



TRONDHEIM KOMMUNE
Tråanten tjjelte

Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester

Årsrapport 2024



Foto: Carl-Erik Eriksson

Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester

Årsrapport 2024

Til Bystyret

I samsvar med mandat for Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester i Trondheim kommune § 6, gir Ombudet med dette melding om sin virksomhet i 2024.

Ombudets mandat følger som vedlegg.

Trondheim 5.mars 2025

Tonje Ottosen Johnsen

Ombud

Vedlegg

Mandat for Ombud for helse, omsorg og oppveksttjenester i Trondheim kommune.

Innholdsfortegnelse

Forord	4
Om Ombudet	5
Ombudets mandat	6
Ombudets anbefalinger	7
Hovedtrekk i 2024	8
Etablering av de kommunale ombudene i Norge	8
Pårørende- en uvurdelig ressurs	8
Kapasitetsutfordringer	8
Forventningsavklaring	9
Helse og omsorg	9
Helse- og velferdssenter	9
Sosiale tjenester	10
Bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede (BoA)	10
Ny tjenestebeskrivelse i Trondheim kommune	10
Helse- og velferdskontor 0-18 år	11
Barnevern	11
Oppvekst og utdanning	12
Henveltelser	12
Registrering av henveltelser etter ny styringsform	12
Henveltelser 2024	13
Helse og omsorg	14
Helse- og velferdssenter og HDO-boliger	15
Helsehus- korttidsopphold	16
Hjemmebaserte tjenester	17
Legevakta og fastlege	17
Sosiale tjenester	18
Bo og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede	18
Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)	19
Psykisk helse og rus	19
Sosiale tjenester i NAV	20
Barnevern	20
Helse- og velferdskontor 0-18 år	21
Oppvekst og utdanning	22
Retten til et godt og trygt skolemiljø- mobbesakene	22
Informasjonsmøter og utadrettet virksomhet	23
Ombudets mandat	25

Ombudets forord

Trondheim kommune gikk i 2024 over til ny styringsform hvor man forlot formannskapsmodellen til fordel for en parlamentarisk styringsform. Endringen fant sted 13. juni. Ved innføringen av parlamentarismen ble ombudsordningen lagt inn under Forretningsutvalget. Denne endringen har ingen praktisk betydning for ombudsordningen, men den nye styringsformen som trådte i kraft halvveis i året har betydning for vår tallstatistikk. Dette vil bli nærmere beskrevet på side 12 under "Henvendelser".

Trondheim kommune er på lik linje med en rekke andre kommuner i Norge preget av en anstrengt kommuneøkonomi og de stramme budsjettene vil kunne få betydning for innbyggernes tjenester. Men til tross for stramme budsjetter og innstramminger må kommunen gi tjenester som er i tråd med lovverket, retningslinjer og nasjonale veiledere.

Årsrapport 2024

Ombudets årsrapport formidler innbyggernes erfaringer med de kommunale tjenestene basert på henvendelsene vi har mottatt innenfor områdene helse, velferd og oppvekst som vi har merket oss i det året som har gått.

De som er fornøyd med tjenestene og hjelpen fra Trondheim kommune tar ikke kontakt med oss. Vi blir i hovedsak kontaktet av de som av ulike årsaker er misfornøyd med de tjenestene de har, eller mangler den informasjon de trenger for å komme i posisjon til å motta de tjenestene de har behov for.

Årsrapporten skal tydeliggjøre svakheter og forbedringspotensial, men kan ikke leses som en generell tilstandsrapport.

Vi ønsker at årsrapporten kan bidra i arbeidet med å styrke kvaliteten i helse, velferd og oppveksttjenesten. Kvalitetsforbedring er en kontinuerlig prosess hvor målet er å utvikle og forbedre tjenestene. I dette arbeidet spiller innbyggernes erfaringer en viktig rolle.

Ombudet gir tilbakemeldinger til tjenestesteder, politikere og administrasjon. Erfaringen er at tilbakemeldingene er nyttige og etterspurte i virksomhetens arbeid for bedre kvalitet og likeverdighet i tilbud og tjenester til innbyggerne.

Vi lytter til erfaringer fra innbyggerne og håper årsrapporten for 2024 gir et godt innblikk i ombudets aktivitet og noen av de sakene vi har vært involvert i. Takk til alle de som kontaktet oss gjennom året. Alle henvendelser er viktige for å kunne gi en tilbakemelding inn i kvalitetsarbeidet til tjenestene. God lesing!

Tonje Ottosen Johnsen
Ombud

Om Ombudet

Organisering

Ombudet er etablert av bystyret som et uavhengig organ. Vårt arbeid utføres i tråd med mandat som er gitt av bystyret i Trondheim kommune. Vi har kontorsted på Rådhuset og ombudskontoret har to ansatte.

I 2024 hadde kontoret redusert kapasitet som følge av at Yngvild Svarva Nielsen var frikjøpt fra sin stilling som rådgiver hos ombudet for å jobbe som tillitsvalgt i Juristforbundet. Fra januar til august var Yngvild frikjøpt 10% og fra august og ut året 40%.

Ombudets årsrapport for 2024 er utarbeidet av Tonje Ottosen Johnsen og Yngvild Svarva Nielsen.



Tonje Ottosen Johnsen
Ombud /jurist



Yngvild Svarva Nielsen
Rådgiver/ jurist

Ombudet er etablert som et uavhengig kontrollorgan og skal arbeide for at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort urett mot den enkelte innbygger. Ombudets arbeidsområde omfatter enheter som forvalter kommunens tjenester og institusjoner innenfor helse, velferd og oppvekst. Dette omfatter både de som arbeider i kommunens tjeneste og private som utfører oppdrag for kommunen.

Ombudet deltar i møter mellom tjenester og innbygger tilknyttet enkeltsaker der innbyggerne ønsker det. Gjennomgående er dette saker hvor innbyggeren synes dialogen med kommunen er utfordrende, eller at man ønsker en nøytral part. Ombudet opplever at innbyggerne synes det er godt og nyttig å kunne ha ombudets bistand i møter, og det bidrar til konstruktiv dialog og lavere konfliktnivå.

Dersom det i forbindelse med enkeltsaker oppdages feil/mangler ved rutiner tas dette opp med den avdeling det gjelder. Slike tilbakemeldinger til avdelingene vil være nyttig i forbindelse med kvalitetssikring og arbeid med gjennomgang av rutiner, og vil på den måten få betydning utover løsning av den enkelte sak. Samtidig finner vi det viktig og riktig å sende klage til Statsforvalteren der det er behov for blant annet å få oppklart prinsipielle spørsmål.

Ombudet har tillit til at både ansatte og ledere ønsker å yte gode og trygge tjenester for den enkelte. Vi erfarer at de fleste virksomheter/enheter er positive til ombudets arbeid og vi opplever god samhandling.

Ombudet har fokus på å gjøre ombudsordningen bedre kjent, både blant innbyggerne og ansatte som jobber i de ulike kommunale virksomheter. Ombudet ser svært positivt på at flere ulike kommunale virksomheter/enheter aktivt henviser innbyggere til ombudet. Vi opplever også at flere henvendelser til ombudet kommer etter at innbyggerne først har vært i kontakt med politikere, som har henvist til ombudet.

Ombudets mandat

Hovedinnholdet er følgende:

- Ombudet er et uavhengig kontrollorgan for den kommunale forvaltning.
- Ombudet skal arbeide for at det i den kommunale forvaltning ikke blir gjort urett mot byens innbyggere innenfor områdene helse, velferd og oppvekst.
- Ombudet skal se til at kommunalt ansatte ikke gjør feil eller forsømmer sine plikter.
- Ombudet skal informere innbyggerne om regler for kommunal saksbehandling og bistå ved klager.
- Ombudet skal ta opp faglige og administrative forhold direkte med den instans det gjelder.
- Det forvaltningsorganet saken gjelder skal alltid høres.

Ombudets anbefalinger

- Ombudsordningen bør styrkes med et årsverk, slik at kontoret består av et ombud og to rådgivere.

Ombudets anbefalinger til forbedring ut fra våre erfaringer fra 2024 er følgende:

Helse- og omsorg

- Kommunen må sørge for tilstrekkelige ressurser til sine sykehjem slik at tjenestene kan gjennomføres med god kvalitet og tilstrekkelig bemanning.
- Det er for store ulikheter i sykehjemstilbudet når det gjelder faglig kompetanse hos ansatte, fasiliteter, individuelle tilpasninger for beboere og samarbeid med pårørende.
- Det er for lang ventetid på å få tildelt fast sykehjemsplass. Den som har behov for plass og har vedtak på tjenesten må ofte vente lenge før man får muligheten til å flytte inn på sykehjemmet. I tillegg er det en utfordring for de berørte innbyggerne at det innvilges plass uten tidsangivelse når det kan forventes at innbyggerne får flytte inn.

Sosiale tjenester

- Funnene i forvaltningsrevisjonen må følges opp slik at tjenestemottakerne innenfor Bo- og aktivitetstilbudet (BoA) mottar gode tjenester.
- Innbyggerne opplever for lang saksbehandlingstid når det gjelder å få svar på søknad om brukerstyrt personlig assistanse (BPA)
- Ombudet anbefaler at det legges større vekt på hva som anses som barnas beste i alle beslutninger som berører barn, jamfør Grunnloven § 104 og FNs barnekonvensjon artikkel 3.
- Kommunen bør sikre at barneverntjenesten har tilstrekkelige ressurser til å snakke nok med barna, slik at man med trygghet kan si at deres stemme er blitt hørt og forstått.
- Det anbefales at familier innvilges helse- og avlastningstjenester i et slikt omfang at det sikrer barnas livskvalitet og utvikling og forebygger overbelastning hos foreldrene.

Oppvekst og utdanning

- Ombudet anbefaler at det også på dette området legges større vekt på hva som anses som barnas beste i alle beslutninger som berører barn, jamfør Grunnloven § 104 og FNs barnekonvensjon artikkel 3.
- Kommunen må sørge for at lærernormen følges og at skolene forøvrig har tilstrekkelig ressurser til å gi elevene det tilbudet de har krav på.

Hovedtrekk i 2024

Etablering av nettverk for de kommunale ombudene i Norge.

I januar inviterte vi de kommunale ombudsordningene til en felles ombudssamling her i Trondheim, hvor vi hadde en to dagers samling. Trondheim var pådriveren for å få i stand et nettverk for alle de kommunale ombudene og dette skulle vise seg å bli starten på et faglig samarbeid. Det er ikke alle kommuner som har ombudsordning. Ofte er det få ansatte på hvert kontor, og enkelte kontor består kun av et ombud og ingen rådgivere. Etablering av nettverk av kommunale ombud oppleves som verdifullt og nyttig.

I 2025 er det brukerombudet i Fredrikstad som skal arrangere felles samling for ombudene.

Det kan være vanskelig å trekke generelle konklusjoner om innbyggernes behov, interesser og rettssikkerhet blir ivarettatt i møte med kommuneforvaltningen basert på de henvendelser ombudet har mottatt. Men vi vil kommentere enkelte områder på bakgrunn av de henvendelsene vi mottok i 2024.

Pårørende- en uvurderlig ressurs.

Pårørende er en svært viktig og helt nødvendig ressurs, både for den enkelte og for samfunnet som sådan. De er ofte tjenestemottaker/brukerens viktigste støtte. Mange pårørende utøver betydelig ansvars- og omsorgsoppgaver overfor sine nærmeste.

Pårørende kan ha ulike roller, og ofte inneha flere roller samtidig. Dette vil ha betydning for hvordan de bør involveres i samarbeid. Pårørende kan være en kunnskapskilde, omsorgsgiver, brukers representant og samtidig har pårørende egne behov som må ivaretas.

Pårørendeinvolvering og et godt samarbeid med pårørende vil ofte kunne gi bedre tjenester til den enkelte som har behov for helse- og omsorgstjenester. Ombudet blir ofte kontaktet når kommunikasjonen virker fastlåst og samarbeidet oppleves som krevende.

Tilitt er bærebjelken i alle møter mellom pårørende, tjenestemottaker og tjenesteyter. Det må jobbes for å få den, opprettholde den, og ikke minst gjenopprette den dersom den er tapt. Å skape et respektfullt og tillitsfullt samarbeid, hvor man sikrer god og hensiktsmessig informasjon, konstruktiv dialog og tydelige forventningsavklaringer, er avgjørende for å kunne gi gode helse- og omsorgstjenester.

Ombudet anser det som helt nødvendig å ha pårørende og tjenestemottakers erfaringer inn i arbeidet med å utvikle gode helse- og omsorgstjenester. Pårørendeperspektivet står sentralt når tjenestene skal forberedes og utvikles.

Kapasitetsutfordringer

Det er generell mangel på helsepersonell og for å møte fremtidens behov må man sikre gode tiltak i årene fremover for å utdanne, rekruttere, og beholde kvalifisert personell i helse- og omsorgstjenesten. Helse- og omsorgstjenesten står overfor store utfordringer, og det vil skje mange små og store endringer i tjenestene fremover. Samtidig opplever den kommunale helse- og omsorgstjenesten stramme budsjetter og må foreta tøffe prioriteringer.

Til tross for stramme budsjetter og kapasitetsutfordringer må kommunen, og det enkelte helsepersonell, foreta gode vurderinger og tilby tjenester og omsorgsfull hjelp i tråd med lovverk, retningslinjer, nasjonale og lokale føringer.

For å kunne sikre en bærekraftig helse- og omsorgstjeneste må det satses på forebygging. God forebygging og riktig tjenester og helsehjelp på et tidlig tidspunkt ved utviklingen av uhelse hos barn og unge vil kunne føre til friskere voksne i fremtiden. Dette er selvsagt viktig for den enkelte, men også sett i et samfunnsøkonomisk perspektiv.

Forventningsavklaringer

God informasjon kan skape forståelse og bidra til en god dialog.

Vi opplever at det i enkelte saker er ulike forventninger blant tjenestemottakerer og pårørende, og det kommunen kan tilby av tjenester. Ombudet mener det er viktig og helt nødvendig for et godt samarbeid med tjenestemottaker og pårørende at forventninger avklares i tidlig fase, da dette ofte vil medføre mindre misforståelser og konflikter.

Helse og omsorg

Helse- og velferdssenter

Det er stort sett pårørende som tar kontakt med oss når det gjelder henvendelser knyttet til helse- og velferdssentrene. Vi har den senere tid erfart at flere enhetsledere og avdelingsledere tar kontakt for å drøfte generelle problemstillinger, samt ønsker ombudets bistand i møter som gjelder enkeltsaker. De oppfordrer pårørende til å ta kontakt med oss for råd og bistand.

De tilbakemeldingene vi mottar er at det er lite bemanning og dette går ut over kvaliteten på tjenesten. Flere forteller oss at beboere ikke får nødvendig stell, blir liggende i sengen store deler av dagen, medisiner blir avglemt, eller ikke tatt til riktig tid. Ombudet mener at mange av avvikene skyldes lav bemanning. Flere pårørende vi er i kontakt med forteller oss at ansatte gjør så godt de kan, men det er for få ansatte på jobb.

Ombudet mener at den lave bemanningen er en av hovedutfordringene ved helse- og velferdssentrene. Det at man er få på jobb fører til økt arbeidsbelastning, som igjen kan føre til sykemeldinger og at man velger å slutte i jobben. Mange ansatte opplever at de ikke strekker til. Samtidig vet man at helse- og omsorgstjenesten har rekrutteringsutfordringer og mangel på helsepersonell og kompetanse vil kunne prege denne tjenesten. Man må organisere seg annerledes for å takle fremtidens utfordringer.

Ombudet erfarer at det er store ulikheter mellom helse- og velferdssentrene. Det gjelder kompetanse, fasiliteter, individuelle tilpasninger for den enkelte beboer og samarbeid med pårørende. Dette medfører at det ikke er likeverdige tjenester som da er et politisk mål og lovkrav. Alle beboere ved helse- og velferdssentrene mottar ikke den samme gode omsorgen. Gode helse- og omsorgstjenester skal beboere få uavhengig hvilket helse- og velferdssenter de er på.

Sosiale tjenester

Området sosiale tjenester består av Habilitering og forvaltning for både voksne og barn, Barne- og familietjenesten (BFT), Bo- og aktivitetstilbudet (BoA), Psykisk helse og rustjenester og arbeid og inkludering.

Bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede (BoA)

Ombudet har hatt en økning når det gjelder henvendelser innenfor dette området. Vi har i tidligere årsrapporter skrevet om kritikkverdige forhold og utfordringer når det gjelder bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede. Vi har både gjennom enkelthenvendelsene, kontakt med ansatte og ledere innenfor BoA, brukerråd, samt brukerorganisasjoner fått høre om kritikkverdige forhold innenfor denne tjenesten. Forvaltningsrevisjonens rapport 2022 slår fast at tjenesten ikke drives med forsvarlig kvalitet.

Ny tjenestebeskrivelse i Trondheim kommune

I oktober fikk tjenestemottakere og pårørende/verger som mottar tjenester innenfor BoA informasjon om at det skulle innføres ny tjenestebeskrivelse, som en del av omstillingen i BoA.

Bakgrunnen for tjenestebeskrivelsen er at Trondheim kommune de siste årene har hatt økende økonomiske utfordringer, noe man også opplever i BoA. Situasjonen i BoA er krevende og har vært det over tid.

Tjenestebeskrivelsen har også som mål å sikre en mer lik tildeling og praksis i tjenesten, og det vil da være nødvendig å konkretisere hva man kan få hjelp til.

Tjenestebeskrivelsen har skapt mye uro hos mange tjenestemottakere og pårørende/verge, og flere stiller spørsmål om tjenestebeskrivelsen er i tråd med lov, forskrifter og Helsedirektoratet veileder "Gode helse- og omsorgstjenester til personer med utviklingshemming".

Flere av de som har kontaktet oss lurer på hva tjenestebeskrivelsen betyr og hvilke konsekvenser det vil få for den enkelte tjenestemottaker og pårørende/verge.

Mange er urolige og lurer på om denne omstillingen i BoA og ny tjenestebeskrivelse vil føre til at tjenestene blir dårligere.

Vi har bistått i flere møter med pårørende/verger og tjenesteytere da pårørende/verger opplever at de individuelle vedtakene ikke blir fulgt. Vi har bistått med skriftlige klager, både til enheten hvor det klages på tjenesteutførelsen og til helse- og velferdskontor (HVK) hvor man har klaget på vedtak. Vi har også bistått med å sende klage til Statsforvalteren.

Den 13. desember spilte vi inn et Webinar i regi av NFU med tittelen "Ny tjenestebeskrivelse- hva nå?" Målet for Webinaret var å informere om ombudets rolle og funksjon, samt klageprosesser. Vi oppfordrer de som ikke er fornøyd med tjenestetilbudet, benytte seg av klageadgangen og ta kontakt med ombudet for bistand.

Ombudet er bekymret for tjenestetilbudet til dem som er under BoA, og hvilke konsekvenser nedskjæringene vil ha for den enkelte, deres pårørende/verger. Samtidig er ombudet bekymret for ansatte da endringene kan gi utslag i økt sykefravær og slitasje på ansatte.

Helse- og velferdskontor 0-18 år

Helse- og velferdskontor 0-18 år (HVK 0-18 år) er kommunens forvaltningskontor som behandler søknader om helse- og omsorgstjenester til barn og deres familier. Disse tjenestene er viktige av flere grunner. Ombudet mottar henvendelser i hovedsak grunnet avslag på BPA i det omfang det er søkt om, avslag på omsorgsstønning, og manglende omfang av støttekontakt.

Barn med spesielle behov eller helseutfordringer trenger ofte ekstra oppfølging for å sikre god livskvalitet og utvikling. Tilrettelagte tjenester bidrar til at barn får den støtten de trenger for å utvikle seg sosialt, emosjonelt og kognitivt.

Foreldre og pårørende som har omsorg for barn med spesielle behov, kan oppleve en stor fysisk og psykisk belastning. Avlastningstjenester gir dem nødvendig tid til hvile, jobb/studier og til å ivareta eventuelle søsken. Foreldrene er barnas hovedomsorgspersoner, og det er sentralt å forebygge utbrenthet og stress hos disse. Vår erfaring er at foreldre ikke mottar tilstrekkelig avlastning og at dette medfører at de faller ut av arbeidslivet i kortere eller lengre tid, og at kvaliteten på fritiden blir vesentlig forringet.

Samlet sett skal helse- og avlastningstjenester bidra til å gi barna en trygg og god oppvekst samtidig som de støtter foreldrene i en ofte krevende omsorgsoppgave, og er essensielle for å skape et bærekraftig omsorgssystem. Ombudet ser med bekymring på at familier ikke mottar den bistand de har behov for.

I fjorårets rapport påpekte ombudet den lange saksbehandlingstiden på HVK 0-18 år og hvilke konsekvenser dette har for familiene. Vår erfaring er at det fortsatt er lang saksbehandlingstid og at dette oppleves som en ekstrabelastning for familier som allerede er i en presset situasjon.

Barnevern

Det er avgjørende at barnevernet følger kravene i regelverket og Barne-, ungdoms- og familiedirektoratets (Bufdir) saksbehandlingsrundskriv. Regelverket stiller krav til dokumentasjon og nødvendige vurderinger, noe som skal bidra til å sikre at sakene blir grundig belyst og at beslutningene baseres på korrekte og relevante opplysninger. I denne sammenhengen er det også viktig at møtereferater og annen saksdokumentasjon gir en balansert fremstilling av samtaler, vurderinger og beslutninger.

Barnevernet har en sentral samfunnsrolle, og deres handlinger har stor innvirkning på barns og familiers liv. Ved å følge regelverket sikrer de en profesjonell og rettferdig saksbehandling, noe som er avgjørende for tilliten til tjenesten. Dette bidrar også til at avgjørelser, både underveis og i sluttfasen av en sak, bygger på grundige vurderinger av barnets beste. Vi erfarer at manglende etterlevelse fører til klager og i verste fall at barnet ikke mottar nødvendig hjelp. Det kan også skape unødvendig belastning for familien.

I ombudets årsmelding for 2023 ble det stilt spørsmål ved om barnevernet har tilstrekkelige ressurser, eller i tilstrekkelig grad prioriterer, å snakke nok med barna for å sikre at deres stemme faktisk kommer frem. Ombudet erfarer fortsatt at barnets stemme ikke blir tilstrekkelig belyst og vil understreke viktigheten av at dette gjøres kontinuerlig, også i saker der familien mottar hjelpetiltak.

Oppvekst og utdanning

Byrådsavdelingen for oppvekst og utdanning består av skole, barnehage og Mestring og inkludering.

Mestring og inkludering er et nyopprettet virksomhetsområde som har oppgaver for å ivareta helhet og sammenheng på oppvekstområdet, og omfatter blant annet Pedagogisk-psykologisk tjeneste (PPT), Dagskolen og Skoleteamet.

Opplæringsforskrifta § 12-19 setter minstekrav til lærertetthet på hvert enkelt trinn på den enkelte skole. Per desember 2024 er det mer enn 30 av Trondheim kommunes skoler som ikke oppfyller lærernormen på ett eller flere hovedtrinn. Dette innebærer at over halvparten av byens skoler mangler tilstrekkelig antall lærere i henhold til lovkravet.

Manglende oppfyllelse av lærernormen kan føre til redusert læringsutbytte for elevene. Når det er færre lærere per elev, får hver elev mindre individuell oppfølging, noe som kan påvirke både faglig utvikling og trivsel negativt. I tillegg kan større klasser føre til mer uro i undervisningen, noe som ytterligere kan hemme læringsmiljøet. Samtidig er det også viktig med annen fagkompetanse i skolen, da skolen skal være et helhetlig lærings- og utviklingsmiljø for elevene.

Ombudet erfarer at foreldre opplever frustrasjon og bekymring over at barn ikke får det opplæringstilbudet det har behov for, og at dette både går ut over barna ved at blant annet læringsutbytte blir lavere enn det det ellers ville blitt, og at foreldre faller ut av arbeid/skole for en kortere eller lengre periode.

Henvendelser

Ombudet har hatt en økning i antall henvendelser i 2024, samtidig er sakene ofte mer komplekse og ressurskrevende. Det er nærliggende å tenke seg at en av årsakene til denne økningen er økt kjennskap til ombudsordningen, både blant innbyggerne og ansatte som arbeider i kommunen.

Registrering av henvendelser etter ny styringsform.

Parlamentarismen ble innført som ny styringsmodell i Trondheim den 13. juni 2024, og rollen som kommunaldirektør ble erstattet av byrådet. Sammensetningen av byrådet består av følgende avdelinger: Byrådsavdelingen for sosiale tjenester, byrådsavdeling for finans, byrådsavdeling for helse og omsorg, byrådsavdeling for oppvekst og utdanning, byrådsavdeling for kultur, idrett og friluftsliv, byrådsavdeling for byutvikling og byrådsavdeling for miljø, næring og samferdsel.

De endringene som har betydning for registrering av ombudets henvendelser er blant annet Helse- og velferdsområdet som ble delt opp i to byrådsavdelinger, Helse og omsorg og Sosiale tjenester.

I tidligere årsmeldinger og frem til 13.juni 2024 har henvendelser knyttet til Bo- og aktivitetstilbudet (BoA), Arbeid og velferd (NAV) og psykisk helse og rustjenester blitt registrert under området Helse, omsorg og velferd.

Fra 13. juni 2024 ble henvendelser fra disse områdene registrert under den byrådsavdelingen Sosiale tjenester.

Når det gjelder barne- og familietjenesten ble henvendelser innenfor dette området registrert under oppveksttjenesten frem til 13.juni 2024. Etter innføringen av parlamentarismen ble barne- og familietjenesten flyttet til byrådsavdelingen for Sosiale tjenester, med unntak av Pedagogisk- psykologisk tjeneste (PPT), skoleteam og Dagskolen som fortsatt ligger inn under Oppvekst og utdanningsområdet.

Trondheim voksenopplæring (TROVO) flyttes til Byrådsavdeling for oppvekst og utdanning, under kommunalsjef skole.

Innføringen av ny styringsform medfører at tall og statistikk som er registrert hos ombudet ikke medfører riktighet innenfor de enkelte byrådsavdelingene.

Henvendelser 2024

I 2024 mottok ombudet 384 henvendelser. 344 henvendelser var fra tjenestemottakere, ansatte, foreldre/foresatte og pårørende/verger og ble underlagt behandling i form av råd og veiledning, møter, skriftlig dialog med tjenestestedene, eller bistand til klage.

23 henvendelser falt utenfor ombudets saksområde. De fleste henvendelsene omhandlet spesialisthelsetjenesten og vi oppfordret dem til å ta kontakt med Pasient- og brukerombudet i Trøndelag som har spesialisthelsetjenesten innenfor sitt arbeidsområde. Ombudet har årlige møter med Pasient- og brukerombudet i Trøndelag hvor vi blant annet utveksler erfaringer. Samtidig samarbeider vi i enkeltsaker hvor vi ser at tjenestemottaker både har en sak som omhandler de kommunale tjenestene (helse, velferd og oppvekst) og spesialisthelsetjenesten. Vi blir også kontaktet av innbyggere som har en sak som er knyttet opp mot den statlige delen av NAV. I og med at vi kun har den kommunale delen av NAV faller disse henvendelsene utenfor vårt arbeidsområde.

Samtidig mottar vi henvendelser fra innbyggere som ikke bor i Trondheim kommune og tilbakemeldinger fra dem er at de skulle ønske de hadde et ombud i sin kommune.

Ombudet skal gjennom sitt arbeide bidra til å bedre kvaliteten i tjenestene. I den forbindelse er det viktig å nå ut med informasjon om sentrale rettigheter, ombudets erfaringer og informasjon om ombudsordningen til tjenestemottakere, tjenesteytere, foreldre/foresatte, pårørende, brukerorganisasjoner osv. Ombudet har i 2024 registrert 40 slike henvendelser.

Henvendelser til ombudet i perioden 01.03.2019- 31.12.2024

2019	2020	2021	2022	2023	2024
119	158	263	355	373	384

Statistikk er som kjent kun tall. En kommunal enhet som er opptatt av å informere om ombudsordningen vil i de fleste tilfeller få flere henvendelser fra ombudet, uten at det sier noe om kvaliteten på tjenesten i seg selv. Det er ikke slik at alle som utsettes for uønskede

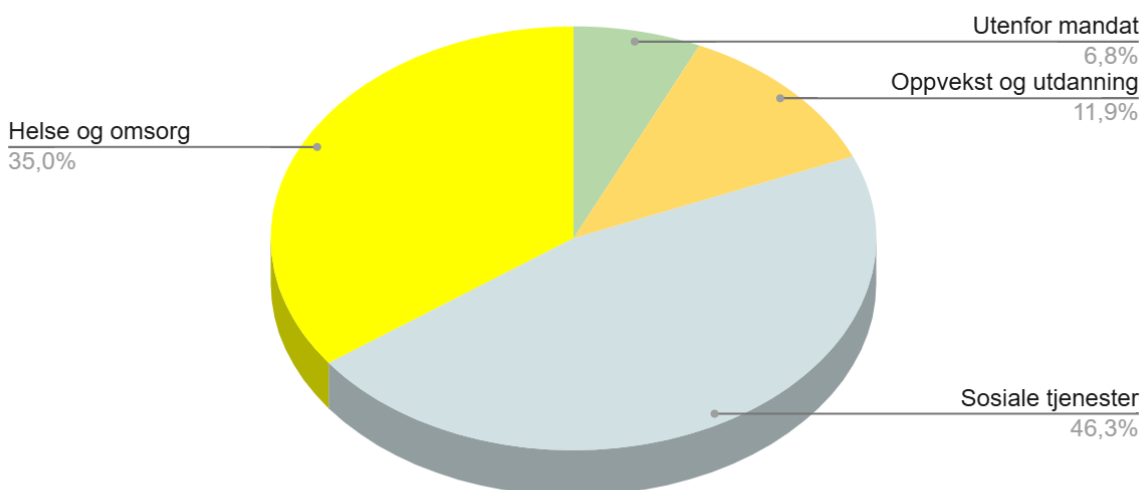
hendelser, vedtak og tjenester de ikke er fornøyd med henvender seg til ombudet, så tallene gir ikke et reelt bilde av kvaliteten på tjenestene.

Det er heller ikke slik at det i alle henvendelsene til ombudet kan konkluderes med at kommunen har opptrådt feilaktig. Men statistikk er likevel et viktig verktøy for å fange opp endringer og identifisere hvor det er problemer og hva det klages på.

Det er viktig å understreke at tallmaterialet ikke viser omfanget og kompleksiteten i sakene vi arbeider med.

Sektordiagrammet viser fordelingen av henvendelser innenfor sektorene helse- og omsorg, sosiale tjenester og oppvekst og utdanning. Vi har også lagt inn de henvendelsene som falt utenfor ombudets mandat.

Henndelser 2024



Helse og omsorg

Helse og omsorg består av følgende virksomhetsnivå: Helse- og velferdssenter og omsorgsboliger, hjemmebaserte tjenester og medisinske tjenester.

Ombudet har mottatt 118 henvendelser som omhandler helse og omsorg. Det blir her presentert et utdrag av hvilke henvendelser ombudet har mottatt, og hva de gjelder.

Henvendelser	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Helse- og velferdssenter/ HDO boliger	16	32	42	36	40	46
Helsehus				13	10	10
Fastlege	3	3	11	22	16	17
Hjemmebaserte tjenester	4	5	12	14	16	14

(2019- 2021 ble henvendelser knyttet til helsehusene registrert under området Helse- og velferdssenter)

Helse- og velferdssenter og boliger med heldøgnsomsorg (HDO-bolig)

Henvendelser som gjelder helse- og velferdssenter og HDO boliger knytter seg til ulike forhold, som kvaliteten på tjenesten, få ansatte på arbeid, kompetanse, mangelfull informasjon og kommunikasjonsutfordringer.

Vi har i flere saker deltatt på møte med pårørende, primærkontakt, avdelingsleder og enhetsleder ved helse- og velferdssentrene hvor målet har vært å få en felles forståelse for situasjonen og iverksette tiltak for å bedre forholdene rundt den enkelte beboer og samarbeid med pårørende. Vi erfarer at saken ofte løses gjennom dialog og resulterer i et bedre samarbeid mellom pårørende og ansatte på enheten. Vår erfaring er at ledere og ansatte ønsker tilbakemeldinger, og på den måten gjøre tjenesten bedre.

Når det gjelder kvaliteten på tjenesten mottar vi blant annet flere henvendelser som gjelder kosthold og ernæring. Pårørende forteller at middagen som serveres ved helse- og velferdssentrene ofte er kald, og at beboerne ikke får i seg nok ernæringsrik mat. Vi mener det må bli økt fokus og bevissthet rundt dette med kosthold/ernæring og hvordan maten tilberedes. Det er viktig å legge til rette for at beboere får en trygg og god mat- og ernæringsoppfølging som er tilrettelagt med utgangspunkt i den enkeltes behov og ønsker.

Eksempel på en henvendelse til ombudet som resulterte i utarbeidelse av nye rutiner for alle helse- og velferdssentrene i Trondheim kommune.

Pårørende kontaktet ombudet og ønsket bistand. Vedkommende var ikke fornøyd med hvordan hans ektefelle ble ivaretatt ved helse- og velferdssenteret. Klagen omhandlet flere forhold, men velger i denne rapporten å fokusere på det forholdet som resulterte i en ny rutine for alle helse- og velferdssentrene. Det kommer frem under klageprosessen at enheten ikke har fulgt godt nok opp i forhold til kontakt med fysioterapeuten ved innflytting til enhet. Enheten beklager dette, da kontakt med fysioterapeuten skal skje forebyggende. Kontakt med fysioterapeut skjedde 8 måneder etter første fall. På bakgrunn av denne saken ble det utarbeidet en rutine for samhandling mellom helse- og velferdssentrene og fysioterapeuttjenesten i kommunen. Enheten uttrykte at prosessen og arbeidet med klagegjennomgangen og rapporten som nyttig for det videre kvalitetsarbeidet på enheten.

Ombudet har utviklet et godt samarbeid med Arbeidsgruppen i nettverket av brukerrådsledere for helse- og velferdssentrene. Vi har flere møter i året hvor vi utveksler erfaringer og drøfter aktuelle problemstillinger. Vi har et felles mål- utvikle og forberede tjenesten til de som mottar helse- og omsorgstjenester ved helse- og velferdssentrene.

Ombudet har også deltatt på flere pårørendemøter ved helse- og velferdssentrene, samt brukerråd, hvor vi har informert om ombudets rolle og funksjon. På disse møtene kommer det ofte frem hva pårørende opplever som krevende og utfordrende med tjenestene. Vi deltar også på pårørendekurs med informasjon om ombudets rolle og funksjon, samt hatt gjennomgang av aktuelle lovverk.

Ombudet ble invitert med i Podcast til Marianne Danielsen, "Ikke lett å glemme" som har fokus på pårørenderollen og demensomsorg. I episoden fikk ombudet informert om ombudets rolle og funksjon og erfaringer ombudet har i møte med pårørende. Vi fikk en god samtale om utfordringsbildet, men flere eldre, flere med demens, rekrutteringsutfordringer innenfor helse- og omsorgstjenesten.

Ombudet erfarer at det er stort fokus på pårørendesamarbeid og pårørendeinvolvering i kommunen. Arbeidet med økt kvalitet i tjenesten skjer i stadig større grad i samarbeid med pårørende.

Helsehus- korttidsopphold

Helsehusene skal tilby medisinsk observasjon og behandling, rehabilitering og pleie, samt rullerende avlastningsopphold. Et opphold på helsehus skal være et virkemiddel for å gjenvinne tilstrekkelig funksjon til fortsatt å kunne bo hjemme lengst mulig.

Det er i hovedsak pårørende som tar kontakt i disse sakene. Årsaken til kontakt omhandler i all hovedsak mangel på omsorgsfull hjelp, mangel på aktivitet, informasjon og kompetanse.

Lang ventetid for å få tildelt fast sykehjemsplass

Ombudet erfarer at det er lang ventetid på å få tildelt fast sykehjemsplass. Dette oppleves krevende, både for den som har behov for plass og dennes pårørende.

Det blir fattet vedtak om plass uten tidsangivelse for når man kan forvente å få flyttet inn på sykehjemmet. Generelt bør det være slik at vedtak som kommunen fatter, må kunne effektueres innen rimelig tid. Vedtak som fattes må ha en realitet.

Pasienter som har vedtak på fast sykehjemsplass blir værende flere måneder ved en korttidsavdeling, noe som oppleves belastende for dem selv og deres pårørende.

Vi har også fått tilbakemelding om at det er lite aktivitet for pasientene ved helsehusene sammenlignet med helse- og velferdssentrene, noe som selvsagt er uheldig dersom pasientene blir værende i flere måneder ved en korttids plass/ helsehus. Det bør i større grad etableres et aktivitetstilbud til disse pasientene.

Tilbakemeldinger til ombudet er at pasientene er mye alene på rommene sine og det er svært lite innhold i hverdagen. Vi mottar også tilbakemeldinger på at det er lav bemanning ved helsehusene og at dette går ut over kvaliteten på den omsorgsfulle hjelpen. Ombudet har i saker som omhandler helsehusene hatt møter med pårørende og ledelsen hvor man har iverksatt tiltak og fått etablert god og konstruktiv dialog.

Hjemmebaserte tjenester

Hjemmeboende med til dels store hjelpebehov stiller økte krav til hjemmetjenesten, både når det gjelder omfang av tjenester og kompetanse hos ansatte.

Ombudet har registrert 14 henvendelser som omhandler tjenester i hjemmet. Det som var gjennomgående i henvendelsene var at det var for mange ulike ansatte innom den enkelte og varierende grad av kompetanse. For å kunne gi en god oppfølging til den enkelte er det viktig at de fleste hjelperne kjenner den de skal hjelpe. Dette er nødvendig både for å vite hvordan hjelpen skal gis og for å kunne legge merke til endringer i både helsetilstand og funksjonsnivå, evt funksjonsfall.

Ombudet anbefaler tjenestemottaker eller pårørende å ta kontakt med hjemmetjenesten dersom de ikke er fornøyd. Det er viktig at de får formidlet sine opplevelser og gir konkrete tilbakemeldinger. Ombudet har også deltatt i møter med tjenestemottaker og leder ved den aktuelle hjemmetjenesten som det klages på. Vi erfarer at disse møtene er nyttige og hensiktsmessige og resulterer i en bedre dialog og bedre tjenester for den enkelte.

Ombudet har tidligere etterspurt brukerråd i hjemmetjenesten. Nå har dette blitt etablert, noe ombudet er positivt til. Brukerråd er en arena for brukermedvirkning, og gjennom brukerrådene kan brukerne påvirke innholdet og kvaliteten på tjenesten. Ombudet har deltatt på et felles brukerrådsmøte for hjemmetjenesten hvor vi informerte om ombudets rolle og funksjon.

Fastlegene og legevakta

En godt fungerende allmennlegetjeneste er en forutsetning for at pasienter i alle aldersgrupper får forsvarlige legetjenester og tilstrekkelig medisinsk oppfølging.

Ombudet mottok 17 henvendelser i 2024 som omhandlet fastlegene. Henvendelsene knyttet til fastlegene gjelder i all hovedsak tilgjengelighet. Det er lang ventetid på å få time, vanskelig å komme igjennom på telefon. Samtidig mottar vi henvendelser hvor pasientene opplever å ikke ha fastlege, eller hvor de er misfornøyd med sin lege og ønsker å bytte lege. Vi informerer om muligheten for å bytte fastlege dersom man ikke er fornøyd, men at det er lange ventelister.

Trondheim kommune har ansvar for å yte nødvendig helsehjelp til alle som oppholder seg i kommunen. Mange står uten fastlege i Trondheim. Ved Øya legesenter kan man få nødvendig helsehjelp selv om man ikke har fastlege i byen. Vi opplever at flere av de som kontakter oss og ikke har fastlege i byen, ikke er kjent med Øya legesenter. Vi informerer dem om tilbudet.

Ombudet mottar få henvendelser fra legevakta, men de vi har mottatt gjelder ventetid. De blir sittende på venteværelset opptil 4 timer før de blir undersøkt av lege, til tross for at de har fått timeavtale på forhånd.

Sosiale tjenester

Ombudet mottok 156 henvendelser som omhandlet sosiale tjenester i 2024. Det blir her presentert et utdrag av hvilke henvendelser ombudet har mottatt, og hva de gjelder.

Sosiale tjenester ble en ny byrådsavdeling, og følgende områder faller inn under byråd for Sosiale tjenester: Bo- og aktivitetstilbudet (BoA), Arbeid og velferd (NAV), Barne- og familietjenesten (BFT) og Psykisk helse og rustjenester.

Henvendelser	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Bo- og aktivitetstilbudet(BoA)		4	7	14	29	35
Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)	2	1	6	8	13	17
Barne- og familietjenesten	5	10	25	27	53	43
Psykisk helse og rus	4	5	10	15	15	11
NAV	17	18	29	26	18	21

Bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede (BoA)

Ombudet har hatt en økning i antall henvendelser innenfor bo- og aktivitetstilbudet til psykisk utviklingshemmede (BoA)

Problemstillinger som ofte går igjen er kommunikasjonsutfordringer, mangelfull informasjon, manglende medvirkning, mangelfullt tilpasset aktivitetstilbud for den enkelte og kvaliteten på tjenesten.

Gjennom enkeltsaker, kontakt med brukerorganisasjoner, brukerråd og ansatte har ombudet fått høre om kritikkverdige forhold. Innsparinger og kutt i tjenesten får konsekvenser for de som mottar tjenester, pårørende/verger og de som arbeider innenfor Boa. Dette er belyst under "Hovedtrekk i 2024" side 8.

Henvendelsene går ofte ut på at det er et stort ulikt antall ansatte som arbeider med den enkelte beboer. Dette er svært uheldig da flere av de som mottar tjenester har et stort behov for forutsigbarhet for å fungere godt i hverdagen. For å kunne sikre gode tjenester til den enkelte må det opprettes en fast og stabil personalgruppe, men det viser seg å være vanskelig når tjenesten preges av store gjennomtrekk og sykemeldinger blant ansatte. Vi har mottatt flere tilbakemeldinger på at det er manglende kompetanse blant ansatte og at dette går ut over kvaliteten på tjenesten. Vi erfarer også at tjenestemottakere i perioder står uten primærkontakt og dette gjør kommunikasjonen vanskeligere. Samtidig hører vi om primærkontakt er lite sammen med den man er primærkontakt til.

I enkelte tilfeller ser vi at dialogen mellom ansatte/ledelse i boligen og pårørende er utfordrende. Vår erfaring i slike tilfeller er at hyppige møter mellom pårørende/verger og ledelsen i boligen kan redusere konfliktnivået og bedre samarbeidet.

Vi har et godt samarbeid med de fire brukerrådene innenfor BoA, og brukerorganisasjonene, Norges Forbund for Utviklingshemmede (NFU) og Landsforbundet for utviklingshemmede og pårørende (LUPE).

Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)

Brukerstyrt personlig assistanse (BPA) gis til både voksne og barn.

BPA er en alternativ måte å organisere praktisk og personlig hjelp for deg som har en funksjonsnedsettelse og som har behov for hjelp i dagliglivet, både i og utenfor hjemmet.

Ombudet har i 2024 mottatt 17 henvendelser som omhandlet BPA. (barn og voksne). Det som var gjennomgående var at man ønsket bistand til å klage på avslag på BPA søknad og klage på utmåling av timeantallet. Det er ofte stor avstand mellom behovet søkeren melder inn og det timeantallet som kommunen mener er tilstrekkelig.

De som har vært i kontakt med oss har mistet eller fått redusert sitt BPA tilbud, og isteden fått tilbud om hjemmetjenester.

Flere som tidligere har mottatt BPA, men med et behov under 25 timer har fått redusert timer, eller fått tilbud om hjemmetjenester. Vi har også fått høre av enkelte at de har fått beskjed om å ta kontakt med frivilligheten for å få bistand med ledsaging. Ombudet har i BPA-sakene oppfordret søkeren til å klage på vedtaket og gitt råd og veiledning ved utforming av klage, samt bistått med utforming av klage.

Felles for sakene vi mottar er at de ofte er kompliserte og omfattende. Vi registrerer at det som ofte er gjennomgående er lang saksbehandlingstid, og innen vedtaket er fattet, kanskje påklaget og vurdert av Statsforvalteren, kan brukerens behov endret seg. Vi erfarer at det i vedtakene mangler gode individuelle vurderinger og mangelfull begrunnelse.

Eksempel på sak:

Ombudet påklaget kommunens vedtak om reduksjon av BPA timer. Klage ble sendt til Statsforvalter som opphever kommunens vedtak og sendte saken tilbake til kommunen for ny behandling. Klager har opplyst at hennes helsetilstand er svært lik som den var ved forrige revidering av BPA- vedtaket. Statsforvalteren savner kommunens begrunnelse for å redusere tjenestetilbudet, samt at de savner kommunens vurdering og begrunnelse opp mot forsvarlighetskravet. Statsforvalteren skriver følgende i sin avgjørelse:

“Statsforvalteren finner videre at saken var mangelfullt opplyst og utredet, hvilket er en saksbehandlerfeil. jfr fvl § 17. Videre finner Statsforvalteren at saken er mangelfull begrunnet hvilket er en saksbehandlingsfeil i henhold til fvl §§ 24 og 25 Saksbehandlingsfeil må vurderes i henhold til den betydning den antas å ha hatt for utfallet av saken, jf. fvl §41. "I denne saken kan ikke Statsforvalteren utelukke at feilen har hatt en slik betydning.”

Psykisk helse og rustjenester

Psykiske lidelser spenner fra lette depresjoner til alvorlige psykoser. Psykiske helseproblemer er en viktig årsak til uførhet, sykdom og tidlig død, og medfører redusert funksjonsevne og tap av livskvalitet for mange mennesker. Tidlig innsats er avgjørende for å

lykkes når det gjelder ovennevnte utfordringer. Samtidig vil tidlig innsats bidra til en bærekraftig samfunnsutvikling og en samfunnsøkonomisk gevinst om personer med psykiske utfordringer mottar rett hjelp til rett tid.

Ombudet har mottatt 11 henvendelser innenfor dette feltet, hvor de fleste henvendelsene omhandlet psykisk helse. Både pårørende og personer som selv ønsker psykisk helsehjelp, tar kontakt med ombudet.

Pårørende som kontakter oss er utslitt og føler seg maktesløse. De har behov for å prate og ha noen som lytter til deres historier. De ser på ombudet som en støtte og god samtalepartner i krevende perioder.

Vi mottar henvendelser som gjelder Rask psykisk helsehjelp, hvor de som ønsker kontakt med dette lavterskeltilbudet opplever at det er vanskelig å få kontakt. Den eneste muligheten de har er å sende inn et skjema. De savner kontakthinformasjon, og et telefonnummer de kan ringe dersom de ønsker ytterligere informasjon om tilbudet.

Vi mottar også henvendelser fra pasienter og pårørende fordi de mener at pasienten skrives for tidlig ut fra spesialhelsetjenesten. De mener at kommunen ikke har tilstrekkelig kompetanse og kapasitet. I disse sakene har ombudet tatt kontakt med pasientens fastlege for å drøfte saken, og det hender at fastlegen på nytt har henvist pasienten til spesialisthelsetjenesten.

Sosiale tjenester NAV

Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) er velferdsstatens siste sikkerhetsnett og skal bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til sosial og økonomisk trygghet og fremme overgang til arbeid, sosial inkludering og aktiv deltakelse i samfunnet. NAV er en offentlig etat, hvor kommune og stat jobber sammen for å administrere en rekke velferdsordninger og yte støtte og veiledning knyttet til arbeid, sosiale tjenester og ytelser. Ombudets mandat dekker kun den kommunale delen av NAV.

Ombudet har i 2024 mottatt 21 henvendelser som omhandler NAV. Det er en marginal økning fra 2023 hvor det ble registrert 18 henvendelser. Den hyppigste grunnen til at ombudet ble kontaktet var spørsmål som gjaldt klage på avslag på økonomisk stønad. I de fleste henvendelsene har ombudet gitt råd og informasjon om klageprosessen, samt bistått med klage.

Ombudet har årlige møter med NAV-lederne ved de to NAV-kontorene, Falkenberg og Lerkendal og opplever et godt samarbeid. Ombudet deltar som observatør i brukerutvalget NAV Trøndelag og vi erfarer at det gjøres mye godt arbeid innenfor NAV.

Barnevern

Henvendelsene ombudet mottar går blant annet på at foreldre er bekymret for at barnevernet ikke har snakket tilstrekkelig med barna til at barnevernet blir kjent med hvordan barnet *egentlig* har det. Dette gjelder særlig der barnets foreldre ikke bor sammen. Ombudet deler denne bekymringen. I tillegg mottar vi henvendelser om at foreldre opplever møtereferater og andre dokumenter som mangelfulle, både når det gjelder fakta og nyanseringer i de vurderinger som gjøres underveis i en sak.

Ombudet erfarer at det snakkes for lite med barna der familien mottar hjelpetiltak.

Barnets rett til å bli hørt reguleres av både Grunnloven § 104 og barnekonvensjonen artikkel 12 nr. 1, barnevernsloven § 1-4 og forskrift om barns medvirkning i barnevernet, og er en svært sentral og viktig rettighet. Bufdir sitt saksbehandlingsrundskriv gir god veiledning på hvordan disse reglene anbefales praktisert. Formålet med medvirkningsforskriften er å styrke barnets medvirkning og innflytelse i sin kontakt med barnevernet, jf. forskriftens § 1. Bestemmelsen presiserer at forskriften skal bidra til at barnevernet tilrettelegger for en god medvirkningsprosess og får frem barnets perspektiv gjennom hele sakens forløp. Medvirkning skal styrke barnets rettssikkerhet og bidra til riktige avgjørelser til barnets beste. Ombudet er bekymret for konsekvensene av at barnets rett til å bli hørt ikke blir tilstrekkelig ivarettatt. Dette medfører risiko for ukorrekte beslutninger og at barn og familier dermed ikke får adekvat hjelp.

Et barn skal i møter med barnevernet gis anledning til å ha med seg en person som barnet har særlig tillit til, jf. barnevernsloven § 1-4 tredje ledd og forskrift om barns medvirkning i barnevernet § 7. Formålet med en tillitsperson er å styrke barnets medvirkning og gi barnet en trygghet slik at han eller hun lettere kan gi uttrykk for sine synspunkter i egen barnevernssak. Barnevernstjenesten skal så tidlig som mulig informere barnet om muligheten til å ha en tillitsperson. I en av familiene som ombudet bistår, ble barnet først tilbudt å ha med en tillitsperson etter at møtet med saksbehandleren hadde begynt. Som følge av dette ble møtet dessverre gjennomført uten tillitsperson til stede.

Ombudet erfarer at barnevernets praksis er at foreldres innspill til møtereferater etc, ikke innarbeides i referatet, men legges som vedlegg til referatet. Dette skaper frustrasjon og usikkerhet hos foreldrene, samt økt konfliktnivå og redusert tillit til barnevernet. Ombudet har tatt opp denne praksisen med barnevernet og tilbakemeldingen er at kommentarer til møtereferat etc legges som et vedlegg i saken. Slik ombudet ser det, vil det være en fordel om møtedeltakeres innspill til referatet innarbeides i selve referatet og ikke blir lagt som vedlegg i saken.

Ombudet erfarer at det er klagefrykt hos foreldre som har en sak hos barnevernet. Foreldre som ikke er tilfreds med prosess og dialogen med barnevernet, gir uttrykk for at det er vanskelig å si ifra om dette da de frykter at dette skal gå utover saksbehandlingen og resultatet av denne. Ombudet har etterlyst retningslinjer for når en sak kan omfordes til annen bydel, noe det ikke har lyktes å fremskaffe. Dette oppleves som uheldig blant annet sett hen til den nevnte klagefrykten.

I vedtak om at saken henlegges, gis det informasjon også om partsrettigheter for barn utsatt for menneskehandel, om klage på akuttvedtak og om klageadgang for vedtak om flytting. For foreldre oppleves det som en ekstra belastning at slik irrelevant informasjon inngår i vedtaket og anbefales tatt.

Helse- og velferds kontor 0-18 år

Ombudet mottar henvendelser i hovedsak grunnet avslag på BPA i det omfang det er søkt om, avslag på omsorgsstønad, og manglende omfang av støttekontakt.

Et av formålene med BPA er å bidra til at barn får et aktivt og mest mulig uavhengig liv til

tross for sin funksjonsnedsettelse. I tillegg vil det være avlastning for foreldrene. Støttekontakt har delvis sammenfallende funksjon som BPA. Der et barn/ungdom ikke får BPA i tilstrekkelig grad, vil dette både redusere barnets eller ungdommens mulighet til å ha et selvstendig liv og delta på fritidsaktiviteter etc på lik linje med andre barn og ungdommer.

Ombudet bistår innbyggerne i dialogen med HVK 0-18 år, herunder å utarbeide klage på vedtak, og delta på blant annet ansvarsgruppemøter.

Oppvekst og utdanning

I 2024 mottok ombudet 40 henvendelser som gjaldt skole.

Henvendelser	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Skole	3	7	11	22	38	40

Vi har i vårt arbeid bistått foreldre i en rekke ulike problemstillinger som omhandler barnas skolesituasjon. Et tema som går igjen, er hvordan undervisningen og skolehverdagen kan tilrettelegges på en mest mulig hensiktsmessig måte for å ivareta barnas individuelle behov og fremme deres læring og trivsel.

Ombudet er i tett dialog med foresatte og samarbeider med relevante hjelpeinstanser for å gi barnet et adekvat skoletilbudstilbud. Vi deltar også i møter med skolen, PPT og ansvarsgrupper, hvor vi sammen med de ulike aktørene vurderer konkrete tiltak og tilpasninger for å skape en god skolehverdag for barnet. Selv om skolene gjør sitt beste for å tilby et tilstrekkelig godt tilbud, opplever vi at ressursene ikke strekker til.

Ombudet ønsker å gjøre ombudsordningen mer kjent på oppvekstområdet og har tidligere informert om ordningen på et rektormøte, men vi ønsker også å gjøre den mer kjent for skolens øvrige ansatte og foresatte. I løpet av høsten møtte vi derfor de fire rektornettverkene for både å informere om ordningen og for å få innspill til hvordan gjøre ordningen mer kjent.

I ombudets rapport for 2023, ble det påpekt at kommunen har for få plasser i de byomfattende tilbudene for elever med autisme og for elever med store, omfattende og vedvarende lærevansker. Ombudet mottok også i 2024 henvendelser knyttet til denne problemstillingen, og foreldre til barn med slike utfordringer, opplever at nærskolen ikke har de verktøyene som skal til for å etablere et tilstrekkelig godt skoletilbud. Flere av disse barna/ungdommene har hatt positive erfaringer med Lianvatnet skole, og foreldrene gir tilbakemelding på at det er mulig å få til et tilstrekkelig godt skoletilbud dersom undervisningen gis i riktige rammer med riktig teknikk.

Retten til et godt og trygt skolemiljø- mobbesakene

Alle elever har rett til et trygt og godt skolemiljø som fremmer inkludering, trivsel og læring. Dette gjelder både det fysiske og det psykososiale miljøet på skolen. Dette omfatter både leksehjelpsordningen og SFO. Denne rettigheten er forankret i opplæringslova kap.12.

Ombudet mottar få henvendelser som gjelder mobbing. Årsaken kan blant annet være at fylket har et eget mobbeombud. Vi har årlige møter med mobbeombudet hvor vi utveksler erfaringer.

Ombudet blir kontaktet av foresatte når deres barn opplever å bli mobbet på skolen. Ofte har foresatte tatt dette opp med skolen før de kontakter ombudet. Skolen har en aktivitetsplikt som de skal oppfylle. Skolen skal lage en skriftlig plan for tiltakene og loven oppstiller minimumskrav til innholdet i planen. I planen skal det stå hvilket tiltak skolen har planlagt, når tiltakene skal gjennomføres, hvem som er ansvarlig for gjennomføringen av tiltakene, og når tiltakene skal evalueres. Etter ordlyden er det ikke stilt formkrav til planen annet enn at den skal være skriftlig.

Vi erfarer at skolene ikke følger opp tiltakene i tilstrekkelig grad, og at tiltakene ikke blir evaluert, slik de skal etter opplæringslova § 12-4. Vi har bistått foresatte med råd og veiledning, samt deltatt i møter med skolen.

Informasjonsmøter og utadrettet virksomhet 2024

Felles ombudssamling for de kommunale ombudene i Norge, Trondheim	30-31.01.24
Presentasjon av årsrapport 2023, strategisk ledelse for hjemmebaserte tjenester.	21.02.24
Informasjon om ombudsordning, Lerkendal BoA	19.03.24
Samarbeidsmøte med Nettverket av brukerrådsledere for HVS	04.04.24
Dialogmøte, presentasjon av ombudets årsrapport EPHOR	09.04.24
Informasjon om ombudsordningen, deltakelse på fagdager ved Risvollan HVS, Bromstad HVS, Zion HVS, Moholdt og Valentinlyst HVS	17-17.04.24
Dialogmøte med mobbeombudet i Trøndelag	18.04.24
Informasjon om ombudsordningen og pårørendes rettigheter, Pårørendekurs for helse- og velferdssenter	23.04.24
Informasjon om ombudsordningen på pårørendemøte Ilsvika og Illevollen helse- og velferdssenter	25.0.24
Samarbeidsmøte/dialogmøte med Pasient og brukerombudet i Trøndelag	21.05.24
Informasjon om ombudsordningen, Pårørendemøte ved Havstein helse og velferdssenter	30.05.24
Informasjon om ombudsordningen, Pårørendemøte Bromstad HVS	11.06.24
Dialogmøte med kommunalsjef for barnehagene	11.06.24
Presentasjon av årsrapport i Eldrerådet	17.06.24
Brundalen helse- og velferdssenter 40 år	20.06.24

Informasjon om ombudsordningen, Brukerrådet Hjorten HVS	29.08.24
Dialogmøte med kommunalsjef for skole	02.09.24
Informasjon om ombudsordningen for felles brukerråd for hjemmebaserte tjenester	02.09.24
Innspilling Podcast "Ikke lett å glemme"- demensomsorg og pårørenderollen	02.09.24
Informasjon om ombudsordningen ved Brukerrådet Søbstad helsehus	12.09.24
Informasjon om ombudsordningen, medlemsmøte Landsforeningen for utviklingshemmede og pårørende(LUPE)	18.09.24
Samarbeidsmøte med Nettverket av brukerrådsledere for HVS	01.10.24
Informasjon om ombudsordningen,bydelsvise rektormøte Lerkendal	30.10.24
Informasjon om ombudsordningen,bydelsvise rektormøte Midtbyen	13.11.24
Informasjon om ombudsordningen, bydelsvise rektormøte Heimdal	13.11.24
Pårørendekurs Helse- og velferdsentrene , Risvollan HVS	14.11.24
Informasjon om ombudsordningen, bydelsvise rektormøte Østbyen	27.11.24
Dialogmøte med Byrådet for Sosiale tjenester	28.11.24
Dialogmøte med Byråd for Oppvekst og utdanning	29.11.24
Møte i Nettverket av Brukerrådsledere for helse- og velferdssentrene	05.1.24
Dialogmøte med direktør og kommunalsjefer for Sosiale tjenester	12.12.24
Webinar- Ny tjenestebeskrivelse- hva nå? NFU	13.12.24
Dialogmøte med lederne NAV, Lerkendal og Falkenberg	17.12.24

Vedlegg:

MANDAT FOR OMBUD FOR HELSE, OMSORG OG OPPVEKSTJENESTER I TRONDHEIM KOMMUNE

§1-Mandat og formål

Ombudet skal arbeide for å fremme interessene til barn, unge og voksne som er brukere av helse-, velferd og oppveksttjenester i Trondheim kommune.

Ombudet skal på vegne av bystyret påse at det i kommuneforvaltningen ikke blir gjort urett mot brukere, og at ansatte ivaretar sine plikter overfor brukere av kommunale tjenester.

§2-Arbeidsområde og oppgaver

Ombudets arbeidsområde omfatter enheter som forvalter kommunens tjenester og institusjoner innenfor områdene helse, omsorg og oppvekst. Dette omfatter både de som arbeider i kommunens tjeneste og private som utfører oppdrag fra kommunen.

Ombudet skal:

- a) gi råd og veiledning til barn, unge og voksne om deres rettigheter og hvordan de skal nå frem med sine krav
- b) behandle henvendelser fra brukere eller pårørende vedrørende det kommunale tjenestetilbud eller andre forhold i kommunen som berører brukernes velferd
- c) ta opp forhold av eget tiltak eller på bakgrunn av henvendelser fra publikum
- d) kartlegge utfordringer og problemer- som brukerne møter i sin kontakt med kommunens tjenester på helse,- velferd- og oppvekstfeltet
- e) fremme konkrete forslag til forbedringer for å bedre brukernes trivsel, velferd og rettssikkerhet
- f)

§3-Saksbehandlingen

Henvendelser til ombudet bør fortrinnsvis fremsettes skriftlig.

Gjelder henvendelsen vedtak som kan påklages til overordnet forvaltningsorgan, må denne retten være benyttet før ombudet kan behandle henvendelsen. Ombudet skal gi råd og veiledning i forbindelse med en slik administrativ klage.

Ombudet kan ikke behandle saker som er eller har vært til behandling hos sivilombudsmannen, for domstolen eller til ordinær klagesaksbehandling f.eks klientutvalg, hos Fylkesmannen, Fylkeslegen eller i Fylkesnemnda for sosiale saker. Dersom vilkårene for å behandle henvendelsen er tilstede, skal ombudet undersøke omstendigheter henvendelsen beror på. Henvendelsen legges frem for uttalelse for

den kommunale enheten som har truffet vedtaket eller har ansvar for de forhold henvendelsen direkte gjelder.

Ombudet kan uttale seg om alle sider av en sak. Ombudets uttalelser er av rådgivende karakter. Det kan også ta stilling til skjønnsmessige spørsmål som er unntatt fra fylkesmannens og domstolenes prøvelsesadgang.

Ombudet skal underrette den som har henvendt seg om resultatet av behandlingen av saken.

§4-Innsynsrett mv

Ombudet har fri adgang til kommunens enheter og institusjoner, og kommunale enheter og institusjoner skal medvirke til at ombudet kan gjennomføre sine oppgaver etter instruksen.

Ombudet kan kreve innsyn i saksdokumenter knyttet til en eller flere bestemte saker, såfremt taushetsplikten ikke er til hinder for dette. Det kan også kreve framlagt protokoller, organisasjonsplaner o.l.

Ombudet kan likevel ikke kreve innsyn i interne saksdokumenter, jfr. fvl § 18.2. ledd og offvl § 5.

Ombudet må ikke la klager eller andre få innsyn i dokumenter disse ikke har krav på å se etter forvaltningsloven og offentlighetslovens bestemmelser.

§5-Taushetsplikt

Ombudet har taushetsplikt etter fvl § 13 flg, og skal hindre at andre får adgang eller kjennskap til det han/hun i forbindelse med sitt arbeid får vite om noens personlige forhold.

Ombudet skal undertegne taushetserklæring. Taushetsplikten gjelder også etter at ombudet har fratrådt sin stilling.

§6-Rapportering/årsmelding

Ombudet skal informere rådmannen om saker og forhold det er gitt uttalelser i den utstrekning dette anses nødvendig.

Ombudet skal avgi årlig rapport om sin virksomhet til bystyret. Rapporten skal m.a. inneholde oppgave over saksmengde, antall innrapporterte saker/mottatte klager m.v, beskrivelse av typer saker behandlet i løpet av året og informasjon om resultatet av klagesaksbehandlingen

www.trondheim.kommune.no