



Osterøy kommune
Postboks 1
5293 LONEVÅG

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
Sikker melding:
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
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 undertekna 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 |