



Saksnr.: 2010/3503
Dokumentnr.: 60
Løpenr.: 107065/2020
Klassering: 033
Saksbehandler: Torhild Spernes

Møtebok

Behandlet av	Møtedato	Utvalgssaksnr.
Råd for personer med funksjonsnedsettelse	15.06.2020	
Eldrerådet	15.06.2020	
Helse- og velferdsutvalget	17.06.2020	

Brukerombudets årsmelding 2019

Utvalgsleders innstilling

Utvalgsleder anbefaler helse- og velferdsutvalget å fatte følgende vedtak:

1. Vurderingene og oppfølgingen av brukerombudets anbefalinger tas til orientering.
2. Brukerombudets anbefalinger i årsmelding 2019 tas med i det videre utviklings- og forbedringsarbeidet i Seksjon helse og velferd.
3. Kommunedirektøren bes om å rette en henvendelse til Viken fylkeskommune om økte hjemler til transportstøtte (TT-kort).
4. NAV Fredrikstad fortsetter det gode arbeidet med å veilede og tilrettelegge for at flest mulig blir i stand til å være på digitale plattformer. Det betyr at de som i dag ikke er digitale får økt veiledning og rett veiledning.
5. Kommunedirektøren bes om å komme tilbake med en orientering hvor man skisserer saksbehandling der barn er involvert, og viser til hvordan man vurderer, vektet og viser en særskilt vurdering av barnets beste, jfr. barnekonvensjonen art 3 i Fredrikstad kommune.
6. Kommunedirektøren bes om å komme tilbake med en orientering som skisserer dagens praksis og eventuelle forbedringspotensialer på virksomhetenes samhandling med andre tjenester og felles møter med bruker og familie.
7. Kommunedirektøren bes om å komme tilbake med en orientering vedrørende varig tilrettelagte arbeidsplasser, og hvordan man jobber med dette i Fredrikstad kommune.

Fredrikstad, 8.6.2020

Kort begrunnelse for eventuelt endret innstilling fra utvalgsleder

Pkt. 3:

Fra 1.1.2020 ble Østfold, Buskerud og Akershus slått sammen til Viken fylkeskommune. Det er vedtatt at eksisterende retningslinjer for TT-ordningen videreføres i en overgangsperiode frem til 31.12.2020. Viken fylkeskommune skal utarbeide og vedta felles retningslinjer i 2020. Til tross for at det er stor sannsynlighet for at en annen form for saksbehandling og tildeling av TT- kort etter 31. 12. 2020 blir foreslått, ønsker utvalget at Fredrikstad kommune retter en henvendelse til Viken Fylkeskommune.

Fredrikstad kommune opplever en drastisk økning i antall søkere til TT- kort. Det er per dags dato i overkant av 600 hjemler i Fredrikstad kommune. Disse er til enhver tid i bruk. Det er skissert fra fylkeskommunen og staten at Søkere mellom 14 – 67 år og varig rullestolbrukere og blinde skal prioriteres. I hovedsak går tildelte hjemler til denne brukergruppen. Østfold kollektivtrafikk deltok i en statlig forsøksordning for utvidelse av Transporttjenesten (TT-ordningen) for brukere med særlige behov høsten 2016. Ordningen ga i Østfold økt antall kroner på brukerkortet for rullestolbrukere og blinde/svaksynte i hele Østfold. Regjeringen har i statsbudsjettet for 2020 videreført ordningen. Dette ga ikke ekstra hjemler fordelt på flere brukere, men ga brukere med særlig behov en økt sum i sitt vedtak. Målet med TT- kort

er at flere skal gis mulighet til et mer aktivt og sosialt liv. Dette er i tråd med folkehelseperspektiv. Det å forebygge ensomhet og immobilitet. Det kommer samfunnet og den enkelt til gode.

Pkt 4:

I brukerrådets årsrapport er det skissert at noen opplever det utfordrende å være digital. I dag blir offentlige tjenester i større grad digitalisert og det forventes at man skal kunne mestre den digitale delen for å kunne benytte seg av disse tjenestene. Mange situasjoner i hverdagen krever digitale ferdigheter. Stat og kommune har i stor grad gått over til digital kommunikasjon med innbyggerne via elektroniske brev i Digipost, skatteoppgjør i Altinn. Det er derimot estimert at det fortsatt er en del nordmenn som har nedsatt samfunnsdeltakelse nettopp på grunn av digitalt utenforskap (SSB) og at mange som er avhengig av de digitale tjenestene har lav digital kompetanse.

Eldre over 65 år.

Arbeidsledige eller hjemmeværende.

Innvandrere 1.generasjon fra ikke-vestlige land, spesielt kvinner.

Språkproblem kan være en utfordring og gjelder ikke bare for innvandrere som ikke har lært seg norsk. Vanskelig språk på nett kan berøre andre også.

Personer med nedsatte funksjonsevner

Sosiale årsaker: Familier/personer med dårlig økonomi som ikke har råd til å kjøpe seg pc og andre digitale hjelpemidler.

Det burde være i storsamfunnets interesse å engasjere seg for at alle grupper og mennesker som tar i bruk offentlige tjenester får tilgang til de. Offentlige tjenester er for alle borgere og nettopp derfor bør det være mulig for alle å kommunisere med den instansen de måtte være i kontakt med. Det viktigste vi her gjør som samfunn er å veilede de fleste over på digitale plattformer. Veiledningen kan skje ved NAV- kontoret og eller andre steder. Det å gi innbyggerne digital kompetanse er en viktig samfunnsoppgave. Men i noen gitte tilfeller er ikke denne veiledningen mulig. For disse vil det være hensiktsmessig at de leverer sine søknader ved personlig oppmøte. NAV Fredrikstad gjør i dag dette ved at personer med lav digital kompetanse leverer sine søknader i møte med veileder. En postkasse ved NAV-kontoret vil ikke være løsningen. Mars 2019 var ca. 50% av søknadene om sosialhjelp digitale og pr dd i underkant av 90%, det betyr at NAV sin strategi om hver dag ha åpent for veiledning til digitale kanaler synes å gi ønsket effekt. Å sett opp en postkasse nå ville reversert denne utviklingen.

Pkt. 5:

Som kommunal og offentlig instans har vi plikt ved lov å arbeidet etter prinsippet barns beste. Ved alle handlinger som berører barn, enten de foretas av offentlige eller private velferdsorganisasjoner, domstoler, administrative myndigheter eller lovgivende organer, skal barnets beste være et grunnleggende hensyn.

Pkt. 6:

For å få til god samhandling mellom tjenestene i helse og velferdssektoren og felles møter med bruker og familie, forutsetter møteplasser (både analoge og digitale). Får man til det vil gevinsten være kunnskapsinnhenting og tverrfaglig samarbeid. Her kan hver avdeling møte med sine tiltak for så sammen komme frem til det beste for innbyggeren. En slik type arbeidsform vil ikke bare være til det beste for innbyggeren, men det vil tilegnet de ansatte kunnskap om hva kolleger fra andre avdelinger har som arbeidsoppgaver, og hva deres kompetanse kan bidra med for å finne løsninger til det beste for innbyggeren. Kunnskapsutveksling på tvers av avdelinger vil forhindre silotanken og gi innbyggeren større mulighet til å bli tildelt mer samkjørte tjenester. Læringspotensialet ved å organisere tjenestene våre slik er stort. Ikke bare for den individuelle innbygger, men også for den enkelte ansatte og hele organisasjonen.

Pkt. 7:

Mennesker med nedsatt funksjonsevne har økt risiko for å ende ufrivillig opp som «passiviserte hjemmesittere». Mange uføretrygdede har stort utbytte av å arbeide i en skjermet arbeidsplass, hvor arbeidsoppgavene og arbeidsmiljøet er tilpasset den enkelte arbeidstakers situasjon. Dette gir økt livskvalitet. I tillegg til uføretrygden får mennesker med VTA utbetalt lønn, og man får oppleve tilhørighet til et arbeidsmiljø – med alle fordelene og mulighetene det representerer.

Kommunedirektørens kommentar

Ingen kommentar.

Kommunedirektørens forslag til innstilling

1. Vurderingene og oppfølgingen av brukerombudets anbefalinger tas til orientering.
2. Brukerombudets anbefalinger i årsmelding 2019 tas med i det videre utviklings- og forbedringsarbeidet i Seksjon helse og velferd.

Sammendrag

Eldrerådet og Råd for personer med funksjonsnedsettelse uttaler seg til saken.

Brukerombudets årsmelding for 2019 ble behandlet i bystyret 7.5.2020, sak 31/20, og er oversendt helse- og velferdsutvalget for videre behandling.

Brukerombudets hovedoppgave er å ivareta den enkelte innbyggers interesser og rettssikkerhet i møte med tjenesteapparatet.

I 2019 har brukerombudet vært involvert i 766 saker. Dette er en økning på 181 saker fra 2018.

Som tidligere år er de hyppigste årsakene til at folk tar kontakt knyttet til informasjon, råd og veiledning, rettigheter og avslag.

I årsmeldingen 2019 kommer brukerombudet med flere anbefalinger.

Brukerombudet skriver i sin årsmelding at de vil igangsette flere tiltak for å nå flere eldre.

Vedlegg

- 1 Brukerombudets årsmelding 2019

Andre saksdokumenter (ikke vedlagt)

Ingen.

Saksopplysninger

Fredrikstad kommune har et eget brukerombud, opprettet av bystyret. Ombudet skal arbeide for at det fra kommunale, fylkeskommunale eller statlige instanser ikke blir gjort urett mot eldre, syke, mennesker med funksjonshemming, trygdede og søkere/mottakere av sosiale tjenester bosatt i Fredrikstad kommune.

Ombudet skal:

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

I Brukerombudets funksjonsbeskrivelse heter det: «Brukerombudet kan etter henvendelse eller av eget initiativ, ta opp faglige og administrative forhold som ombudet mener kan forbedres».

Brukerombudet rapporterer årlig til sin oppdragsgiver, bystyret. Årsmeldingen for 2019 ble behandlet i bystyret 7.5.2020, sak 31/20, hvor bystyret vedtok at årsmeldingen skulle oversendes helse- og velferdsutvalget for videre behandling.

Antall henvendelser til brukerombudet har økt årlig siden 2016. I 2019 er det registrert 766 henvendelser, en økning på 181 saker fra 2018.

Som tidligere år er de hyppigste årsakene til at folk tar kontakt knyttet til informasjon, råd og veiledning, rettigheter og avslag.

Årsmeldingen er ikke en rapport om hvordan tjenestetilbudet i Fredrikstad kommune framstår som helhet. Rapporten omhandler kun saker som brukerombudet har vært involvert i. Rapporten tar utgangspunkt i enkeltsaker. Det er imidlertid ombudets oppfatning at svikt i enkeltsaker kan avdekke svikt i tjenesten, som omfatter flere enn de som henvender seg.

Brukerombudet registrerer saker etter hvilket tjenesteområde de tilhører. Den største andelen saker er knyttet til NAV Fredrikstad. Det er en økning i antall henvendelser rettet mot økonomisk sosialhjelp, kvalifiseringsprogram og økonomisk rådgiving.

Brukerombudets anbefalinger og forbedringsforslag er:

- at kommunen vurderer å øke avlønning til private timesavlastere. I dag avlønnes de med kr. 83,- per time. Det gjør det vanskelig å rekruttere.
- at kommunen har fokus på, og gir økte ressurser til dagtilbud og varig tilrettelagte arbeidsplasser slik at flere får en meningsfull hverdag.
- at virksomhetene i Fredrikstad legger større vekt på samhandling med andre tjenester og felles møter med bruker og familie, slik at kontinuitet og beslutningsevne ivaretas.
- at Fredrikstad kommune retter en henvendelse til Viken fylkeskommune om økte hjemler til transportstøtte (TT-kort).
- at tildeling av parkering og TT-kort i fremtiden blir vurdert i en sammenheng, slik at bruker i større grad blir tildelt disse ut fra et mer helhetlig perspektiv der helseutfordringer i større grad vektlegges som grunnlag for tjenestene. Det kan skje ved at tjenestene legges til Tildelingskontoret.
- at Helse og velferdsseksjonens kvalitetsavdeling i fremtiden innlemmer den kommunale delen av NAV i sitt arbeidsområde i tillegg til helse- og omsorgssakene.
- at kommunen i sin saksbehandling der barn er involvert, alltid vurderer, vekt og viser en særskilt vurdering av barnets beste, jfr. barnekonvensjonen art 3.
- at kommunen vurderer om utmåling av livsoppholdssats på kr. 2400,- for unge voksne er rett nivå. At kommunen følger med på hvordan sosialhjelp utmåles og praktiseres.
- at det gis økt fokus på kunnskap om kvalifiseringsprogrammet (KVP) og at

flere brukere får informasjon om denne tjenesten.

- at NAV Fredrikstad etablerer en postkasse slik at de som ikke er digitale får en mulighet til å levere søknad om kommunale tjenester i sin egen kommune.
- at NAV Fredrikstad skriver i sine vedtak at Brukerombudet kan bistå bruker med å klage, slik tildelingskontoret har gjort i sine vedtak.

Under kommenteres enkelte områder som brukerombudet tar opp i sin årsmelding.

Kvalitetsavdelingen i Seksjon helse og velferd

Brukerombudet uttrykker bekymring over at saker som omhandler kommunale tjenester i NAV ikke blir behandlet av kvalitetsavdelingen i Seksjon for helse og velferd.

Det må opplyses at NAV deltar i kvalitetsarbeidet på lik linje med seksjonens øvrige etater. Fagkoordinator ved NAV er representert i seksjonens kvalitetsteam og NAV er representert på månedlige møter mellom kvalitetsavdelingen og direktør. Derimot er det Fylkesmannen som er klageinstans i enkeltsaker etter lov om sosiale tjenester.

Søkere som får avslag eller delvis avslag i en sak, blir gjort oppmerksomme på at han/hun kan klage på sitt vedtak. NAV Fredrikstad gir informasjon om brukerombudet, men knytter ikke dette til informasjon om klageadgang på vedtak om økonomisk sosialhjelp.

I 2019 mottok NAV Fredrikstad 207 klager. Av disse ble 140 vedtak omgjort hovedsakelig på grunn av nye opplysninger, mens 67 saker ble oversendt Fylkesmannen i Oslo og Viken for vurdering. Av disse ble:

- 45 vedtak stadfestet/opprettholdt
- 13 vedtak omgjort
- 2 vedtak delvis stadfestet/omgjort
- 7 vedtak opphevet og sendt tilbake til NAV for ny vurdering

I 2019 behandlet NAV Fredrikstad 16 459 saker etter lov om sosiale tjenester.

Tilgjengelighet hos NAV

Brukerombudet påpeker at det er mange som opplever det vanskelig å få kontakt med NAV-kontoret i Fredrikstad.

Siden høsten 2014 har NAV gradvis innført en nasjonal kanalstrategi. Dette innebærer at publikum skal henvende seg i rett «enhet» framfor at alle henvendelser går direkte til et lokalt NAV-kontor. Målet er at brukerne skal få treffsikker informasjon og raskt svar på sine spørsmål. Tidligere kunne lokale NAV-kontor være et unødvendig «mellomledd».

Dette betyr blant annet:

- at alle som har behov for veiledning kan møte på NAV Fredrikstad hver dag mellom klokken 12.00-14.00 for å få hjelp til å komme i kontakt med rett «enhet» digitalt, fylle ut søknad m.m.
- at NAV Fredrikstad daglig er åpent mellom klokken 09.00-14.45 for timeavtaler. Bestilling av timeavtale kan enten foregå digitalt via «min side» eller på telefon til NAV kontaktsenter.
- at hastehenvendelser blir håndtert i åpningstiden mellom klokken 09.00-14.45.
- at innsendelse av dokumenter skjer elektronisk, per post eller ved avtalt oppmøte med veileder. Dette gjelder både for kommunale og statlige tjenester.

- at kanalstrategien har medført færre «drop in» besøk og gitt rom for flere planlagte samtaler per dag. Sistnevnte ivaretar brukere som har stort behov for individuell veiledning.

Utmåling av økonomisk stønad til barnerike familier

Brukerombudet opplever at pårørende henvender seg fordi de mener at lav utmåling av økonomisk sosialhjelp gjør at familien ikke kan ha en forsvarlig levestandard.

Barneperspektivet har stort fokus i NAV i form av kompetanseheving, utvikling av kartleggingsverktøy, utbedring av rutiner og tverrfaglig samarbeid.

Etter helsetilsynets rapport i 2017 har alle ansatte ved NAV Fredrikstad fått opplæring i «hvordan kartlegge barn i stønadsfamilier». Kartleggingen tar utgangspunkt i helsetilsynets veileder og gjennomføres/oppdateres minimum hver sjette måned.

Utmåling av økonomisk sosialhjelp skjer etter en individuell skjønnsmessig vurdering. Arbeids- og sosialdepartementet utarbeider veiledende retningslinjer/satser for økonomisk stønad til livsopphold. De statlige veiledende retningslinjene skal bidra til å skape et felles utgangspunkt for saksbehandlingen i kommunene. Fredrikstad kommune har valgt å følge de statlige satsene ved utmåling av livsopphold.

I familier med mer enn tre barn vurderes det om familien har stordriftsfordeler. Etter søknad kan det innvilges ekstra midler til eksempelvis klær, fritidsaktiviteter og utstyr.

Livsopphold til hjemmeboende voksne fra 18 til 24 år

Brukerombudet mener at livsoppholdssatsen for unge hjemmeboende voksne er for lav og ber om at denne vurderes.

Livsoppholdssatsen for hjemmeboende personer fra 18 til 24 år er økt til kroner 3 938 per måned. NAV Fredrikstad tar nå utgangspunkt i SIFOs referansebudsjett for personer i bofelleskap. Livsoppholdssatsen er veiledende og et utgangspunkt for individuelle vurderinger.

Bruk av vilkår

Lov om sosiale tjenester sier at det kan settes vilkår for tildeling av økonomisk stønad. Ved brudd på vilkår gir loven adgang til at sosialhjelpen kan reduseres.

I noen saker har NAV Fredrikstad, ved brudd på vilkår, stanset sosialhjelpen i sin helhet. Dette er ikke i tråd med lov om sosiale tjenester. NAV Fredrikstad har iverksatt tiltak for å forhindre nye lovbrudd.

Kvalifiseringsprogrammet i NAV

Målet med kvalifiseringsprogrammet (KVP) er å styrke innsatsen overfor personer som enten er eller kan bli langvarig avhengig av økonomisk sosialhjelp. Deltakelse i programmet gir rett til kvalifiseringsstønad.

NAV Fredrikstad har i en årrekke hatt fokus på KVP. Antall KVP-deltakere økte fra 132 deltakere i 2018 til 161 deltakere i 2019.

Ovenstående er et resultat av en flerårig innsats. I tillegg ble det fra januar 2019 vedtatt endringer med mål om å gjøre KVP mer fleksibelt og tilgjengelig. Nye regler er knyttet til inngangsvilkår, varighet og programinnhold.

NAV Fredrikstad arbeider aktivt med å identifisere og spre kunnskap om KVP. Målet for 2020 er å opprettholde/øke deltakerantallet med et spesielt fokus på personer under 25 år.

Arbeidsavklaringspenger

Arbeidsavklaringspenger (AAP) er en tidsbegrenset statlig ytelse etter folketrygdloven. For å ha rett til AAP må arbeidsevnen være redusert med minst 50 prosent og hvor sykdom, skade eller lyte er en vesentlig medvirkende årsak. Målet med AAP er at den enkelte skal klare å beholde arbeidet eller få ny jobb i løpet AAP-perioden.

NAV Fredrikstad følger opp 3 349 personer med nedsatt arbeidsevne (per 20.5.2020). Av disse har 2 862 personer en uavklart arbeidsevne hvorav 1 856 er deltakere på AAP. Av AAP-deltakerne har 1 793 deltakere minst en løpende aktivitet (96,6 prosent). Oppfølgingen av den enkelte er individuell, alt fra daglig, ukentlig til månedlig oppfølging.

NAV Fredrikstad jobber kontinuerlig med individuelt tilpassede tjenester. NAV opplever at manglende tilrettelegging ofte kan være på grunn av en «mismatch» mellom brukers ønske og brukers faktiske arbeidsevne.

Aktivitet og tilrettelagte arbeidsplasser

Brukerombudet anbefaler at kommunen har fokus på dagtilbud og varig tilrettelagte arbeidsplasser for at flere kan få en meningsfull hverdag. Flere foreldre har uttrykt at tilbud om dagsenter, aktivitet eller tilrettelagte arbeidsplasser er for begrenset og ikke tilstrekkelig individuelt tilpasset den enkelte bruker.

Fredrikstad kommune jobber kontinuerlig for å forbedre tjenestetilbudet til personer med nedsatt funksjonsevne slik at den enkelte kan oppleve trivsel og livskvalitet.

Avlastning

Brukerombudet skriver at flere har fått innvilget avlastning utenfor institusjon uten at dette er effektivt.

Fredrikstad kommune er opptatt av å gi forsvarlige tjenester til personer og familier med særlig tyngende omsorgsarbeid. I 2019 fikk 99 personer/familier innvilget avlastning utenfor institusjon. Per 31.5.2020 er det sju familier som venter på avlastning.

Seksjon for økonomi og organisasjonsutvikling ved HR-avdelingen jobber med å øke avlønning til private avlastere utenfor institusjon.

Tildelingskontoret mottok totalt 8 579 søknader i 2019. Videre fikk kontoret 73 klager hvorav 64 klagesaker ble videresendt til Fylkesmannen for avgjørelse. Fylkesmannen endret ett vedtak.

Eldre

I 2019 hadde brukerombudet to saker som omhandlet hjemmesykepleie og fem saker som omhandlet opphold på sykehjem.

Brukerombudet skriver i sin årsmelding at det er mange som ikke vet at ombudet også er et ombud for eldre. I 2020 skal brukerombudet iverksette ytterligere tiltak for å nå flere eldre.

Økonomiske konsekvenser

Ikke vurdert i denne saken.

Konsekvenser levekår/folkehelse

Ikke vurdert i denne saken.

Ansattes medbestemmelse

Ikke vurdert i denne saken.

Vurdering

Brukerombudets hovedoppgave er å ivareta den enkelte innbyggers interesser og rettssikkerhet i møte med tjenesteapparatet. Overordnet mål er å bidra til å sikre gode helse- og velferdstjenester for kommunens innbyggere. Brukerombudet har en betydelig rolle i å ivareta samfunnets svakeste, og være brukerens «stemme» i enkeltsaker.

Det er viktige temaer som brukerombudet tar opp i årsmeldingen, blant annet de utfordringer som yngre mennesker med funksjonsnedsettelse kan ha for å leve et aktivt liv. Mange funksjonshemmede står utenfor arbeidslivet. Arbeid og aktivitet er viktig for helse, trivsel og livskvalitet, man lærer nye ting og utvikler seg.

Avlastning for familier med særlig tyngende omsorgsoppgaver er viktig blant annet for å forebygge at ikke omsorgspersoner selv opplever helsesvikt. Det er svært uheldig at familier med innvilget avlastning ikke får sitt vedtak effektivt. Fredrikstad kommune arbeider med avlønning til private avlastere.

Brukerombudet har viet mye oppmerksomhet på NAV Fredrikstad. Kommunedirektør registrerer at lokalt NAV-kontor har behandlet i overkant av 16 000 saker i 2019. I samme periode er det kun mottatt 207 klager og 67 av disse ble oversendt Fylkesmannen. Fylkesmannen har omgjort/delvis omgjort 33 prosent av de innsendte klagesakene. Kommunedirektør registrerer at NAV Fredrikstad følger loven og endrer praksis når det oppdages lovbrudd.

Årsmeldingen er ikke en tilstandsrapport om Fredrikstad kommunes generelle tjenestetilbud.

Brukerombudets anbefalinger vil bli vurdert i helse- og velferdsseksjonens videre forbedrings- og utviklingsarbeid.