

# Kommuneombudet

Årsrapport – Orientering i hovedutvalg for helse og omsorg



# Kommuneombudets mandat

- Vedtatt og ansatt politisk – Egen enhet som skal arbeide på fritt og selvstendig grunnlag – Rapporterer til kommunestyret, ikke kommunedirektøren
- For innbyggerne, arbeide for at rettsikkerhet ivaretas i møte med kommunen
- Omfatter alle innbyggere som har saker til behandling i kommunen
- Råd og veiledning i enkeltsaker – søknader, klager, får ikke svar, finner ikke informasjon, delta i møter
- Synliggjøre og informere om rollen som ombud, og hvordan man ivaretar sine egne rettigheter i møte med kommunen
- Gi tilbakemeldinger til politisk og administrativt nivå om hvordan rettighetene blir ivaretatt



# 2023 – Gjenoppstart

- Startet i jobben 01.01.2023, da hadde det vært halvannet år uten kommuneombud i Drammen
- Bli kjent i kommunen, innbyggere, frivillige organisasjoner, ansatte
- Økende antall henvendelser



# Ombudet har tre roller

- På individnivå – Hjelppe innbyggerne i enkeltsaker, bistanden tilpasses den enkeltes ressurser, forståelse og hvordan ombudet vurderer saken
- På systemnivå – Når flere enkeltsaker innenfor et tjenesteområde viser et generelt forbedringspotensial, løftes utfordringen til ledelsen i den aktuelle virksomhet, og formidles til politisk og administrativ ledelse
- På samfunnsnivå – Foredrag og møter, lokalaviser, kommunens nettsider – Generelt informere om innbyggernes rettigheter, og hvordan ombudet oppfatter at innbyggernes rettigheter ivaretas i kommunen



# 2023 Oppsummert

- 153 saker
- Helse - 49 saker
- Plan og bygg - 31 saker
- Skole og barnehage - 22 saker
- Boligkontoret - 19 saker
- Vann, avløp, renovasjon - 17 saker
- Kommunale veier - 6 saker
- NAV - 6 saker
- Barnevern - 4 saker
- Annet - 4 saker



# Hva handler sakene om?

- Bistand til søknad – 32 saker
- Bistand til klager – 54 saker
- Klager på innholdet/kvalitet i tjenestetilbudet – 44 saker
- Ulovlighets saker – 14 saker
- Ikke svar/for sent svar – 30 saker
- Manglende informasjon/veiledning ved henvendelse – 32 saker



# Anbefalinger - Helse

- Etablere enhetlige rutiner og praksis for hvordan tilbakemeldinger fra brukere og andre tilknyttet tjenestene behandles
- Kommuneombudet har mottatt mange henvendelser innenfor helse- og omsorg tilknyttet klager eller bekymringsmeldinger på hvordan tjenester utføres
- Ut fra disse sakene har det fremstått tilfeldig hvordan disse sakene behandles, og tilbakemeldinger gis
- En klage på hvordan tjenesten utføres bør behandles forutsigbart og etter fastsatte rutiner uavhengig av hvilket tjenestested eller virksomhet som mottar henvendelsen



# Anbefalinger - Helse

- Ha tilfredsstillende rutiner og praksis for samhandling mellom ulike tjenester knyttet til brukere med sammensatte behov, og da spesielt barn
- Utfordringen har ofte vært å få tjenestene til å koordinere seg om hvem som skal gi og være ansvarlig for det aktuelle tilbudet. I flere saker har tjenestene vært enige om behovet, men ikke landet hvem som skal være ansvarlig før etter lang tid
- Det bør være klare rutiner for ivaretagelse av brukere som har sammensatte behov, som sikrer at tjenester samarbeider om å gi brukere nødvendig tjenestetilbud innen rimelig tid





# Anbefalinger - Helse

- Der det fattes vedtak om tjenester må det være realistisk at disse kan leveres innen rimelig tid
- Et vedtak om innvilgelse av en tjeneste har ingen realitet for innbyggeren før tjenesten faktisk kan leveres
- Dersom kommunen vet at man ikke vil kunne realisere vedtaket innen rimelig tid må det fattes vedtak om alternative tilfredsstillende tiltak frem til den tjenesten kommunen mener at innbyggeren helst bør ha, kan leveres



# Anbefalinger - Helse

- Det må sikres at alle som leverer kommunale tjenester er kjent med hva som er et kommunalt ansvar, og hva den enkelte bruker eller pårørende er ansvarlig for og kan forventes å utføre av oppgaver
- Det vises her spesielt til helse- og omsorgstjenesteloven § 3-2 nr. 6 bokstav b om «praktisk bistand»
- den enkelte pårørende ikke har en plikt til å bistå, og at det er kommunen som er ansvarlig for å gi nødvendige helse- og omsorgstjenester, herunder praktisk bistand som [eksempelvis omfatter](#) hjelp til å handle mat, matlaging, vask av klær og snømåking



**DRAMMEN  
KOMMUNE**  
- et godt sted å leve