

Datum  
2019-03-20Diarienummer  
VON-2019/292.119Handläggare  
Pia Bastholm Rahmner  
08-535 37805  
pia.bastholm-rahmner@huddinge.se

Vård- och omsorgsnämnden

## **Inrätta en tjänst som vård- och omsorgsombudsman (VO) - motion väckt av Barbro Lind (MP) och Anders Lönroth (MP)**

### **Förslag till beslut**

Vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens synpunkter och överlämnar tjänsteutlåtandet, daterat den 20 mars 2019, till kommunstyrelsen som sitt yttrande i ärendet.

### **Sammanfattning**

En motion har väckts i kommunfullmäktige av ledamöterna Barbro Lind (MP) och Anders Lönroth (MP). Motionärerna menar att Huddinge kommun bör inrätta en tjänst som vård- och omsorgsombudsman för både kommunens seniorer och personer med funktionsvariationer, det vill säga grupper som kan ha svårt att hävda sina rättigheter mot kommunen och andra myndigheter.

Sakkunniga från SKL framhåller att ingen kommun i Sverige har en vård- och omsorgsombudsman av det slag som motionärerna efterfrågar samt att det strider mot kommunallagen. Enligt SKL har flera av de kommuner som inrättat ombudsmän reviderat eller ersatt funktionen för att istället arbeta mer med att stärka brukarperspektivet eller för att samverka närmare med informations- och medborgarkontoren. Detta ligger i linje med kommunstyrelsens beslut om att avveckla äldreombudsmannen i Huddinge kommun 2016.

Socialförvaltningen anser att kommunstyrelsens förvaltning bör utreda effekterna av servicecenters insatser. När förvaltningen har kunskap om vilka effekterna blev av att äldreombudsmannen slutade kan förvaltningen ta ställning till inrättandet av en ny tjänst som vård- och omsorgsombudsman.

### **Beskrivning av ärendet**

Vård- och omsorgsnämnden har ombetts att yttra sig avseende en motion om att inrätta en tjänst som vård- och omsorgsombudsman (VO). Motionen har väckts av ledamöterna Barbro Lind (MP) och Anders Lönroth (MP). Motionärerna menar att Huddinge kommun bör inrätta en tjänst som VO för både kommunens seniorer och personer med funktionsvariationer, det vill säga grupper som kan ha svårt att hävda sina rättigheter mot kommunen och andra myndigheter (bilaga 1).

HUDDINGE KOMMUN

Postadress  
Huddinge kommun  
Socialförvaltningen  
141 85 HuddingeBesök  
Gymnasietorget 1Tfn 08-535 300 00  
Tfn vxl 08-535 300 00saf@huddinge.se  
www.huddinge.se

Datum  
2019-03-20Diarienummer  
VON-2019/292.119

Ett av VOs överordnade uppdrag skulle vara att företräda kommunens äldre personer och personer med funktionsvariationer och/eller deras ställföreträdare gentemot kommunen, andra myndigheter och eventuellt i domstol. Vidare bör VO granska beslut och statistik från vård- och omsorgsnämnden, påtala och kräva rättelse om statistik visar att jämställdhet inte råder mellan kvinnor och män beträffande beslut om till exempel hjälp i hemmet. VO bör verka mot diskriminering av äldre personer och personer med funktionsvariationer. VO bör även vara adjungerad till kommunens pensionärsråd och funktionshinderråd.

VO bör vara en heltidsanställd jurist och fri från annan bindning till kommunen än möjligen själva anställningen. Personen ska rekryteras utifrån.

### Beredning av ärendet

I beredning av yttrandet har förvaltningen inhämtat kunskap från kommunstyrelsens förvaltnings utredning om att inte tillsätta en ny äldreombudsman efter den förre äldreombudsmannens avgång i kommunen. Förvaltningen har även haft kontakt med sakkunnig på Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) angående hur det fungerar med vård- och omsorgsombudsmän i andra kommuner.

### Kommunstyrelsens utredning om tjänsten som äldreombudsman

Efter äldreombudsmannen avslutade sin anställning 2016 fick kommunstyrelsen i uppdrag att utreda äldreombudsmannens uppdrag och funktion. Förslaget sammanställdes i en promemoria och skickades på remiss till äldreomsorgsnämnden, Huddinge kommuns råd för funktionshinderfrågor och Huddinge kommuns pensionärsråd. Den 23 november 2016 beslutade kommunstyrelsens förvaltning att kommunens äldreombudsman avvecklas då det finns andra delar av organisationen som kan utföra äldreombudsmannens arbetsuppgifter bättre och mer kostnadseffektivt genom att:

- Servicecenter tar över äldreombudsmannens roll när det gäller att lämna information, rådgivning, ta emot klagomål och synpunkter från äldre och anhöriga. Genom att låta servicecenter ta över äldreombudsmannens uppgifter antas klagomål och synpunkter samlas på ett ställe. Servicecenter anses vara mer tillgängligt än en enskild äldreombudsman. En grupp handläggare på servicecenter utbildas så att de kan ge rådgivning och hantera komplexa frågeställningar i frågor som rör äldre. Servicecenter erbjuder invånarna kortare kostnadsfri juridiskrådgivning.
- Utvecklingen av nya e-tjänster på kommunens hemsida som exempelvis informations- och klagomålskanaler samt verktyget "Jämför service".
- Utveckling av äldreomsorgens fokusering på uppföljning och inhämtande av synpunkter från brukare och anhöriga från bland annat kundenkäter.
- Insatser för tillsyn och klagomål nationellt så som exempelvis Inspektionen för vård och omsorg (IVO) eller patientnämnden.

Datum  
2019-03-20Diarienummer  
VON-2019/292.119

Kommunstyrelsens beslut grundar sig framförallt på att äldreomsorgen, liksom kommunernas verksamhet generellt, utvecklas kontinuerligt vilket gör att verkligheten ser helt annorlunda ut nu än när äldreombudsmannen inrättades för 15 år sedan. Kommunstyrelsen menar att med tanke på de utmaningar Huddinge kommun och kommunsektorn i stort står inför måste organisationen arbeta strukturerat och systematiskt med att förbättra sina verksamheter, för att därigenom kunna lösa kommunens kärnuppdrag på ett så effektivt sätt som möjligt (bilaga 2).

Det har inte gjorts någon utvärdering av det förändrade tillvägagångsättet med servicecenter som en central part i uppdraget att utveckla information, stöd och råd till äldre personer i Huddinge kommun.

### Omvärldsbevakning SKL

Utifrån samtal med en sakkunnig handläggare och en jurist på SKL så finns det ingen kommun som har ett ombud med den inriktning som motionärerna efterfrågar. SKL ställer sig mycket tveksam till att en vård- och omsorgsombudsman ska företräda en enskild person i domstol gentemot kommunen och andra myndigheter då detta ligger utanför den kommunala kompetensen och därmed inte är kommunens angelägenhet. Det bör inte vara en service som kommunen erbjuder enskilda då det strider mot kommunallagen som säger att *kommuner och landsting får inte ha hand om sådana angelägenheter som enbart staten, en annan kommun, ett annat landsting eller någon annan ska ha hand om*<sup>1</sup>. Utöver detta råder det frihet för var och en att anlita ombud för att föra sin talan.

Dock hänvisar SKL till några kommuner som exempelvis Stockholm Stad, Uppsala och Kalmar där kommunerna har utvecklat ombudsmannens roll till att vara av mer stödjande karaktär för att stärka brukarperspektivet. I denna roll handlägger inte ombudsmannen enskilda ärenden eller företräder inte enskilda invånare utan stärker brukarnas inflytande, delaktighet och egenmakt. Detta arbete sker i nära samarbete med kommunens egen verksamhet och med brukar- och intresseorganisationer.

### **Förvaltningens synpunkter**

Utifrån samtal med sakkunniga från SKL framgår det att ingen kommun i Sverige har en vård- och omsorgsombudsman av det slag som motionärerna efterfrågar samt att det strider mot kommunallagen. Att åtgärda fel och brister för att ständigt utveckla och förbättra verksamheten, samt att ge en god service och omvårdnad till Huddinge kommuns invånare är även något som inryms i förvaltningens kärnuppdrag. Utifrån detta ställer sig förvaltningen tveksam till att inrätta en vård- och omsorgsombudsman.

---

<sup>1</sup> 2 kap. 2 §, Kommunallag (2017:725).



Datum  
2019-03-20

Diarienummer  
VON-2019/292.119

De äldreombudsmän eller ombudsmän för personer med funktionshinder som idag finns i andra kommuner handlägger framförallt ärenden som rör information- och rådgivningsärenden, det vill säga att ombudsmannen inte handlägger enskilda ärenden eller företräder enskilda invånare. Enligt SKL har flera av de kommuner som inrättat ombudsmän reviderat eller ersatt funktionen för att istället arbeta mer med att stärka brukarperspektivet eller för att samverka närmare med informations- och medborgarkontoren. Detta ligger i linje med kommunstyrelsens förvaltnings beslut den 23 november 2016 om att kommunens äldreombudsman avvecklas då det finns andra delar av organisationen som kan utföra äldreombudsmannens arbetsuppgifter bättre och mer kostnadseffektivt. Socialförvaltningen anser att effekterna av detta beslut bör utredas innan man tar ställning till att inrätta en ny tjänst som vård- och omsorgsombudsman,

### Ekonomiska och juridiska konsekvenser

Motionen *Inrätta en tjänst som vård- och omsorgsombudsman (VO)* bedöms inte medföra några ekonomiska eller juridiska konsekvenser för förvaltningen.

Annamarie Sandberg  
Social- och äldreomsorgsdirektör

Marianne Krook  
Bitr. social- och äldreomsorgsdirektör och  
kvalitetschef

Pia Bastholm Rahmner  
Utredare

### Bilagor

1. Remissmissiv
2. Inrätta en tjänst som vård- och omsorgsombudsman (VO) - motion väckt av Barbro Lind (MP) och Anders Lönroth (MP)

### Beslutet delges

Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsens förvaltning, Maria Sundblad