

Kunnskapsinnhenting om klagesaksbehandlingen til kommunane innan helse- og omsorgstenester

Rapport frå Helsetilsynet 2/2024

[Pdf-versjon for print av [Rapport 2/2024, publisert på helsetilsynet.no](#)]



Innhald

Samandrag	3
1 Bakgrunn	4
2 Metode	4
2.1 <i>Involvering av tredjepartar/høyringsinstansar</i>	4
2.2 <i>Val av metode</i>	5
2.3 <i>Fokusområde og avgrensingar</i>	5
2.4 <i>Gjennomføringa av kartlegginga</i>	6
3 Resultat	7
3.1 Generelt om svara	7
3.1.1 <i>Mengd svar</i>	7
3.1.2 <i>Doble svar</i>	7
3.1.3 <i>Uvisser knytte til svar</i>	7
3.2 Gjennomgang av resultatata	8
3.2.1 <i>Uvisse i talmaterialet om klagar</i>	8
3.2.2 <i>Dei fleste kommunane held oversikt over vedtak og klagar</i>	9
3.2.3 <i>Dei fleste klagane vart behandla innan tre månader</i>	10
3.2.4 <i>Dei fleste kommunane gjev informasjon og rettleiing</i>	11
3.2.5 <i>Gjev kommunane tilpassa informasjon til dei som treng det?</i>	12
3.2.6 <i>Har kommunen fokus på barnets beste?</i>	12
3.2.7 <i>Kva ser vi av moglege risikoområde?</i>	13
4 Kva funna tyder og vegen vidare	15
4.1 Oppsummering av hovudfunna	15
4.2 Kva fortel tala og kva er moglege risikoområde?	16
4.3 Svar på oppdraget og forslag til eventuelle oppfølgingstiltak	18
Vedlegg	19



Samandrag

I tildelingsbrevet frå Helse- og omsorgsdepartementet til statsforvaltarane for 2022–2023 fekk alle statsforvaltarar rundt i landet i oppdrag å hente inn kunnskap om korleis kommunar som førsteinstans behandlar klagar på vedtak. Statens helsetilsyn fekk i oppdrag å koordinere kunnskapsinnhentinga frå statsforvaltarane. Helsetilsynet har samla inn og systematisert resultatane.

Føremålet med kunnskapsinnhentinga er å avdekkje område med behov for betring i klagesaksbehandlinga til kommunane, med mål om å styrkje rettstryggleiken til pasientar og brukarar.

Kunnskapsinnhentinga vart gjennomført som ei kartlegging, der kommunane sjølve gjorde ei eignevaluering ved hjelp av eit spørjeskjema. Til saman 297 av 370 kommunar/bydelar har svart på spørjeskjemaet. Dette gjev ein svarprosent på 80.

Vi kan trekkje fram desse hovudfunna:

- Med atterhald om at talmaterialet er uvisst om delen klagar og utfall i klagesaker, ser vi at mengda klagar er lågt samanlikna med talet på vedtak. For delen klagesaker ser vi elles at det ikkje er store forskjellar mellom fylke.
- Nesten 90 % av kommunane har system for å halde oversikt over klagar.
- Litt over halvparten av kommunane har interne fristar for klagesaksbehandling.
- Rundt 80 % av klagane som vart behandla, hadde ei saksbehandlingstid under tre månader.
- Nokre kommunar hadde klagar med saksbehandlingstid lengre enn seks månader. Ofte oppgjevne årsaker til lang saksbehandlingstid var at kommunen venta på avklaring frå fastlege eller andre instansar, stor saksmengd hos kommunen, og/eller for lite ressursar/stillingar sette av til saksbehandling.
- Over 80 % av kommunane har rutinar for å informere klagar om prosessen med behandling av klagen.
- Over 90 % av kommunane rettleier om klagerettar.
- Over 80 % av kommunane gjev tilpassa informasjon om klagerettar til sårbare grupper.
- Over 80 % av kommunane har rutinar for å hjelpe parten ved behov for hjelp med å klage.
- Ca. 2/3 av kommunane har rutinar for å ta imot munnlege klagar.
- Ca. 2/3 av kommunane har rutinar for vurdering av barnets beste i klagesaker som direkte eller indirekte gjeld barn.

Når nokre kommunar *ikkje* har ovannemnde system og/eller rutinar, kan det peike på risikoområde ved korleis kommunane behandlar klagesaker.



1 Bakgrunn

Riksrevisjonen undersøkte for perioden 2016–2020 i kva grad helse- og omsorgstenester til barn og unge med funksjonsnedsetjingar og familiare deira får likeverdige og koordinerte helse- og omsorgstenester.¹ Etter dette peika dei på at det manglar kunnskap om klagesaksbehandlinga til kommunane som førsteinstans, når det gjeld vedtak om helse- og omsorgstenester til barn med funksjonsnedsetjingar. Riksrevisjonen tilrådde derfor Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) å hente inn meir kunnskap om korleis kommunane behandlar rettsklagar, for å sjå nærare på følgjande problemstillingar:

- årsaker til manglar i kommunane sine vurderingar av søknader og klager
- korleis kommunane rettleier foreldra om klagerettar
- kor mange klagar kommunane behandlar
- kor lang tid kommunane bruker på å behandle klagane, og årsaker til lange saksbehandlingstider

I tildelingsbrevet frå HOD til statsforvaltarane for 2022–2023 fekk alle statsforvaltarar rundt i landet i oppdrag å hente inn kunnskap om korleis kommunar som førsteinstans behandlar klagar på vedtak. Kunnskapsinnhentinga skulle ha fokus på pasientar og rettstryggleik for brukarar i kommunane.

Vi hadde i august 2022 ein innleiande dialog med HOD, der vi vart samde om å kople dette oppdraget opp mot arbeidet Helsetilsynet og statsforvaltarane elles gjer med å hindre grunnlause forskjellar i klagebehandlinga. Statsforvaltarane har si erfaring med, og kunnskap om kommunane, og funna frå kartlegginga kunne fortelje oss meir om korleis kommunane eksempelvis rettleier parten i saka om klagemoglegheiter.

Føremålet med kunnskapsinnhentinga er å avdekkje område med behov for betring i klagesaksbehandlinga til kommunane, med mål om å styrkje rettstryggleiken til pasientar og brukarar. I tråd med avklaringa ovanfor, fekk Statens helsetilsyn i oppdrag å styre kunnskapsinnhentinga til statsforvaltarane. Vi vart samde om at det var mest føremålstenleg at Helsetilsynet skulle samle inn og systematisere svara frå kunnskapsinnhentinga, og vi presenterer med dette funna i denne rapporten til HOD.

2 Metode

2.1 Involvering av tredjepartar/høyringsinstansar

Vi har hatt dialog med fleire aktørar i prosessen med å planleggje, utforme og gjennomføre kunnskapsinnhentinga:

- Kontaktpersonar hos statsforvaltarane (dialog innleiingsvis, høyringsrundar med spørjeskjemaet, dialog i samband med distribuering av spørjeskjemaet og oppfølging av deltakinga til kommunane).

¹ Dokument 3:15 (2020–2021) *Riksrevisjonens undersøkelse av helse- og omsorgstjenester til barn med funksjonsnedsettelser*, 29. september 2021

- Kontaktpersonar i Helsedirektoratet (dialog innleiingsvis og høyringsrunde med spørjeskjemaet).
- Møte med pasient- og brukaromboda.
- Brukarrådet i Statens helsetilsyn.
- Fire pilotkommunar (høyringsrunde med spørjeskjemaet).
- Organisasjonen til kommunesektoren (KS) – (dialog innleiingsvis og høyringsrunde med spørjeskjemaet).

2.2 Val av metode

Kunnskapsinnhentinga vart gjennomført som ei kartlegging, der kommunane sjølve gjorde ei eignevaluering ved hjelp av eit spørjeskjema. Metoden vart vald då spørjeskjema er enkelt å distribuere, det vil vere lite rom for tolkingsfeil og uklare punkt dersom spørsmåla som blir stilte, er presise, og det er lite ressurskrevjande å hente inn svar og samanlikne resultatata.

Ein veikskap er at det ikkje gjev oss informasjon utover dei spørsmåla som blir stilte, og innsikta vi får, blir dermed noko avgrensa. Vidare kan eigenrapporteringar til dels vere subjektive, baserte på respondenten sine eigne oppfatningar, og svara vil ikkje nødvendigvis spegle den reelle praksisen i kommunen. Vi har likevel valt ei slik tilnærming for å få ei *oversikt* over hovudtrekk ved klagebehandlninga. Svaret til kommunane i eigenrapporteringa vil seinare kunne haldast saman med inntrykka og erfaringane til både statsforvaltarane og brukarane. Eigenrapporteringa vil òg kunne ha ein læringseffekt for kommunane.

2.3 Fokuseringsområde og avgrensingar

Riksrevisjonen gav i rapporten sin fleire tilrådingar til HOD, mellom anna å hente inn meir kunnskap om behandlinga til kommunane av rettsklagar. Når det gjeld å sjå nærare på årsakene til manglar i vurderingane til kommunane og årsakene til forskjellar mellom kommunane når det gjeld tildeling av tenester til foreldre med særleg tyngjande omsorgsarbeid, vil ei slik kunnskapsinnhenting måtte innebere ei meir djuptgåande kvalitativ undersøking.

I dialogen med HOD kom vi derfor fram til at vi ville avgrense kunnskapsinnhentinga til:

- Korleis kommunane rettleier om klagerettar.
- Kor mange klagar kommunane behandlar.
- Kor lang tid kommunane bruker på å behandle klagane, og årsaker til lange saksbehandlingstider.

Desse punkta vil gje eit breitt bilde av klagebehandlninga til kommunane som førsteinstans på dei konkrete områda.

Vi har valt ikkje å avgrense mot type helse- og omsorgstenester, til dømes helse- og omsorgstenester til barn. Vi veit ikkje kor mange klagesaker kommunane behandlar knytte til dei ulike tenestene, og slike avgrensingar i kartlegginga vil derfor kunne gje oss avgrensa

data. Ein veikskap ved ikkje å avgrense mot, eller dele kartlegginga inn i ulike tenesteområde, er at vi kan gå glipp av informasjon om moglege nyansar og forskjellar i klagebehandlinga for spesifikke tenestetypar og pasientar/brukarar.

I tillegg til spørsmål om helse- og omsorgstenester generelt, bad vi kommunane om å opplyse om talet på vedtak og klagar om BPA. Grunnen til dette var at statsforvaltarane har meldt frå om ein auke av denne typen klagar, og at svar frå kommunane om BPA kunne gje grunnlag for vidare arbeid ut mot statsforvaltarane. Likevel ser vi at tala vi har fått inn i undersøkinga, ikkje lèt seg bruke til dette føremålet, og vi vil derfor ikkje gå nærare inn på dei i gjennomgangen av resultatata.

Riksrevisjonen tilrådde elles HOD å følgje opp at Helsetilsynet legg til rette for ein meir einskapleg praksis mellom statsforvaltarane i behandlinga av rettsklagar. Dette er noko vi følgjer opp uavhengig av, og i tillegg til arbeidet med denne kartlegginga.

2.4 Gjennomføringa av kartlegginga

Vi har brukt Microsoft Forms (heretter Forms) som verktøy for spørjeundersøkinga. Spørjeskjemaet (i Word-format) er lagd ved denne rapporten (vedlegg 1).

I tillegg til generell informasjon om kartlegginga, gav statsforvaltarane kommunane følgjande presiseringar og rettleiing for utfylling av spørjeskjemaet:

- Med *klagar* meiner vi klagar på avslag / delvis avslag på nødvendige helse- og omsorgstenester etter helse- og omsorgstenestelova.
- Med *klagesaksbehandling* meiner vi klagebehandlinga til kommunen fram til avgjerd finst hos kommunen, altså fram til klagesaka eventuelt blir send over til statsforvaltaren.
- Kvar kommune/bydel skal berre svara på eitt spørjeskjema. Dersom vedtak og klagesaker innanfor helse- og omsorgstenesta blir behandla fleire stader hos dykk, må den som har ansvar for å sende inn skjemaet, hente inn opplysningane frå dei ulike stadene i framkant av innsendinga.
- Leiinga i kommunen/bydelen har ansvar for at spørjeskjemaet blir fylt ut korrekt. Sjølve utfyllinga kan delegerast til ein leiar eller ein tilsett med kunnskap til å gje korrekte svar.
- Ein versjon av spørjeskjemaet i Word-format blir send over, slik at kommunen/bydelen kan sjå spørsmåla og førebu svara i framkant, før sjølve utfyllinga i Forms. Om spørsmål om talet på vedtak og klagar behandla i 2022, og om saksbehandlingstid: Dersom kommunen/bydelen ikkje har oversikt over aktuelle tal, skal dei ikkje fylle inn talverdiar. Dersom det eksempelvis ikkje har vorte fatta vedtak som etterspurt, skal dei derimot svare 0 (null).

Spørjeskjemaet var klart til utfylling 22. september 2023. Statsforvaltarane sende ut lenkje til spørjeskjemaet og informasjon om kartlegginga til kommunane i løpet av den følgjande veka.



Kommunane fekk i utgangspunktet frist på to veker til å svare på spørjeskjemaet. Vi har hatt eit mål om høg svarprosent (minimum 80 %). Dette føresette at statsforvaltarane purra på kommunane som ikkje hadde svart innan fristen, noko som vart gjort.

Svara vart henta inn i perioden 25. september 2023 til 27. november 2023.

3 Resultat

3.1 Generelt om svara

3.1.1 Mengd svar

Til saman 297 av 370 kommunar/bydelar har svart på spørjeskjemaet. Dette gjev ein svarprosent på 80. Frå Oslo og Rogaland er svarprosenten 100, medan Troms og Finnmark og Møre og Romsdal har lågast svarprosent med 62.

Av dei 297 som har svart, er det 126 små, 99 mellomstore og 72 store kommunar*. Dei 15 bydelane i Oslo inngår blant dei store kommunane, og vil frå no av omtalast som kommunar. Bergen (som også har bydelar) har sendt inn eitt svar for heile kommunen. Av dei 73 kommunane som ikkje har svart, er det 48 små, 18 mellomstore og 7 store kommunar. Tabell med oversikt over mengda svar i kvart fylke og kommunestorleikar er lagd ved (vedlegg 2).

*Vi bruker følgjande kategorisering av kommunar:

- Små kommunar: < 5000 innbyggjarar
- Mellomstore kommunar: 5000–19 999 innbyggjarar
- Store kommunar: ≥ 20 000 innbyggjarar

3.1.2 Doble svar

Sju kommunar hadde fylt ut to spørjeskjema, sjølv om vi hadde presisert at kvar kommune skulle svare éin gong. For nokre av desse fekk vi avklart kva for ein av dei to innsende versjonane vi kunne slette, i dialog med kommunen. For andre gjorde vi sjølv ei vurdering av kva versjon av svara vi skulle slette, sidan vi ikkje fekk avklart dette med kommunane innan rimeleg tid. Det vil derfor vere nokre uvisser knytte til desse svara.

Vi sit då igjen med eitt svar per kommune. Vi har likevel teke vare på dei doble svara, i tilfelle dei aktuelle statsforvaltarane vil sjå nærare på dei i ei eventuell seinare oppfølging av kommunane.

3.1.3 Uvisser knytte til svar

Nokre spørsmål og kommentarar om utfylling av spørjeskjemaet, og nokre av svara, kan tyde på at kommunane forstår visse omgrep ulikt, og at dei har ulike måtar å registrere data på i løpet av saksbehandlninga. (Dette kan kome av ulike rutinar og praksis, og ulike system. Det at kommunane kan ha ulik forståing og ulike måtar å registrere på, gjer at det er nokre uvisser knytte til delar av resultatata.



Det vi har sett, som kan tilseie at nokre av funna er usikre:

- Nokre har, i svar om saksbehandlingstid hos kommunen, rekna med den tida klagesaka ligg hos statsforvaltaren.
- For spørsmål om saksbehandlingstid for klagar i 2022 og om utfallet i klagesaker i 2022, skulle summen av to eller fleire svar i utgangspunktet ha vore lik svaret for talet på klagar behandla i 2022 totalt. Dette er ikkje alltid tilfelle. Større og mindre avvik ved summering av tal i svaret frå kommunane kan tyde på at tala er feil på ein eller fleire stader.

På bakgrunn av spørsmål og kommentarar vi fekk undervegs, kan vi òg gå ut frå at nokre kommunar kan ha registrert/rekna med alle vedtak som er fatta i 2022, medan nokre berre har rekna med opphavlege vedtak og ikkje inkludert vedtak basert på revurderingar/endingar. Vi såg også eit døme på at nokon har svart på spørjeskjemaet på vegner av *éin del* av helse- og omsorgstenesta i kommunen. Det er ein risiko for at fleire kommunar kan ha gjort dette, sjølv om vi presiserte at den som har ansvar for å sende inn skjemaet, skulle samle inn nødvendige opplysningar frå ulike einingar i verksemda i framkant, slik at svara representerer heile helse- og omsorgstenesta i kommunen.

Vi ser generelt at det særleg er der kommunane skulle gje opp eit *tal* (knytt til vedtak og klagesaker), at det er ein risiko for at ulik forståing/registrering kan gje noko misvisande tal når svara blir lagde saman og blir samanlikna i systematiseringa vår. Dette gjeld særleg for delen klagar og delen klagar som fekk medhald eller ikkje fekk medhald.

3.2 Gjennomgang av resultatata

Vi har delt inn resultatata etter følgjande hovudfunn, og vil gå gjennom svaret til kommunane i denne rekkjefølgja:

- Uvisse i talmaterialet om klagar.
- Dei fleste kommunane held oversikt over vedtak og klagar.
- Dei fleste klagane hadde saksbehandlingstid under tre månader.
- Dei fleste kommunane gjev informasjon og rettleiing.
- Gjev kommunane tilpassa informasjon til dei som treng det?
- Har kommunane fokus på barnets beste?
- Kva ser vi av moglege risikoområde?

3.2.1 Uvisse i talmaterialet om klagar

Kommunane vart bedne om å opplyse om *talet på vedtak fatta i 2022* og *talet på klagar dei tok mot i 2022*, slik at vi kunne finne delen klagar på vedtak. Tala vil ikkje gje oss presise svar, då ikkje alle vedtak før årsskiftet vart klaga på same år, og ikkje alle klagar gjaldt vedtak frå inneverande år. Vi har òg teke høgd for at svara kommunane har gjeve, ikkje er nøyaktige. Føremålet var likevel å få eit anslag for kor mange som klagar på vedtak.

Vi bad òg om følgjande tal for 2022: Talet på klagar ferdigbehandla, talet på klagar som har fått medhald (kommunen sende ikkje saka til statsforvaltaren for klagebehandling) og talet på klagar der kommunen har sendt saka over til statsforvaltaren. Dette for å kartleggje kor stor del klagar kommunane gjev medhald, og kor stor del klagar dei ikkje gjev medhald og sender vidare til statsforvaltaren som klageinstans.

Om *delen klagesaker*, fann vi mellom anna dette:

- 27 kommunar manglar data (har ikkje opplyst talet på vedtak og/eller klagar)
- 47 % av kommunane har ein klagedel på 0 %
- 30 % av kommunane har ein klagedel på 1 %
- Det er 8 kommunar som har klagedel på 4 % eller meir
- 1 kommune har ein klagedel på 100 %

Vi manglar data frå 27 kommunar, og nesten halvparten av kommunane har opplyst tal som i utrekningane våre gjev ein klagedel på 0 %. Samtidig har éin kommune opplyst om ein klagedel på 100 %. Vi vurderer på denne bakgrunnen at talmaterialet generelt er usikkert. Men det vi samla sett ser, er at talet på klagar er lågt samanlikna med talet på vedtak. For delen klagesaker ser vi elles at det ikkje er store forskjellar mellom fylke.

Når det gjeld *utfall i klagesakene* manglar vi data frå opp mot 30 % av kommunane. Det vil seie at desse kommunane ikkje har opplyst om talet på klagar behandla og/eller talet på klagar med dei ulike utfalla. Mange kommunar har opplyst tal som i utrekningane våre gjev 0 % eller 100 % i delen klagar. Små og usikre tal gjer det derfor vanskeleg å få noko klart bilde på kor ofte kommunane gjev medhald eller avslag i klagesakene.

3.2.2 *Dei fleste kommunane held oversikt over vedtak og klagar*

3.2.2.1 System – vedtak

- Nesten alle kommunane, 284 (96 %), har fagsystem for å halde oversikt over talet på vedtak som blir fatta.
- 24 kommunar har manuelle system for å halde oversikt.
- 8 kommunar (5 små, 1 mellomstor og 2 store) har ikkje noko system.

3.2.2.2 System – klagar

- Dei fleste kommunane, 241 (81 %), har fagsystem for å halde oversikt over talet på klagar som blir tekne mot og blir behandla til kvar tid.
- 57 kommunar (19 %) har manuelle system for å halde oversikt.
- 32 kommunar (16 små, 11 mellomstore og 5 store) har ikkje noko system.

- 202 kommunar (68 %) hadde fagsystem for å halde oversikt over både vedtak og klager.

3.2.3 Dei fleste klagane vart behandla innan tre månader

3.2.3.1 Litt over halvparten av kommunane har interne fristar for klagesaksbehandling

- 158 kommunar (53 %) har svart at dei har interne fristar for ferdigbehandling av klagesaker.
- Dei resterande (139 kommunar, 47 %) har anten svart at dei ikkje har interne fristar eller at dei veit ikkje om dei har det. Blant desse er det 59 små, 46 mellomstore og 34 store kommunar.

3.2.3.2 Dei fleste klagane vart behandla innan tre månader

- Dei fleste klagane (79 %), hadde ei saksbehandlingstid under tre månader.
- Talet på klagar med saksbehandlingstider totalt:
 - Mindre enn fire veker: 846 (39 %).
 - Saksbehandlingstid mellom fire veker og tre månader: 869 (40 %).
 - Mellom tre månader og seks månader: 324 (15 %).
 - Mellom seks månader og eitt år: 111 (5 %).
 - Lengre enn eitt år: 29 (1 %).
- 55 kommunar hadde behandla klagar med saksbehandlingstid på over seks månader. Av desse svarte 27 kommunar at dei ikkje hadde interne fristar for ferdigbehandling av klagesaker eller dei ikkje visste om dei hadde det.

3.2.3.3 Lang saksbehandlingstid kjem av ulike forhold

Dei 55 kommunane som hadde hatt lengre saksbehandlingstid enn seks månader, har opplyst om følgjande årsaker til dette:

Kvifor behandlingstid lengre enn seks månader?		Talet på kommunar
(Fleire moglege svar)		
Forhold på kommunen si side	Stor saksmengd hos kommunen/bydelen	32
	For lite ressursar/stillingar sette av til saksbehandling	26
	Manglande kompetanse hos saksbehandlarar	9
	Måten saksbehandlinga er organisert på i kommunen/bydelen	4
	Mangelfullt saksbehandlingssystem/malar for vedtaksskriving	1
Forhold på klagar/andre si side	Ventar på avklaring frå fastlege eller andre instansar	35
	Forhold hos klagar	25
	Avklaring av om klagar har klagerett	6

- Den oftast oppgjevne årsaka til at saksbehandlingstida var lengre enn seks månader, var at kommunen ventar på avklaring frå fastlege eller andre instansar (35 kommunar).
- 32 kommunar (3 små, 10 mellomstore og 19 store) svarte at saksbehandlingstid over seks månader kan kome av stor saksmengd hos kommunen.



- 26 kommunar (6 små, 9 mellomstore og 10 store) svarte at det kan kome av for lite ressursar/stillingar sette av til saksbehandling.

3.2.4 Dei fleste kommunane gjev informasjon og rettleiing

3.2.4.1 Informasjon i løpet av klagebehandlninga

- Dei fleste kommunane, 250 (84 %) har rutinar for å informere klagar om prosessen med behandlinga av klagen frå han er motteken og til han er avgjort/oversend til statsforvaltaren.
- Dei resterande (47 kommunar, 16 %) har ikkje slike rutinar, eller veit ikkje om dei har det. Blant desse er det 8 store kommunar.

3.2.4.2 Rettleiing til part i saka om klagerettar

Tabellen gjev oversikt over kor mange kommunar som har svart at dei gjev rettleiing til part i saka på dei ulike måtane.

(Flere moglege svar)	Rettleier om moglegheita til å klage på kommunevedtaket	Informerer om at statsforvaltaren er klageinstans	Rettleier om tilgangen til å be om utsett iverksetjing i saker der det er aktuelt
I vedtaket	289	278	94
I vedlegget til vedtaket	32	29	13
På nettsida til kommunen	127	104	3
Munnleg i kontakt med parten	202	181	206
Ved bruk av tolk	86	77	55
Vi rettleier ikkje om dette	1	1	51
Anna – fritekst	1: Veit ikkje	1: Veit ikkje	Mange veit ikkje / har ikkje erfaring med dette. Nokre svarer at dei informerer under klagebehandlinga når det er relevant.

- Dei aller fleste kommunane har svart at dei rettleier om moglegheita til å klage på kommunevedtaket og at statsforvaltaren er klageinstans, anten i vedtaket eller i vedlegg til vedtaket.

- Berre to kommunar har svart at dei ikkje rettleier om klagemoglegheiter / ikkje veit om dei gjer det, og to har svart at dei ikkje informerer om at statsforvaltaren er klageinstans / ikkje veit om dei gjer det.
- Når det gjeld å rettleie om tilgang til å be om utsett iverksetjing, har 94 kommunar svart at dei rettleier i vedtak, 13 har svart at dei rettleier om det i vedlegg til vedtaket og 206 rettleier munnleg i kontakt med parten.
- 51 kommunar har svart at dei ikkje rettleier om tilgangen til å be om utsett iverksetjing i saker der det er aktuelt.

3.2.5 *Gjev kommunane tilpassa informasjon til dei som treng det?*

3.2.5.1 Tilpassa informasjon om klagerettar

- Dei fleste kommunane har svart at dei gjev tilpassa informasjon om klagerettar til sårbare grupper (barn, unge, personar med demens, personar med nedsett funksjonsevne, språksvake/ framandspråklege og liknande) – på ein eller annan måte:
 - 243 gjev tilpassa informasjon munnleg i kontakt med parten.
 - 147 gjev tilpassa informasjon ved bruk av tolk.
 - 57 har universelt utforma informasjon på nettsida til kommunen.
- 48 kommunar (16 %) har svart at dei ikkje gjev tilpassa informasjon om klagerettar til særleg sårbare grupper. Av desse er det 31 små, 11 mellomstore og 6 store kommunar.

3.2.5.2 Rutinar for å hjelpe part med klage

- 246 kommunar (83 %) har rutinar for å hjelpe parten ved behov for hjelp med å klage, eksempelvis utforme klagen skriftleg, fyller ut skjema og liknande.
- Dei resterande 51 kommunar (17 %) har anten svart at dei ikkje har slike rutinar eller at dei ikkje veit om dei har det. Av desse er det 27 små, 12 mellomstore og 12 store kommunar.

3.2.5.3 Rutinar for å ta imot munnlege klagar

- 192 kommunar (65 %) har rutinar for å ta imot munnlege klagar.
- Dei resterande 105 kommunar (35 %) har anten svart at dei ikkje har slike rutinar eller at dei ikkje veit om dei har det. Av desse er det 56 små, 27 mellomstore og 21 store kommunar.

3.2.6 *Har kommunen fokus på barnets beste?*

3.2.6.1 Rutinar for barnets beste-vurderingar

- 187 kommunar (63 %) har rutinar for vurdering av barnets beste i klagesaker som direkte eller indirekte gjeld barn.

- Dei resterande 110 kommunar (37 %) har anten svart at dei ikkje har slike rutinar eller at dei ikkje veit om dei har det. Av desse er det 63 små, 33 mellomstore og 14 store kommunar.

3.2.7 Kva ser vi av moglege risikoområde?

3.2.7.1 Risikosvar

Nokre svar på spørsmåla i spørjeskjemaet kan peike på risikoområde ved behandlinga til kommunane av klagesaker. Vi kallar slike svar for «risikosvar», og vi har definert 11 slike totalt. Her er ei oppsummering av kor mange kommunar som gav dei ulike risikosvara:

Risikosvar	Talet på kommunar som har svart og kommunestorleik
1. Har ikkje noko system som gjev oversikt over talet på klagar dei får og behandlar til kvar tid	32 (16 små, 11 mellomstore og 5 store)
2. Har ikkje / veit ikkje om dei har interne fristar for ferdigbehandling av klagesaker	139 (59 små, 46 mellomstore og 34 store)
3. Har behandla klagesaker der saksbehandlingstida var lengre enn seks månader	55 (9 små, 16 mellomstore og 30 store)
4. Har ikkje / veit ikkje om dei har rutinar for å informere klagar om prosessen med behandlinga av klagen frå han er teken mot til han er avgjort/oversend statsforvaltaren	47 (30 små, 9 mellomstore og 8 store)
5. Rettleier ikkje om moglegheita til å klage på kommunevedtaket	1 (mellomstor)
6. Rettleier ikkje særskilt om at statsforvaltaren er klageinstans	1 (liten)
7. Gjev ingen informasjon om klagerettar som er tilpassa særlege sårbare grupper	48 (31 små, 11 mellomstore og 6 store kommunar)
8. Har ikkje / veit ikkje om dei har rutinar for å hjelpe parten ved behov for hjelp med å klage	51 (27 små, 12 mellomstore og 12 store)
9. Har ikkje/veit ikkje om dei har rutinar for å ta imot munnlege klagar	105 (56 små, 27 mellomstore og 21 store)
10. Rettleier ikkje om tilgangen til å be om utsett iverksetjing av vedtak i saker der det er aktuelt	51 (24 små, 14 mellomstore og 13 store)
11. Har ikkje / veit ikkje om dei har rutinar for vurdering av barnets beste i klagesaker som direkte eller indirekte gjeld barn	110 (63 små, 33 mellomstore og 14 store)

Vi fann at 139 kommunar (46 %) ikkje har / ikkje veit om dei har interne fristar for ferdigbehandling av klagesaker. Vi såg samtidig at dei fleste klagane (79 %) som vart behandla, hadde ei saksbehandlingstid på under tre månader. Til saman 6 % av klagane hadde



ei saksbehandlingstid på lengre enn seks måneder, og desse var fordelte på 55 kommunar. Av dei 55 kommunane var det 27 kommunar som ikkje har eller ikkje veit om dei har interne fristar for klagesaksbehandlinga. Vi såg òg at saksbehandlingstid på over seks månader ofte kjem av at kommunen ventar på avklaring frå fastlege eller andre instansar, eller forhold på kommunen si side, som stor saksmengd og/eller for lite ressursar sette av til saksbehandling. Til saman 32 kommunar har ikkje noko system som gjev oversikt over klagane dei får og behandlar.

Vi vil òg trekkje fram at 48 kommunar ikkje gjev tilpassa informasjon om klagerettar til særlege sårbare grupper. Vidare er det 51 kommunar som ikkje har / ikkje veit om dei har rutinar for å hjelpe parten ved behov for hjelp med å klage, og 105 kommunar som ikkje har / ikkje veit om dei har rutinar for å ta imot munnlege klagar. Vi ser at 110 kommunar (40 %) ikkje har / ikkje veit om dei har rutinar for vurdering av barnets beste i klagesaker som direkte eller indirekte gjeld barn.

Ei fullstendig oversikt over kor mange kommunar i kvart fylke som har gjeve dei ulike risikosvara er lagd ved (vedlegg 3). Ut frå denne oversikta ser vi at høgaste delane risikosvar (over 60 %) i fylka, er ved manglande interne fristar for klagebehandlinga (67 % i Troms og Finnmark), klagar med saksbehandlingstid lengre enn seks månader (67 % i Oslo) og ved manglande rutinar for vurdering av barnets beste (66 % i Nordland).

3.2.7.2 Risikopoeng

Når vi har definert 11 moglege risikosvar, kan kvar kommune ha gjeve 0–11 risikosvar totalt. Kvar kommune kan dermed få maks 11 «risikopoeng».

Oversikta under viser kor mange kommunar i kvart fylke som har fått høvesvis 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 og 8 risikopoeng. Ingen kommunar har fleire enn 8 risikopoeng.

Talet på risikopoeng	Agder	Innlandet	Møre og R.	Nordland	Oslo	Rogaland	Troms og F.	Trøndelag	Vestfold og T.	Vestland	Viken	Totalt
0	6	3	1	5	2	4	1	5	4	6	6	43
1	4	15	7	3	1	8	4	8	4	10	11	75
2	7	15	2	7	3	3	4	6	4	5	13	69
3	4	4	2	13	4	2	3	4	5	6	10	57
4	1	2	2	3	2	1	5	1	3	3	2	25
5	0	0	1	1	2	3	2	0	2	1	1	13
6	0	0	0	0	0	1	2	1	0	1	0	5
7	0	0	1	2	1	0	3	0	0	0	0	7
8	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
Talet på kommunar i fylket som har svart	22	40	16	35	15	23	24	25	22	32	43	



- Flest kommunar har 1 eller 2 risikopoeng (høvesvis 75 og 69 kommunar totalt).
- 43 kommunar har fått 0 risikopoeng.
- Totalt 28 kommunar har fått 5 risikopoeng eller meir.
- 7 kommunar har fått 7 risikopoeng.
- 3 kommunar har fått 8 risikopoeng.
- Blant kommunane som har 5 risikopoeng eller meir, er det størst del i:
 - Troms og Finnmark 7/24 (29 %)
 - Oslo 3/15 (20 %)
 - Rogaland 5/23 (21 %)
 - Nordland 4/35 (11 %)

4 Kva funna tyder og vegen vidare

4.1 Oppsummering av hovudfunna

Vi kan trekkje fram følgjande hovudfunn:

- Det er uvisser i talmaterialet om delen klager og utfall i klagesaker. Men det vi ser, er at talet på klagar er lågt samanlikna med talet på vedtak. For delen klagesaker ser vi elles at det ikkje er store forskjellar mellom fylke.
- Nesten 90 % av kommunane har system for å halde oversikt over klagar.
- Litt over halvparten av kommunane har interne fristar for klagesaksbehandling.
- Rundt 80 % av klagane som vart behandla, hadde ei saksbehandlingstid under tre månader.
- Nokre kommunar hadde klagar med saksbehandlingstid lengre enn seks månader. Ofte oppgjevne årsaker til lang saksbehandlingstid var at kommunen venta på avklaring frå fastlege eller andre instansar, stor saksmengd hos kommunen, og/eller for lite ressursar/stillingar sette av til saksbehandling.
- Over 80 % av kommunane har rutinar for å informere klagar om prosessen med behandling av klagen.
- Over 90 % av kommunane rettleier om klagerettar.
- Over 80 % av kommunane gjev tilpassa informasjon om klagerettar til sårbare grupper.
- Over 80 % av kommunane har rutinar for å hjelpe parten ved behov for hjelp med å klage.
- Ca. 2/3 av kommunane har rutinar for å ta imot munnlege klagar.
- Ca. 2/3 av kommunane har rutinar for vurdering av barnets beste i klagesaker som direkte eller indirekte gjeld barn.

4.2 Kva fortel tala og kva er moglege risikoområde?

Føremålet med kunnskapsinnhentinga har vore å avdekkje område med behov for betring i klagesaksbehandlinga til kommunane, for å styrkje rettstryggleiken til pasientar og brukarar.

Uvissene i talmaterialet vårt *kan* kome av at kommunar ikkje har system med oversikter over nøyaktige data, for høvesvis talet på vedtak, mengda klagar tekne mot, talet på ferdigbehandla klagar, saksbehandlingstid og utfall i sakene. Det kan òg kome av at kommunar som har slike system, har ulike måtar å registrere data på. Dette kan igjen kome av ulik forståing av omgrep, rutinar og praksis, og ulike system. Det at det ser ut som kommunane registrerer data i ulik grad og på ulike måtar, er eit funn i seg sjølv. Dette kan indikere at registreringssystema i kommunane ikkje er eigna til å gje oss data om talet på klagesaker, saksbehandlingstid og utfall i klagesaker. Det gjer òg at det er vanskeleg, om ikkje umogleg, å samanstille og samanlikna dataa, på fylkes- og/eller landsbasis.

Vi hadde eit ønske om å kunne sjå nærare på andre funn i kartlegginga, eksempelvis om kommunane informerer om klagemoglegheiter og om rutinar for vurderingar av barnets beste, i lys av kor stor del klagesaker dei respektive kommunane hadde. Sidan det vart vanskeleg å bruke tala på denne måten, har vi berre kopla dei andre funna til storleikane på kommunane, då større kommunar sannsynlegvis vil ha eit større tilfang av vedtak og klagar enn dei mindre kommunane.

Det vi meiner vi kan konkludere med, trass i uvissene i rapporterte tal, er at talet på klagar generelt er lågt i forhold til talet på vedtak. Dette kan til dømes kome av at parten i dei fleste sakene er samd i det som står i vedtaket og ikkje har behov for å klage. Men det kan òg kome av at parten ikkje har fått god nok informasjon og rettleiing om klagerettane sine og korleis ein skal gå fram for å klage. Dette kan vi likevel ikkje seie noko meir konkret om, basert på denne undersøkinga.

Samla sett viser undersøkinga vår at fleirtalet av kommunane har system for å halde oversikter og interne fristar for klagesaksbehandling, og at dei fleste klagene har relativt kort saksbehandlingstid. Kommunane rettleier om klagerettar, og fleirtalet har rutinar for å hjelpe parten med behov for hjelp med å klage og for å ta imot munnlege klagar. Fleirtalet av kommunane har òg rutinar for vurderingar av barnets beste. Alt dette er positivt. Men sjølv der det finst system og rutinar, så er det ikkje gjeve at dei blir følgde og at ting fungerer i praksis.

Når nokre kommunar *ikkje* har ovannemnde system og/eller rutinar, kan det, som tidlegare nemnt, peike på risikoområde ved behandlinga til kommunane av klagesaker. Under har vi på generelt grunnlag drøfta potensiell risiko ved dei ulike manglane hos kommunane.

System for å halde oversikt: Fråvær av fagsystem eller manuelle system for å halde oversikt over klagar, kan indikere at det er manglande fokus på klagesaksbehandling i kommunen.



Dette gjaldt 32 kommunar. Små, og eventuelt mellomstore kommunar kan likevel ha svært få klagar i året, slik at system for dette blir sett på som unødvendige.

Saksbehandlingstid: Det at til saman 136 kommunar (46 %) ikkje har / ikkje veit om dei har interne fristar for ferdigbehandling av klagesaker, kan bety større risiko for lang saksbehandlingstid. Til saman 6 % av klagane som vart behandla i 2022, hadde ei saksbehandlingstid på lengre enn seks månader, noko som er uheldig for dei det gjeld. Desse klagane var fordelte på 55 kommunar, og 27 av desse kommunane har ikkje / veit ikkje om dei har interne fristar for klagesaksbehandlinga. Vi såg òg at saksbehandlingstid på over seks månader ofte kjem av at kommunen ventar på avklaring frå fastlege eller andre instansar, eller forhold på kommunen si side, som stor saksmengd og/eller for lite ressursar sette av til saksbehandling. I dei 32 kommunane som ikkje har nokon system som gjev oversikt over klagane dei får og behandlar, kan det òg vere større risiko for lang saksbehandlingstid. Når vi samtidig ser at dei fleste klagane (79 %) hadde ei saksbehandlingstid på under tre månader, kan det tilseie at lang saksbehandlingstid ikkje er eit utbreidd problem.

Informasjon om behandling av klagen: Til saman 47 kommunar har ikkje / veit ikkje om dei har rutinar for å informere klagar om prosessen med behandlinga av klagen frå han er teken mot og til han er avgjort/oversend til statsforvaltaren. Vidare har 51 kommunar svart at dei ikkje rettleier klagaren om tilgangen til å be om utsett iverksetjing av vedtak i saker der det er aktuelt. Manglande rutinar og/eller praksis på desse områda kan medføre ein risiko for at grunnleggjande krav til forsvarleg saksbehandling og god forvaltningskikk ikkje blir følgd.

Rettstryggleiken i sårbare grupper: Vi vil òg trekkje fram at 48 kommunar ikkje gjev tilpassa informasjon om klagerettar til særleg sårbare grupper. Vidare er det 51 kommunar som ikkje har / ikkje veit om dei har rutinar for å hjelpe parten ved behov for hjelp med å klage, og 105 kommunar som ikkje har / ikkje veit om dei har rutinar for å ta imot munnlege klagar. Manglande rutinar på desse punkta kan medføre risiko for at pasientar og brukarar i kommunane ikkje får med seg at vedtak kan klagast på eller korleis dei skal gå fram for å klage, eller at dei ikkje får hjelpa dei treng i klageprosessen.

Barnets beste: Vi ser at 110 kommunar (40 %) ikkje har / ikkje veit om dei har rutinar for vurdering av barnets beste i klagesaker som direkte eller indirekte gjeld barn. Ved handlingar og avgjerder som gjeld barn, skal barnets beste vere eit grunnleggjande omsyn. Dette står i Grunnlova § 104 andre ledd og i FN's barnekonvensjon artikkel 3. Manglande rutinar på dette kan innebere ein risiko for at kommunane ikkje har eit fokus på barnets beste i saksbehandlinga, og/eller at dei ikkje har kunnskap om kva slike vurderingar inneber.

Totalt 28 kommunar hadde gjeve 5 risikosvar eller meir. Dersom ein kommune har mange risikosvar, kan det vere større risiko for at rettstryggleiken til pasientar og brukarar ikkje blir teken vare på i tilstrekkeleg grad. Risikoen vil variere ut frå kommunestorleik og kor mange vedtak som blir fatta i kommunen.



4.3 Svar på oppdraget og forslag til eventuelle oppfølgingstiltak

I tråd med oppdraget har vi kartlagt i kva grad og på kva måtar kommunane rettleier om klagerettar. Funna våre er baserte på eigenrapportering frå kommunane om dette, og sjølv om kommunar har rutinar for å rettleie om klagerettar og hjelpe klagar i prosessen, veit vi ikkje om desse rutinane blir følgde i praksis. Helsetilsynet vil diskutere funna med pasient- og brukaromboda, for å høyre korleis det stemmer med erfaringane deira. I tråd med oppdraget har vi òg henta opplysningar om kor lang tid kommunane bruker på å behandla klagane og kva kommunane opplyser om som vanlege årsaker til lange saksbehandlingstider.

Vidare har vi prøvd å sjå nærare på kor mange klagar kommunane behandlar, men med eit usikkert talmateriale. Kor stor klagedel dei enkelte kommunane og fylka har, gjev oss ikkje eit bilde av kva som kan liggje bak eventuelle forskjellar på kommune- og fylkesbasis, med mindre vi kan kople dette til annan kunnskap om saksbehandlinga til kommunane. I dei tilfella vedtak blir klaga på og saka blir send over til statsforvaltarane for klagebehandling, vil statsforvaltarane og Helsetilsynet ha tal og oversikter over sakene. For å få eit godt bilde av saksbehandlinga hos kommunane generelt, ville det vore nyttig med data som seier noko om kor mange vedtak kommunane fattar knytte til dei ulike helse- og omsorgstenestene i utgangspunktet, kor mange vedtak som *ikkje* løyver det brukar/pasienten søkte om og derfor kan gje grunn til å klage, og kor mange av desse vedtaka som blir, og som ikkje blir klaga på. For å kunne hente inn pålitelege og samanliknbare data frå kommunane, krevst det nok andre typar registreringssystem enn det kommunane har i dag. Dette er noko Helsetilsynet vil drøfte i samband med gjennomgangen av funna med Helsedirektoratet.

Av dei temaa Riksrevisjonen tilrådde HOD å hente inn kunnskap om, har vi som avklart med HOD, ikkje undersøkt spesifikt kva som er *årsaker* til manglar i vurderingane til kommunane av søknader og klagar. Å hente inn kunnskap om dette vil innebere ei meir djuptgåande kvalitativ undersøking. Som nemnt over, har likevel statsforvaltarane tal på, og innsikt i dei sakene som faktisk blir klaga på og sende til klagebehandling. Statsforvaltarane vil òg derfor ha eit visst inntrykk av kva som går igjen av manglar i kommunane sine vurderingar i desse sakene, og moglege årsaker til dette. Korleis statsforvaltarane eventuelt kan følgje opp kommunane når det gjeld dette, er noko vi vil drøfte nærare med dei.

Statens helsetilsyn har det overordna faglege ansvaret for tilsyn og behandling av rettsklagar i helse- og omsorgstenester. Mandatet vårt som tilsynsstyresmakt er å bidra til å styrkje tryggleiken og kvaliteten i tenestene, bidra til rettstryggleik og styrkje tilliten befolkninga har til tenestene. Frå vår side er det relevant å sjå på funna frå kartlegginga, og det vi meiner det står att å henta inn kunnskap om, som ein del av arbeidet vi rettar mot statsforvaltarane for å styrkje behandlinga av rettsklagar. Ein del av dette er òg å vurdere i kva grad statsforvaltarane bør rettleie og følgje opp kommunane i embeta sine for å styrkje brukarar og rettstryggleiken til pasientar i kommunane, og kva som eventuelt bør gjerast sentralt for å sikre harmonisert praksis. Vi vil i næraste framtid gå gjennom resultata frå kartlegginga saman med statsforvaltarane. Statsforvaltarane kan ha eigne erfaringar og synspunkt som er nyttige for å vurdere behov for oppfølging av kommunane, i lys av risikoområda vi har trekt fram over. Vi



vil òg ha møte med pasient- og brukaromboda, for å høyre korleis funna frå kartlegginga stemmer med erfaringane deira.

I tillegg vil vi som nemnt òg invitere Helsedirektoratet til eige møte for å gå gjennom resultata frå kartlegginga, særleg for å drøfte årsaker til, og konsekvensar av det usikre talmaterialet vi har fått.

Innleiingsvis hadde vi òg dialog med KS. Vi inviterer ikkje til eige møte med KS om kartlegginga, men tek opp dette i dei faste kontaktmøta vi har med dei. Rapporten blir publisert på nettsidene våre og blir med det tilgjengeleg for kommunane og andre som vil ha interesse av å lese han.

Avslutningsvis noterer Helsetilsynet at vi vil arbeide vidare ut mot statsforvaltarane for å bidra til harmonisert praksis i behandlinga av rettsklagar, og dessutan bidra til at statsforvaltarane òg framover skal vere ein garanti for rettstryggleiken til dei pasientane og brukarane som treng det, i kommunane.

Vedlegg

1. Spørjeskjema i Word-format
2. Oversikt over talet på svar
3. Oversikt over risikosvar og fylkestilhøyrslø



Vedlegg 1: Spørreskjemaet i Word-utgave

*svar obligatorisk

^flere svar mulig

Spørsmål	Svaralternativ
<u>Generelt</u>	
1. Fylke: *	Nedtrekksmeny med alle fylker
2. Kommune/bydel: *	Fritekst
3. Har dere noe system for å holde oversikt over antall vedtak som dere fatter? *^	<ul style="list-style-type: none">• Ja, i fagsystem (Geric e.l.)• Ja, manuelt system i kommunen/bydelen• Har ikke noe system som gir oversikt
4. Hvor mange vedtak om nødvendige helse- og omsorgstjenester etter helse- og omsorgstjenesteloven fattet dere i 2022?	<ul style="list-style-type: none">• «Angi kun tallverdi»
5. Hvor mange vedtak om brukerstyrt personlig assistanse (BPA) fattet dere i 2022?	<ul style="list-style-type: none">• «Angi kun tallverdi»
<u>Antall klager i perioden 1. januar 2022–31. desember 2022</u>	
6. Har dere noe system for å holde oversikt over antall klager dere mottar og behandler til enhver tid? *^	<ul style="list-style-type: none">• Ja, i fagsystem (Geric e.l.)• Ja, i manuelt system i kommunen/bydelen• Har ikke noe system som gir oversikt
7. Hvor mange klager mottok dere i 2022?	<ul style="list-style-type: none">• «Angi kun tallverdi»
8. Hvor mange av klagene dere mottok i 2022 var knyttet til brukerstyrt personlig assistanse (BPA)?	<ul style="list-style-type: none">• «Angi kun tallverdi»
9. Hvor mange klager behandlet dere i 2022 (hvor dato for utfallet av klagesaken hos dere var i 2022)?	<ul style="list-style-type: none">• «Angi kun tallverdi»
10. Blant klagene som ble behandlet i 2022, i hvor mange saker ga dere klager medhold/delvis medhold (slik at klagen <i>ikke</i> ble oversendt Statsforvalteren for klagebehandling)?	<ul style="list-style-type: none">• «Angi kun tallverdi»
11. Blant klagene som ble behandlet i 2022, hvor mange saker oversendte dere til Statsforvalteren for endelig klagebehandling?	<ul style="list-style-type: none">• «Angi kun tallverdi»

Saksbehandlingstid for klagen	
12. Hvor mange av klagen som ble behandlet i 2022 ble ferdigbehandlet hos dere innen fire uker?	<ul style="list-style-type: none"> • «Angi kun tallverdi»
13. Hvor mange av klagen som ble behandlet i 2022 hadde en saksbehandlingstid mellom fire uker og tre måneder?	<ul style="list-style-type: none"> • «Angi kun tallverdi»
14. Hvor mange av klagen som ble behandlet i 2022 hadde en saksbehandlingstid fra tre til seks måneder?	<ul style="list-style-type: none"> • «Angi kun tallverdi»
15. Hvor mange av klagen som ble behandlet i 2022 hadde en saksbehandlingstid fra seks måneder til ett år?	<ul style="list-style-type: none"> • «Angi kun tallverdi»
16. Hvor mange av klagen som ble behandlet i 2022 hadde en saksbehandlingstid lengre enn ett år?	<ul style="list-style-type: none"> • «Angi kun tallverdi»
17. Har dere interne frister for ferdigbehandling av klagesaker? *	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei • Vet ikke
18. Hvis klagesaksbehandlingstiden er lengre enn seks måneder, hva kan det skyldes? *^	<ul style="list-style-type: none"> • Forhold hos klager • Venter på avklaring fra fastlege eller andre instanser • Avklaring av om klager er klageberettiget • Stor saksmengde hos kommunen/bydelen • For lite ressurser/stillinger avsatt til saksbehandling • Mangelfull kompetanse hos saksbehandlere • Mangelfullt saksbehandlingssystem/maler for vedtaksskriving • Måten saksbehandlingen er organisert på i kommunen/bydelen • Annet → fritekst
19. Har dere rutiner for å informere klager om prosessen med behandlingen av klagen fra den er mottatt til den er avgjort/oversendt til Statsforvalteren? *	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei • Vet ikke

<u>Veiledning til part i saken om klagerettigheter</u>	
20. Hvordan veileder dere om muligheten til å klage på kommunens/bydelens vedtak? *^	<ul style="list-style-type: none"> • I vedtaket • I vedlegg til vedtaket • På kommunens/bydelens nettside • Muntlig i kontakt med parten • Ved bruk av tolk • Vi veileder ikke om muligheten til å klage • Annet → fritekst
21. Hvordan kommer det frem at Statsforvalteren er klageinstans? *^	<ul style="list-style-type: none"> • I vedtaket • I vedlegg til vedtaket • På kommunens/bydelens nettside • Muntlig i kontakt med parten • Ved bruk av tolk • Vi veileder ikke særskilt om dette • Annet → fritekst
22. På hvilke måter/i hvilke kanaler er informasjon om klagerettigheter eventuelt tilpasset særlig sårbare grupper (barn, unge, personer med demens, personer med nedsatt funksjonsevne, språksvake/fremmedspråklige og lignende)? *^	<ul style="list-style-type: none"> • Ved universelt utformet informasjon på kommunens/bydelens nettside • Muntlig i kontakt med parten • Ved bruk av tolk • Ingen tilpasset informasjon • Annet → fritekst
23. Har dere rutiner for å bistå parten ved behov for hjelp med å klage, eksempelvis utforme klagen skriftlig, fylle ut skjema e.l.? *	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei • Vet ikke
24. Har dere rutiner for å ta imot muntlige klager? *	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei • Vet ikke
25. Hvordan veileder dere om adgangen til å be om utsatt iverksettelse av vedtak i saker hvor det er aktuelt? *^	<ul style="list-style-type: none"> • I vedtaket • I vedlegg til vedtaket • På kommunens/bydelens nettside • Muntlig i kontakt med parten • Ved bruk av tolk • Vi veileder ikke om dette • Annet → fritekst
<u>Saksbehandlingen av klager</u>	
26. Har dere rutiner for vurdering av barnets beste i klagesaker som direkte eller indirekte berører barn? *	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nei • Vet ikke

Vedlegg 2: Oversikt over antall svar

Fylke	Antall kommuner	Antall svar	Antall svar i kommunestørrelse Små – mellomstore – store	Svarprosent
Agder	25	22	8 – 10 – 4	88 %
Innlandet	46	40	17 – 17 – 6	87 %
Møre og Romsdal	26	16	5 – 9 – 2	62 %
Nordland	41	35	24 – 8 – 3	85 %
Oslo	15 (bydeler)	15	0 – 0 – 15	100 %
Rogaland	23	23	9 – 8 – 6	100%
Troms og Finnmark	39	24	18 – 5 – 1	62 %
Trøndelag	38	25	9 – 13 – 3	66 %
Vestfold og Telemark	23	22	9 – 6 – 7	96 %
Vestland	43 (Bergen = 1, ikke regnet med bydeler)	32	15 – 12 – 5	74 %
Viken	51	43	12 – 11 – 20	84 %
Totalt	370	297	126 - 99 - 72	80 %

Vi bruker følgende kategorisering av kommuner:

- Små kommuner: < 5000 innbyggere
- Mellomstore kommuner: 5000-19 999 innbyggere
- Store kommuner: ≥ 20 000 innbyggere

Vedlegg 3: Oversikt over risikosvar – med fylkestilhørighet

Risikosvar	Antall kommuner svart og kommunestørrelse	Andel i hvert fylke
1. Har ikke noe system som gir oversikt over antall klager de mottar og behandler til enhver tid	32 (16 små, 11 mellomstore og 5 store)	7/24 i Troms og Finnmark (29 %) 4/25 i Trøndelag (16 %) 5/35 i Nordland (14 %) 2/16 i Møre og Romsdal (13 %) 3/23 i Rogaland (13 %) 3/32 i Vestland (9 %) 2/22 i Agder (9 %) 3/40 i Innlandet (8 %) 2/43 i Viken (5 %) 1/22 i Vestfold og Telemark (5 %)
2. Har ikke/vet ikke om de har interne frister for ferdigbehandling av klagesaker	139 (59 små, 46 mellomstore og 34 store)	16/24 i Troms og Finnmark (67 %) 13/22 i Vestfold og Telemark (59 %) 8/15 i Oslo (53 %) 22/43 i Viken (51 %) 20/40 i Innlandet (50 %) 17/35 i Nordland (49 %) 7/16 i Møre og Romsdal (44 %) 14/32 i Vestland (44 %) 8/23 i Rogaland (35 %) 8/25 i Trøndelag (32 %) 6/22 i Agder (27 %)
3. Har behandlet klagesaker i 2022 hvor saksbehandlingstiden var lengre enn seks måneder	55 (9 små, 16 mellomstore og 30 store)	10/15 i Oslo (67 %) 8/16 i Møre og Romsdal (50 %) 6/22 i Vestfold og Telemark (27 %) 5/25 i Trøndelag (20 %) 8/43 i Viken (19 %) 3/22 i Agder (14 %) 3/24 i Troms og Finnmark (13 %) 5/40 i Innlandet (13 %) 3/32 i Vestland (9 %) 2/23 i Rogaland (9 %) 2/35 i Nordland (6 %)
4. Har ikke/vet ikke om de har rutiner for å informere klager om prosessen med behandlingen av klagen fra den er mottatt til den er avgjort/oversendt statsforvalteren	47 (30 små, 9 mellomstore og 8 store)	9/24 i Troms og Finnmark (38%) 5/15 i Oslo (33%) 4/16 i Møre og Romsdal (25%) 4/22 i Vestfold og Telemark (18 %) 6/35 i Nordland (17%) 4/25 i Trøndelag (16%) 6/40 i Innlandet (15 %) 3/32 i Vestland (9 %) 2/22 i Agder (9 %) 2/23 i Rogaland (9 %) 2/43 i Viken (5 %)
5. Veileder ikke om muligheten til å klage på kommunens vedtak	1 (mellomstor)	1/40 i Innlandet (3 %)
6. Veileder ikke særskilt om at statsforvalteren er klageinstans	1 (liten)	1/24 i Troms og Finnmark (4 %)
7. Gir ingen informasjon om klagerettigheter som er tilpasset særlige sårbare grupper	48 (31 små, 11 mellomstore og 6 store)	6/23 i Rogaland (26 %) 9/35 i Nordland (26 %) 6/24 i Troms og Finnmark (25 %) 4/22 i Vestfold og Telemark (18 %) 3/22 i Agder (14 %) 5/40 i Innlandet (13 %) 2/16 i Møre og Romsdal (13 %) 4/32 i Vestland (13 %) 3/25 i Trøndelag (12 %) 5/43 i Viken (12 %) 1/15 i Oslo (7 %)

8. Har ikke/vet ikke om de har rutiner for å bistå parten ved behov for hjelp med å klage	51 (27 små, 12 mellomstore og 12 store)	7/15 i Oslo (47 %) 7/24 i Troms og Finnmark (29 %) 9/35 i Nordland (26 %) 10/43 i Viken (23 %) 5/23 i Rogaland (22 %) 5/32 i Vestland (16 %) 3/22 i Vestfold og Telemark (14 %) 2/16 i Møre og Romsdal (13 %) 1/22 i Agder (5 %) 2/40 i Innlandet (5 %) 1/25 i Trøndelag (4 %)
9. Har ikke/vet ikke om de har rutiner for å ta imot muntlige klager	105 (56 små, 27 mellomstore og 21 store)	13/24 i Troms og Finnmark (54 %) 19/35 i Nordland (54 %) 7/15 i Oslo (47 %) 6/16 i Møre og Romsdal (38 %) 15/43 i Viken (35 %) 13/40 i Innlandet (33 %) 7/22 i Vestfold og Telemark (32 %) 10/32 i Vestland (31 %) 6/23 i Rogaland (26 %) 5/25 i Trøndelag (20 %) 4/22 i Agder (18 %)
10. Veileder ikke om adgangen til å be om utsatt iverksettelse av vedtak i saker hvor det er aktuelt	51 (24 små, 14 mellomstore og 13 store)	10/23 i Rogaland (43 %) 8/22 i Agder (36 %) 4/15 i Oslo (27 %) 4/24 i Troms og Finnmark (17 %) 4/25 i Trøndelag (16 %) 5/32 i Vestland (16 %) 5/35 i Nordland (14 %) 3/22 i Vestfold og Telemark (14 %) 4/40 i Innlandet (10 %) 3/43 i Viken (7 %) 1/16 i Møre og Romsdal (6 %)
11. Har ikke/vet ikke om de har rutiner for vurdering av barnets beste i klagesaker som direkte eller indirekte berører barn	110 (63 små, 33 mellomstore og 14 store)	23/35 i Nordland (66 %) 13/24 i Troms og Finnmark (54 %) 10/23 i Rogaland (43 %) 9/22 i Vestfold og Telemark (41 %) 11/32 i Vestland (34 %) 13/40 i Innlandet (33 %) 8/25 i Trøndelag (32 %) 12/43 i Viken (28 %) 4/16 i Møre og Romsdal (25 %) 5/22 i Agder (23 %) 2/15 i Oslo (13 %)

Her er en oversikt over hvor stor andel av kommunene i hvert fylke som har gitt de ulike risikosvarene (nummerert i henhold til tabellen ovenfor):

Risiko-svar	Agder	Innlandet	Møre og R.	Nordland	Oslo	Rogaland	Troms og F.	Trøndelag	Vestfold og T.	Vestland	Viken
1	9 %	8 %	13 %	14 %	0 %	13 %	29 %	16 %	5 %	9 %	5 %
2	27 %	50 %	44 %	49 %	53 %	35 %	67 %	32 %	59 %	44 %	51 %
3	14 %	13 %	50 %	6 %	67 %	9 %	13 %	20 %	27 %	9 %	19 %
4	9 %	15 %	25 %	17 %	33 %	9 %	38 %	16 %	18 %	9 %	5 %
5	0 %	3 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
6	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	4 %	0 %	0 %	0 %	0 %
7	14 %	13 %	13 %	26 %	7 %	26 %	25 %	12 %	18 %	13 %	12 %
8	5 %	5 %	13 %	26 %	47 %	22 %	29 %	4 %	14 %	16 %	23 %
9	18 %	33 %	38 %	54 %	47 %	26 %	54 %	20 %	32 %	31 %	35 %
10	36 %	10 %	6 %	14 %	27 %	43 %	17 %	16 %	14 %	16 %	7 %
11	23 %	33 %	25 %	66 %	13 %	43 %	54 %	32 %	41 %	34 %	28 %
Fargedemonstrasjon											
0 %	10 %	20 %	30 %	40 %	50 %	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %	