i stor grad være til fordel for kommunens innbyggere som søker hjelp fra tjenesten.

Kommunedirektørens vurdering og konklusjon

Kommunedirektøren anbefaler opprettelse av Bruker- og pårørendekoordinator med ombudsfunksjon i henhold til foreslått organisering, mandat og kompetansekrav.