



## Hvordan arbeider Ombudet dersom du ønsker å fremme en klage

Hvis du er uenig i et vedtak som er fattet, har du adgang til å klage. Ombudet kan gi råd og veiledning i forbindelse med fremsetting av en klage. Ombudet behandler imidlertid ikke en sak før klageorganet har tatt sin beslutning.

Ombudet kan ikke behandle saker som er eller har vært til behandling hos Sivilombudsmannen, for domstolen eller er til ordinær klagebehandling, for eksempel i klientutvalg, hos Fylkesmannen eller i Fylkesnemnda for sosiale saker. Det presiseres at ombudet ikke opptrer som prosessfullmektig og går heller ikke inn i saker underlagt fri retts hjelp, eller hvor brukeren har krav på advokat.

Der det er grunnlag for ombudet å behandle en konkret sak, har ombudet tilgang til alle saksdokumenter knyttet til saken. Ombudet har fri tilgang til alle helse-, omsorgs- og oppvekstinstitusjoner i kommunen.

Trondheim kommune  
Ombudet for helse, omsorg og  
oppveksttjenester  
Postboks 2300 Torgarden  
7004 Trondheim

[www.trondheim.kommune.no](http://www.trondheim.kommune.no)

106340 • oktober 2022  
Skipnes Trykkeri

## Trondheim kommunes ombud for helse-, omsorgs- og oppveksttjenester

**Tonje Ottosen Johnsen**  
Ombud

**Yngvild Svarva Nielsen**  
Juridisk rådgiver

**E-post:**  
[brukerombud.postmottak@trondheim.kommune.no](mailto:brukerombud.postmottak@trondheim.kommune.no)

**Telefon:**  
72 54 00 00

**Kontorsted:**  
Rådhuset, Munkegata 1



TRONDHEIM KOMMUNE

Helse-, omsorgs- og oppveksttjenester

# OMBUDET

for deg som mottar kommunale helse-,  
omsorgs- og oppveksttjenester





## OMBUDET

Enten du er barn, ung, voksen eller eldre, pasient, bruker, pårørende eller ansatt i helse-, omsorgs- og oppveksttjenesten kan du kontakte ombudet.

- Ombudet er et uavhengig kontrollorgan
- Tjenesten er gratis
- Ombudet har taushetsplikt
- Ombudets uttalelser er rådgivende
- Ombudet skal gi årlige rapporter om sin virksomhet til bystyret

## Ombudets oppgaver

Ombudet skal arbeide for å ivareta barn, unge og voksne som er brukere av helse-, omsorgs- og oppveksttjenester i Trondheim kommune. Ombudet skal arbeide for at deres rettsikkerhet blir ivaretatt i møte med kommuneforvaltningen.

Ombudets arbeidsområde omfatter virksomheter som forvalter kommunens tjenester innenfor:

- Helse og omsorgstjenesten
- Oppveksttjenesten
- NAV Sosialtjenesten
- Barneverntjenesten

Ombudet skal gjennom sitt arbeide bidra med å styrke og sikre kvaliteten på tjenestene, og gi kommunedirektøren i Trondheim råd om forbedringer og komme med konkrete forslag for å bedre brukernes trivsel, velferd og rettsikkerhet.

Målsettingen er at det ikke skal utøves urett mot brukere av helse-, omsorgs- og oppveksttjenester i Trondheim kommune.

Ombudet er selvstendig og uavhengig av den øvrige administrasjonen i Trondheim kommune.

## Dette kan Ombudet hjelpe deg med:

- Informasjon om dine rettigheter
- Råd og veiledning om kommunal saksbehandling og klageordninger
- Hjelp deg med å finne rett instans om du er usikker på hvor du skal henvende deg
- Informere om offentlige tilbud i kommunen
- Hjelp i form av råd og veiledning til å utforme en klage

## Slik arbeider Ombudet for helse-, omsorgs- og oppveksttjenester i Trondheim

Henvendelser til Ombudet kan skje både skriftlig og muntlig. Du kan også henvende deg til Ombudet anonymt.

Ombudet benytter ulike arbeidsmetoder avhengig av den enkelte sak, som for eksempel:

- Råd og veiledning
- Møte med bruker/pårørende/foreldre/foresatte og tjenesteyter
- Bistand ved utarbeidelse av klager til for eksempel enheter eller statsforvalter
- Før en klage sendes forsøkes saken løst med enheten