



Oslo kommune  
Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester

Bydel Ullern  
Postboks 43 Skøyen  
0212 OSLO

1.8.13  
TOL  
PS

13/4  
10

026-9

Dato: 01.08.2013

Deres ref:  
2013/4

Vår ref (saksnr):  
201302246-2

Saksbeh:  
Anne Lise Nes, 23461151

Arkivkode:  
240

### SAMORDNING AV KLAGER VED SYKEHJEM

Det vises til brev av 29.04.13 vedrørende ovennevnte. Grunnet stor saksmengde i byrådsavdelingen har det tatt noe tid å få besvart henvendelsen.

Av brevet fremkommer følgende:

*"Bydelsutvalgets arbeidsutvalg ser at det for tilsynsutvalgenes arbeid kan være hensiktsmessig at utvalgene får innsyn i klager som foreligger for det aktuelle sykehjem. Bydelsutvalgets arbeidsutvalg ber derfor om at byrådsavdelingen tar initiativ til å samordne klager som foreligger for sykehjemmene og at det utarbeides en oversikt over klagenes art og hvilke forhold det klages på. Det er videre ønskelig at tilsynsutvalget får innsyn i klager der hvor det er mulig."*

Generelt kan det sies at tilsynsutvalget er ment å føre tilsyn på et overordnet nivå. Å føre tilsyn med at systemer er på plass og følges. Som det fremkommer av instruks for kommunale tilsynsutvalg ved institusjon mv. punkt 5 ligger medisinsk-faglige oppgaver utenfor tilsynsutvalgets oppgaver. Tilsynsutvalgets medlemmer er legfolk.

*Videre følger det av punkt 6 at "Tilsynsutvalgene skal ikke behandle ordinære/formelle klagesaker. Dersom tilsynsutvalget mottar henvendelser som faller utenfor utvalgets arbeidsområde, skal disse straks oversendes bydelsadministrasjonen - eller annen rett instans for øvrig - for behandling. For øvrige henvendelser skal tilsynsutvalget rapportere til bydelsutvalget. Dersom utvalget mottar en klage på forhold i en institusjon, skal utvalget bekrefte henvendelsen skriftlig og gjøre oppmerksom på at en klage skal rettes til institusjonen."*

Fylkesmannen i Oslo og Akershus er klageinstans knyttet til klage på behandling.

Tilsynsutvalgets rolle knyttet til klagesaker er å sjekke at institusjonen har systemer til å følge opp klager, og at dette gjøres.

Postadresse:  
Rådhuset, 0037 Oslo

E-post: postmottak@byr.oslo.kommune.no

Det følger av punkt 8 i instruksen at ”Tilsynsutvalget kan kreve at leder og eventuelt styre for tjenestestedene gir de opplysninger som er nødvendig for gjennomføring av tilsynet, dog ikke taushetsbelagte opplysninger med mindre nødvendig samtykke er innhentet. Tilsynsutvalget kan ikke be tjenestestedene eller bydelsadministrasjonen utarbeide rapporter. Tilsynsutvalget kan be bydelsadministrasjonen innhente foreliggende dokumentasjon på de aktuelle tjeneststeder, eller hos Sykehjemsetaten”

Institusjonssjef skal kunne redegjøre for hvor mange klager som er mottatt og hvordan de er håndtert, samt utfall av klager til fylkesmannen. Dette skal være tilstrekkelig for at tilsynsutvalget skal kunne utføre sitt tilsyn.

Byrådsavdelingen ser på denne bakgrunn ikke grunnlag for å lage et system for samordning av klager.

Med vennlig hilsen

Bjørg Månum Andersson  
kommunaldirektør

Elisabeth Vennevold  
pleie- og omsorgssjef

Godkjent og ekspedert elektronisk

**Kopi til:** Sykehjemsetaten