

Avslutning med veiledning til den som har henvendt seg

Om denne behandlingsmåten

Momenter i vurderingen av om vi skal bruke denne behandlingsmåten

Ved behov for tilleggsinformasjon

Avslutning

Eksempler for formuleringer/tips til saksbehandler

Registrering i NESTOR

Avslutning med veiledning til den som har henvendt seg

Behandlingsmåte 1.

Sist oppdatert 27.06.2022

Om denne behandlingsmåten

Denne behandlingsmåten brukes når vi vurderer at vi har tilstrekkelig informasjon til å avslutte saken, eventuelt at vi avslutter saken etter innhenting av noe tilleggsinformasjon. Statsforvalteren kan ikke begrunne bruk av denne behandlingsmåten med ressursituasjonen/mangel på ressurser.

Momenter i vurderingen av om vi skal bruke denne behandlingsmåten

1. Med bakgrunn i de opplysninger som foreligger er det lite sannsynlig at videre tilsynsmessig oppfølging av helsepersonell/virksomhet vil bidra til å styrke sikkerheten og kvaliteten i helsetjenesten og/eller befolkningens tillit til helsepersonell og helse- og omsorgstjenesten.
2. Ut fra foreliggende opplysninger vurderes at videre tilsynsmessig oppfølging ikke er egnet til å svare opp spørsmålene eller behovene til den som har henvendt seg.
3. Etter en tilsynsfaglig vurdering av foreliggende informasjon er det ikke grunn til å anta at det foreligger forhold til fare for pasientsikkerheten eller andre forhold det er behov for at statsforvalteren følger opp.
4. Det kan fremgå av henvendelsen at virksomheten/ helsepersonellet har håndtert forholdet.
5. Formålet med tilsyn er å bidra til forbedret fremtidig pasientsikkerhet og kvalitet. Hvis det har gått mer enn 1 år siden hendelsen, er videre tilsynsmessig oppfølging lite egnet for å oppnå formålet. Effekten av tilsyn er erfaringsmessig mindre når det har gått lang tid siden hendelsen. Når tidsfaktoren vurderes må vi være særlig oppmerksom på forhold som likevel gjør at vi skal følge opp med tilsyn, les mer om [Prioritering - forhold tilbake i tid](#).
6. Dersom det har skjedd store endringer i virksomheten siden hendelsen skjedde, kan det være lite relevant med videre tilsynsmessig oppfølging.
7. Uttalelse fra virksomhet eller helsepersonell er ikke nødvendig for å opplyse saken ytterligere.
8. Det kan være større behov for veiledning enn tilsyn, for eksempel om hvordan reglene i helse- og omsorgstjenesten er å forstå eller hvordan tjenestene er organisert.

Ved behov for tilleggsinformasjon

I enkelte av disse sakene kan vi ha behov for å innhente noe tilleggsinformasjon for å ha et tilstrekkelig beslutningsgrunnlag. Formålet med å innhente informasjon er å ta stilling til om «Avslutning med veiledning» er riktig behandlingsmåte.

Vi tar kontakt med virksomheten/helsepersonellet via telefon, gjennom e-post, sikker melding eller brev for eventuelt å avklare faktiske forhold. Vi er tydelige på at vi kun ber om tilleggsinformasjon (f.eks. journalutskrift) for å klarlegge fakta og ikke uttalelse til saken.

Vi setter en kort frist for svar. Den som har henvendt seg får kopi av brevet.

Vi opplyser at vi kontakter virksomheten/helsepersonellet på ny hvis det blir aktuelt å følge opp saken videre.

Etter å ha mottatt tilleggsinformasjon må fordelingsinstansen vurdere om det er aktuelt å endre behandlingsmåte. Dette kan være aktuelt hvis saken fremstår som mer alvorlig enn først antatt. Dersom «Avslutning med veiledning» fremdeles er den aktuelle behandlingsmåten, følger vi fremgangsmåten her.

Dersom saken ikke kan avsluttes innen én måned, må vi gi informasjon om forventet saksbehandlingstid, se [Saksbehandling etter forvaltningsloven / Foreløpig svar](#).

Avslutning

Vi avslutter saken med et kort veiledende brev til den som har henvendt seg.

Vi må være tilstrekkelig oppmerksom på at den som har henvendt seg kan oppfatte saken som alvorlig. De må få tilbakemelding om at henvendelsen er vurdert.

I enkelte saker kan det være aktuelt med en telefonsamtale i forkant av brevet. I denne sammenheng bør artikkelen [Forventninger til tilsyn / Behov for dialog?](#) være lest. Vi må ikke undervurdere verdien det kan ha for mange med muntlig kontakt/dialog fra statsforvalteren. Det må vurderes konkret i hver sak.

Til den med anmodningsrett: Vi må i brevet gjøre oppmerksom på at vi har vurdert saken ut fra de opplysninger vi har fått, og at vi avslutter saken på dette grunnlaget. Brevet må inneholde en kort begrunnelse for vår beslutning om å ikke følge opp

anmodningen videre. Begrunnelsen skal være dekkende og forståelig for mottakeren, men det kan ikke kreves en lengre forklaring, jf. Prop. 57 L (2021-2022) pkt. 4.5.

Det kan være hensiktsmessig å informere om POBO, og muligheten for nærmere dialog og informasjon. Oppgi i tilfelle kontaktinformasjon til POBO, se [Informasjon om pasient- og brukerombudene](#).

Av hensyn til EUs regelverk om behandling av personopplysninger (personvernforordningen) må helsepersonell få informasjon om at vi har mottatt en anmodning om tilsyn og at saken er avsluttet. Statsforvalteren må vurdere om dette bør sendes i eget brev, eller om de kan få kopi av avslutningsbrevet.

Eksempler for formuleringer/tips til saksbehandler

Dette avsnittet må leses i sammenheng med artikkelen [Forventninger til tilsyn / Kommunikasjon og formidling](#)

1. Forslag til innledning: «Vi har lest henvendelsen din om erfaringen du har hatt med helse- og omsorgstjenesten som du ønsker at statsforvalteren skal vurdere. Statsforvalteren skal gjennom sitt tilsynsarbeid bidra til å styrke sikkerheten og kvaliteten i helsetjenesten og befolkningens tillit til helsepersonell og helsetjenesten. Vi har gjennomgått din henvendelse med bakgrunn i vårt oppdrag.»
2. «Tilsynsmyndigheten har gjennomgått henvendelsen din, men vi kan ikke se at det du har beskrevet er i strid med helselovgivningen. Vi har derfor ikke funnet grunn til å utrede forholdene nærmere.»
3. «Vi ser at din erfaring ligger tilbake i tid og vi kan ikke se at det er beskrevet forhold som får konsekvenser for pasientsikkerheten fremover. Vi kan ikke se at det er forhold som gjør at vi skal følge opp med videre tilsyn nå.» Les mer om [Prioritering – forhold tilbake i tid](#).

Punktene 1-3 bør følges opp med forslag til alternativer til hva den som har henvendt seg eventuelt kan gjøre videre, for eksempel kontakte virksomheten, pasient- og brukerorganisasjoner og POBO (se pkt. 5-8). Det er viktig å gi så nøyaktig informasjon som mulig, og beskrive hvilken del av virksomheten de kan kontakte i sin sak.

4. «Vi forstår at dette kan være en vanskelig situasjon å stå i, og vi foreslår:....»
5. «Du har også anledning til å kontakte pasient- og brukerombudet. De er ikke klage- eller tilsynsinstans, men hjelper pasienter, brukere og pårørende med å finne frem i et komplisert helse- og omsorgssystem. De har erfaring fra lignende saker, og kjenner helsetjenesten og helselovgivningen godt. Pasient- og brukerombudet kan bistå med råd og veiledning».
6. «Din/deres erfaring og kunnskap er viktig som grunnlag for virksomhetens endringer og forbedringer».
7. «Dersom du tar kontakt med virksomheten (angis helst navn/henvendelsessted) eller helsepersonellet som har ansvar for tjenesten din henvendelse gjelder, kan du få forklaringer og svar på spørsmål. Etter pasient- og brukerrettighetsloven § 3-7 har du rett til å få svar på henvendelser om kvalitet og pasientsikkerhet.» Vis gjerne også til virksomhetens plikt til å svare, jf. hol § 4-2 a, sphl § 3-11 og tannhl § 1-6.

Det må vurderes om det i brevet også bør gis tilpasset veiledning om:

8. hvordan reglene i helse- og omsorgstjenesten er å forstå.
9. hvordan tjenestene er organisert.
10. «Vi tar din henvendelse med oss videre i vår dialog med X kommune/sykehus/helsepersonell».

Registrering i NESTOR

Henvendelser der det ikke er aktuelt å foreta tilsynsmessig vurdering, for eksempel forespørsler om råd og veiledning («direktorsoppgaver»), skal ikke registreres i Nestor.

En del felter er stengt for registrering, både fordi disse opplysningene ikke er nødvendig å registrere for denne behandlingsmåten, og fordi det etter ny veiledning er lagt opp til at flere saker skal registreres i NESTOR. Mange av disse vil gjelde behandlingsmåte 1 og da må NESTOR være så rask som mulig å bruke.

Bruk av feltene i NESTOR-bildene

For de enkelte feltene i sakbildet for behandlingsmåte 1 gjelder:

I feltet *Saksområde* velges *Helse/omsorg*, i *Sakstype* velges *Tilsynssak* og i *Behandlingsmåte* velges *1 – Avslutning med veiledning*.

Feltene *Presedensgivende* og *Saksb 2* fylles ut der statsforvalteren har tatt dem i bruk, og de er aktuelle å bruke i saken. Feltet *Tilleggsinformasjon er innhentet* fylles ut der statsforvalteren har etterspurt og fått tilleggsinformasjon i saken. Feltet *Team* er forhåndsutfyllt for de fleste; feltet skal være utfyllt.

I feltet *Henvendelsen kom inn* registreres dato for første dokument i saken, f.eks. skriftlig henvendelse eller notat om telefonsamtale. I *Avsluttet m/veiledning til den som henvendte seg* registreres dato for brev eller annen kommunikasjon som avslutter saken. Disse to feltene brukes for å beregne saksbehandlingstid, jf. krav om at 80 % av sakene etter behandlingsmåte 1 skal være behandlet innen fire uker.

Feltet *Merknad* kan brukes etter behov, av den som registrerer eller etter felles retningslinje hos den enkelte statsforvalter. Merknadsfeltets størrelse kan utvides etter behov ved å klikke og dra i pilen i feltboksens nedre, høyre hjørne:

I feltene *Kilder* og *Saken gjelder* velges ett eller flere av alternativene.

Feltene *Oversendt Statens helsetilsyn*, *Pasient/bruker m.v.*, *Kjønn*, *Født*, *Tilsynsobjekter i saken* / *Ny*

Relatert innhold

[Forventninger til tilsyn](#)

[Anmodning om tilsyn etter pbrl § 7-4](#)

[Pasient- og brukerombudene](#)

[Oversikt over behandlingsmåter](#)

[Policy for tilsynssaker i barnevern, sosial- og helsetjenestene](#)

[Ordliste](#)

Dette er en artikkel i Veiledning for statsforvalterens behandling av tilsynssaker (helse- og omsorgstjenesten).

[Hovedmenyen for veiledningen med alle lenkene til artikler](#)

Veiledningen er et digitalt oppslagsverk som er publisert på Helsetilsynets intranett og hos statsforvalterne og er en del av styringssystemet. Teksten som publiseres på internett er pdf-versjonen av deler av denne veiledningen for at alle skal kunne se hvordan tilsynsmyndighetene arbeider.

Funksjonaliteten i det digitale oppslagsverket på intranett uteblir i denne pdf-versjonen på internett. Det betyr at:

- filen inneholder mange pekere til lenker som ikke vil virke
- filen inneholder flere åpne/lukke-bokser, som er åpne i denne pdf-versjonen
- marger, sideskift og utseende generelt er ikke ideelt

Artikkelen ble publisert på intranettet i september 2021. Sist endret 27.06.2022.