



Oslo kommune
Bydel Gamle Oslo
Bydelsadministrasjonen

Helse-, sosial- og eldreombudet
Lille Grensen 7
0159 OSLO

Dato: 28.11.2014

Deres ref:	Vår ref (saksnr):	Saksbeh:	Arkivkode:
Anne-Lise Kristensen	2014/1242-	Lindis Stranden, 23431100	303

TILBAKEMELDING TIL OMBUDETS ÅRSMELDING 2013

Det vises til deres tidligere mottatte årsmelding, samt den spesifikke bydelstilbakemeldingen til vår bydel i brev av august 2014.

Det fremkommer av brevet at i forbindelse med årsmeldingen går dere gjennom Ombudets saker fra den enkelte bydel, og ser om det foreligger særskilte forbedringsområder som kan inngå i bydelens kvalitetsarbeid videre.

I Ombudets brev til bydelen er det valgt å gi en egen tilbakemelding til bydelens sosialtjeneste, og en til bydelens bestillerenhet.

Vi ønsker å kommentere og korrigere noen av de tilbakemeldingene dere har gitt oss. Vi beklager for øvrig at det har tatt noe tid fra vi mottok brevet deres av august, til vi nå svarer på det.

1. Angående bydelens sosialtjeneste:

Sosialtjenesten opplever også som Ombudet peker på i sin tilbakemelding til bydelen, at samarbeidet er godt. Vi er glad for at ombudet påpeker den gode dialogen og de prosjektene som er satt i gang for å bedre situasjonen både for ansatte og brukere. Omorganisering av tjenesten har etter bydelens mening, vært vellykket. Imidlertid vil ikke alle de problemene tjenesten har slitt med være løst med dette. Vi jobber fortsatt med tilgjengelighet og avtalen med 02180 er i budsjettforslaget for 2015 foreslått prolongert.

Når det gjelder «vår interne tilgjengelighetskultur» og rutiner for dokumentføring er dette tatt fatt i og rutiner samt «flytmøter» mellom teamene etablert.

Restansesituasjonen tas opp jevnlig og tiltak settes inn dersom tjenesten ser antall restanser blir for høy.

Etablering av familieteamet og oppstart av familieprosjektet i forhold til barnefamilier, har ført til høy fokus på de store barnefamiliene. Det legges derfor vekt på at reelt antall barn legges til grunn ved vurdering av det økonomiske stønadsbehovet.

Vi merker oss også at ombudet ber bydelen ikke sette vilkår som tjenesten ikke har kapasitet til å følge opp.



Bydel Gamle Oslo
Bydelsadministrasjonen

Besøksadresse:
Platousgate 16

Postadresse:
Postboks 9406 Grønland
0135 Oslo

Internett: www.oslo.kommune.no

E-post: postmottak@bgo.oslo.kommune.no

Telefon : 02180
Telefaks: 23431001
Bankkonto: 13150100431
Org.nr.: 974778742

2. Angående bydelens bestillerenhet:

Bestillerenheten heter nå Søknadskontor for helse- og omsorg. Bydelen har en bestiller/utfører modell, hvor Søknadskontoret tildeler og revurderer tjenester, og bydelens Utfører enhet utfører de tjenestene som det er gjort vedtak om. TT-kort er ikke en del av hverken Søknadskontoret eller Utfører, de som jobber med dette er organisert under Servicetorget i bydelen.

Det fremgår av Ombudets innspill angående bestillerenheten at dere har mottatt 39 henvendelser om bestillerkontoret, og at vi dermed er en av bydelene med flest saker. Videre sier dere at sakene omhandler de fleste tiltakene innen kommunale helse- og omsorgstjenester, men med hovedvekt på heldøgns botilbud, hjemmesykepleie og TT-kort.

For Søknadskontorets vedkommende ser vi at det er 4 saker i 2013, hvor det er innkommet klager til dere, som vi er bedt om å svare på. Samtlige av disse er besvart og avsluttet fra Ombudets side, og de 4 sakene er altså langt færre enn de 39 dere sier at er mottatt hos dere. Det er mulig det også gjelder henvendelser om TT-kort og utførelse av tjenestene? Vi mener det uansett er viktig å påpeke at selv om det kommer en henvendelse til dere fra brukere som er misfornøyde med bydelens håndtering av en sak, betyr ikke dette automatisk at bydelen ikke har håndtert en sak korrekt. En klage eller henvendelse til dere er en av partenes subjektive oppfatning. Dette sier Ombudet også selv noe om i sitt brev til oss.

Når det gjelder klagesaker på helse- og omsorgstjenester, er det for Søknadskontoret innkommet 15 klager i 2013. 14 av sakene var klagesaker til Fylkesmannen, og en av klagesakene omhandler Omsorg+.

Klagesaken om Omsorg+ ble henlagt da bruker døde før saken var ferdigbehandlet i Oslo kommunes sentrale klagenemd. Av de øvrige 14 sakene er hele 8 klagesaker stadfestet av Fylkesmannen og dermed var bydelens avgjørelse i saken korrekt, og klager fikk ikke medhold. 1 klagesak ble trukket, 1 fikk delvis medhold, 1 sak ble omgjort, 2 saker ble opphevet og hjemsendt for ny behandling, 1 sak ble opphevet. Dette er gode resultater for bydelen og for Søknadskontoret.

Det sies imidlertid i deres brev til oss at Ombudet har erfart at bydelens skjønnsutøvelse har blitt overprøvd i klageinstansene, og at det er viktig at bydelen tar til seg de omgjorte vurderingene. Videre påpeker dere at vi må ha bedre oppfølging i sakene våre, bedre kompetanse i vilkårsforståelse i tilknytning til de ulike kriteriene for tildeling og ikke minst mer presise faglige vurderinger.

På hvilket grunnlag denne påstanden har sin bakgrunn i har ikke bydelen kunnskap om. Det er i alle fall ikke en slutning man kan komme frem til ut fra resultatet i klagesakene våre i klageinstansen. Tvert imot har vi i det store flertallet av sakene fått bekreftet at vi utøver et godt faglig skjønn og har helsefaglige og juridisk presise vurderinger.

Det er også viktig å påpeke at klageinstans skal ta hensyn til nye opplysninger som har tilkommet i de enkelte sakene etter at bydelen har tatt stilling til sakene. Klageinstansen skal legge til grunn de opplysningene som foreligger på deres eget vedtakstidspunkt. I noen saker kan jo det bety at bydelens vurdering på sitt eget vedtakstidspunkt var korrekt, men at det foreligger nye opplysninger av relevans for klageinstans når de skal fatte vedtak, og som

eksempelvis resulterer i en omgjøring av bydelens vedtak. Bydelens vedtak var ikke nødvendigvis feil på eget vedtakstidspunkt av den grunn.

Ombudet påpeker vår veiledningsplikt til å ta i mot søknader i tråd med utarbeidede rutiner fra byrådsavdelingen. Vi har hatt en konkret brukersak hvor vi ikke har håndtert dette korrekt, og tar med oss dette innspillet videre i forhold til fremtidige henvendelser hvor det fremkommer et hjelpebehov.

Det påpekes at i flere av sakene til Ombudet, har saksbehandlingstiden vært uforsvarlig lang. Vi vet ikke hvilke enkeltsaker dette dreier seg om, og for noen saker er det nok korrekt at sakene ikke blir avgjort i tide, og at det ikke er noen spesifikk grunn til at de ligger ubehandlet annet enn store saksmengder og ressursene for øvrig på Søknadskontoret. I andre saker er det imidlertid slik at saksbehandlingstiden kan være lang grunnet sakens kompleksitet, art og omfang og kravene forvaltningsloven setter til hvordan saksbehandlingen skal foregå. Saker skal etter forvaltningsloven § 11 a avgjøres «uten ugrunnet opphold». Kriteriet er utpreget skjønnsmessig, og på denne bakgrunnen er det opp til bydelen selv å avgjøre hva som i det enkelte tilfellet er forsvarlig saksbehandlingstid.

Vi ser frem til et godt samarbeid med Ombudet også i 2015.

Bydel Gamle Oslo

Lasse Østmark
bydelsdirektør

Brit Håland
avdelingsdirektør

Kopi: Bydelsutvalget