



Kommunane i Vestland

Saksbehandlar, innvalstelefon

Astrid Tveit, 5764 3173

## Nasjonal kartlegging av kommunen si klagesaksbehandling i helse- og omsorgstenesta

På oppdrag frå Helse- og omsorgsdepartementet, skal statsforvaltarane og Statens helsetilsyn innhente kunnskap om kommunane si klagesaksbehandling som førsteinstans i helse- og omsorgstenesta. I første omgang skal kvar kommune/bydel svare på eit spørjeskjema om deira klagesaksbehandling. Dette er ei nasjonal kartlegging, og det er av stor betydning at kvar kommune/bydel svarer på spørsmåla. Høg svarprosent er nødvendig for å kunne gjere god analyse av mellom anna talmaterialet.

I utarbeidinga av spørjeskjemaet har vi fått nyttige innspel frå fleire instansar, mellom anna frå Helsedirektoratet og KS. Dei vil sjå på funna frå kartlegginga med interesse. Vi takkar også pilotkommunane som har testa spørjeskjemaet undervegs i prosessen.

Statsforvaltarane og Helsetilsynet vil få tilgang til svara på spørsmåla, og Helsetilsynet skal publisere ein rapport om funna. Det kan bli aktuelt for statsforvaltaren å følge opp funna på eit seinare tidspunkt.

**Kartlegginga gjeld** kommunane/bydelane si klagesaksbehandling i helse- og omsorgstenesta.

Med **klager** meiner vi klager på avslag/delvis avslag på nødvendige helse- og omsorgstenester etter helse- og omsorgstenestelova. Dette kan vere helsetenester i heimen, personleg assistanse (praktisk bistand, opplæring, støttekontakt), plass i institusjon (sjukeheim/barnebustad), og dagaktivitetstilbod til heimebuande personar med demens, individuell plan og koordinator. Det omfattar også støtte til pårørende (opplæring og rettleiing, avlastning og omsorgsstønad), og brukarstyrt personleg assistanse (BPA).

Med **klagesaksbehandling** meiner vi kommunen/bydelen sin behandling av klage fram til avgjerd er klar hjå kommunen/bydelen, altså fram til klagesaka eventuelt vert sendt til Statsforvaltaren.

For å kunne sjå omfanget av klagesaker på vedtak, ber vi også om talet på vedtak totalt, dersom det finst oversikt over dette. Vi ber også om å få tilsendt talet på vedtak og klagesaker som gjeld BPA.

### Viktig informasjon før skjemaet vert fylt ut:

- **Spørjeskjemaet skal svarast på i Forms, innan fredag 13. oktober 2023**



- Kvar kommune/bydel skal berre svare på eitt spørjeskjema. Dersom vedtak og klagesaker innan helse- og omsorgstenesta vert behandla fleire stader i kommunen, må den som har ansvar for å sende inn skjemaet, innhente opplysningane frå dei ulike stadene i forkant av innsendinga.
- Leiinga i kommunen/bydelen har ansvar for utfylling av spørjeskjemaet. Sjølv utfyllinga kan delegerast til ein leiar eller tilsett med kunnskap på området, slik at svara vert så korrekte som mogleg.
- En versjon av spørjeskjemaet i Word-format er lagt ved denne e-posten. De kan gå gjennom spørsmåla og førebu svara før de startar sjølv utfyllinga i Forms. Som de vil sjå, spør vi mellom anna om talet på vedtak og klagesaker som de behandla i 2022, og om saksbehandlingstid. Dersom de ikkje har oversikt over dei tala som vi spør etter, skal de ikkje fylle inn talverdiar. Dersom de for eksempel **ikkje** har hatt nokon vedtak som gjeld BPA, skal de svare 0 (null).
- Dersom de lurar på noko knytt til spørsmåla, ta kontakt med underteikna Astrid Tveit.

Her er lenkje til spørjeskjemaet i *Forms*.

<https://eur03.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fforms.office.com%2F%2FRRQwmnbeE4&data=05%7C01%7Castrid.tveit%40statsforvalteren.no%7C33eb582be47446a70d2508dbbb65679b%7C8a6fa58e51534bfa9a8b573d985a4186%7C0%7C0%7C638309816578306266%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWljoImC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLCJBTiI6IjEhaWwiLCJXVCi6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=ZVXijlaK2H8NMXUse1vgO0ftlrB8JUkPJkMnON23k%3D&reserved=0>

Med helsing

Astrid Tveit  
seniorrådgjevar

#### Mottakerliste:

Bergen kommune	Postboks 7700	5020	BERGEN
Askøy kommune	Klampavikvegen 1	5300	KLEPESTØ
Austevoll kommune	Kommunehuset	5392	STOREBØ
Austrheim kommune	Kommunehuset	5943	AUSTRHEIM
Bømlo kommune	Leirdalen 1	5430	BREMNES
Eidfjord kommune	Simadalsvegen 1	5783	EIDFJORD
Etne kommune	Sjoarvegen 2	5590	ETNE
Fedje kommune	Adm.bygg	5947	FEDJE
Fitjar kommune	Postboks 83	5418	FITJAR
Kvinnherad kommune	Rosendalsvegen 10	5470	ROSENDAL
Alver kommune	Postboks 4	5906	FREKHAUG
Masfjorden kommune	Austfjordvegen 2724	5981	MASFJORDNES
Modalen kommune	Postboks 44	5729	MODALEN
Bjørnafjorden kommune	Postboks 24	5649	EIKELANDSOSEN
Osterøy kommune	Postboks 1	5293	LONEVÅG
Samnanger kommune	Tyssevegen 217	5650	TYSSE
Stord kommune	Postboks 304	5402	STORD
Sveio kommune	Postboks 40	5559	SVEIO
Tysnes kommune	Rådhuset	5685	UGGDAL



Vaksdal kommune	Konsul Jepsensgata 16	5722	DALEKVAM
Voss herad	Postboks 145	5701	VOSS
Øygarden kommune	Ternholmvegen 2	5337	RONG
Kvam herad	Grovagjelet 16	5600	NORHEIMSUND
Ullensvang kommune	Opheimsgt. 31	5750	ODDA
Ulvik herad	Skeiesvegen 3	5730	ULVIK
Høyanger kommune	Postboks 159	6991	HØYANGER
Luster kommune	Postboks 77	6866	GAUPNE
Lærdal kommune	Øyrapllassen 7	6887	LÆRDAL
Stad kommune	Rådhusvegen 11	6770	NORDFJORDEID
Sogndal kommune	Postboks 153	6851	SOGNDAL
Solund kommune	Postboks 73	6921	HARDBAKKE
Stryn kommune	Tonningsgata 4	6783	STRYN
Vik kommune	Postboks 134	6891	VIK I SOGN
Årdal kommune	Statsråd Evensensveg 4	6885	ÅRDALSTANGEN
Askvoll kommune	Postboks 174	6988	ASKVOLL
Aurland kommune	Vangen 1	5745	AURLAND
Kinn kommune	postboks 294	6701	MÅLØY
Bremanger kommune	Postboks 104	6721	SVELGEN
Fjaler kommune	Postboks 54	6961	DALE I SUNNFJORD
Sunnfjord kommune	Postboks 338	6802	FØRDE
Gloppen kommune	Grandavegen 9	6823	SANDANE
Gulen kommune	Eivindvikvegen 1119	5966	EIVINDVIK
Hyllestad kommune	Kommunehuset	6957	HYLLESTAD