

VEILEDNING FOR OVERSENDELSE AV KLAGESAK ETTER LOV OM PASIENT- OG BRUKERRETTIGHETER FOR VEDTAK OM TJENESTER ETTER HELSE- OG OMSORGSTJENESTELOVEN §§ 3-2, 1. LEDD NR. 6, BOKSTAVENE A-D, §§ 3-6 OG 3-8

Saksforberedelsen i klagesaker følger av forvaltningsloven § 33.

Fylkesmannen vil vise til rundskriv 1S-1040 fra Sosial- og helsedirektoratet,
- Veileder for saksbehandlingen og dokumentasjon for pleie- og omsorgstjenester -
der klagebehandling er omtalt i kapittel 4.

I klagesakene Fylkesmannen behandler, ser vi ofte at saksframstillingen er lite oversiktlig. For eksempel er det ikke uvanlig at faktaopplysninger og kommunen sine vurderinger blandes sammen, slik at det er vanskelig/umulig å finne ut hva som er fakta og hva som er vurdering. I en del saker ser Fylkesmannen at kommunene ikke legger fram saken med tanke på Fylkesmannen sin behandling, og forutsetter at en del opplysninger er kjent. Fylkesmannen er i motsetning til kommunen ikke kjent med saken fra før, slik at alle relevante opplysninger må gå fram av saksframstillingen og øvrige dokumenter. Nedenfor vil Fylkesmannen vise til hva slags opplysninger vi trenger i saksframstillingen, og i hvilken rekkefølge opplysningene bør komme. Fylkesmannen ønsker og anmoder om at kommunenes saksframstilling følger vår mal. Dette vil gjøre Fylkesmannens saksbehandling raskere, og også forhindre at saker blir sendt tilbake for å få nye opplysninger og dokumenter.

Hva kan påklages?

Etter pasient- og brukerrettighetsloven kan enkeltvedtak og avgjørelser som helse og omsorgstjenesten har truffet påklages til Fylkesmannen. Forvaltningsloven § 2 definerer hva som er enkeltvedtak.

Gangen i en klagesak:

- Når en klage kommer inn, skal kommunen vurdere om klagen og eventuelle andre opplysninger som helse- og omsorgstjenesten har kjennskap til eller har innhentet, gir grunnlag for å endre det påklagede vedtak. I noen saker vil det være nødvendig at helse- og omsorgstjenesten innhenter nye opplysninger, jfr. forvaltningsloven 33. Blir et vedtak påklaget muntlig, skal helse- og omsorgstjenesten i medhold av forvaltningsloven § 11 c nedtegne klagen.
- Om helse- og omsorgstjenesten finner grunn til å ta klagen **delvis til følge**, er dette et nytt vedtak som kan påklages på vanlig måte. Dersom klagen tas delvis til følge, skal kommunen kontakte klager og undersøke om vedkommende ønsker å opprettholde klagen. Opprettholdes klagen skal saken sendes Fylkesmannen for behandling.
- Blir det påklagede vedtak **ikke endret** eller **omgjort**, skal saken sendes

Fylkesmannen for endelig behandling.

Saksframlegget som følger klagesaken til Fylkesmannen skal inneholde:

- **Faktaopplysninger**

- søknadsdato og hva det er søkt om
- kartlegging/beskrivelse av brukers/pasientens funksjonsnivå, eventuelle stønader fra folketrygden, om vedkommende er i arbeid/skole/barnehage, sysselsettingstiltak, bo- og familieforhold, sosiale forhold, hva slags hjelp etter helse- og omsorgstjenesteloven vedkommende eventuelt mottar etc.
- dato for det påklagede vedtak og innholdet i vedtaket
- uttalelser fra lege, fysioterapeut, PPT, sykehus, barnehage, arbeidskontor, tannlege, psykolog etc.
- hva slags råd og veiledning som er gitt, og når det ble gitt
 - for eksempel å søke/ta i mot tilbud om avlastning, å søke plass på dagsenter eller heldøgns omsorgsbolig/sykehjem, helsetjenester i hjemmet, praktisk bistand og opplæring – herunder personlig assistanse, støttekontakt, hjelpestønad og eller grunnstønad
- dato for kommunens klagebehandling som førsteinstans og resultatet av klagebehandlingen i kommunen

- **Vurderinger**

- kommentere og vurdere alle anførsler i klagen
- kommunens vurdering av klagers hjelpebehov
- kommentere/vurdere uttalelser fra annet fagpersonell som lege, fysioterapeut, barnehage, psykolog etc.
- alternative tiltak/tjenester
 - for eksempel tilbud om praktisk bistand, avlastning, plass i heldøgns omsorgsbolig, helsetjenester i hjemmet osv.

- **Begrunnelse**

- Begrunnelsen for kommunens vedtak må gå fram av saksframlegget. Begrunnelsens innhold er; jf. forvaltningsloven § 25.
 - de regler vedtaket bygger på
 - de faktiske forhold som vedtaket bygger på
 - de hovedhensyn som har vært avgjørende for skjønnsutøvelsen

Dokumenter som skal følge klagesaken når den sendes Fylkesmannen:

- søknaden/henvendelsen
- saksframlegget
- uttalelser fra lege, fysioterapeut, PPT, barnehage, arbeidskontor, psykolog etc.
- kartleggingsskjema der det er aktuelt
- vedtaket som er påklaget
- klagen
- gjeldende vedtak om tjenester etter helse- og omsorgstjenesteloven
- pasientjournal for 3 måneder tilbake i tid, herunder tiltaksplan, legeuttalelser og eventuelle epikriser fra spesialisthelsetjenesten.
- eventuelle andre dokumenter som dokumenterer/belyser/bygger opp om opplysninger/vurderinger i saksframlegget og eller klagen
- klager sin eventuelle uttalelse til opplysninger i saksframlegget (Fylkesmannen gjør oppmerksom på at etter forvaltningsloven § 33 skal klager ha tilsendt saksframlegget til eventuell uttalelse). Fylkesmannen vil videre viser til søker/klagers innsynsrett etter forvaltningslovens §§ 18-21.

NR! Alle dokumenter må nummereres og legges i nummerorden!

Fylkesmannen vil til slutt minne om at det er avgjørende at ovennevnte opplysninger, vurderinger og dokumenter følger klagesaken når den sendes Fylkesmannen. Dersom saken ikke er tilstrekkelig opplyst, vurdert og dokumentert, kan den bli sendt tilbake til kommunen for ny behandling eller nye opplysninger. Dette medfører unødig lang saksbehandlingstid og merarbeid både for kommunen og Fylkesmannen. Ikke minst går dette ut over klager, som må vente lenger enn nødvendig for å få sin sak avgjort.

Skjema for oversendelse av klagesaker til Fylkesmannen.

Fylkesmannen har utarbeidet et skjema som vi ønsker at kommunene bruker når klagesaker oversendes Fylkesmannen. Skjemaet skal fylles ut med type klagesak, hvilke kommune/bydel, saksbehandler, klagers navn og fødselsdato, dato for søknad, vedtak, klage, dato for klagebehandling i kommunen etc. Fylkesmannen vedlegger skjemaet og ber kommunene kopiere vedlegget og bruke det rutinemessig. Det er viktig at skjemaet er korrekt utfyllt, og det anbefales at det fylles ut av saksbehandler.