



Modalen kommune  
Postboks 44  
5729 MODALEN

Saksbehandlar, innvalstelefon  
Astrid Tveit, 5764 3173

## PURRING- 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 pårørande (opplæring og rettleiing, avlastning og omsorgstønad), 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:**

E-postadresse:  
[sfv/post@statsforvalteren.no](mailto:sfv/post@statsforvalteren.no)  
Sikker melding:  
[www.statsforvalteren.no/melding](http://www.statsforvalteren.no/melding)

Postadresse:  
Njøsavegen 2  
6863 Leikanger

Besøksadresse:  
Njøsavegen 2, Leikanger  
Statens hus, Kaigaten 9, Bergen  
Fjellvegen 11, Førde

Telefon: 57 64 30 00  
[www.statsforvalteren.no/vi](http://www.statsforvalteren.no/vi)  
Org.nr. 974 760 665



- **Spørjeskjemaet skal svarast på i Forms, innan onsdag 8. november 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. Sjølve 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 sjølve 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%2Ffe%2FRROwmnbeE4&data=05%7C01%7Castrid.tveit%40statsforvalteren.no%7Ccf36119658794a2c89d008dbc018b481%7C8a6fa58e51534bfa9a8b573d985a4186%7C0%7C0%7C638314984573344348%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWljiMC4wLjAwMDAilCJQljoiv2luMzliLCJBTil6Ik1haWwiLCJXVCi6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=PQuRbmy6NwZwh1sKsurnuXpAVilZyO1eEi2xOOEPcv0%3D&reserved=0>

Med helsing

Astrid Tveit  
seniorrådgjevar

Vedlegg:

- 1 Spørjeskjemaet (innhald)
- 2 PURRING- Nasjonal kartlegging av kommunen si klagesaksbehandling i helse- og omsorgstenesta

Mottakerliste:

Askøy kommune	Klampavikvegen 1	5300	KLEPPESTØ
Austevoll kommune	Kommunehuset	5392	STOREBØ
Bømlo kommune	Leirdalen 1	5430	BREMNES
Fedje kommune	Adm.bygg	5947	FEDJE
Fitjar kommune	Postboks 83	5418	FITJAR
Modalen kommune	Postboks 44	5729	MODALEN
Osterøy kommune	Postboks 1	5293	LONEVÅG
Samnanger kommune	Tyssevegen 217	5650	TYSSE
Vaksdal kommune	Konsul Jebsensgata 16	5722	DALEKVAM
Kvam herad	Grovagjelet 16	5600	NORHEIMSUND



Ullensvang kommune	Opheimsgt. 31	5750	ODDA
Ulvik herad	Skeiesvegen 3	5730	ULVIK
Lærdal kommune	Øyraplassen 7	6887	LÆRDAL
Stad kommune	Rådhusvegen 11	6770	NORDFJORDEID
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
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