



## SAKSUTSKRIFT

**Arkivsak** 07/05640  
**Arkivkode** Blank;H01  
**Saksbehandler** Morten Andersen

| <b>Saksgang</b>                                    | <b>Møtedato</b>   | <b>Saksnr</b> |
|----------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| <b>Hovedutvalg for helse- og sosiale tjenester</b> | <b>12.06.2007</b> | <b>13/07</b>  |
| <b>Formannskapet</b>                               | <b>14.06.2007</b> | <b>57/07</b>  |
| <b>Bystyret</b>                                    | <b>21.06.2007</b> | <b>49/07</b>  |

### **Høringsutalelse - forslag til utvidelse av pasientombudsordningen**

Saken er fremmet etter prinsippet om fullført saksbehandling.  
Følgende har vært medsaksbehandlere: fagansvarlig June Søfting, økonomikonsulent Tove Tafjord

#### **Vedlegg:**

Høringsnotat – Forslag til utvidelse av pasientombudsordningen til å gjelde kommunale helse- og sosialtjenester

#### **Sammendrag:**

Helse- og sosialtjenestene har siden 1980 gjennomgått en utvikling hvor brukernes selvbestemmelse og autonomi i langt større grad vektlegges.

I 1999 ble det lovfestet en pasientombudsordning i pasientrettighetsloven som omfattet pasienter ved offentlige sykehus og spesialisthelsetjenesten.

Det foreligger nå et forslag, som er ute på høring, om å utvide denne ordningen til også å gjelde brukere av helse- og sosialtjenester i kommunene.

Sarpsborg kommune stiller seg positiv til en utvidelse av ombudsordningen, og anbefaler at det nye ombudet får tittelen helse- og omsorgsombud.

#### **Utredning:**

Pasientombudsordningen for pasienter ved offentlige sykehus og spesialisthelsetjenesten ble lovfestet i pasientrettighetsloven i 1999. Erfaringer som var gjort med lignende ordninger som var opprettet frem til da var at man fikk løst saker uten at formelle klageinstanser ble trukket inn. Ordningene var med på å sette et større fokus på pasientenes medvirkning til egen behandling.

Gjennom en lovfesting ønsket man å oppnå at ordningen fikk en økt prestisje, styrke pasientombudenes formelle stilling, styrke pasientenes rettssikkerhet og gi trygghet for likebehandling.

Erfaringene fra 1999 og frem til nå viser at ordningen har hatt den ønskede effekt. Imidlertid opplever man også et stadig større press i forhold til kommunale helse- og sosialtjenester. Mange av de personene

som kontakter ombudet har sammensatte problem, og får tjenester både fra statlige og kommunale instanser. For brukerne av tjenestene er det ofte vanskelig å se at kommunale tjenester ikke inngår i ombudsordningen.

Flere statlige utredninger som er gjort de siste årene i forhold til å se på sammenhenger i helse- og sosialtilbudet til befolkningen viser også til behovet for å utvide ordningen til også å gjelde kommunale tjenester, bl.a. NOU 2005:3 "Fra stykkevis til helt" og St.meld. nr. 25 "Mestring, muligheter og mening.

Det foreslås nå at ombudsordningen skal utvides til å gjelde kommunale helse- og sosialtjenester. Det anbefales videre at kap. 4a som omhandler miljørettet helsevern i kommunehelsetjenesteloven, samt kap.5 som omhandler økonomiske ytelser i lov om sosiale tjenester unntas fra den nye ombudsordningen. Miljørette helsevern unntas fordi det retter seg mot grupper og ikke enkeltpersoner. Økonomiske ytelser unntas nå, men høringen ser for seg at dette kan tas med ved en senere anledning i og med at kommunale og statlige ytelser nå knyttes mer sammen gjennom NAV-reformen.

### **Virkningsfulle tiltak**

Pasientombudsordningen har vist seg å ha positiv effekt både i forhold til brukernes tilfredshet, og i forhold til sykehusene og spesialisthelsetjenestens fokus på kvalitetsarbeid.

I Oslo, Vestfold og Hedemark har det vært forsøksordninger hvor ombudsordningen også har omfattet kommunale helse- og sosialtjenester. Erfaringene herfra viser at de som henvender seg til ombudet er tilfredse med at man slipper å oppsøke flere instanser. Kommunene uttrykker også at det fungerer som en positiv korreks til egen drift, og at årsmeldingene fra pasientombudet brukes internt i kvalitetsforbedringsarbeidet.

### **Trygge og sikre tjenester**

En utvidelse av ordningen vil kunne gi det samme fokus også i forhold til kommunale tjenester. Økt fokus på kvalitet og likebehandling vil være positivt også for brukerne av kommunale tjenester.

### **Involvere brukerne og gi dem innflytelse**

En utvidelse av ombudsordningen vil gjøre det enklere for brukerne av kommunale tjenester til å gå videre med ting de ikke er fornøyd med, uten å måtte ta det gjennom formelle klageinstanser. Det forventes at dette medfører at brukerne opplever at de i større grad kan involvere seg i egen behandling, og at det gir dem større innflytelse.

### **God samordning og kontinuitet i tjenestetilbudet**

En utvidelse av ombudsordningen vil gi en bedre sammenheng. For brukerne vil tjenestene på denne måten fremstå som mer helhetlige. Et ombud som har fokus på det helhetlige tjenestetilbudet vil også lettere kunne påpeke forskjeller mellom kommuner, og på den måten være med på å fremme likebehandling.

### **God ressursutnyttelse**

En fungerende ombudsordning kan være med på å effektivisere tilbudet til brukerne gjennom at man mer ser helheten i tjenestene. En slik effekt vil kunne føre til bedre ressursutnyttelse.

### **Tilgjengelige tjenester og rettferdig fordeling**

Gjennom ombudsordningen vil man kunne se forskjeller på tilgjengelighet og fordeling av tjenester mellom kommuner og mellom kommunale tjenester. Ved å påpeke slike forskjeller gjennom ombudenes årsrapporter vil det være med på å skape et fokus på liket i tjenestetilbudet for alle.

Pasientombudet er et innarbeidet navn. Helse- og omsorgsdepartementet mener imidlertid at dette navnet ikke er dekkende for det nye ombudet. De anbefaler isteden at ordningen skal benevnes helse- og sosialombud. Etter Sarpsborg kommunes mening vil dette være nok et navn som kan skape forvirring hos brukerne. Vi ser at det ikke vil være hensiktsmessig å kalle det pasientombud, men mener at man heller skal kalle ordningen helse- og omsorgsombud for på denne måten å videreføre koblingen til departementet. Dette vil også samsvare med at kap. 5 i lov om sosiale tjenester holdes utenfor.

Sarpsborg kommune er enig i departementets vurdering i forhold til å holde miljørettet helsevern og økonomiske ytelser utenom på det nåværende tidspunkt.

**Miljømessige konsekvenser:**

Ikke relevant i denne saken.

**Økonomiske konsekvenser:**

Dette er en statlig ordning, og vil ikke belaste kommunen med ytterligere kostnader.

**Rådmannens innstilling:**

1. Sarpsborg kommune stiller seg positiv til en utvidelse av ombudsordningen til også å gjelde kommunale helse- og sosialtjenester.
2. Sarpsborg kommune anbefaler at den nye ombudsordningen skal benevnes Helse- og omsorgsombud

For nærmere utdypning av punktene vises det til de vurderinger som er gjort i saksfremlegget.

**Behandling i Hovedutvalg for helse- og sosiale tjenester 12.06.2007**

**Votering:**

Rådmannens innstilling ble enstemmig vedtatt.

**Hovedutvalg for helse- og sosiale tjenesters vedtak:**

1. Sarpsborg kommune stiller seg positiv til en utvidelse av ombudsordningen til også å gjelde kommunale helse- og sosialtjenester.
2. Sarpsborg kommune anbefaler at den nye ombudsordningen skal benevnes Helse- og omsorgsombud

For nærmere utdypning av punktene vises det til de vurderinger som er gjort i saksfremlegget.

**Behandling i Formannskapet 14.06.2007**

**Votering:**

Rådmannens innstilling ble enstemmig vedtatt.

**Formannskapets innstilling:**

1. Sarpsborg kommune stiller seg positiv til en utvidelse av ombudsordningen til også å gjelde kommunale helse- og sosialtjenester.
2. Sarpsborg kommune anbefaler at den nye ombudsordningen skal benevnes Helse- og omsorgsombud

For nærmere utdypning av punktene vises det til de vurderinger som er gjort i saksfremlegget.

**Behandling i Bystyret 21.06.2007**

Representanten Tor Egil Brusevold (AP) og representanten Halvar Ottersen (FRP) fikk innvilget permisjon før behandlingen av saken og fratrådte møtet. Det er 47 stemmeberettigede representanter tilstede i møtet.

**Votering:**

Formannskapets innstilling ble enstemmig vedtatt.

**Bystyrets vedtak:**

1. Sarpsborg kommune stiller seg positiv til en utvidelse av ombudsordningen til også å gjelde kommunale helse- og sosialtjenester.
2. Sarpsborg kommune anbefaler at den nye ombudsordningen skal benevnes Helse- og omsorgsombud

For nærmere utdypning av punktene vises det til de vurderinger som er gjort i saksfremlegget.

Rett utskrift

Dato: 25.06.2007

Hilde Øisang  
formannskapssekretær

Saken oversendes saksbehandler for ekspedering / oppfølging.