

Kommunal tilsynsordning, en barriere mot urett?

Tekst: Hege Hansen

Hege.Hansen3@bergen.kommune.no



Bergen kommune har etablert egen tilsynsordning for personer med utviklingshemning og nedsatt funksjonsevne. Tilsynsordningen ble opprettet som forsøksordning fra januar 2008. Ordningen ble fast fra i år og fikk utvidet sitt mandat fra å gjelde personer med utviklingshemning til å omfatte også andre med nedsatt funksjonsevne. Hensikten er å fange opp problemer som brukere av kommunale tjenester opplever i møte med forvaltning eller tjenesteadministrasjon. Ordningen er et supplement til eksisterende tilsynsordninger som Fylkesmannen administrerer.

Tilsynsordningen hører innunder byombudet, som er et uavhengig kontrollorgan underlagt bystyret. Byombudet har en rådgivende funksjon og skal arbeide for at det ikke blir gjort urett mot den enkelte innbygger. Byombudet har tre ansatte: Byombudet og en rådgiver som begge er jurister, og meg som er rådgiver i tilsynsordningen og har helse- og sosialfaglig bakgrunn. Gjennom tilsynsordningen har byombudet et spesielt fokus på kommunale helse- og omsorgstjenester, som for eksempel avlastning, støttekontakt, brukerstyrt assistanse (BPA) eller bistand i hjemmet.

Hvem kan henvende seg?

Brukere av kommunale helse- og omsorgstjenester er hovedmålgruppen. Også pårørende, hjelpeverger og verger kan ta kontakt. Hittil har jeg hatt flest henvendelser fra foreldre til funksjonshemmede barn og pårørende til voksne med ulike psykiske eller fysiske funksjonsnedsettelse. Tilsynsordningen er ikke avgrenset til spesielle aldersgrupper.

Arbeidsoppgaver og rolle

Mine arbeidsoppgaver går ut på å gi råd, veiledning og bistand i forhold til søknad og klage på kommunale tjenester. Jeg har mulighet til å stille spørsmål på alle nivå i organisasjonen. I tillegg driver jeg utadrettet informasjonsvirksomhet mot tjenesteapparatet og brukerorganisasjoner. Jeg har faste møter med brukerorganisasjoner 1–2 ganger per halvår.

Hovedfokuset er på enkeltsaker, dermed ligger kanskje min rolle nærmere ombud enn tilsyn. Jeg skal også peke på

og rapportere eventuelle systemsvikt eller feil som er gjort. Slik sett kan man tenke på det jeg gjør som en del av internkontrollsystemet kommunen er pålagt. Tilbakemeldinger jeg gir kan brukes av systemet til å forbedre kvaliteten og gjøre tjenestene mer brukerrettet.

Hvordan arbeide i enkeltsaker?

Henvendelser kommer som regel på telefonen. Det første jeg gjør er å prøve å få tak i hva som er problemstillingen og om det hører inn under mitt mandat. Jeg ber om å få tilsendt vedtaket/vedtakene knyttet til saken. Noen ganger tar vi en samtale på mitt kontor. Etter å ha fått fullmakt fra den det gjelder, tar jeg kontakt med relevant instans og hører hvor saken står. Det hender at saken «løsner» bare ved å komme i dialog. Tilstedeværelse på ansvarsgruppemøte kan noen ganger være et nyttig virkemiddel for å få saker eller relasjoner mellom bruker og hjelpeapparat på et bedre spor. Andre ganger hjelper jeg de som henvender seg å skrive klage til Fylkesmannen, eller gir råd om hvilke tjenester de kan søke eller hvor de kan henvende seg for å få hjelp.

Hvordan arbeide på systemnivå?

Jeg har jevnlig møter med lokale brukerorganisasjoner. Per i dag er NFU, LUPE, HBF, NHF, Autismeforeningen og Cerebralparese-forbundet representert. Gjennom disse møtene får jeg tilbakemelding på tema som opptar medlemmene og rapporterer dette videre til byrådsavdelingen. Jeg kan melde fra om hvor skoen trykker sett fra deres side, og stille

spørsmål til byrådsavdelingen på vegne av brukerorganisasjonene.

Jeg bruker også en del tid på å informere tjenesteapparatet om ordningen. Som nyansatt i Bergen kommune, har det vært viktig for meg å bli bedre kjent med organisasjonen. Bergen kommune er stor og har mange etater og bydelsvise tjenester. Jeg startet med tjenester til utviklingshemmede og har vært rundt i de aller fleste botjenestene. Det har gitt meg god oversikt over organisasjonen og hva som opptar de som arbeider nært brukerne.

Noen problemstillinger jeg har møtt:

Avlastning til familier med funksjonshemmede barn

Hittil har jeg fått flest henvendelser om avlastning for familier med funksjonshemmede barn. Flere av disse familiene har mer enn ett barn med nedsatt funksjonsevne. Det er gjerne snakk om sammensatte funksjonsnedsettelse med både utviklingshemning, psykisk og/eller fysisk funksjonshemning. En del har lidelser i autismespekteret. Problemene som presenteres er som regel knyttet til at mengden avlastning ikke oppleves tilstrekkelig. Noen forteller også at tilbudet de får ikke passer til deres barn eller livssituasjon. Dessuten opplever mange selve søknadsprosessen som utmattende i seg selv.

Fritidstilbud for beboere i bofellesskap

Et omdiskutert tema i Bergen kommune de siste årene, har vært fritidstilbudet til personer med utviklingshemning som bor i bofellesskap. Spørsmålet har vært om de

skulle få tilrettelagt sin fritid i regi av bofellesskapet eller gjennom individuelle støttekontakter. På den ene siden ble det argumentert for at tilbudet ville bli best ivaretatt av fagfolk i bofellesskap. På den andre siden ble det argumentert for den enkeltes frihet til å velge aktivitet gjennom egne støttekontakter. Problemet oppstår når det går automatikk i å velge den ene eller andre løsningen. Tilsynsordningen har fått henvendelser fra pårørende og hjelpeverger som mente at individuelle vurderinger ikke er blitt foretatt.

Kommunen har nå endret sine rutiner for å sikre individuelle vurderinger. Hvordan det fungerer i praksis er jeg usikker på. Jeg har ikke fått henvendelser omkring dette etter rutineendringen.

Individuell plan

Individuell plan er først og fremst et virkemiddel for å koordinere tjenestene rundt de som har langvarige og sammensatte behov. Jeg har fått henvendelser fra ulike brukergrupper som mener at individuell plan fungerer dårlig i praksis. De peker på at informasjonen omkring rettighetene er for dårlig. De synes det er utydelig hvem som har ansvar for å starte prosessen. De opplever at de selv må være pådrivere og stå for mesteparten av koordineringsarbeidet.

Hvem bestemmer tjenesteform?

Jeg har fått henvendelser fra enkeltpersoner og brukerorganisasjoner, der de etterlyser økt bruk av BPA-ordningen. De forteller at kommunen ofte ønsker å bruke andre tjenesteformer. Lovgivningen er noe tvetydig når det gjelder valg av tjeneste-

form. Brukermedvirkning fremheves som et viktig prinsipp, men det er likevel kommunen som har det siste ordet når det gjelder måten tjenesten utformes på.

Klage og rettsikkerhet

Det er Fylkesmannen som er klageinstans i saker som gjelder kommunale helse- og omsorgstjenester. Når man klager på et vedtak, sendes klagen først til forvaltningsorganet som har fattet vedtaket, slik at de får anledning til å se på saken en gang til. Dersom vedtaket opprettholdes blir klagen oversendt til fylkesmannen. Fylkesmannen kan overprøve saksbehandlingsfeil eller det faglige skjønnnet. Det skal være en høy

terskel for omgjøring av kommunens faglige skjønnsvurdering. Da må det faglige skjønnnet anses åpenbart urimelig.

Til slutt må jeg legge til at jeg synes det er bekymringsfullt at det skal være så vanskelig for brukere som er avhengige av denne typen tjenester å nå gjennom med sitt syn. Systemet gir stor makt til kommunene når det gjelder å definere hjelpebehov og tjenesteform. Samtidig som Fylkesmannen sjeldent overprøver kommunens beslutning. Min erfaring er at mange vegrer seg for å klage fordi de ikke ser hensikten. En kan stille spørsmålstegn ved om rettsikkerheten er ivaretatt godt nok. ●●●



Pepperkakeby i Kompetansenhet Sør, tjenester til utviklingshemmede.

Foto: Sølvi Linde.