



**Arkivsak:**

**Arkivkode:** 300

**Saksbeh:** Jorunn Botten

**Saksgang**

Helse- og sosialkomiteen

Bydelsutvalget

**Møtedato**

30.11.2011

15.12.2011

**HØRING OM KLAGENEMNDER I HENHOLD TIL ENDRING I  
HELSELOVGIVNING – MED HELSE- OG SOSIALKOMITEENS  
BEHANDLING AV SAKEN**

**Bakgrunn:**

Den lovpålagte kommunale klageordningen opphører etter innføring av ny lov om Helse- og omsorgstjenester fra 01.01.2012. Dagens sosialtjenestelov og kommunehelsetjenestelov oppheves fra samme dag. Bydelsreglementet må tilpasses endringer i lovverk. Det innebærer at dagens ordning med klagenemnd i bydelene må vurderes.

Det vises til høringsdokument fra byrådsavdelingen for eldre og sosiale tjenester hvor bydelsutvalgene bes uttale seg om ordningen med lokalklagenemnd skal videreføres.

**Saksfremstilling:**

Dagens klageordning for de som søker helsehjelp er regulert i to lover: Lov om helsetjenesten i kommunene og lov om pasientrettigheter. Dette innebærer at klager har mulighet til å velge mellom to klageordninger.

Ved klage etter kommunehelsetjenesteloven går klagen først til klagenemnd i bydel. I de tilfellene klager ikke får medhold sendes den til videre endelig behandling hos Helsetilsynet i fylket, en to – trinns klageordning.

Ved klage etter pasientrettighetsloven går klagen direkte til Helsetilsynet i fylket. Klagebehandlingen etter pasientrettighetsloven har dermed en ett - trinns klageordning.

I begge klageordningene har bydelens bestillerenhet mulighet til å omgjøre sitt eget vedtak til gunst for klager før oversendelse.

Lov om helse – og omsorgstjenester omfatter langt flere tjenester enn de som reguleres etter kommunehelsetjenesteloven (hjemmesykepleie, sykehjem, fastleger, fysioterapi m.m). Omsorgstjenester i sosialtjenesteloven som praktisk bistand, omsorgslønn og avlastning vil nå hjemles i den nye loven. Klager etter sosialtjenesteloven har per i dag en ett – trinns klageordning med Fylkesmannen som klageinstans.



I fra 01.01.12. vil alle klager reguleres av pasientrettighetsloven med Fylkesmannen som klageinstans. Den nye klageordningen vil være lik for pasienter i spesialisthelsetjenesten og kommunehelsetjenesten.

Dersom klageordningen med klagenemnd videreføres må det tas stilling til om den skal utvides til å omfatte alle tjenester som er hjemlet i lov om kommunal helse- og omsorgstjenester, eller om det skal begrenses til tjenester etter nåværende kommunehelsetjenestelov.

Byrådsavdelingen for eldre og sosiale tjenester skisserer tre alternativer:

- Klagenemndene videreføres som fast ordning for alle eller noen av tjenestene hjemlet i helse – og omsorgsloven.
- Det gjøres valgfritt for bydelene å opprette klagenemnd
- Klagenemndene avvikles.

### **Vurdering:**

Bydelsdirektøren vurderer avvikling av klagenemndene som den mest hensiktsmessige løsningen og at en ett – trinns klageordning med Fylkesmannen som klageinstans ivaretar klagers interesser best.

Begrunnelsen fra 1984 for å innføre en to – trinns klageordning var å vinne erfaring med hvordan helsetjenestene i kommunene ville virke. Helsetjenestene i kommunene er nå godt etablerte og man har erfaring innen området. Bydelens folkevalgte har fortsatt et behov for å holde seg informert om hvordan tjenestene fungerer. Deltagelse i klagenemnd gir imidlertid en tilfeldig innsikt i enkeltsaker og har begrenset verdi som informasjonskilde. Rapportering fra bydelsadministrasjonen og informasjon gjennom tilsynsordning anses som en mer hensiktsmessig ordning.

For mange klagere er tidsaspektet viktig, noe som taler mot å etablere klageordninger som forsinker saksbehandlingen unødig. Dagens to – trinns klageordning medfører ofte forlenget saksbehandlingstid. De siste årene har bydelen hatt flere brukere som velger å påklage vedtak etter pasientrettighetsloven fordi den sendes direkte til den instans som har endelig beslutningsmyndighet i saken.

Fylkesmannen som klageinstans vil sørge for at likhetsprinsippet i større grad ivaretas ved at Fylkesmannen har flere saker per år og ser et større utvalg. Det er også en fordel at det er lik klageordning for alle saker innen samme lovverk og en lik ordning for kommune og spesialisthelsetjenesten.

Ett - trinnsklageordning er standardløsningen både etter forvaltningsloven og en rekke sektorlover, og lite taler for at klager etter helse – og omsorgsloven skal trenge en særskilt ordning.

### **Bydelsdirektørens opprinnelige forslag til vedtak:**

*Bydelsutvalget tilrår at ordningen med klagenemnd avvikles.*

### **Behandling i Helse- og sosialkomiteen 30. november 2011:**

#### **Rs forslag til vedtak:**

Bydel Grünerløkka vil foretrekke at alternativ 1 velges: Klagenemnd videreføres som fast ordning for alle eller noen av tjenestene hjemlet i helse- og omsorgsloven.

Hvis denne blir forkastet vil bydelen foretrekke alternativ 2: Det gjøres valgfritt for bydelene å opprette klagenemd.

Bydelen går altså inn for at det opprettholdes en eller annen form for lokal klagenemd. Det finnes mange fordeler med en lokal klagenemd lokalisert i hver bydel. Bydelene i Oslo er som middels store byer ellers i Norge. Det ville være unaturlig for disse ikke å ha en lokal klageadgang.

Nærheten til brukerne og den lokale kjennskapen kan være avgjørende for gode vedtak i klagesaker.

Problemstillingen som reises rundt taushetsplikten ser vi ikke som spesielt til hinder for en klagenemd som er forankret enten i kommunen eller bydelen. Det er vanlig å stille krav om taushetsløfte, og de fleste politikere er inneforstått med viktigheten av taushetsplikten i denne type saker.

Det kan også være behov for å utvide klagemuligheten for kommunens innbyggere til også å gjelde for andre områder innenfor det lovpålagte tjenestetilbudet.

Med et tjenestetilbud som omfatter så mange mennesker vil det være påfallende om det ikke forekommer klager, og behov for å behandle noen av disse klagene, også på andre områder enn ved (avviste) søknader om plass på sjukeheim.

**Voteringsorden:**

Bydelsdirektørens forslag ble satt opp mot Rs forslag.

**Votering:**

Bydelsdirektørens forslag ble vedtatt med 7 (H, V, 3A, F, SV) mot 2 (R og MDG) stemmer.

**Vedtak i komiteen:**

Bydelsutvalget tilrår at ordningen med klagenemnd avvikles.

*Saken går videre til Bydelsutvalget for endelig vedtak.*

**Vedtak:**