

FFOs Rettighetssenter



KS-seminar

Hvordan kjøpe pleie- og omsorgstjenester?

Heidi Sørli-Rogne
Juridisk rådgiver



Generelt om FFO og Rettighetssenteret

- ◆ Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO) er Norges største paraplyorganisasjon for organisasjoner av funksjonshemmede og kronisk syke
 - 70 organisasjoner
 - Mer enn 325 000 medlemmer
- ◆ Rettighetssenteret eies og finansieres av FFO
 - Senteret ble opprettet i 2000
- ◆ Rådgivnings- og kompetansesenter i rettighetsspørsmål som gjelder personer med funksjonshemming og kronisk sykdom
 - Rettshjelp
 - Rettspolitikk



Registrering

- ◆ Klientregister

- Meldeplikt etter personopplysningsforskriften § 7-23
- Alle saker registreres
- Registreringssystem ivaretar krav fra Datatilsynet: sletting av personopplysninger etter 5 år

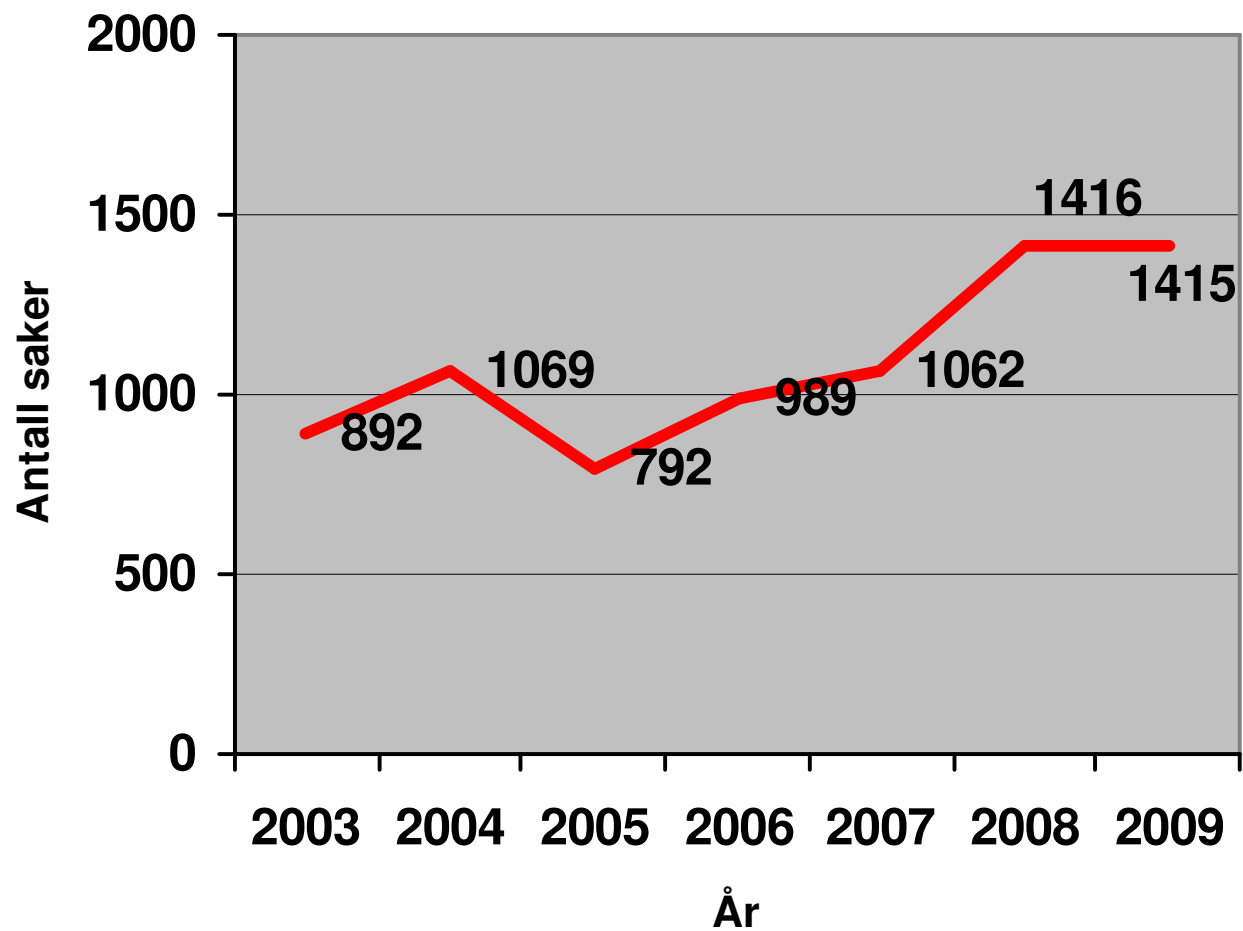


Aktiviteter

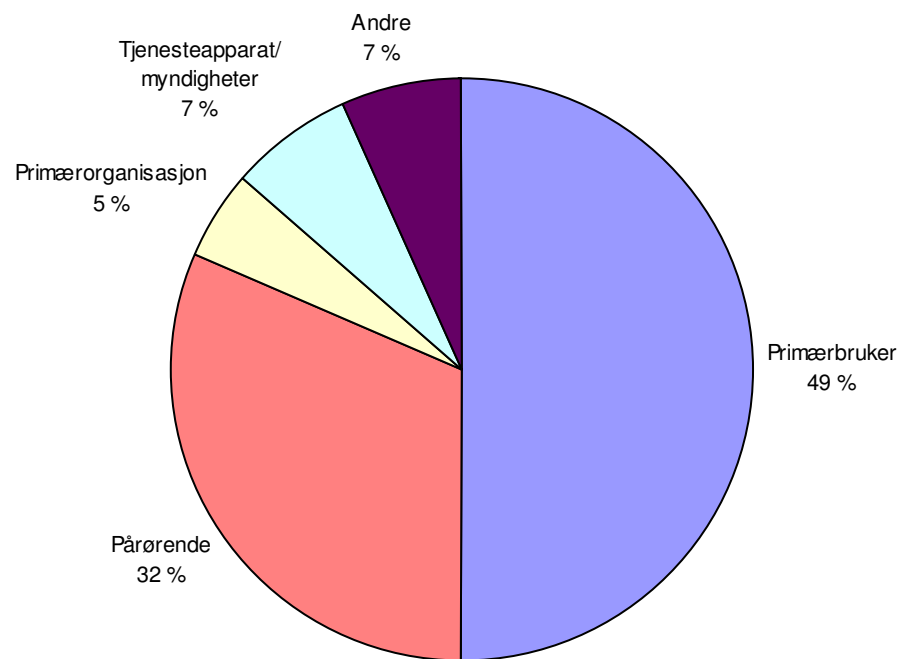
- ◆ Telefontjeneste
- ◆ E-posttjeneste
- ◆ Kun klientmottak i særlige tilfeller
- ◆ Åpningstider: 4 timer 3 dager i uken
- ◆ Web: www.rettighetssenteret.no
- ◆ Jungelhåndboka
 - Håndbok med oversikt over rettigheter – revideres årlig
 - Tilgjengelig på nett og som lydbok
- ◆ Kurs og foredrag
- ◆ Registrere og systematisere brukerhenvendelser
- ◆ Utarbeide rapporter
- ◆ Fungere som juridisk kompetansenhet for FFOs sekretariat



Antall saker



Hvem kontaktet oss i 2009?

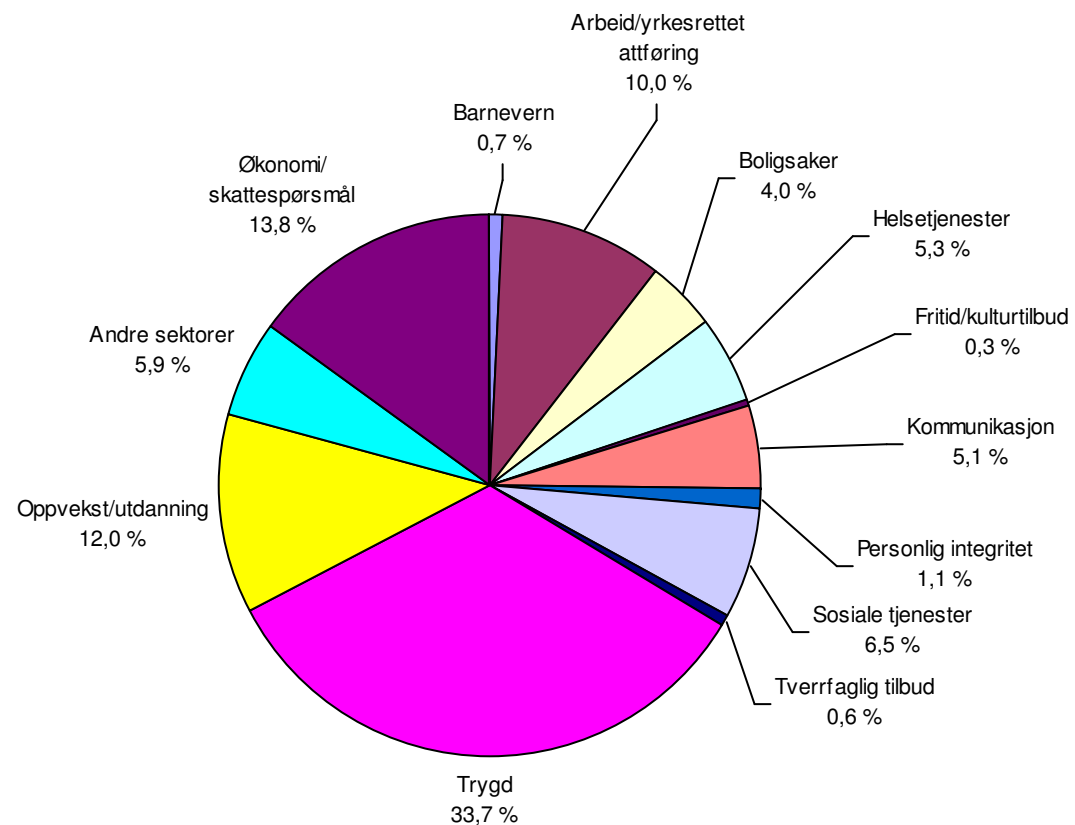


Om sakene Rettighetssenteret mottar

- ◆ Alle kan ta kontakt
 - Gratis
 - Ikke krav om medlemskap i våre organisasjoner
 - Spørsmålene må gjelde velferdsrettigheter for funksjonshemmede og kronisk syke
- ◆ Hvorfor tar folk kontakt?
 - Stort behov for generell informasjon – Veiledningssvikt
 - Føler seg liten i møte med "systemet"
 - Når ikke frem, forstår ikke gitt informasjon eller har ikke tillit
 - Behov for ytterligere bistand
 - Bør de klage på vedtaket?
 - Tips og råd ved utforming av klage
 - Påpeker feil og mangler i regelverk og tjenestetilbud



Hva gjaldt henvendelsene i 2009?



Tjenester etter sosialtjenesteloven

- ◆ Tjenester av stor betydning for den enkelte
- ◆ Den enkelte skal få mulighet til å leve og bo selvstendig og ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre
 - Viktig at:
 - Se på individuelle behov
 - Utforme individuelt tilpasset tilbud
 - Ikke bare sikre oppfyllelse av grunnleggende behov for stell og omsorg, også få mulighet til å ha en aktiv og meningsfylt hverdag og fritid



Brukermedvirkning

- ◆ Brukermedvirkning på individnivå og på systemnivå
 - Individnivå – Fru Hansen søker om praktisk bistand organisert som brukerstyrt personlig assistanse. Hvordan skal kommunen gå frem for å sikre brukermedvirkning?
 - Systemnivå – kommunen skal inngå en avtale om drift av en avlastningsbolig eller barnebolig. Hvordan skal kommunen gå frem for å sikre brukermedvirkning?



Brukermedvirkning - forts

- ◆ Gap mellom brukers behov og de tjenester som ytes.
 - Hva kan det skyldes?
 - Økonomi?
 - For dårlig bestillerkompetanse?



Brukermedvirkning - forts

◆ Individnivå:

■ Sosialtjenesteloven § 8-4

- Tjenestetilbudet skal så lang som mulig utformes i samarbeid med klienten. Det skal legges stor vekt på hva klienten mener
- Viktig utgangspunkt ved innkjøp av tjenester til mennesker med behov for ulike tjenester etter sosialtjenesteloven
- Suksessfaktor
- Det er ikke nok bare å bli hørt, men det må få konsekvenser hva brukeren faktisk mener



Brukermedvirkning - forts

- Kommunen må samarbeide med brukeren, dialog for å finne tilpassede løsninger

- Hva er brukerens faktiske behov? Bruk av IPLOS?

- Forsvarlig kommunikasjon
 - Tolk
 - Hjelpeverge
 - Pårørende

- Inkludere andre fagpersoner



Brukermedvirkning - forts

- ◆ Eks:

- *2007/0763: "Henvendelsen gjelder BPA. Innringer er pårørende til en som er pleietrengende, behov for mye praktisk bistand. Søkt BPA da dette er den mest hensiktsmessige måten å organisere hjelpen på. Fått avslag med den begrunnelse at avlastning er en bedre ordning".*



Brukermedvirkning - forts

- ◆ Eks:

- 2008/1083: *"Henvendelsen gjelder BPA. Innringer er pårørende til person som har 20 timer BPA i uken. Fungerer veldig bra med assistenten. Nå vil kommunen bytte assistenten med en som er ansatt i kommunen. Kommunen mener dette blir rimeligere for kommunen. Lurer på om kommunen kan gjøre det mot vedkommendes vilje".*



Brukermedvirkning - forts

◆ Systemnivå

- Ukjent hvem som skal benytte seg av tjenesten.
Hvordan sikre medvirkning da?

- Kommunale råd for funksjonshemmede
- Innkalle til brukerpaneler
- Paraplyorganisasjoner
- Primærorganisasjoner



Brukermedvirkning - forts

- ◆ Systemnivå – forts
 - Ved utformingen av anbudet kan kommunen legge inn i anbudsvilkårene en plikt til å samarbeide med bruker



Taushetsbelagte opplysninger

- ◆ Viktig å ivareta personvernet i en anbudskonkurranse
 - Utfordrende i mindre kommuner?



Kontaktinformasjon

www.rettighetssenteret.no

rettighetssenteret@ffo.no

◆ 96 62 27 60

heidi.sorlie-rogne@ffo.no

◆ 96 62 27 37

