

Slik klager du riktig når kommunen ikke oppfyller vedtak om helse- og omsorgstjenester

♦ 1. Hvorfor denne veilederen er laget

Mange opplever at kommunen fatter et vedtak – men ikke følger det opp.

Tjenestene blir forsinket, redusert, eller forsvinner helt. Når du klager, får du kanskje høre at saken blir “fulgt opp tilsynsmessig” eller “ikke tas til behandling”.

Det er da lett å føle seg maktesløs.

Men loven gir deg faktisk **sterke rettigheter**, hvis klagen sendes riktig og med riktig tittel.

Denne veilederen forklarer trinn for trinn hvordan du skal gå frem, hva du skal skrive, hvor du skal sende klagen, og hva du kan kreve.

♦ 2. Når skal du klage

Du skal klage når ett eller flere av disse skjer:

✓ Vedtaket om tjenester (for eksempel praktisk bistand, avlastning, støttekontakt, eller helsehjelp) **ikke blir satt i gang**.

✓ Tjenestene **blir gitt i mindre omfang** enn vedtaket sier.

✓ Kommunen **nekter å gi hjelp**, selv om det finnes et gyldig vedtak.

✓ Tjenesten **ikke holder faglig forsvarlig kvalitet**, eller **gjennomføres uregelmessig**.

Alt dette er **brudd på rettigheter** etter **pasient- og brukerrettighetsloven § 2-1**.

Da skal du sende en **rettighetsklage**, ikke en “anmodning om tilsyn”.

♦ 3. Forskjellen mellom rettighetsklage og tilsyn

Klageform	Hva den gjelder	Hvem du klager til	Hva du får
Rettighetsklage (§ 7-2)	At du ikke får oppfylt tjenestene du har rett på (vedtak ikke iverksatt eller mangelfullt utført).	Kommunen (først) – så Statsforvalteren hvis kommunen ikke gir medhold.	Full klagebehandling, krav på begrunnelse, partsrettigheter og klagerett.
Tilsynsanmodning (§ 7-4)	At kommunen eller ansatte har brutt sine plikter , for eksempel uforsvarlig praksis eller svikt i rutiner.	Statsforvalteren direkte.	Tilsynet kan vurdere saken, men du får ingen klagerett og ingen garanti for oppfølging.

👉 **Viktig:** Når du klager fordi vedtaket ikke blir fulgt, må du alltid skrive “RETTIGHETSKLAGE” i overskriften.

Hvis du ikke gjør det, risikerer du at Statsforvalteren feilbehandler saken som et tilsyn – og da får du ingen rettigheter.

♦ 4. Hvem skal du sende klagen til først

Mange gjør feil her:

Du skal **ikke sende klagen rett til Statsforvalteren.**

Du må alltid **sende klagen til kommunen først**, fordi kommunen er *førsteinstans*.

Dette står i **pasient- og brukerrettighetsloven § 7-2 første ledd**:

“Klagen skal først sendes til den som har truffet vedtaket.”

Kommunen skal da:

1. Vurdere klagen på nytt.
2. Dersom du ikke får medhold, **skal kommunen sende saken videre til Statsforvalteren** (andreinstans).

⚠ Hvis du sender klagen direkte til Statsforvalteren, vil de **returnere saken til kommunen**, og du mister tid – noen ganger flere uker.

Derfor:

➡ Send alltid først til kommunen.

➡ Skriv tydelig i klagen at du ber kommunen **sende saken videre til Statsforvalteren hvis du ikke får medhold.**

♦ 5. Slik skriver du klagen – trinn for trinn

📄 Trinn 1: Bruk riktig tittel

Skriv øverst på klagen:

RETTIGHETSKLAGE ETTER PASIENT- OG BRUKERRETTIGHETSLOVEN § 7-2

(Klage på manglende oppfyllelse av vedtak / mangelfulle tjenester)

👤 Trinn 2: Oppgi hvem klagen gjelder

Skriv:

Klagen gjelder [navn på bruker], fødselsdato [dd.mm.åååå].

Klagen fremmes av [ditt navn] som [mor/far/verge/pårørende].

📝 Trinn 3: Skriv hva du klager på

Forklar tydelig:

- Dato for vedtaket
- Hva vedtaket sier (f.eks. antall timer eller type hjelp)
- Hva som faktisk skjer i praksis

- Hvor lenge problemet har pågått

Eksempel:

Kommunen fattet vedtak 10. mars 2024 om 8 timer praktisk bistand per uke.

Tjenesten har kun blitt gitt 2–3 timer per uke.

Flere uker har ingen kommet. Jeg har varslet kommunen flere ganger uten at det har ført til endring.

Trinn 4: Forklar hvorfor dette er et brudd på rettigheter

Du kan skrive slik:

Jeg mener dette er et brudd på retten til nødvendige helse- og omsorgstjenester etter pasient- og brukerrettighetsloven § 2-1 a, fordi vedtaket ikke oppfylles i praksis.

Trinn 5: Legg ved dokumentasjon

Legg ved:

- Kopi av vedtaket
 - Egen oversikt (for eksempel en ukeplan) som viser hvor mange timer hjelp som faktisk er gitt
 - E-poster, SMS eller referater fra møter med kommunen
 - Eventuelt legeerklæring eller faglig vurdering
-

Trinn 6: Be om bekreftelse og videresending

Avslutt klagen slik:

Jeg ber om skriftlig bekreftelse på at klagen er mottatt og behandles etter pasient- og brukerrettighetsloven § 7-2.

Dersom jeg ikke får medhold, ber jeg om at saken sendes videre til Statsforvalteren for vurdering.

6. Etter at klagen er sendt

Kommunen skal:

1. Gi deg skriftlig bekreftelse på at klagen er mottatt.
2. Behandle klagen innen rimelig tid (vanligvis 3–4 uker).
3. Gi deg et skriftlig svar med begrunnelse.
4. Dersom du ikke får medhold, **skal kommunen automatisk sende saken videre til Statsforvalteren.**

 Du skal ikke selv trenge å sende på nytt.

Men følg opp etter to–tre uker hvis du ikke har fått svar.

◆ 7. Hvis Statsforvalteren feilbehandler som “tilsyn”

Dersom Statsforvalteren svarer at de “har vurdert saken tilsynsmessig”, må du **reagere med én gang**. Skriv tilbake slik:

✉ Svarmal – hvis Statsforvalteren feilbehandler saken

Til: Statsforvalteren i [fylke]

Jeg viser til deres brev datert [dato].

Denne klagen gjelder manglende oppfyllelse av et vedtak om helse- og omsorgstjenester, altså et mulig brudd på rettigheter etter pasient- og brukerrettighetsloven § 2-1 a.

Etter Sivilombudets uttalelse (oktober 2025/2025/1607) skal slike saker behandles som **rettighetsklage etter § 7-2**, ikke som tilsyn etter § 7-4.

Jeg ber derfor om at saken behandles som rettighetsklage, og at kommunen bes redegjøre for hvorfor vedtaket ikke oppfylles.

Vennlig hilsen

[Navn]

◆ 8. Hva du kan forvente når klagen behandles riktig

Når saken behandles som rettighetsklage, skal du få:

- Skriftlig saksbehandling etter forvaltningsloven.
- Full partsstatus (rett til innsyn og begrunnelse).
- Retten til å klage videre hvis du ikke får medhold.
- Statsforvalteren må kontrollere at kommunen faktisk **har gjennomført vedtaket**.
- Statsforvalteren kan pålegge kommunen å rette forholdet.

◆ 9. Hvis ingenting skjer

Dersom saken står stille i over 6–8 uker, kan du sende en kort purring:

“Jeg ber om oppdatering på klagesaken min etter pasient- og brukerrettighetsloven § 7-2. Klagen ble sendt [dato]. Jeg ber om en orientering om status og videre behandling.”

Om saken fortsatt ikke beveger seg, kan du sende kopi til **Sivilombudet** med kort redegjørelse.

◆ 10. Kort oppsummering – huskeliste

- ✓ Skriv **RETTIGHETSKLAGE** etter pbrl. § 7-2 i overskriften.
 - ✓ Send **først til kommunen** – be dem sende videre til Statsforvalteren hvis du ikke får medhold.
 - ✓ Beskriv **hva vedtaket sier**, og **hva som faktisk skjer**.
 - ✓ Legg ved **dokumentasjon** (vedtak, timer, korrespondanse).
 - ✓ Be om **bekreftelse på mottak og saksbehandling etter § 7-2**.
 - ✓ Hvis Statsforvalteren feilbehandler saken som tilsyn – **vis til Sivilombudet** og krev rettighetsbehandling.
-

Kilder og grunnlag

- **Pasient- og brukerrettighetsloven** §§ 2-1, 7-2, 7-4
- **Helse- og omsorgstjenesteloven** §§ 3-1, 3-2, 4-1
- **Forvaltningsloven** §§ 28 flg.
- **Sivilombudet (2025)**: Sak om feil behandling av rettighetsklage (Trøndelag) - (2025/1607)
- **Helsedirektoratet**: *Rundskriv til pasient- og brukerrettighetsloven*
- **Helsetilsynet**: *Veileder for behandling av rettighetsklager*
- **Prop. 91 L (2010–2011)** og **Prop. 57 L (2021–2022)**