

## Saksframlegg

---

GRENSESNIITT MELLOM HELSE- OG OMSORGSOMBUDET I TRONDHEIM KOMMUNE OG PASIENT- OG BRUKEROMBUDET

Arkivsaksnr.: 11/13354

---

**::: Sett inn innstillingen under denne linja**

### Forslag til vedtak:

Trondheim kommunes Helse- og omsorgsombud opprettholdes i sin nåværende funksjon.

**::: Sett inn innstillingen over denne linja**

**... Sett inn saksutredningen under denne linja**

Saken gjelder ny vurdering av om det er behov for et grensesnitt mellom det statlige Pasient- og brukerombudet og Trondheim kommunes Helse og omsorgsombud.

### 1. Sakens bakgrunn

Fra 01.09.09. ble den statlige pasientombudsordningen utvidet til også å omfatte den kommunale helsetjenesten. Trondheim kommune har siden 01.09.00 hatt et eget Helse- og omsorgsombud. Det vises til formannskapets vedtak 03.11.09 i sak 345/ 09:

1. Trondheim kommunes Helse og omsorgsombud opprettholdes i sin nåværende funksjon. Behov for grensesnitt mot Pasientombudet vurderes på nytt i løpet av 2010.
2. Trondheim kommune tar initiativ til at det etableres 1-2 samarbeidsmøter med Pasientombudet per år.

Kommunalt råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne( KFU) ) uttalte bl.a. i sakens forbindelse at ”KFU er tilfreds med at ordningen med Helse- og omsorgsombud opprettholdes og at det ikke foretas grensesnitt mellom mellom Pasientombudet og Helse- og omsorgsombudet. KFU mener at en dermed sikrer brukerne fortsatt lavterskeltilbud og tilgjengelighet.”

Eldrerådet uttalte bl.a. i sakens forbindelse ”at det i sammenheng med ny vurdering i 2010 av behov for grensesnitt bør vurderes å opprette et eldreombud i Trondheim kommune. Eldrerådet ønsket å ha mulighet til å gi innspill i forkant av samarbeidsmøtene eller mulighet til å delta på samarbeidsmøtene.”

### 2. Arbeidsområder

Helse og omsorgsombudet bistår alle brukere av helse- og omsorgstjenester, uavhengig av alder. Ombudet arbeider direkte inn mot den enkelte bruker, og er også på hjemmebesøk. Det driver også med generell informasjon inn mot kommunale enheter, brukerorganisasjoner o.l, om ombudets virksomhet. Helse- og

## Trondheim kommune

omsorgsombudet er fritt og uavhengig fra administrasjonen i Trondheim kommune.

Den statlige pasientombudsordningen ble utvidet til også å omfatte den kommunale helsetjenesten regulert i lov om kommunehelsetjenesten, med unntak av lovens kapittel 4a om miljørettet helsevern, og tjenestene regulert i lov om sosiale tjenester, med unntak av lovens kapittel 5 om økonomisk stønad og kapittel 5A kvalifiseringsprogram og kvalifiseringsstønad. Det fremgår av lov om Pasientrettigheter § 8-2 at ombudet skal utføre sin virksomhet selvstendig og uavhengig.

### 3. Henvendelser til Helse- og omsorgsombudet i 2010.

Antall henvendelser i 2010 er omtrent på samme nivå som i 2009, men henvendelser om råd og veiledning i forbindelse med avslag på økonomisk sosialhjelp er økt, likeså hjelp til utforming av klager på dette området.

De fleste henvendelser i 2010 har vært spørsmål om bl.a. rettigheter, informasjon om de ulike tjenestetilbudets innhold og hvor man skal henvende seg for å søke om ulike tjenester.

Henvendelser om hjelp til å fremme klager er langt flere, og da spesielt i forhold til økonomisk sosialhjelp hvor sakene behandles av NAV.

Henvendelser som angår eldre er i 2010 litt redusert i forhold til 2009. Henvendelser omkring rus, psykiatri og barnevern har vært få. Ellers spenner henvendelsene over et rikt register av kommunale og andre offentlige tjenester. I alt er det registrert ca. 460 henvendelser (registrert som saker), som er omtrent det samme som i 2009.

Av henvendelser som gjelder klage/misnøye med tjenestetilbud og enkeltvedtak har ca. 2/3 medført videre henvendelse fra ombudets side inn mot ulike ledd av tjenesteapparatet.

Det er en økning i henvendelser hjelp til klageutforming og praktisk hjelp i forbindelse med klager. Ca. 45 henvendelser gjelder andre kommunale tjenester, spesialisthelsetjenester, trygdesaker og hjelpemiddelsentralen.

Helt enkle henvendelser, meningsytringer og lignende som utgjør ca. 130, er ikke tatt med i statistikken.

### 4. Behov for grensesnitt?

Rådmannen og Helse- og omsorgsombudet i kommunen har den 10.12.10 hatt et møte med pasientombudet. Temaet var behov for grensesnitt og/ eller aktuelle samhandlingsarenaer.

Pasientombudet har hatt få saker fra Trondheim kommune. Ombudet fikk ansvar for kommunale helsetjenester fra 01.09.09 og har brukt det første året til å informere ovenfor kommunene og brukerne. Så langt er andre kommuner enn Trondheim prioritert. Pasientombudet vil gjennomføre informasjonstiltak overfor aktuelle Helse- og velferdssenter i løpet av våren 2011 etter nærmere avtale med rådmannen.

Helse og omsorgsombudet har i 2010 henvist noen saker til pasientombudet og informerer på sine nettsider om dets eksistens. Pasientombudet har henvist brukere til Helse- og omsorgsombudet

Pasientombudet, som i utgangspunktet ønsket et grensesnitt i 2009, så ikke lenger behovet for et grensesnitt. Brukerne tar kontakt med den instans de ønsker hjelp i fra og begge instansene er oppmerksom på den andres eksistens og informerer om dette. Det fremkom i møtet noen felles problemstillinger innen for kommunal sektor som begge instansene involveres i, og det var enighet om at det er ønskelig med jevnlig samhandlingsmøter.

## Trondheim kommune

Samhandling kan også medføre sterkere fokus på aktuelle problemstillinger og være til beste for brukerne.

Helse og omsorgsombudet gode kjennskap til organisering og rutiner i forhold til kommunens sosial- og helsetjenester er noe som Pasientombudet også kan dra nytte av.

Rådmannen finner derfor grunnlag for å fokusere på samhandling fremfor et behov for grensesnitt, som så langt ikke er avdekket.

### **5. Behov for å opprette et eget eldreombud i Trondheim kommune?**

Helse – og omsorgsombudet tar alle saker, også for eldre. Rådmannen ser ikke behov for å opprette et eget eldre ombud i Trondheim kommune, da eldres behov for bistand anses ivarettatt igjennom kommunens Helse- og omsorgsombud.

Eldrerådet uttalte i 2009 at de ønsket å gi innspill i forkant av samarbeidsmøtene eller mulighet til å delta på samarbeidsmøtene. Begge ombudsordningene er uavhengige instanser som det ikke kan legges føringer for, utenom det regelverk som styrer ombudsordningene.

Rådmannen mener Eldrerådet kan gis anledning til å gi innspill i forkant av samarbeidsmøtene, men presiserer at det enkelt ombud er fri og uavhengig i utøvelsen av sitt virke.

### **6. Konklusjon**

Det anses ikke å være behov for å sette noe grensesnitt mellom Pasient- og brukerombudet og Helse- og omsorgsombudet i Trondheim kommune. Ombudene er enig om å gjennomføre 2 samarbeidsmøter i året.

Rådmannen i Trondheim, 13.03.11

Helge Garåsen  
kommunaldirektør for Helse og velferd

Janne Hafskjær  
rådgiver

*Elektronisk dokumentert godkjenning uten underskrift*

**... Sett inn saksutredningen over denne linja**