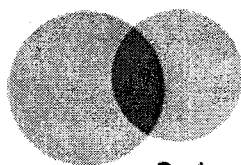


[Servicetorget](#)[Omsorg og oppvekst](#)[Kultur](#)[Teknisk drift](#)[Plan og mil](#)[Velkommen](#)[Nyheter](#)[Virksomheter](#)[Tjenester](#)[Skjemaer](#)[Postjournal](#)[Publikasjoner](#)[Ledige stillinger](#)[Kunngjøringer](#)[Politikk](#)[Kart](#)[Kontakt oss](#)Du er her: [Forside](#) > [Tjenester](#) > Brukerombudet

Brukerombudet



Brukerombudet i Fredrikstad



Elisabeth Lyngås Nordbæk

- [Informasjon fra brukerombudet](#)
- [Kontaktadresse, telefon til brukerombudet](#)



Nytt fra Servicetorget

[Aledalsveien](#)[Endring av møtedato](#)[Kontakt oss](#)

Nettprat

Brukerombudet ivaretar interesser for...

- eldre
- syke
- funksjonshemmede
- trygdede

...bosatt i kommunen

Brukerombudet skal arbeide for at offentlige instanser ikke gjør urett mot eldre, syke, funksjonshemmede og trygdede bosatt i kommunen.

Brukerombudet skal gi bistand til brukere og deres pårørende slik at de raskest mulig kan få den støtte og hjelp de har krav på fra kommunale, fylkeskommunale og statlige instanser.

Brukerombudet utfører sitt arbeid selvstendig og uavhengig av kommunen.

Tjenesteapparatet er fortsatt din førsteinstans. Har du spørsmål, klager eller er usikker på hvor du skal henvende deg kan du kontakte brukerombudet.

Brukerombudet kan hjelpe deg med

- å vise vei i det offentlige
- informasjon om offentlig saksbehandling
- å formulere og videreformidle spørsmål til rette adressat

- å videreformidle forslag til forbedringer
- å formidle kontakt med rett instans
- informasjon om klageordninger
- å innhente opplysninger du trenger for å sette deg inn i din sak
- å formulere og videreformidle klager til rette adressat
- råd og veiledning

Brukerombudet skal

- ivareta brukernes rettigheter
- styrke brukernes medbestemmelse, innflytelse og rettssikkerhet
- bidra til å styrke og sikre kvalitet på tjenestene

Brukerombudet kan ta opp saker

- etter henvendelser fra brukere og pårørende
- på eget initiativ

Brukerombudet har taushetsplikt!

Henvendelser fra brukere og deres pårørende vil bli behandlet strengt fortrolig dersom brukeren ønsker det.

[...tilbake](#)

[Servicetorget](#)[Omsorg og oppvekst](#)[Kultur](#)[Teknisk drift](#)[Plan og mil](#)[Velkommen](#)[Nyheter](#)[Virksomheter](#)[Tjenester](#)[Skjemaer](#)[Postjournal](#)[Publikasjoner](#)[Ledige stillinger](#)[Kunngjøringer](#)[Politikk](#)[Kart](#)[Kontakt oss](#)Du er her: [Forside](#) > [Tjenester](#) > Brukerombudet

Informasjon fra brukerombudet

[...t](#)

- [Verdensdagen for psykisk helse](#)
- [Si i fra](#)
- [Betaling for opphold i alders- og sykehjem](#)
- [Brukerombudets funksjon, rolle og oppgaver](#)
- [Har du rett til fri tannbehandling?](#)
- [Har du behov for langvarige og koordinerte tjenester fra det offentlige?](#)
- [Funksjonshemmede - utdanning og arbeid](#) (pdf 197 kb)
- [Informasjon om pasientrettigheter](#)
- [Ledsagerbevis](#)
- [RingeTilbakeDag](#)
- [Særfradrag på skatten for store utgifter ved varig sykdom](#)

Rapporter

- [Årsmelding 2003](#) (pdf 103kb)
- [Årsmelding 2002](#) (pdf 217kb)
- [Årsmelding 2001](#)
- [Halvårsrapport for 2002](#)

[...tilbake](#)[tc](#)

Nytt fra Servicetorget

- [Aledalsveien](#)
- [Endring av møtedato](#)

Kontakt oss



Nettprat

[Utskriftsvennlig versjon av artikkelen.](#)



- Velkommen ►
- Nyheter ►
- Virksomheter ►
- Tjenester ►
- Skjemaer
- Postjournal
- Publikasjoner ►
- Ledige stillinger
- Kunngjøringer
- Politikk ►
- Kart ►
- Kontakt oss

**Nytt fra Servicetorget**

- Åledalsveien
- Endring av møtedato

Kontakt oss

Nettprat

Du er her: [Forside](#) > [Tjenester](#) > Brukerombudet

Brukerombudets funksjon, rolle og oppgaver

[...ti](#)

Det har i den senere tid har vært reist spørsmål i media om brukerombudets funksjon. Min hovedoppgave er å gi bistand til eldre, syke, funksjonshemmede og trygdede og deres pårørende slik at de raskest mulig kan få den støtte og hjelp har krav på fra alle offentlige instanser, - ikke bare de kommunale. Det innebærer brukerombudet må ha fokus på hvilke tjenester eller ytelser brukeren har behov og vurdere dette i forhold til gjeldende lover og regler.

Vurderer og gir råd

I brukerombudets stillingsbeskrivelse, som er vedtatt av Kommunestyret, står det blant annet at brukerombudet "...i de situasjoner det er mulig, og det er ønskelig brukers side, kan (...) vurdere både faglige og administrative forhold etter at administrasjonens uttalelser er innhentet. Ombudets vurderinger er rådgivende, besluttende."

Mange lover og forskrifter innebærer at beslutninger om tjenesteyting må foretas bakgrunn av faglig vurdering. Slike vurderinger kan ofte være gjenstand for diskusjon og usikkerhet. Brukerombudet kan bistå brukerne med å vurdere om de har fått tjenesten eller ytelsen de har krav på og gi råd og veiledning til både bruker og tjenesteapparat utfra det. På den måten kan brukeren få en enda mer tilpasset tjeneste. Brukerombudet har ingen myndighet til å overprøve tjenesteapparatets beslutninger.

Innhenter opplysninger

Når brukerombudet får en henvendelse fra en bruker eller pårørende som enten er fornøyd med det tjenestetilbudet de har fått, eller er usikker på om de har fått tjenesten eller ytelsen de har krav på, må jeg innhente en del faktaopplysninger

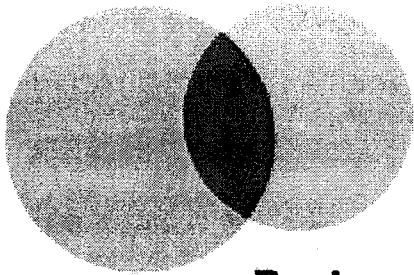
Jeg lytter til brukeren eller pårørendes opplevelse av situasjonen og innhenter saksopplysninger fra tjenesteapparatet. Med utgangspunkt i sakens faktiske innhold samt brukers behov og ønsker, gir jeg informasjon, råd og veiledning om rettigheter og muligheter. Dersom det er aktuelt, informerer jeg også om klagerettighet og -muligheter, og bistår med å utforme klage hvis brukeren ønsker det. I noen tilfeller blir klagen tatt til følge, i andre ikke. Det er det opp til aktuell klageinstans å avgjøre.

[...tilbake](#)

[tc](#)

[Utskriftsvennlig versjon av artikkelen.](#)

Årsmelding 2003



Brukerombudet i Fredrikstad

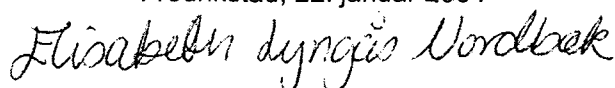
Forord

Brukerombudet for eldre, syke, funksjonshemmede og trygdede i Fredrikstad startet som en to-årig prøveordning ved årsskiftet 2000/2001. Kommunestyret i Fredrikstad gjorde ordningen permanent fra 01.01.03 og etablerte brukerombudet som et selvstendig organ. ✓

Etterspørselen etter brukerombudets tjenester er stor. Henvendelser fra brukere og pårørende avdekker ofte forhold i tjenestetilbudet som kan forbedres. Det er ofte mindre endringer i administrative rutiner og systemer eller mer fleksibilitet i tjenesteytingen som skal til for at tjenesten brukerne mottar blir bedre tilpasset brukernes behov. Tjenesteapparatets positive holdning og velvilje bidrar i stor grad til at intensjonene med brukerombudsordningen fungerer og gjør at det sjelden er behov for å løfte saker til politisk behandling. De fleste offentlig ansatte har tillit til brukerombudet og ser at vi har felles overordnet mål; at tjenestene brukerne får er av best mulig kvalitet. Det er viktig for at brukerne skal få det de har krav på så fort som mulig.

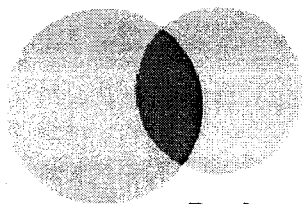
Det kan ikke trekkes generelle konklusjoner om kvaliteten på offentlige tjenester i Fredrikstad ut fra det tallmaterialet som legges frem i ombudets årsmelding.

Fredrikstad, 22. januar 2004



Elisabeth Lyngås Nordbæk

Årsmelding 2003



Brukerombudet i Fredrikstad

Innhold

1. Sammendrag.....	side 5
2. Bakgrunn.....	side 5
3. Oppgaver og arbeidsform.....	side 6
Oppgaver.....	side 6
Arbeidsform.....	side 6
4. Organisering og drift.....	side 7
Kontorforhold.....	side 7
Grenseoppgang med sosialombudet.....	side 7
Økonomi.....	side 8
5. Saker og registrering	side 8
Registrering.....	side 8
Saker.....	side 9
Individrettede saker.....	side 13
Grupperettede saker.....	side 14
6. Eksempler på saker innkommet i 2003.....	side 14
Eksempler på individrettede saker.....	side 14
Eksempler på grupperettede saker.....	side 17
7. Brukerombudets erfaringer og anbefalinger.....	side 18
Generelt.....	side 18
Samarbeid.....	side 19
Eldre.....	side 19
Syke og funksjonshemmede.....	side 19
Individuell plan	side 21
Trygdede.....	side 21
 <i>Vedlegg</i>	
1. Funksjonsbeskrivelse for Brukerombudet i Fredrikstad.....	side 23
2. Presentasjoner/Foredrag.....	side 24
3. Kurs - Seminarer/deltagelse i ulike fora.....	side 25

1. Sammendrag

Kommunestyret vedtok i år 2000 at det skulle opprettes prøveordning for brukerombud for eldre, syke, funksjonshemmede og trygdede bosatt i Fredrikstad. Ombudet åpnet for henvendelser 01.02.01. Kommunestyret gjorde ordningen permanent fra 01.01.03.

I tråd med brukerombudets funksjonsbeskrivelse legger brukerombudet fram sin tredje årsmelding.

I løpet av 2003 registrerte brukerombudet 462 nye saker fra brukere, pårørende, interesseorganisasjoner, tjenesteapparatet, media og andre. Sakene går på alt fra generelle spørsmål om egne rettigheter og muligheter til ønske om at brukerombudet skal påvirke saker eller bidra på andre måter. Brukere og pårørende har ofte flere ting å ta opp når de henvender seg til brukerombudet. En enkelt henvendelse kan derfor føre til behandling av flere saker.

Antall nye saker har gått noe ned fra i fjor. Det skyldes i hovedsak ombudets begrensede kapasitet og prioritering som følge av det.

Brukerombudet er samlokalisert med sosialombudet. Ombudene utveksler erfaringer og gir hverandre råd i enkeltsaker og henviser brukere til hverandre.

På bakgrunn av sakene, kommer brukerombudet med anbefalinger til tjenesteapparatet i kapittel 7.

2. Bakgrunn

I forbindelse med Stortingsmelding nr. 35(1994-95) anbefalte regjeringen at kommunene skulle vurdere å etablere ombudsordninger for å gi bedre veiledning og bistand i klagesaker med videre. Det har i de siste årene fra statlig hold blitt lagt vekt på brukermedvirkning og brukerinnflytelse i helse- og sosialsektoren. (NOU 1997:2 "Pasienten først") . I Stortingsmelding nr. 50 (1998 - 1999) "Utjamningsmeldinga" er et av målene for de kommende år et enklere, mer brukerrettet og bedre samordnet hjelpeapparat.

Fredrikstad kommune tok disse signalene på alvor og satte brukermedvirkning på dagsordenen. Kommunestyret vedtok i år 2000 at det skulle opprettes toårig prøveordning for stilling som *brukerombud for eldre, syke, funksjonshemmede og trygdede bosatt i Fredrikstad. Brukerombudet skal gi bistand til eldre, syke, funksjonshemmede og trygdede slik at de raskest mulig kan få den støtte og hjelp de har krav på fra kommune, fylkeskommune eller statlige instanser* (Kommunestyret 17.02.00, sak 00/0016).

Kommunestyret forutsatte at ordningen med brukerombud skulle evalueres fortløpende med tanke på fast stilling etter prosjekttidens utløp. Høgskolen i Østfold evaluerte brukerombudsordningen på oppdrag fra kommunen. Evalueringsrapporten la til grunn at det er ønskelig å redusere svakheter ved offentlig forvaltning og ga en analyse av hvordan brukerombudet bidrar til at disse svakhetene blir redusert.

Rapporten konkluderte med at brukerombudet kan være et reelt supplement til de eksisterende tjenester. Rapporten viste videre at ombudet medvirker til at brukere får ivarett sine rettigheter og styrket sin medbestemmelse og innflytelse overfor tjenesteapparatet og at ordningen virker etter intensjonene. Kommunestyret vedtok i sak 02/0106 å gjøre ordningen permanent fra 01.01.2003. Brukerombudet ble fra samme dato plassert som et eget organ under kommunestyret og rapporterer direkte dit.

Kommunestyret vedtok i sak 01/0040 å opprette en prøveordning med sosialombud. I saken ble det forutsatt et tett samarbeid mellom ombudene og at grenseoppgangen mellom de to ombudenes arbeids- og oppgavefordeling går opp i løpet av prøveperioden. Sosialombudsordningen er nå evaluert og kommunestyret har vedtatt at ordningen gjøres permanent fra 01.01.2004. Sosialombudet plasseres på samme måte som brukerombudet som et eget organ under kommunestyret og rapporterer direkte dit fra samme dato.

Brukerombudet og sosialombudet er to selvstendige virksomheter som skal ivareta definerte brukergruppers interesser overfor forvaltningen. Av denne grunn har ombudene funnet det hensiktsmessig å basere grenseoppgangen mellom ombudsfunksjonene ut fra brukerombudets brukergrupper. I saker hvor begge ombudene er berørt, samarbeider ombudene om hensiktsmessig arbeidsdeling. Grenseoppgangen med sosialombudet utdypes under punkt 4 om organisering og drift.

3. Oppgaver og arbeidsform

Oppgaver

Brukerombudet skal arbeide for at det fra kommunale, fylkeskommunale eller statlige instanser ikke blir gjort urett mot eldre, syke, mennesker med funksjonshemming og trygdede bosatt i Fredrikstad kommune.

Brukerombudets hovedoppgave er å gi bistand til brukere og deres pårørende slik at de raskest mulig kan få den støtte og hjelp de har krav på fra alle offentlige instanser.

Funksjonen retter seg altså mot fire brukergrupper og avgrenses verken av tjenesteområde, lovverk eller forvaltningsnivå. Dette, samt at mange brukere har tilhørighet i mer enn én "brukergruppe", innebærer at brukerombudets arbeidsfelt er omfattende. Brukernes problemer er nesten alltid sammensatte og de fleste må forholde seg til ulike instanser på alle de tre forvaltningsnivåene.

Brukerombudet arbeider uavhengig og vurderingene blir gjort på selvstendig faglig grunnlag.

Brukerombudet skal avgi årsmelding til kommunestyret innen 15. mars hvert år. Brukerombudet kan også på andre tidspunkter i året rapportere direkte til kommunestyret om forhold innen sitt arbeidsområde som ombudet ser som viktig å legge fram til politisk behandling.

Arbeidsform

Ombudets viktigste oppgave er å møte den som henvender seg i forhold til den enkeltes konkrete behov. Mye går på å gi råd, veiledning og informasjon. Mange saker lar seg løse ved at ombudet enten formidler kontakt med eller tar opp en enkeltsak med tjenesteapparatet.

På bakgrunn av at ombudet skal bistå brukere og pårørende slik at de raskest mulig får den tjeneste eller ytelse de har krav på, er det hensiktsmessig å løse saker på lavest mulige nivå. Dialog med tjenesteapparatet i de ulike offentlige instanser er derfor viktig. Det er viktig at offentlig ansatte får tillit til brukerombudet og ser at vi har felles overordnet mål; nemlig at tjenestene brukerne får er av best mulig kvalitet.

I tilfeller der brukerombudet avdekker systemfeil, tar ombudet saken opp med aktuell ansvarlig instans.

4. Organisering og drift

Kontorforhold

Brucherombudet har vært samlokalisert med Sosialombudet i Karlandergården i sentrum siden våren 2002. I forbindelse med at Helsestasjon for ungdom trengte nye lokaler, ble ombudene våren 2003 flyttet nærmere inngangen i samme lokaler. Ombudene har nå hvert sitt kombinerte kontor- og møterom samt et felles venterom. Lokalene er lett tilgjengelige for funksjonshemmede, men kontorene kunne med fordel vært bedre isolert i forhold til lydtetthet.

Ombudene utfører alle daglige gjøremål selv. Det medfører at kontorene er stengt når ombudene er på tjenesteoppdrag eller i møter utenfor kontoret. Det er en svakhet for brukerne at ombudene ikke har fast kontortid og merkantil hjelp.

Ombudene arbeider selvstendig og er uavhengige av kommunen, men har av praktiske hensyn inngått et samarbeid med kommunens sentralbord. Sentralbordet bistår i å svare på telefonhenvendelser når ombudene er i opptatt i møter eller på andre tjenesteoppdrag. Sentralbordet formidler beskjed til oss og vi ringer tilbake, dersom den som ringer legger igjen sitt telefonnummer.

Ettersom mye av ombudenes arbeid foregår via telefon, er telefonen i tillegg ofte opptatt. Pågangen fra brukere og pårørende gjør at det i perioder er vanskelig å nå ombudene. Vi benytter oss derfor av en såkalt "ringe tilbake-dag" hver uke. Denne dagen tar vi ikke imot inngående telefonsamtaler, men bruker den kun på å ringe tilbake til dem som ikke har nådd oss selv.

Samlokaliseringen med helsestasjon for ungdom fungerer bra. Natteravnene har fortsatt tilhold i lokalene på kveldstid i helgene og disponerer nå et rom for sine ytterjakker.

Grenseoppgang med sosialombudet

Kommunestyret vedtok i sak 01/0040 å opprette en prøveordning med sosialombud. Vedtaket forutsatte et tett samarbeid mellom ombudene og at grenseoppgangen mellom de to ombudenes arbeids- og oppgavefordeling skulle gås opp i løpet av prøveperioden. Sosialombudsordningen er nå evaluert og vedtatt permanent fra 01.01.2004. Sosialombudet plasseres på samme måte som brukerombudet som et eget organ under kommunestyret og rapporterer direkte dit fra samme dato.

Brucherombudet og sosialombudet er to selvstendige virksomheter som skal ivareta definerte brukergruppers interesser overfor forvaltningen. De to ordningene er svært ulike i forhold til områdene de betjener. Brukerombudsordningen begrenses verken av lovverk, tjeneste eller

forvaltningsnivå og har således et meget bredt arbeidsfelt, mens sosialombudsordningen er begrenset av både tjeneste og lovverk. Samtidig har de to ombudsordningene mange likhetstrekk; De skal begge ivareta brukernes interesser overfor forvaltningen og får derfor likheter i måter å møte brukerne på. Ombudene får således en del saker å samarbeide om og opplever at de utfyller hverandres kompetanseområder. Samarbeidet mellom ombudene er positivt for brukerne, blant annet fordi det medfører at brukerens totalsituasjon blir enda mer ivaretatt. Det bidrar også sterkt til å hjelpe brukerne til å sortere saker overfor etatene.

Brukerombudets brukergrupper - eldre, syke, funksjonshemmede og trygdede mottar ofte tjenester som er hjemlet i Sosialtjenesteloven. Dette gjelder særlig tjenester under Sosialtjenestelovens §4-2 som omfatter

- a) praktisk bistand og opplæring, herunder brukerstyrt personlig assistanse
- b) avlastning
- c) støttekontakt
- d) plass i institusjon eller bolig med heldøgns omsorg
- e) omsorgslønn

På bakgrunn av ovennevnte har ombudene funnet det hensiktsmessig å basere grenseoppgangen mellom ombudsfunksjonene ut fra brukerombudets brukergrupper. I saker hvor begge ombudene er berørt, samarbeider ombudene om hensiktsmessig arbeidsdeling. Det er viktig at brukerne unngår usikkerhet om hvilket ombud som er det rette. Erfaringer hittil tilsier at brukere stort sett er fornøyd med avgrensningen mellom ombudene.

Økonomi

Regnskapet for 2003 viser at brukerombudet har holdt seg innen budsjettrammen.

5. Saker og registrering

Registrering

Brukerombudets dataverktøy er laget for registrering av saker. Registreringen sier noe om hvem som henvender seg og hvorfor, og gir et bilde på hva brukerne er opptatt av og trenger bistand til. De registrerte dataene kan ikke brukes som statistikk og må ikke oppfattes som objektiv sannhet. Det kan ikke trekkes konklusjoner om kvaliteten på Fredrikstads hjelpeapparat ut fra tallmaterialet som legges frem.

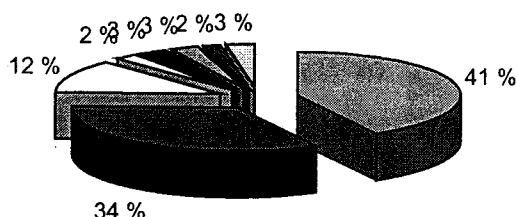
Brukerombudet og sosialombudet har hver sin konsesjon for å behandle personopplysninger. De har derfor også hvert sitt registreringsverktøy med begrepsapparat tilpasset det enkelte ombuds arbeidsfelt. Dataene er derfor ikke direkte sammenlignbare.

Saker

I 2003 registrerte brukerombudet 462 nye saker fra brukere, pårørende, interesseorganisasjoner, tjenesteapparatet, media og andre. Av de nye sakene er 382 individrettede og 80 grupperettede.

Sakene fordelte seg på forvaltningsenheter som figuren viser:

Saker fordelt på forvaltningsenheter



■ Fredrikstad kommune	41	■ Statlige instanser	3	□ Generell henvendelse	12	□ Interesseorganisasjoner	2
■ Annen institusjon	34	■ Leger	2	■ Østfold fylkeskommune	2	□ Media	3

Annen institusjon kan for eksempel være fysikalske institutter og opptreningsinstitusjoner med tilskudd fra det offentlige.

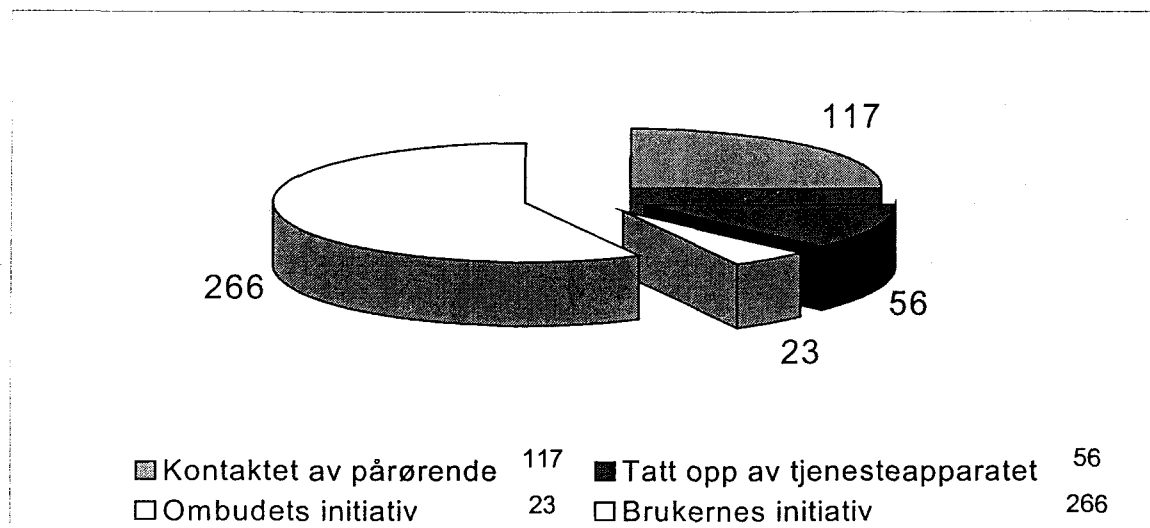
Antall nye saker har gått noe ned fra i fjor. Det skyldes i hovedsak ombudets begrensede kapasitet og prioritering som følge av det. Ombudet har valgt å prioritere kontakten med brukerne og å nedprioritere registrering av korte henvendelser. Ombudet prioriterer videre pågående saker og må i større grad henvise brukerne til tjenesteapparatet. Sakenes karakter har også endret seg noe idet ombudet i større grad enn før mottar flere rene klagesaker og andre "tyngre" saker som medfører mye dokumentasjon. Brukerombudet registrerte i 2003 til sammen 394 inngående og utgående dokumenter i sin postjournal, mens tilsvarende tall i 2002 var 295.

En sak er et forhold som fører til tiltak fra brukerombudets side. Ved utgangen av et år har ombudet mange uavsluttede saker, som løper inn i neste år. Antallet saker brukerombudet har jobbet med i løpet av året er derfor større.

Sakene går på alt fra generelle spørsmål om egne rettigheter og muligheter til ønske om at brukerombudet skal påvirke saker eller bidra på andre måter. Brukere og pårørende har ofte flere ting å ta opp når de henvender seg til brukerombudet. En enkelt henvendelse kan derfor føre til behandling av flere saker. Sakene innebærer forskjellig arbeidsmengde og

tiltak fra brukerombudets side. Én enkelt sak kan medføre mye mer arbeid enn fem andre til sammen. En sak kan for eksempel kun være en telefon fra bruker, mens en annen sak kan føre til mange telefoner til og fra bruker og tjenesteapparat, samt flere brev og møter. Antallet saker avspeiler derfor ikke ombudets arbeidsmengde, men gir allikevel et bilde av omfanget av ombudets arbeid. Imidlertid er pågangen så stor at det hender at ombudet i større grad en ønskelig må begrense seg til å gi muntlig råd og henvise til annen instans.

Oversikt over saksmengde og hvem som har initiert sakene;



Antallet henvendelser fra tjenesteapparatet har gått merkbart opp siden i fjor. Det medfører at brukerombudet i større grad får ivarettatt brukernes interesser overfor forvaltningen.

Sakskategori 2003;

	Gruppe- rettede saker	Individ- rettede saker	Totalt
Økonomi	1	85	86
Bolig	1	30	31
Spesialist-tjeneste	3	27	30
Legetjeneste	2	23	25
Transport		24	24
Attføring	1	22	23
Foredrag	21	1	22
Trygd		20	20
Sykehjem	1	18	19
Media	13	1	14
Rehabilitering		13	13
Hjelpemidler	2	10	12
Hjemmesykepleie		9	9
Skatt		8	8
Fysioterapi	1	7	8
Ergoterapi	1	7	8
Øyeblikkelig hjelp		8	8

10

Tannhelse	1	6	7
Hjemmehjelp		6	6
Personlig assistent	2	4	6
Barnehage	2	3	5
Avlastning		4	4
Omsorgslønn		3	3
Støttekontakt		3	3
Høringer	3		3
Andre tiltak	25	32	57
Samlet:	80	374	454

Tabellen viser at det fortsatt er flest saker i kategorien økonomi. Ledsagerbevis og TT-kort samt grunn- og hjelpestønad fra folketrygden inngår i kategorien økonomi. Spesialist-tjeneste inneholder blant annet somatikk og psykiatri på annenlinje nivå, barnevern, rus og individuelle planer. Rehabilitering kan være i forhold til trygdeytelser eller opphold på institusjon. Andre tiltak er tiltak som ikke kan innplasseres i noen av de andre kategoriene.

Antallet saker om sykehjem er på samme nivå som i fjor, men er blitt merkbart redusert etter sommeren. Det kan ha sammenheng med at kommunen innførte felles inntaksmøte.

Saker innkommet i 2003 - fordeler seg slik på etater;

	Gruppe- rettede saker	Individ- rettede saker	Totalt
Trygd	3	107	110
Fagetat sosial og familie	7	69	76
Fagetat omsorg	4	70	74
Annen helsetjeneste	3	38	41
Skatt		9	9
Fagetat grunnskole	1	1	2
Fagetat barnehage		1	1
Annet	62	87	149
Samlet:	80	382	462

Trygdeetaten inneholder også aetat og hjelpemiddelsentralen. Annen helsetjeneste inneholder institusjoner som ikke inngår i tre forvaltningsnivåene, men har driftstilskudd fra det offentlige. Fastlegene er et eksempel. Annet er saker som ikke kan plasseres i noen av de andre oppgitte etatene.

Tidligere har brukerombudets rapporter vist at flest saker gjaldt pleie- og omsorgsetaten i kommunen, tett fulgt av trygdeetaten. Som følge av omorganiseringen i kommunen er dette nå endret. Fagetat sosial- og familie er en sammenslåing av 2 tidligere etater. Det er interessant å se at saksmengden på de to fagetatene omsorg og familie- og sosial nå er jevnbyrdig.

Nå, som tidligere, er flest saker tilknyttet forhold ved kommunale tjenester. Hovedtyngden av nyinnkomne saker i 2003 er tilknyttet ulike kontorer under fagetatene familie og sosial og omsorg. Det er forhold omkring tjenester som ytes i brukerens hjem, boform og fysisk

tilrettelegging som dominerer. Den nest største tyngden av saker gjelder statlige tjenester hovedsakelig tilknyttet trygdeetaten og aetat.

Årsaker til henvendelse på nye saker 2003;

	<i>Gruppe- rettede saker</i>	<i>Individ- rettede saker</i>	<i>Totalt</i>
<i>Råd og veiledning</i>	30	85	115
<i>Informasjon/kommunikasjon</i>	17	69	86
<i>Økonomi</i>		57	57
<i>Faglig standard</i>	3	40	43
<i>Avslag på ytelse</i>		36	36
<i>Saksbehandlingstid</i>	1	30	31
<i>Saksbehandlingen generelt</i>	1	23	24
<i>Avslag på tjeneste</i>		18	18
<i>Fysisk tilrettelegging</i>	3	11	14
<i>Ytelsens størrelse</i>		12	12
<i>Brukermedvirkning</i>	1	10	11
<i>Tjenestens omfang</i>	1	9	10
<i>Journal</i>		8	8
<i>Betaling og egenandel</i>	1	6	7
<i>Oppførsel</i>	1	5	6
<i>Samarbeid mellom instansene</i>	1	4	5
<i>Annet</i>	1	4	5
<i>Samlet:</i>	61	427	488

Antall årsaker til henvendelse er høyere enn antall saker. Det skyldes at en sak ha flere årsaker til henvendelse.

Årsaker til henvendelser som gjelder statlige kontorer skiller seg fra årsaker til henvendelser som gjelder kommunale kontorer; Henvendelser som gjelder trygdeetat og aetat går mye på ytelser og hvordan brukerne føler seg møtt, mens henvendelser som gjelder kommunale etater stort sett går på tjenester og faglig standard.

Tiltak fra ombudet registrert pr. 31.12.03;

	<i>Gruppe- rettede saker</i>	<i>Individ- rettede saker</i>	<i>Totalt</i>
<i>Gitt råd og veiledning</i>	24	165	189
<i>Gitt informasjon</i>	32	93	125
<i>Skriftlig bistand</i>	3	105	108
<i>Henvist til rett instans</i>	1	53	54
<i>Tatt opp med tjenesteapparatet</i>	7	46	53
<i>Innhentet informasjon</i>	5	45	50
<i>Innhentet saksopplysninger etter fullmakt</i>		36	36
<i>Henvist til annet ombud</i>		26	26

Formidlet kontakt med rett instans	1	25	26
Lyttet	1	16	17
Purret		16	16
Avvist		8	8
Annet	1		1
Samlet:	75	634	709

Brukerombudet registrerte til sammen 394 inngående og utgående dokumenter i sin postjournal i løpet av 2003.

Individrettede saker

Henvendelser som gjelder enkeltpersoner, benevnes som individrettede saker. I 2003 registrerte brukerombudet 382 individrettede saker. I brukerombudets registreringsverktøy ble det registrert 168 nye personer i 2003. Tallene gir ingen oversikt over hvor mange personer ombudet bisto i løpet av året, fordi flere av dem har vært i kontakt med ombudet før.

Alder	Kvinne	Mann	Totalt
70 og over	52	9	62
60 - 69	20	15	35
50 - 59	57	32	90
40 - 49	36	17	54
30 - 39	22	7	29
20 - 29	10	16	29
Under 20	5	23	29
Ikke oppgitt	19	20	44
Sum:	221	139	372

Som tabellen viser, gjelder de individrettede sakene personer i alle aldre, men de tre aldersgruppene "40 - 49 år", "50 - 59 år" og "over 70 år" er størst. Antallet saker tatt opp av pårørende til funksjonshemmede barn har øket betraktelig, jamfør at antall brukere under 20 år er nesten fordoblet sammenlignet fra i fjor. Summen av tallene stemmer ikke med totalantallet individrettede saker. Det skyldes saker hvor kjønn ikke er oppgitt/ikke registrert.

Brukerne har spørsmål om alt fra generelle rettigheter til konkrete ting i forhold til tjenester eller ytelser de selv eller pårørende mottar/har behov for. For eksempel:

- Spørsmål om rettigheter og muligheter. Mange gir uttrykk for at de ikke kjenner systemet og ikke vet hvordan de skal forholde seg.
- Ønske om hjelp til å forstå innhold i brev.
- Flere brukere gir uttrykk for at de ikke er fornøyde med den tjenesten eller ytelsen de mottar. En del misfornøyde ønsker ikke klage, men vil at ombudet skal vite om det.
- Noen vil ha brukerombudets vurdering av saken, om de skal klage eller ikke.
- Noen er klare på at de vil klage når de har fått avslag på en tjeneste eller ytelse og ønsker bistand til dette.
- Mange lurer på om de har fått det de har krav på, eller om det er tjenester eller ytelser som kan tilrettelegges bedre.

I individrettede saker lytter brukerombudet til brukerens eller pårørendes opplevelse av situasjonen og innhenter saksopplysninger fra tjenesteapparatet. Med utgangspunkt i sakens faktiske innhold samt brukerens behov og ønsker, gir brukerombudet informasjon,

råd og veiledning om rettigheter og muligheter. Dersom det er aktuelt, informerer ombudet også om klagerettighet(-er) og -muligheter, samt bistår med å utforme klage eller brev hvis brukeren ønsker det.

I tilfeller der bruker tar kontakt med ombudet fordi han/hun har reagert på måten hun ble møtt på/behandlet, tar ombudet det opp med den som har ansvaret for tjenesten for og forsøke å løse problemet. I andre tilfeller bistår ombudet bruker med klage. I tilfeller en bruker eller pårørende har tatt opp omfanget eller kvaliteten på tjenesten, tar ombudet kontakt med tjenesteapparatet og diskuterer sakens realiteter og konsekvenser. Det fører ofte til at tjenesten blir bedre tilrettelagt for bruker og pårørende.

I mange tilfeller får ikke brukerombudet tilbakemelding om utfallet av sakene, fordi ombudet så fort som mulig overlater til bruker og tjenesteapparat å følge opp saken selv. Brukerombudet uttrykker ønske om å bli oppdatert om saken utfallet, men erfarer dette ikke alltid skjer.

Grupperettede saker

Brukerombudet skal arbeide for at det fra kommunale, fylkeskommunale eller statlige instanser ikke blir gjort urett mot eldre, syke, mennesker med funksjonshemming og trygdede bosatt i Fredrikstad kommune.

Dette innebærer at brukerombudet tar opp faglige og/eller administrative forhold med forvaltningen. Slike saker, samt veiledning etter henvendelse fra offentlig ansatte, informasjon/undervisning og foredrag benevnes som grupperettede saker. Henvendelser fra tjenesteapparatet kan gå på at de ønsker:

- Brukerombudets medvirkning i en arbeidsgruppe
- Presentasjon av ordningen
- Forelesning om et tema for ansatte eller brukere
- Informasjon om lov og regelverk, rettigheter og plikter
- Brukerombudets synspunkter og vurderinger i forhold brukerrettede tiltak
- Personer i tjenesteapparatet gir også innspill om spesielle brukerrettede forhold de mener bør gjøres noe med

Interesseorganisasjoner tar kontakt når de ønsker besøk av brukerombudet på medlemsmøter eller for å gi innspill om spesielle forhold deres medlemmer opplever som vanskelig.

Media tar kontakt når de ønsker informasjon eller uttalelser i forhold til saker de jobber med. Brukerombudet benytter seg av media for å spre informasjon til brukerne.

6. Eksempler på saker innkommet i 2003

Eksempler på individrettede saker

I eksemplene benevnes bruker gjennomgående som *han*. Mor, sønn, venn etc. benevnes som *pårørende* for å ivaretas brukernes integritet.

Attføring

Saksbehandlingstid - Innhentet saksopplysninger etter fullmakt
- Purret - Fått hjelp

Bruker ønsker bistand til å purre på klagesak om attføring som han har sendt til fylkesarbeidskontoret for 1,5 år siden. Brukerombudet purrer saken via aetat Fredrikstad. På bakgrunn av brukers ønske innhenter brukerombudet journalen fra aetat Østfold og vurderer innholdet i den. Brukerombudet purrer samtidig saken på nytt og får vite at saken blir ytterligere forsinket på grunn av at et nylig opprettet eget klage- og ankekontor i Kristiansand har overtatt vedtaksmyndigheten. Ombudet forklarer da at saken har tatt veldig lang tid uten påviselig årsak og mener det er derfor grunn til å prioritere den. Saksbehandler er enig i denne vurderingen. Etter nok en purring fra brukerombudet får bruker etter tre måneder positivt vedtak på yrkesrettet attføring.

Attføring

Brukermedvirkning - Gitt råd og veiledning
- Tatt opp med tjenesteapparatet - Bedre tilrettelagt tjeneste

Saksbehandlingstid - Purret - Fått hjelp

Pårørende tok kontakt etter henvisning fra pasientombudet. Bruker er blitt uføretrygdet mot sin vilje. Fastlegen sendte søknad om uføretrygd uten at bruker var klar over det. Bruker og pårørende mener at grunnlaget for søknaden er feil. Bruker har innhentet ny spesialisterklæring som gir en annen konklusjon på arbeidsevne enn erklæringen som ligger til grunn for uføresøknaden. Brukerombudet ser på saken og er enig med bruker om at vedtak er fattet på feil grunnlag. Bruker og pårørende ønsker å klage på legen. Brukerombudet anbefaler i stedet å prioritere arbeidet med å få bruker tilbake i attføring og heller klage på legen i ettertid dersom bruker kommer tilbake på attføring. Brukerombudet bistår så bruker med å søke om tilbakeføring til yrkesrettet attføring og deltar i flere møter. Bruker blir innrullert i prosjekt tilbakeføring til arbeid da karensåret er over. Det innebærer at bruker kan forsøke og attføres i tre år uten å miste retten til den innvilgede uføretrygden dersom det mot formodning ikke skulle lykkes.

Barnehage

Tjenestens omfang - Tatt opp med tjenesteapparatet
- Gitt bistand til klage - Medhold i 1. instans

Saksbehandlingen generelt - Gitt råd og veiledning

Saksbehandlingstid - Purret

Pårørende til funksjonshemmet bruker i barnehage tar kontakt med brukerombudet etter at de har mottatt vedtak på spesialpedagogisk hjelp som medfører at brukers tilbud blir redusert med 6 timer i uken. De har anket vedtaket selv, men ikke mottatt forvaltningsmelding. Brukerombudet ser på saken og oppdager at kommunen legger til grunn til en nydatert pedagogisk tilråding som pårørende ikke er kjent med. Den nye tilrådingen tilsier ingen grunn til å redusere antall timer, men sier ikke noe om timer på grunn av kommunens nye praksis om ikke å gjøre det. Brukerombudet bistår med skriftlig henvendelse og kontakt med tjenesteapparatet. Et møte med de involverte avklarer at den aktuelle pedagogiske tilrådingen er feiltolket som "tynn" av instansen med vedtaksmyndighet. Saksbehandler for faginstansen har bevisst laget en "tynn" tilråding fordi det ikke er noe nevneverdig nytt i brukers behov og at tilbudet ikke skal reduseres. Kommunen velger da å se bort fra den siste tilrådingen og bruker blir innvilget det antall timer han hadde før.

Bolig

Faglig standard - Tatt opp med tjenesteapparatet - Bedre tilrettelagt tjeneste
Saksbehandlingen generelt - Purret - Fått forklaring

Habiliteringstjenesten ønsker at brukerombudet bistår i en sak fordi de mener at kommunen ikke gjør det de skal gjøre. Pårørende til en funksjonshemmet bruker har henvendt seg både muntlig og skriftlig til kommunen uten å få svar. De har søkt om heldøgns omsorgstjenester ved flytting fra foreldrehjemmet på grunn av tiltak/avlastning i forbindelse med overgang til videregående skole. Bruker skal over i videregående til høsten og da er pårørende blant annet reddet for å miste det tilbudet han har med skolefritidsordning. De har behov for å vite noe konkret om framtiden og hva som skal skje når kommunen skal ta over ansvaret for bruker. Pårørende og Habiliteringstjenesten opplever at de ikke får svar på hvor papirene er og hvem som har ansvaret for saken. Bruker har individuell plan, men ikke koordinator og bolig står bare oppført som behov. Pårørende er slitne og orker ikke å få svar før det er laget et helhetlig tilbud til bruker. Saken har vært tatt opp før uten at det har skjedd noe konkret. Brukerombudet tar saken opp med fagsjefen. Fagsjefen beklager at saken ved en inkurie ikke har vært journalført og forklarer at det skal fattes vedtak om bolig og at bruker vil få skolefritidstilbud på den skolen han skal begynne på. Bruker vil i tillegg ha tilhørighet på en av kommunens avlastningsinstitusjoner i alle skolens ferier og fridager og ellers ved behov. Fagsjefen informerer om at navngitte fagpersoner har tatt eller skal ta kontakt og/eller skrive brev til pårørende. Ombudet informerer pårørende. De er glad for at saken synes å løse seg, men føler situasjonen usikker så lenge de ikke har mottatt skriftlig svar.

Bolig

Brukermedvirkning - Tatt opp med tjenesteapparatet
- Gitt råd og veiledning - Ny behandling

Brukere i omsorgsbolig føler seg ikke hørt i forhold til endring av retningslinjer for bruk av fellesrom i boligen. Brukerombudet tar opp saken med virksomheten. Virksomheten begrunner avgjørelsen med at brukergruppen er spesiell og ikke forholder seg til avtaler, samtidig som det blir påpekt at brukerne ikke betaler leie for fellesrom. Brukerombudet innhenter imidlertid informasjon som tilsier at personene som bor i boligen er eiere av fellesarealene og betaler leie for det. Beboerne har derfor rett til å være med på å bestemme bruken av fellesarealet. Brukerombudet deltar så på et møte med beboerne og fagpersoner fra virksomheten der det konkluderes med at de setter i gang en prosess med etablering av husregler som evalueres fortløpende.

Fysioterapi

Tjenestens omfang - Tatt opp med tjenesteapparatet - Bedre tilrettelagt tjeneste
Samarbeid mellom instansene - Tatt opp med tjenesteapparatet
Råd og veiledning - Gitt råd og veiledning
- Lyttet

Pårørende tok kontakt etter henvisning av fysioterapeut. Bruker er innlagt på korttidsopphold på sykehjem etter et sykehusopphold. Bruker er veldig glad i å gå tur. I følge beskjed fra sykehuset burde bruker ha regelmessig fysioterapi, men på grunn av begrensede ressurser har bruker fått tilbud om fysioterapi 3 ganger i uka på sykehjemmet. Imidlertid har bruker kun fått fysioterapi 4 ganger på 9 uker. Dette medfører at de få behandlingene bruker får er nærmest uten effekt. Pårørende har sagt at de kan mobilisere bruker selv hvis de får tilgang en rullestol, men fått beskjed om at det vil ta fire uker å bestille rullestol. Brukerombudet tar opp saken med virksomheten. Vi blir enige om at bruker får tilgang til en av sykehjemmets rullestoler i påvente av tilpasset rullestol samt at fysioterapeuten og avdelingen samarbeider om mobiliseringen av bruker.

Hjemmesykepleie

Informasjon/kommunikasjon - Tatt opp med tjenesteapparatet - Bedre tilrettelagt tjeneste

Pårørende til bruker som nettopp har kommet hjem fra korttidsopphold på sykehjem er ikke fornøyd med brukers tilbud i hjemmet. Bruker og pårørende hadde fått innkalling til utskrivingsmøtet den samme dagen møtet skulle avholdes. Møtet ble avholdt selv om bruker, pårørende samt primærkontakt ikke var til stede. Pårørende mener tilbudet ikke ble tilpasset brukers behov fordi de som tok beslutningene ikke kjente bruker godt nok. Bruker er uklar i perioder og pårørende mener at tilbudet må tilpasses bedre i forhold til det. Pårørende opplever at kommunikasjonen med tjenesteapparatet er vanskelig og ønsker at brukerombudet deltar på møte med tjenesteapparatet uten at bruker er tilstede. Bruker er enig i det. Møtet avdekker at kommunikasjonen mellom partene er vanskelig og at mye tid går med til å diskutere hva som er sagt og gjort. Ombudet anbefaler derfor at kommunikasjonen mellom pårørende og tjenesteapparat foregår skriftlig inntil pårørende er trygge på den faglige standarden igjen. Det blir enighet om at kommunikasjonen mellom pårørende og avdelingen foregår via mail fra nå og at hjemmesykepleien noterer hva de har gjort og hva bruker har svart før de signerer rapportene. Det blir så foretatt en arbeids- og oppgavefordeling mellom pårørende og hjemmesykepleien.

Spesialist-tjeneste

Faglig standard - Innhentet saksopplysninger etter fullmakt - Fått forklaring

Samarbeid mellom instansene - Gitt råd og veiledning

Pårørende til funksjonshemmet bruker tar kontakt fordi tjenestene rundt bruker ikke er koordinert. Det gjelder spesielt manglende tilrettelegging på skole. Pårørende lurte på om en instans kan gi midler til å sette inn ressurser til arbeid med individuell plan. Brukerombudet forklarer at det ikke har noe med økonomi å gjøre. Pårørende mener at ansvarsgruppen ikke fungerer. Blant annet blir ikke avlyste møter berammet på nytt. I tillegg blir ikke alle berørte instanser innkalt til møter. Brukerombudet tar kontakt med hjelpeapparatet og innhenter saksopplysninger. Brukerombudet tilbakemelder til pårørende og informerer om henholdsvis hensikt og forskjeller med individuell plan og fagplaner. Samtidig gir ombudet anbefalinger og råd om hva brukers individuelle plan bør inneholde. Pårørende velger deretter å følge opp saken videre selv.

Eksempler på grupperettede saker

Nedenfor følger eksempler på grupperettede saker som ombudet har tatt opp på bakgrunn av henvendelser fra brukere. Foredrag går også under benevnelsen "grupperettede saker" og listes opp i vedlegg 2.

Legetjeneste

Fysisk tilrettelegging - Tatt opp med tjenesteapparatet - Bedre tilrettelagt tjeneste

Brukerombudet gir kommunelegen innspill om at flere fastlegekontor ikke er fysisk tilgjengelige for funksjonshemmede. Kommunelegen sendte rundskriv til alle fastlegene hvor de bes se på om tilgjengeligheten bedres og være spesielt oppmerksom på dette ved flytting til nye lokaler. Saken var oppe i Samarbeidsutvalget for fastlegeordningen, der den ble støttet i tråd med følgende retningslinjer; "Ved flytting og nyetablering kan kommunen bestemme at praksisen skal drives fra velegnede kontorer som er tilgjengelige for funksjonshemmede." Saken kom også opp i media.

Hjelpemidler

Samarbeid mellom instansene - Skriftlig bistand - Endring av rutiner

Brukerombudet gir kommunen innspill om at grenseoppgangen mellom kommunen og hjelpemiddelsentralen bør gjennomgås for å bedre hverdagen til brukerne med hensyn til reparasjoner av hjelpemidler. Ombudet har fått henvendelser som tilsier at brukerne blir kasteballer og at det kan ta uker før reparasjonen er gjort.

Kommunen avholdt møte med Hjelpemiddelsentralen(HMS) og Fredrikstad arbeidssamvirke (FASVO) der rutiner for informasjon, reparasjon og samhandling ble drøftet.

Samarbeidsforum mellom HMS, FASVO og kommunen ble etablert. Avviksrapportering ble innført og kommunen skal se på egne rutiner for hjelp og rapportering når det gjelder hjelpemidler.

Øyeblikkelig hjelp

Faglig standard - Innhentet informasjon - Fått informasjon

- Gitt bistand til klage - Endring av rutiner

I forbindelse med en klagesak hvor brukerombudet skal innhente journalutskrift, får ombudet tilbakemelding fra virksomheten om at det ikke finnes noe journalnotat. Etter lang innsats for å finne journalnotatet, finner virksomheten journalnotatet allikevel. Det viser seg at bruker har kontaktet virksomheten anonymt. Virksomhetsleder forteller at de etter dette vil endre på rutine slik at det er lettere å finne anonyme henvendelser i arkivet.

7. Brukerombudets erfaringer og anbefalinger

Generelt

Brukerombudets erfaring er at brukerne ofte ikke er klar over hvilke rettigheter og muligheter de har. Ombudet får alltid henvendelser fra brukere i etterkant av besøk i interesseorganisasjoner eller brukergrupper hvor hun har informert om rettigheter og muligheter. Henvendelsene kommer fra personer som har skjönt at de kanskje ikke har fått det de har krav på og vil ha nærmere råd og veiledning om hvordan de skal gå fram for å få det.

Det at brukernes problemer nesten alltid er sammensatte og at de må forholde seg til ulike instanser på alle de tre forvaltningsnivåene, bidrar sterkt til at det er vanskelig å være klar over alle rettigheter og muligheter velferdssamfunnet gir oss. Bestemmelser endres og nye bestemmelser kommer til. Brukerombudet anbefaler igjen at tjenesteytere i større grad utveksler erfaringer på tvers av instanser og forvaltningsnivåer. Det er en utfordring for tjenesteytere å gjøre seg kjent med og vite noe om andre instansers ansvarsområde og kunne informere brukerne om det.

Det likemannsarbeid interesse- og brukerorganisasjonene gjør, er av uvurderlig verdig når det gjelder å spre informasjon ut til brukerne og pårørende. Flere offentlige kontorer burde benytte anledningen til å bruke disse kanalene til å gi brukerne informasjon.

Andelen henvendelser til brukerombudet fra personer som føler seg dårlig behandlet og krenket i møte med tjenesteapparatet er økende. Brukerombudets oppfatning er at pårørende og brukere i større grad enn før er klare på at de vil klage på det de har opplevd. Ombudet bistår ofte brukere og pårørende med å utforme en skriftlig klage til den aktuelle virksomheten. Antallet søknader om erstatning er økende.

Samarbeid

Tilbakemelding fra offentlige ikke-kommunale instanser tilsier at de finner det uproblematisk å forholde seg til brukerombudets rolle og oppgaver slike det er vedtatt av kommunestyret i Fredrikstad. Det er derfor ikke utarbeidet noen samarbeidsavtale med offentlige ikke-kommunale instanser. Brukerombudet oppfatter at samarbeidet fungerer etter intensjonen med ombudsfunksjonen.

Brukerombudet har fortsatt god erfaring med å ta opp forhold som kan forbedres med tjenesteapparatet. Tjenesteapparatet er i høy grad positive til og opptatt av forbedringspunkter. Samspillet mellom bruker, tjenesteapparat og brukerombud har avslørt enkelte svakheter ved rutiner og ført til at de enten er blitt skjerpet eller endret.

Mange saker får et mer positivt utfall for brukeren etter at brukerombudet har bistått i en sak. I flere tilfeller gjelder det omgjøring av vedtak til brukerens fordel eller at brukeren får informasjon om rettigheter/muligheter han ikke var klar over.

Eldre

Brukerombudet får stadig henvendelser fra pårørende som er bekymret for sine gamle foreldre. Utbyggingstakten i regi av det offentlige går ikke i takt med brukernes opplevde behov. Både brukerne selv og pårørende opplever det som en belastning og er utrygge overfor de eldres framtidige kår.

Etterspørsel etter tilrettelagte boliger og alternative boformer for eldre er fortsatt stor. Mange eldre bor alene i boliger som er vanskelig å tilrettelegge når de får behov for hjelpemidler. Ofte gjør boligens utforming og stand hjelpebehovet større for brukeren. Mye personellressurser ville blitt frigjort ved økning i bygging av boliger som er tilrettelagt for rullestoler og andre hjelpemidler. Mange eldre føler seg ensomme og isolert og gir uttrykk for at de på sikt ønsker å bo i bolig med fellesstue og bemanning, det vil si en form for bokollektiv. Henvendelser til brukerombudet tyder på at kommunen disponerer for få omsorgs- og trygdeleiligheter for ektepar. Brukerombudet anbefaler ansvarlige for boligprosjekter i omsorgssektoren å vurdere tiltak på linje med brukernes behov.

Brukerombudet har i år som foregående år, mottatt en del henvendelser fra pårørende til brukere som trenger sykehjemsplass. Kommunens lave sykehjemsdekning samtidig som antall eldre over 80 år øker, tilsier at kommunen må prioritere flere sykehjemsplasser slik at brukerne kan få tjenester som er i tråd med den enkeltes behov. Henvendelser om lang saksbehandlingstid og spørsmål om prioritering har avtatt etter sommeren. Dette kan skyldes at kommunen har innført felles inntaksmøte som gir brukerne lik tilgang til sykehjemsplasser uavhengig av bosted.

Syke og funksjonshemmede

Brukerombudet har erfart at åpen omsorg i kommunen har personellproblem i forbindelse med ferieavvikling og høytider. Dette har i noen tilfeller dessverre blitt spesielt merkbart for enkelte kronisk syke og funksjonshemmede personer som har bistand fra både hjemmesykepleien og brukerstyrt personlig assistent. Det er uheldig at personer med stort hjelpebehov opplever utrygghet i forhold til om de får nødvendig hjelp. Brukerombudet er klar over at kommunen sliter med å rekruttere personlige assistenter. Brukerombudet anbefaler kommunen å vurdere tiltak for å møte denne problematikken. Et forslag kan være

å se på ulike måter å organisere/samordne ordningene med brukerstyrt personlig assistanse. Det kan nevnes at Kristiansand kommune med hell har opprettet et eget kontor som disponerer et antall faste årsverk personlige assistenter. De har fått stimuleringsstøtte fra statsbudsjettet til opplæring av arbeidsledere.

Personer som blir avhengige av det offentlige hjelpeapparat som følge av funksjonshemming eller kronisk sykdom kommer dessverre ofte i en vanskelig økonomisk situasjon.

Antallet henvendelser fra kronisk syke personer som blir tiltagende funksjonshemmet og derved er i behov av tilrettelagt bolig tiltar. Flere av disse har hjemmeboende barn og trenger leiligheter med flere soverom. 70 % av Fredrikstad kommunes boligmasse er på 40 - 60 kvm og er stort sett kun beregnet for eneboere. Kommunen må prioritere bygging av boliger som er tilpasset denne brukergruppens behov.

En person som er kronisk syk eller funksjonshemmet må i mange tilfeller forholde seg til mellom 12- 15 ulike offentlige kontorer for å få det han/hun har krav på. Det faktum at de fleste av disse kontorene er kommunale, sier noe om behovet for koordinering av tjenestene overfor den enkelte bruker. I tillegg til arbeid med individuelle planer, bør kommunen tilstrebe at brev og informasjon om brukernes tilbud blir koordinert.

Brukerombudet mottar stadig henvendelser fra brukere, pårørende og interesseorganisasjoner om tilgjengelighet for funksjonshemmede. Et stadig tilbakevendende tema er at bevegelseshemmede ikke kommer inn i bygninger eller kan bevege seg inne i bygninger uten problemer. Det kan for eksempel gå på for smale dører, manglende døråpnere, manglende lyd i heis, for smal heis slik at rullestolbruker ikke kan trykke på heisknappen, utilgjengelige toaletter, for bratt helling fra inngangsdør etc. Kommunen må i størst mulig grad medvirke til at planlegging og utforming av tiltak, bygninger og omgivelser er tilpasset funksjonshemmede. Erfaringen tilsier dessverre at selv nye bygninger har mangler i forhold til tilgjengelighet for funksjonshemmede. Det er tidkrevende og dyrt å utbedre slike forhold etter at bygget og omgivelsene er ferdig. Brukerombudet mener det er nødvendig å øke fokus på fysisk tilgjengelighet tidlig i planleggingsfasen. Det vil være økonomisk fordelaktig på sikt å utforme bygg og uteområder etter prinsippene om universell utforming, slik at de kan brukes av alle. Brukerombudet henviser til Miljødepartementets handlingsprogram for universell utforming. Målet med programmet er å øke likestilling og tilgjengelighet til de fysiske omgivelsene i det offentlige rom.

Brukerombudet har fått flere henvendelser om funksjonshemmede barns tilbud på skolefritidsordning. Pårørende uttrykker bekymring i forbindelse med overgang fra barnehage til skolefritidsordning. Slik systemet er i dag, er det skolen som søker og derved har bruker ingen klagerett. Det er altså opp til skolen om barnet får assistent eller ikke. Flere funksjonshemmede barn kan ikke benytte seg av skolefritidstilbud uten egen assistent. I mange tilfeller er assistenten i barnehagen villig til å følge barnet over i skolefritidsordning, men blir hindret på grunn av skolens økonomi. Det er ekstra viktig at funksjonshemmede barn og deres pårørende får mulighet til å benytte eksisterende tilbud på lik linje med andre barn. Brukerombudet anbefaler aktuelle kommunale hjelpeinstanser å se på mulige tiltak slik at flest mulig funksjonshemmede barn får anledning til å delta i skolefritidsordninger.

Funksjonshemmede barns foreldre tilbakemelder at de ofte får nye personer å forholde seg til og at kommunikasjonen derfor må begynne på nytt hele tiden. De må også stå på hardt for å dokumentere sitt og barnets behov for å få det de har krav på. De må ofte benytte seg

av klagemuligheter før det foreligger et positivt vedtak. Funksjonshemmede barns behov er sammensatt og medfører at pårørende må forholde seg til flere ulike instanser for at de skal få tjenestetilbud i tråd med behovet. Pårørendes situasjon er ofte preget av kontakt med ulike instanser og flere fagfolk. De opplever ofte at hjelpeapparat i kommunen ikke er samordnet, men fraksjonert, slik at de må forholde seg til flere kontorer og flere vedtak. Det er slitsomt og tidkrevende og gjør at de ofte opplever utrygghet i situasjonen fordi det er vanskelig å få et totalbilde av hvilket tjenestetilbud familien vil få. Ombudet mener at de ulike instanser i kommunen bør samarbeide internt, slik at pårørende i komplekse saker får færrest mulig personer å forholde seg til. Det ideelle ville være om de ved henvendelser om totaltilbud fikk ett brev om hvem har ansvar for hva og når de kan forvente svar.

Individuell plan

Offentlig ansatte har for lite kunnskap om brukernes rettigheter og muligheter i andre deler av tjenesteapparatet og det er behov for større og utvidet samarbeid på tvers av forvaltningsnivåer og etater.

Personer med behov for langvarige og koordinerte tjenester fra hjelpeapparatet har lovmessig rett til å få utarbeidet en individuell plan. Brukerombudet har tro på at innføringen av individuelle planer vil bedre kommunikasjonen både mellom bruker og tjenesteapparat, samt tjenesteyterne imellom. Dette vil gi bedre forhold for brukerne, og brukerombudet anbefaler de ulike etatene å intensivere og prioritere arbeidet med slike planer.

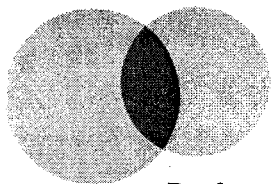
Trygdede

Trygdeetaten har gjennomført ulike prosjekter for å få ned saksbehandlingstiden. De ulike tiltakene begynte å få effekt på slutten av året, men saksbehandlingstiden på Trygdekontoret og Hjelpemiddelsentralen er fortsatt for lang. Dette gir konsekvenser for både brukerne og det kommunale tjenesteapparatet. Saksbehandlingstiden på Trygdekontoret forlenges ofte på grunn av innhenting/purring på opplysninger fra leger eller andre spesialister. I tillegg er kvaliteten på legenes/spesialistenes dokumentasjon og utfylling av Rikstrygdeverkets blanketter ofte ikke god nok til at saken unngår forsinkelser. Det er viktig at leger og spesialister øker sin kompetanse på dette feltet.

Brukerombudet får en del henvendelser fra brukere som har vært i frontavdelingen på trygdekontoret. Ombudet har erfart at det er forskjell på kvaliteten i informasjon og råd mellom front- og spesialavdelingene. Problematikken er tatt opp med trygdesjefen.

Brukerombudet ser frem til at sosialkontor, trygde- og aetat blir samordnet. I dag er systemet slik at en søker som ikke får innvilget rehabiliterings- eller attføringspenger ofte blir henvist til sosialkontoret uten oppfølging. Mange personer som kommer i en slik situasjon har aldri vært i kontakt med sosialkontoret før. Flere av disse føler seg truet og blir syke av situasjonen de befinner seg i. En samordning etatene kan i større grad enn nå blant annet føre til at personer med restarbeidsevne ikke faller ut av systemet og gjøre at brukerne får den hjelp og bistand de har behov for.

Vedlegg



Brukerombudet i Fredrikstad

Vedlegg 1

FUNKSJONSBESKRIVELSE FOR BRUKEROMBUDET I FREDRIKSTAD

Jamfør vedtak i Fredrikstad kommunestyre 17.02.00 og 19.10.02

Formål

Brukerombudet skal arbeide for at det fra kommunal, fylkeskommunal eller statlige instanser ikke blir gjort urett mot eldre, syke, mennesker med funksjonshemming og trygdede bosatt i Fredrikstad kommune.

Herunder:

- Ivareta brukernes rettigheter ovenfor tjenestene og forvaltningen.
- Å styrke brukernes medbestemmelse, innflytelse og rettssikkerhet på området.
- Bidra til å styrke og sikre kvalitet på tjenestene.

Arbeidsoppgaver

Brukerombudet skal gi bistand til eldre, syke, mennesker med funksjonshemming og trygdede. Brukerombudet skal gi bistand til brukere og deres pårørende slik at de raskest mulig kan få den støtte og hjelp de har krav på fra kommune, fylkeskommune eller statlige instanser.

Herunder:

- Medvirke til at brukere er orientert om eksisterende klageordninger.
- Bistå med formulering og ekspedisjon av klager.
- I de situasjoner det er mulig, og det er ønskelig fra brukerens side, kan ombudet vurdere både faglige og administrative forhold etter at administrasjonens uttalelser er innhentet. Ombudets vurderinger er rådgivende, ikke besluttende.
- Brukerombudet kan etter henvendelse, eller av eget initiativ, ta opp faglige og administrative forhold som ombudet mener kan forbedres direkte med den instans forholdet gjelder.

Organisatorisk tilknytning

Brukerombudet er et selvstendig organ under kommunestyret i Fredrikstad.

Taushetsplikt

Brukerombudet har taushetsplikt i samsvar med offentlighetslovens og forvaltningslovens bestemmelser, og eventuelle særlovers bestemmelser.

Rapportering til kommunestyret

Brukerombudet skal avgi årsmelding til kommunestyret innen 15. mars hvert år.

Dersom det er oppdaget svakheter ved eksisterende klageordninger og saksbehandlingsrutiner, bør ombudet peke på dette i meldingen. Meldingen skal videre inneholde en oversikt over behandlingen av de enkelte saker som ombudet mener har allmen interesse, og nevne de tilfeller der det er gjort oppmerksom på mangler ved lover, forskrifter, retningslinjer eller administrativ praksis.

Brukerombudet kan også på andre tidspunkter i året rapportere direkte til kommunestyret om forhold innen sitt arbeidsområde som ombudet ser som viktig å legge fram til politisk behandling.

Vedlegg 2

Presentasjoner/foredrag

Eldres Aktivitetssenter Kråkerøy	07.02.03
Aktive voksne	12.02.03
Ledergruppen for omsorgs- og oppvekstseksjonen	05.03.03
Omsorgsutvalget	05.03.03
Foreningen for kroniske smertepasienter	19.03.03
Høgskolen i Østfold, Bachelor i sosiale fag	25.03.03
Politikere fra Ullensaker kommune	26.03.03
Glemmen sykehjem	22.04.03
Åpent møte i regi av Bruker- og kompetansesenteret	28.04.03
Åpen omsorg Fjeldberg	27.05.03
Astma- og allergiforeningen	05.06.03
Funksjonshemmedes Felles Organisasjon	16.09.03
Verdensdagen for psykisk helse	10.10.03
Virksomhet for psykisk helsevern	15.10.03
Saksbehandlergruppen i omsorgssektoren	20.10.03
Støtteforeningen for funksjonshemmede barn & unge	27.10.03
Eldredagen	28.10.03
Åpent møte i regi av Brukerombudet og Råd for funksjonshemmede	11.11.03

I tillegg tilkommer 4 foredrag planlagt i 2004.

Vedlegg 3

Kurs

Fylkestrygdekontoret, Hjelpemiddelsentralen - Teknisk samhandling	30.04.03
Nasjonal høringskonferanse; Hva er god kvalitet i eldreomsorgen	12. og 13.06.03
Fylkestrygdekontoret, Hjelpemiddelsentralen - Bil for funksjonshemmede	16.10.03
RO -Veiledningskonferanse - Brukerstyrt personlig assistanse	21.10.03
Opplæring i elektronisk fakturabehandling	25.11.03

Seminar/deltakelse i fora

Bruker- og kompetansesenteret, medlem i prosjektgruppe for delprosjekt	Flere møter
Helse- og sosialombudet i Oslo og Fylkesmannen i Oslo og Akershus - Konferansen Kommunikasjon - konfliktskaper og problemløser	19. og 20.02.03
Sosial- og helsedep., Fylkesmannen i Østfold og Østfold fylkeskommune - Konferanse om den nye folkehelsemeldingen og markering av 400-års jubileet	26.02.03
Åpent møte om Fredrikstad kommunes boligsosial handlingsplan	26.02.03
Fylkesmannen i Østfold - Konferanse om rettsikkerhetsbegrepet og forholdet mellom juss og sosialfaglig tenkning	04. og 05.03.03
Hjelpemiddelsentralen - kontaktpersonmøte	28.04.03 og 30.10.03
Funksjonshemmedes fellesorganisasjon - Temamøte: "Ingen Hindring"	06.05.03
Distriktpsikiatrisk senter - Psykiatridagene	22.05.03
Østfold fylkeskommune - Synshemmede elever i grunnskolen og videregående opplæring	7.10.03
Arrangementskomiteen for Verdensdagen for psykisk helse	Flere møter +10.10.03
Brukersenteret i Løten - Ekskusjon	22.10.03
Eldrerådet - Eldres dag 2003	28.10.03
Psykiatrisk dagsenter - Åpen dag	28.11.03
Arrangør i samarbeid med Rådet for funksjonshemmede - Temamøte "Funksjonshemmede -utdanning og arbeid"	11.11.03