



Datum  
2019-10-23

Diarienummer  
KS-2018/2981.119

Handläggare  
Maria Sundblad  
Maria.Sundblad@huddinge.se

Kommunstyrelsen

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

### **Förslag till beslut**

*Kommunstyrelsens förslag till kommunfullmäktige*

Med hänvisning till kommunstyrelsens förvaltnings tjänsteutlåtande, daterat den 23 oktober 2019, avslås motionen.

### **Sammanfattning**

Barbro Lind (MP) och Anders Lönroth (MP) har den 17 december 2018 inkommit med en motion till kommunfullmäktige om att inrätta en tjänst som vård- och omsorgsombudsman.

I motionen föreslås att kommunen bör inrätta en tjänst som ombudsman för kunder och brukare inom områdena för funktionshinder och äldreomsorg. Detta med hänvisning till att seniorer och personer med funktionsvariationer kan ha svårt att hävda sina rättigheter gentemot kommunen och andra myndigheter.

Ombudsmannens överordnade uppgift ska vara att företräda kommunens äldre och personer med funktionsvariationer och/eller deras ställföreträdare gentemot kommun och/eller andra myndigheter.

Motionen har remitterats till vård- och omsorgsnämnden, Huddinges funktionshinderråd samt Huddinges pensionärsråd.

Kommunstyrelsens förvaltning ställer sig 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 dessutom inte anses förenligt med kommunallagens 2 kap. 2 §. En ombudsman inom kommunen bör därför inte handlägga enskilda ärenden eller företräda enskilda i sina kontakter med andra myndigheter eller domstolar. Detta skulle då begränsa ombudsmannens roll till att tillhandahålla råd, information och stöd till äldre och personer med funktionsvariationer.

Förvaltningen anser att det idag inom kommunens verksamheter erbjuds sådan rådgivning, stöd och information till äldre och personer med funktionsvariationer,

HUDDINGE KOMMUN

Postadress  
Huddinge kommun  
Kommunstyrelsens förvaltning  
141 85 Huddinge

Besök  
Kommunalvägen 28

Tfn 08-535 300 00  
Tfn vxl 08-535 300 00

huddinge@huddinge.se  
www.huddinge.se



Datum  
2019-10-23

Diarienummer  
KS-2018/2981.119

likt vad som efterfrågas i motionen även om det inte sker i form av en särskild ombudsmannatjänst.

Förvaltningen vill även hänvisa till den tidigare utredning som gjorts om att utveckla information, stöd och råd till äldre som visade att det finns flera fördelar med att överlåta på övriga verksamheter inom kommunen att tillhandahålla rådgivning och stöd. Med hänvisning till detta samt mot bakgrund av de utmaningar Huddinge kommun såväl som kommunsektorn i stort står inför, med ett ansträngt ekonomiskt läge de kommande åren, anser förvaltningen att det är bättre att behålla och vid behov utveckla nuvarande verksamheter istället för att inrätta en ny tjänst som vård- och omsorgsombudsman, som skulle ha ett mycket avgränsat uppdrag. Detta sett såväl till tillgänglighet som till kostnadseffektivitet.

Med hänvisning till vad som framförts ovan föreslås motionen avslås.

### **Beskrivning av ärendet**

Barbro Lind (MP) och Anders Lönroth (MP) har den 17 december 2018 inkommit med en motion till kommunfullmäktige om att inrätta en tjänst som vård- och omsorgsombudsman (bilaga 1).

I motionen föreslås att kommunen bör inrätta en tjänst som ombudsman för kunder och brukare inom områdena för funktionshinder och äldreomsorg. Detta med hänvisning till att seniorer och personer med funktionsvariationer kan ha svårt att hävda sina rättigheter gentemot kommunen och andra myndigheter.

Ombudsmannens överordnade uppgift ska vara att företräda kommunens äldre och personer med funktionsvariationer och/eller deras ställföreträdare gentemot kommun och/eller andra myndigheter.

Eftersom ombudsmannen föreslås arbeta mot både personer med funktionsvariationer och äldre kan detta omfatta en heltidstjänst. Den föreslagna tjänsten som vård- och omsorgsombudsman bör besittas av en jurist, rekryteras utifrån och vara fri från annan bindning till kommunen än möjligen själva anställningen.

Med hänsyn till ovanstående yrkar motionärerna:

- Att kommunen snarast inrättar en tjänst som vård- och omsorgsombudsman (VO).

Motionen har remitterats till vård- och omsorgsnämnden, Huddinges funktionshinderråd samt Huddinges pensionärsråd.

Tidigare utredning om att utveckla information, stöd och råd till äldre  
Det har tidigare funnits en äldreombudsman i kommunen, placerad på kommunstyrelsens förvaltning. Kommunstyrelsens förvaltning fick år 2016 i uppdrag att utreda äldreombudsmannens uppdrag och funktion. Utredningen ledde fram till att kommunens äldreombudsman avvecklades då det ansågs finnas andra delar av organisationen som kunde utföra äldreombudsmannens arbetsuppgifter bättre och mer kostnadseffektivt.



Datum  
2019-10-23

Diarienummer  
KS-2018/2981.119

Beslutet att avveckla den tidigare äldreombudsmannen grundade sig framförallt på att äldreomsorgen, liksom kommunernas verksamhet generellt, utvecklas kontinuerligt. Det kunde konstateras att utvecklingen av information och e-tjänster på kommunens hemsida, etableringen av ett servicecenter, äldreomsorgens fokusering på uppföljning och inhämtande av synpunkter samt nya kanaler för tillsyn och klagomål nationellt gör att verkligheten ser helt annorlunda ut nu än när äldreombudsmannen inrättades. Med hänvisning till detta samt sett till de utmaningar Huddinge kommun såväl som kommunsektorn i stort står inför beslutades att äldreombudsmannen skulle avvecklas.

I och med avvecklandet av äldreombudsmannen övertog kommunens servicecenter rollen att lämna information, rådgivning, ta emot klagomål och synpunkter från äldre och anhöriga. På detta sätt kunde klagomål och synpunkter samlas på ett ställe. Vidare förbättrades tillgängligheten med fler som kan ge service och bättre öppettider. En grupp handläggare på servicecenter utbildades för att kunna ge rådgivning och hantera komplexa frågeställningar i frågor som rör äldre. Servicecenter erbjuder även invånarna kortare kostnadsfri juridisk rådgivning.

## Remissinstansernas synpunkter

### Vård- och omsorgsnämnden

Nämnden framhåller i sitt remissvar att ingen kommun i Sverige har en vård- och omsorgsombudsman av det slag som motionärerna efterfrågar samt att det strider mot kommunallagen (enligt uppgifter från sakkunniga på SKL). 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 (bilaga 2).

Vidare framhålls att de äldreombudsmän eller ombudsmän för personer med funktionshinder som idag finns i andra kommuner framförallt handlägger ärenden som rör information- och rådgivningsärenden för att stärka brukarperspektivet eller för att samverka närmare med informations- och medborgarkontoren. Detta ligger i linje Huddinges beslut att avveckla den tidigare äldreombudsmannen, då det finns andra delar av organisationen som kan utföra äldreombudsmannens arbetsuppgifter bättre och mer kostnadseffektivt.

### Huddinges funktionshinderråd och Huddinges pensionärsråd

Både funktionshinderrådet och pensionärsrådet ställer sig bakom förslaget i motionen om att inrätta en tjänst som vård- och omsorgsombudsman (bilagorna 3 och 4). Pensionärsrådet framhåller i sitt remissvar att dagens lösning med att hänvisa till servicecenter eller att kräva uppkoppling till internet inte är optimalt då de allra äldsta medborgarna har svårt att besöka servicecenter och en stor del av denna grupp inte har tillgång till dator eller internet.



Datum  
2019-10-23

Diarienummer  
KS-2018/2981.119

## Förvaltningens synpunkter

Kommunstyrelsens förvaltning anser att det är viktigt att värna individens rättigheter genom att till exempel stödja invånare vid kontakter med kommunen, ta emot synpunkter och klagomål med mera.

Det finns både för- och nackdelar med att inrätta en ombudsman likt den som efterfrågas av motionärerna. En fördel är att en vård- och omsorgsombudsman har en särställning och agerar fristående från övrig verksamhet. Samtidigt kan det vara en nackdel att ha en utpekad ombudsman då rollen blir kopplad till en specifik funktion som blir mindre tillgänglig och inte är integrerad i den övriga verksamheten.

Förvaltningen vill framhålla att Huddinges pensionärsråd och Huddinges funktionshinderråd utgör betydelsefulla organ inom kommunen för att utveckla, föra dialog och inhämta kunskap inom dessa två områden.

Som vård- och omsorgsnämnden lyft fram finns i dagsläget ingen annan kommun som har en ombudsman med den inriktning som motionärerna efterfrågar. Kommunstyrelsens förvaltning, i likhet med vård- och omsorgsnämnden, ställer sig 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 dessutom enligt SKL inte anses förenligt med kommunallagens 2 kap. 2 §.<sup>1</sup> En ombudsman inom kommunen bör därför inte handlägga enskilda ärenden eller företräda enskilda i sina kontakter med andra myndigheter eller domstolar. Detta skulle då begränsa ombudsmannens roll till att tillhandahålla råd, information och stöd till äldre och personer med funktionsvariationer. Förvaltningen anser att det idag inom kommunens verksamheter erbjuds sådan rådgivning, stöd och information till äldre och personer med funktionsvariationer, likt vad som efterfrågas i motionen även om det inte sker i form av en särskild ombudsmannatjänst.

Förvaltningen vill här även hänvisa till den tidigare utredning som gjorts om att utveckla information, stöd och råd till äldre som visade att det finns flera fördelar med att överlåta på övriga verksamheter inom kommunen att tillhandahålla rådgivning och stöd. Med hänvisning till detta samt mot bakgrund av de utmaningar Huddinge kommun såväl som kommunsektorn i stort står inför, med ett ansträngt ekonomiskt läge de kommande åren, anser förvaltningen att det är bättre att behålla och vid behov utveckla nuvarande verksamheter istället för att inrätta en ny tjänst som vård- och omsorgsombudsman, som skulle ha ett mycket avgränsat uppdrag. Detta sett såväl till tillgänglighet som till kostnadseffektivitet.

Med hänvisning till vad som framförts ovan föreslås motionen avslås.

---

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



Datum  
2019-10-23

Diarienummer  
KS-2018/2981.119

## Ekonomiska och juridiska konsekvenser

Förslaget till beslut innebär inte några ekonomiska eller juridiska konsekvenser för Huddinge kommun.

Camilla Broo  
Kommundirektör

Toralf Nilsson  
Kanslidirektör

Maria Sundblad  
Utredare

## Bilagor

- Bilaga 1. Motion väckt av Barbro Lind (MP) och Anders Lönroth (MP) - Inrätta en tjänst som vård- och omsorgsombudsman (VO)
- Bilaga 2. Vård- och omsorgsnämndens remissvar
- Bilaga 3. Huddinges funktionshinderråds remissvar
- Bilaga 4. Huddinges pensionärsråds remissvar

## Beslutet delges

Remissinstanserna