

2. samling

Saksbehandling

Ingvild Møller Ludviksen og Kristiane Myklebust Tjølsen



Statsforvaltaren i Vestfold og Telemark



13.10.2022

Tema for dagen

- 2. samling
- Saksbehandling mer inngående

13.10.2022



INVITASJON TIL OPPLÆRING FOR KOMMUNENES TILDELINGS- OG TJENESTEKONTOR HELSE OG OMSORG – HØSTEN 2022

1. samling – torsdag 22. september 2022, klokka 9–10

Tema:

- Presentasjon av statsforvalterens ansatte
- Presentasjon av høstens opplæringsplan
- Aktuelle lovendringer m.v.
- Introduksjon tilsaksbehandling – gangen i en forvaltningssak

2. samling – torsdag 13. oktober, klokka 9–11 inkl. pause

Tema:

- Saksbehandling – mer inngående, om bl.a. utredning og begrunnelse ved tildeling av tjenester, samt klagebehandling

Utgangspunkt i IS-2442 Veileder i saksbehandling fra Helsedirektoratet

3. samling – torsdag 10. november, klokka 9–11 inkl. pause

Tema:

- Omsorgsstønnad og avlastning

4. samling – torsdag 24. november, klokka 9–11 inkl. pause

Tema:

- Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)

5. samling – torsdag 1. desember, klokka 9–11 inkl. pause

Tema:

- Vergemål (begjæring, vergens rolle/mandat, egnethet osv.)
- Foreldre/pårørendes rolle vs. barn og eldre tjenestemottakere
- Samtykke/samtykkekompetanse

6. samling – torsdag 15. desember, klokka 9–10.30

Tema:

- Åpen dialog – spørsmål
- Oppsummering av opplæringsrekken. Tilbakemeldinger/erfaringer.



Hvorfor saksbehandle?



er for saksbehandling

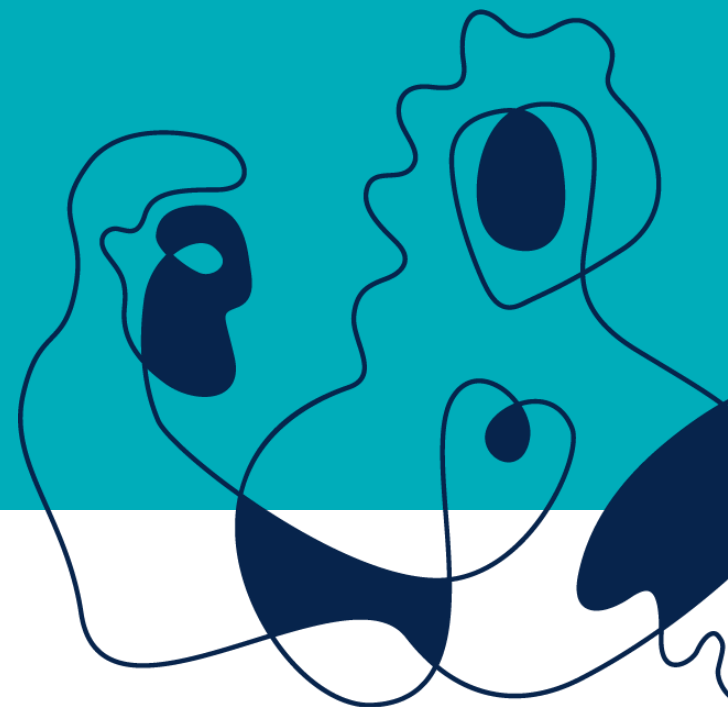
er etter helse- og omsorgstjenestelo
ved nr. 6, 3-6 og 3-8

- Mål – rett tjeneste til rett tid og i tilstrekkelig omfang
- Kvalitetssikring
- Fordele ressurser – like saker behandles likt
- Helsedirektoratet – Veileder for saksbehandling
 - <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/saksbehandling-av-tjenester-etter-helse-og-omsorgstjenesteloven>

1 Pasient og brukers rett til nødvendige tjenester



Statsforvaltaren i Vestfold og Telemark



13.10.2022

Den enkeltes rett til tjenester



- Pasient/bruker har rett til nødvendige helse- og omsorgstjenester fra kommunen
 - Pbrl. § 2-1a
- Forsvarlighetskravet
- Kommunen har plikt til å yte tjenester
 - Hol. § 3-1
- Privat leverandør
 - Anbud - rammeavtaler
 - Kjøpe tilbud - kommunen har vurdert behov for det
 - brukermedvirkning

Retten til nødvendige helse- og omsorgstjenester



- Den enkeltes behov – individuell vurdering
- Tjenesten må
 - ha tilfredsstillende kvalitet
 - ytes i tide
 - gis i tilstrekkelig omfang
- Retten gjelder alle som oppholder seg i kommunen
 - Ikke avhengig av alder og diagnose
- Utlendingers rett til tjenester - pkt. 1.1.2
 - Regulert i egen [forskrift](#)
 - Alle har rett til øyeblikkelig hjelp

Kommunens plikt til å tilby tjenester, og rett til å organisere tjenestene

- «sørge for» ansvar
 - Nødvendige tjenester
 - Alle som oppholder seg i kommunen
 - Fastboende
 - Besøkende – pkt 1.2.1
- Brukermedvirkning
- Rett til å flytte – pkt. 1.2.2
 - Ny kartlegging
 - Bør være et samarbeid mellom «ny» og «gammel» kommune
- Unntak fra oppholdsprinsippet
 - Kjøp av tjenester i annen kommune – pkt. 1.2.3



Tjenestene

- Hol. § 3-2
 - Veilederen regulerer tjenestene opplistet i første ledd nr. 6
 - helsetjenester i hjemmet
 - personlig assistanse
 - plass i institusjon
- Hol. § 3-6
 - Nødvendig pårørendestøtte
 - oppæring og veiledning
 - avlastningstiltak
 - omsorgstønad
- Hol. § 3-8
 - brukerstyrt personlig assistanse (BPA)
- Veilederen pkt. 1.3

Samtykke



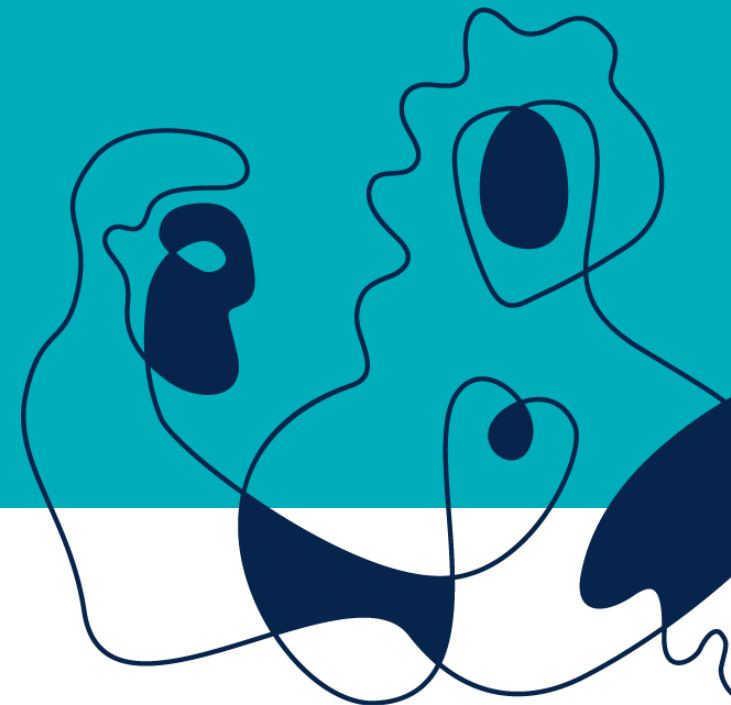
- Hovedregelen er at helsehjelp skal gis med pasient/brukers samtykke
 - Frivillighet
- Må vite hva man sier ja eller nei til
 - Krav om informert samtykke
- Ingen formkrav

- Verge
- Fremtidsfullmakt

2 Utredning av behovet for tjenester



Statsforvaltaren i Vestfold og Telemark



13.10.2022

Saksbehandlingsregler



- Helse- og omsorgstjenester krever enkeltvedtak
- Forvaltningsloven
- Behov meldes
- Behov utredes
 - Saken skal opplyses så godt som mulig
- Brukermedvirkning – utforming av tjenestetilbudet

Forvaltningslovens saksbehandlingsregler



- Hol. § 2-2 – gir forvaltningsloven anvendelse
- Forvaltningsloven har regler om:
 - Habilitet - § 6
 - Opplysnings- og veiledningsplikt - § 11
 - Taushetsplikt - § 13
 - Saksbehandlingstid og foreløpig svar - § 11a
 - Part i saken - § 2e



Pasient- og brukerrettighetslovens saksbehandlingsregler

- Særlov går foran generell lov
- Pasient- og brukerrettighetslovens regler går foran, erstatter eller utfyller forvaltningslovens regler
- Regler om:
 - part
 - nærmeste pårørendes rettigheter
 - innsyn i journal
 - taushetsplikt
 - samtykke
 - samtykkekompetanse
 - klagerett
 - klagefrist

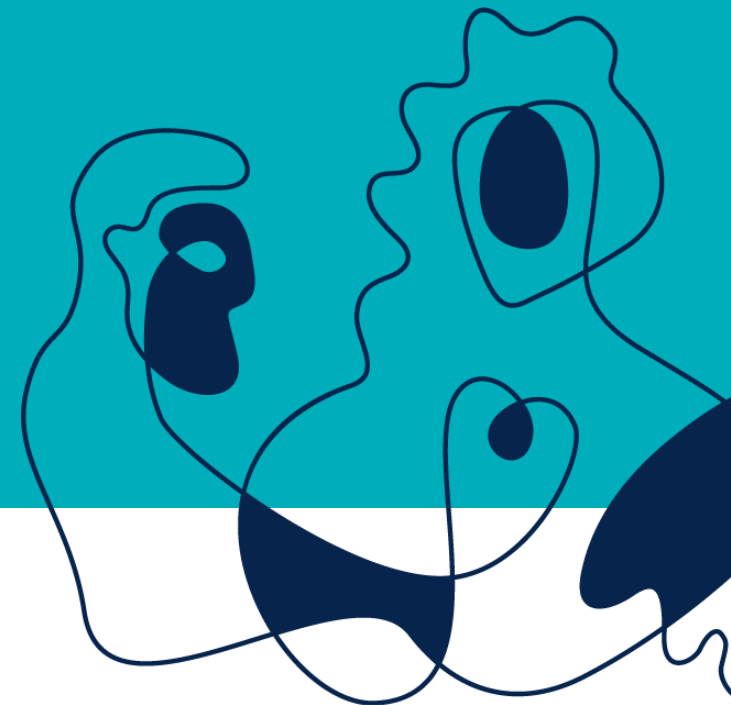
Saksbehandlingsprosessen



3 Tildeling og iverksetting av tjenester



Statsforvaltaren i Vestfold og Telemark



13.10.2022



Når skal man fatte enkeltvedtak?

Ved tildeling av tjenester etter helse- og omsorgstjenesteloven § 3-2 første ledd nr. 6 bokstavene a til c, 3-6 og 3-8

- helsetjenester i hjemmet,
- personlig assistanse, herunder praktisk bistand og opplæring og støttekontakt og
- plass i institusjon, herunder sykehjem
- pårørendestøtte
 - opplæring og veiledning
 - avlastningstiltak
 - omsorgsstønad
- brukerstyrt personlig assistanse

som er ment å vare i mer enn to uker.

3.1, 3.2, pbrl. § 2-7

Når regler om enkeltvedtak ikke gjelder

3.2.2.3

Fatte enkeltvedtak? Enkelte særlige spørsmål



- Omsorgsbolig 1.3.2, 4.1.4
- Vilkår 3.5
- Tildeling av velferdsteknologi 1.3.6
- Dagsenter 1.3.6
- [Skole](#), [sykehus](#)
- Barnevern
(Ctrl+F)

Særlig om langtidsopphold i sykehjem



- Sykehjem og tilsvarende bolig særskilt tilrettelagt for heldøgns tjenester
- Venteliste
- Kompenserende tjenester

3.1.3



Vedtaket skal inneholde

- Skriftlig 3.3.1
- Begrunnelse 3.3
 - regler
 - faktum
 - hovedhensyn ved skjønn
 - konklusjon
- Egenbetaling 1.3.6
- Varighet
- Klageadgang 3.3.6
- Klagefrist
- Innsynsrett 3.3.8
- Adgang til å be om utsatt iverksettelse 3.3.7

Fakta



- Beskriv behovet
- Enighet?
- Evt. dokumentasjon

- Brukers ønsker

3.3.3.2

Hovedhensyn ved skjønn



- Individuell vurdering
- Utmåling
- Type tjenester
- Skjønn, likebehandling og individuell vurdering

3.2.1, 3.3.3.3

Rett til helse- og omsorgstjenester?



«Nødvendige»?

3.1, 3.1.1

- Medisinske og andre helse- og sosialfaglige vurderinger
- Individuell vurdering
- Fysiske og psykiske behov

- Terskel
- Type behov innenfor/utenfor loven

Utmåling / omfang 1



- Individuell helse- og omsorgsfaglig vurdering 3.4
- Forsvarlig minstestandard
- Vær åpen og ærlig!

Utmåling / omfang 2 - presisjonsnivå



- Klart og presist nok til at 3.4
 - tjenestemottaker vet hva de har å forholde seg til
 - klageinstansen kan vurdere om rettighetene til bruker er oppfylt
- Hvilke behov / oppgaver i dagliglivet som dekkes
- Timefeste?
- Bestiller-/utførermodell
- <https://www.sivilombudet.no/uttalelser/utforming-av-vedtak-om-praktisk-bistand/>

Type tjenester



- Hva bruker ønsker
- Forsvarlig
- Lovbundne
 - BPA
 - Langtidsplass i sykehjem
- Se ulike tjenester under ett.
- Når er behovet

3.3.3.3

Iverksetting

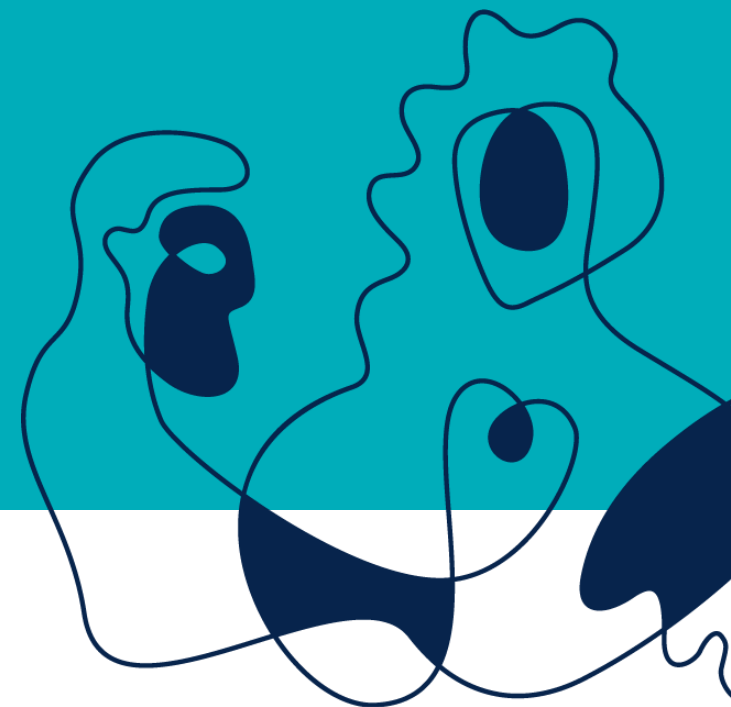


- Kommunen skal yte forsvarlige tjenester til enhver tid. 3.6

4 Behandling av klagesaker



Statsforvaltaren i Vestfold og Telemark



13.10.2022

Generelt om klage



- Pbrl. Kapittel 7
- Rett til å klage etter pbrl. § 7-2
- Klagen skal sendes til kommunen
- Kommunen må vurdere klagen
- Klageinstans er Statsforvalteren
- Pbrl. § 7-6 – forvaltningsloven gjelder



Nærmere om klage

- Klagen skal være skriftlig – pbrl. § 7-3
- Klagen bør begrunnes
- Veiledningsplikt – pasient- og brukerombudet
- Klagefrist: 4 uker
- Oversittet klagefrist?
 - Kommunen må vurdere om klagen skal behandles – fvl. § 31 (1)
 - Klager ikke kan lastes for oversittelsen
 - Særlige grunner
- Dersom kommunen ikke behandler klagen skal saken avvises
 - Avvisning er et enkeltvedtak



Hvem kan klage?

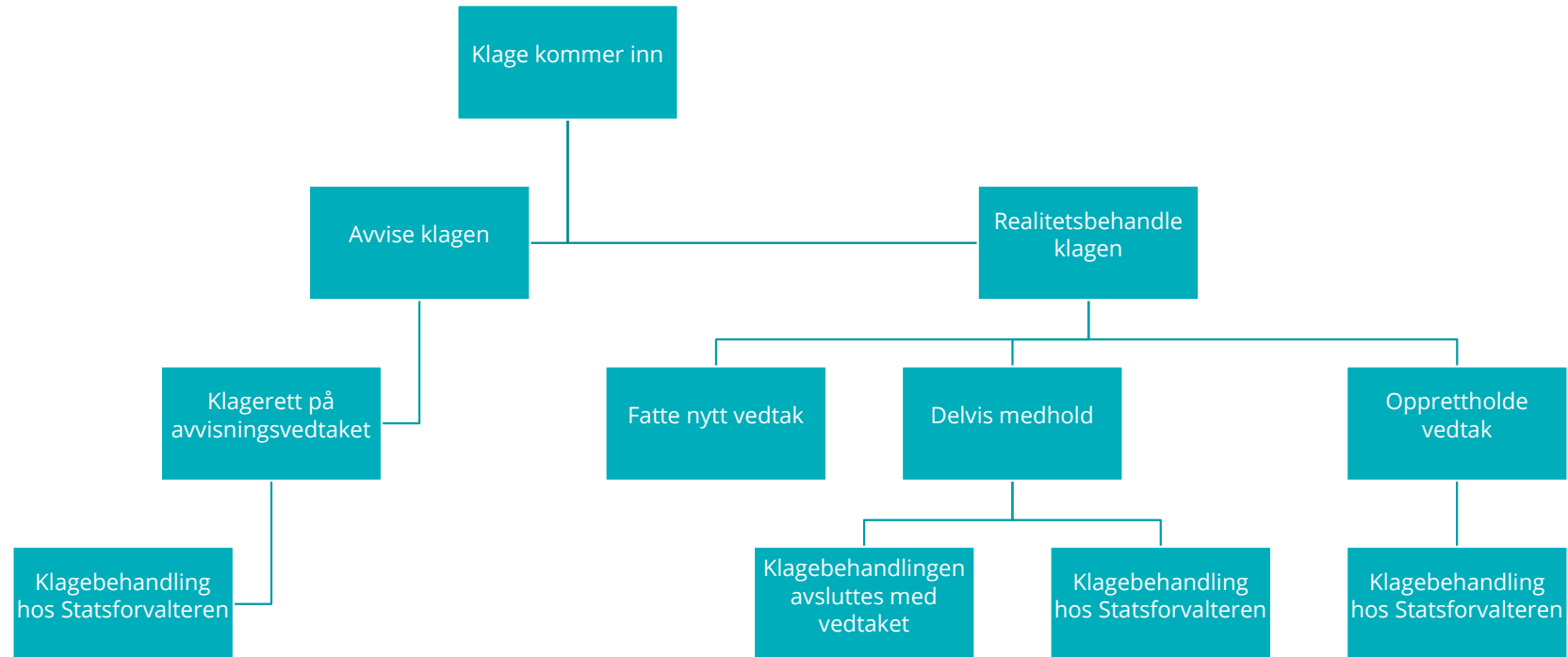
- Pasient eller bruker eller dennes representant – pbrl. § 7-2
- Fullmektig som ikke er advokat, må ha skriftlig fullmakt
- Nærmeste pårørende må ha skriftlig fullmakt for å kunne klage
 - NB! Kan klage på selvstendige rettigheter
 - Rett til informasjon
- Klager på vedtak som ikke gjelder rettigheter etter pasient- og brukerrettighetsloven
 - Eks. kommunal bolig
 - Forvaltningsloven gjelder, klagefrist 3 uker
 - Klageinstans: kommunestyret eller det organ som kommunestyret har delegert oppgaven til



Hva kan det klages på?

- Brudd på rettigheter – pbrl. § 7-2
 - Kapittel 2
 - Kapittel 3
 - Kapittel 4
 - § 5-1
 - § 6-2
 - § 6-3
- En klage skal sendes til den som har truffet avgjørelsen/vedtaket
 - Kommunen må behandle klagen
 - Sende klagen videre til klageinstansen

Underinstansens behandling av en klagesak



Behandle klage og oversendelse til klageinstans



- Oppsettende virkning/utsatt iverksettelse?
 - Fvl. § 42
 - Pkt. 4.2.2
- Ta stilling til klagen
- Se at dere har sett anførsler
- Trenger ikke presentere hele saken på nytt
- Send med relevante dokumenter
 - Søknad
 - Påklaget vedtak
 - Klagen
 - Relevante saksdokumenter

Statsforvalterens klagesaksbehandling

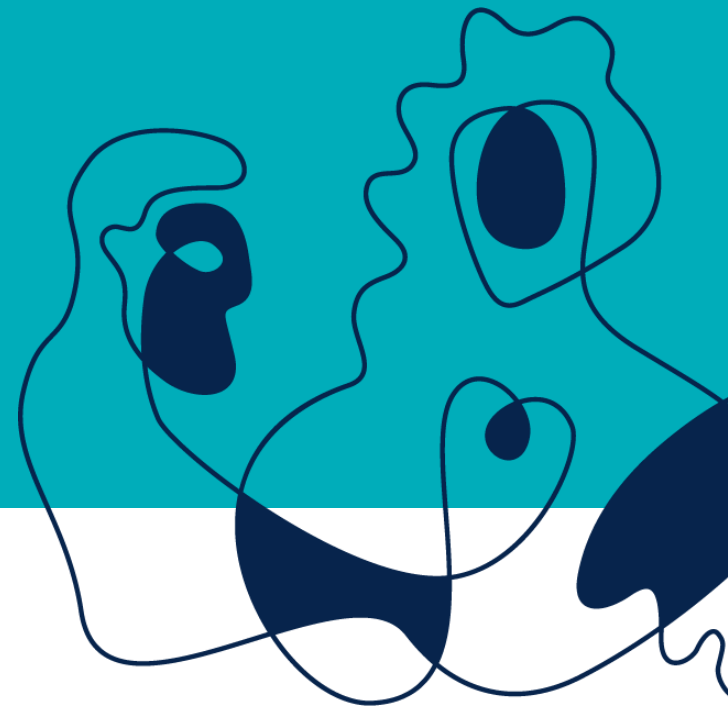


- Kan prøve alle sider av saken
 - Fakta
 - Lovtolkning
 - Rettsanvendelse
 - saksbehandling
 - «det frie skjønn»
 - Forsvarlig nivå tjenestetilbud
 - Rettigheter oppfylt
 - åpenbart urimelig
- Utfall
 - Avvise
 - Stadfeste
 - Oppheve
 - Endre

5 Omgjøring av vedtak/tjenestetilbud uten at det er påklaget



Statsforvaltaren i Vestfold og Telemark



13.10.2022

Hva slags endringer krever omgjøringsvedtak



- Nye typer tjenester
- Endring i omfang

- Langtidsopphold i sykehjem
 - Nytt sykehjem?
 - Nivåendring?
 - Annen flytting mellom avdelinger?

- Hva står i vedtaket?

3.4

Forutsetninger for omgjøring



- Omgjøring til gunst 5.3
- Omgjøring til ugunst 5.4, fvl. § 35
 - tidsavgrenset vedtak
 - ikke tidsavgrenset vedtak
 - rette åpenbare feil

Saksbehandlingen, vedtaket



- Nødvendig / hensiktsmessig / til beste?
- Saksbehandlingsregler 5.4.6, kap. 2
 - forhåndsvarsling
 - rett til å uttale seg
 - medvirkning ++
- Vedtaket 5.4.6
 - begrunnelse
 - klagerett
- Forsvarlig overgang 5.3

Endring av tjenestene når vedtaksperioden er utløpt



- Utgangspunkt: Kan fatte vedtak om andre typer/omfang tjenester
- Unntak: Kommunen fortsetter å yte tjenester etter gammelt vedtak

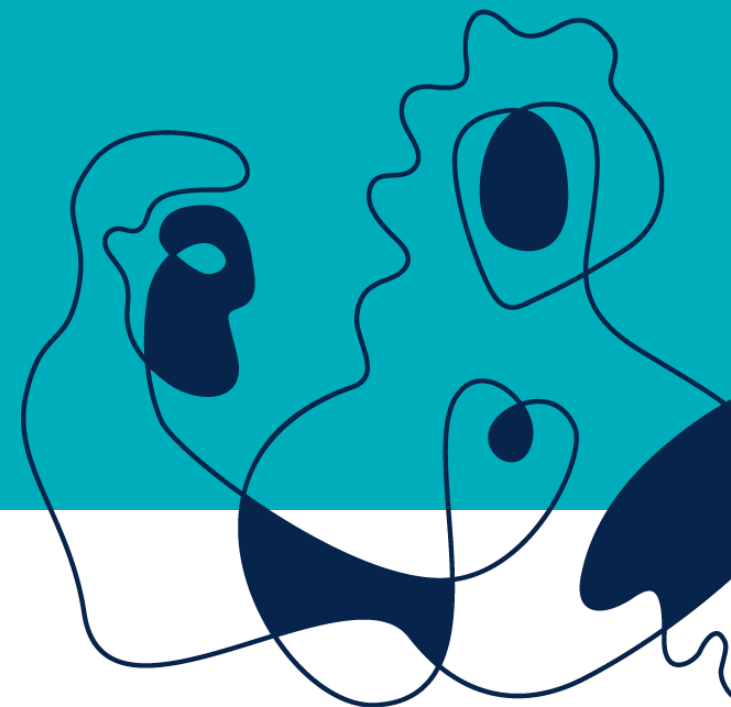
- Vurder vedtakslengde
- Mindre omfang, type tjenestemottaker ikke ønsker – begrunnelse

5.4.5

6 Dokumentasjon og taushetsplikt



Statsforvaltaren i Vestfold og Telemark



13.10.2022

Generelt



- Dokumentasjon
 - Skille mellom tjenester som er helsehjelp og tjenester som ikke er helsehjelp
 - Helsehjelp – dokumentasjonsplikt – hpl. Kapittel 8 og pasientjournalforskriften
 - Andre tjenester – relevante og nødvendige opplysninger
 - Etterprøving/kontroll/kvalitet
- Taushetsplikt
 - Hindre spredning av personopplysninger
 - også overfor kollegaer
 - nødvendig å nevne navn?

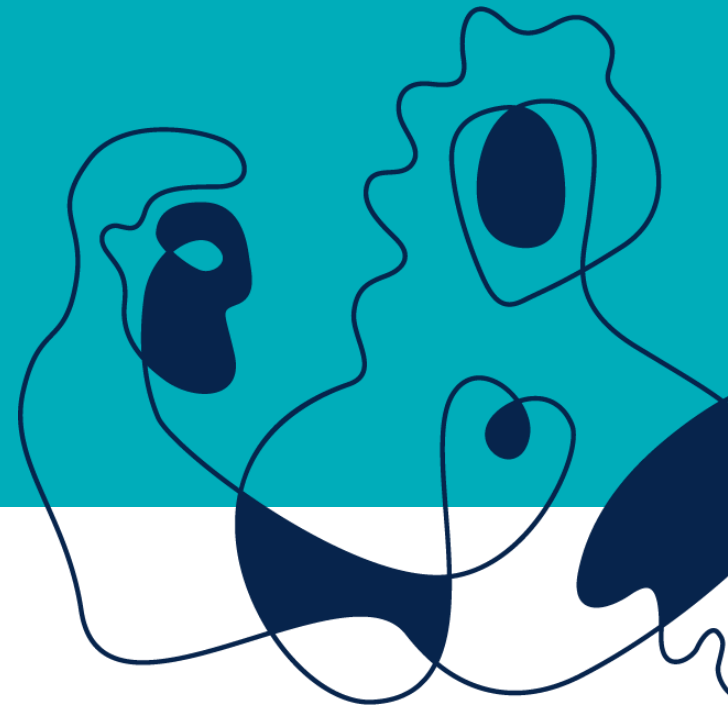


- [Veilederen](#)
- <https://www.helsedirektoratet.no/tema/pasient-og-brukerrettighetsloven>
- <https://www.helsedirektoratet.no/tema/helse-og-omsorgstjenesteloven>
- <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/samarbeid-om-tjenester-til-barn-unge-og-deres-familier>

Spørsmål?



Statsforvaltaren i Vestfold og Telemark



13.10.2022