



DET KONGELIGE
HELSE- OG OMSORGSDEPARTEMENT

Statsråden

Helse- og omsorgskomiteen
Stortinget

Deres ref
2023/1641

Vår ref
23/1711-

Dato
26. april 2023

Dokument 8:217 S (2022-2023) - Representantforslag om bruker- og pårørendeundersøkelser i helse- og omsorgstjenesten

Jeg viser til Stortingets henvendelse den 13. april 2023, hvor helse- og omsorgskomiteén ber om en uttalelse fra Helse- og omsorgsministeren om representantforslag fra Erlend Svardal Bøe, Sandra Bruflot og Tone Wilhelmsen Trøen om bruker- og pårørendeundersøkelser i helse- og omsorgstjenesten.

Representantene fremmer følgende forslag:

- 1. Stortinget ber regjeringen sikre at alle kommuner systematisk gjennomfører bruker- og pårørendeundersøkelser i helse- og omsorgstjenesten, og at det er åpenhet om resultatene av bruker- og pårørendeundersøkelsene.*
- 2. Stortinget ber regjeringen fremme forslag om lovkrav om at kommunestyrene årlig skal behandle en rapport om tilstanden i helse- og omsorgstjenesten, der både bruker- og pårørendeundersøkelser, objektive kvalitetsindikatorer og brukertilfredshet måles.*

Svar:

Regjeringen vil videreutvikle og styrke vår felles helsetjeneste. Vårt mål er en sterk og bærekraftig offentlig helse- og omsorgstjeneste. Derfor jobber vi for en tjeneste som er nær, oppdatert og forberedt på å møte helse- og omsorgsbehovet til en befolkning i endring.

Jeg mener at åpenhet, medbestemmelse og brukermedvirkning er helt vesentlig for å forbedre og kvalitetssikre tjenestene. For å kunne målrette tjenestene må vi ha kunnskap om hva brukere og pårørende mener, opplever og trenger. Vi vet at bruker- og pårørendeundersøkelser er et viktig virkemiddel for å framskaffe denne informasjonen.

Kommunene har i dag ansvaret for å sørge for at personer som oppholder seg i kommunen, tilbys nødvendige helse- og omsorgstjenester. Det nærmere innholdet i dette ansvaret er gitt i lov om kommunale helse- og omsorgstjenester (helse- og omsorgstjenesteloven). Det fremkommer videre av denne loven at tjenestene som tilbys skal være forsvarlige, samtidig som de skal være tilrettelagt slik at den enkelte pasient eller bruker gis et verdig tjenestetilbud. I samsvar med de prinsipper som er nedfelt i kommunelovgivningen står den enkelte kommune relativt fritt til selv å avgjøre hvordan den ønsker å organisere og drifte sitt tjenestetilbud.

Som ansvarlig for helse- og omsorgstjenesten må kommunen sørge for at det arbeides systematisk for kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet. I medhold av helse- og omsorgstjenesteloven er det gitt forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten. Gjennom denne forskriften er kommunen som virksomhetsansvarlig pålagt å sørge for at det etableres og gjennomføres systematisk styring av virksomhetens aktiviteter. Forskriften har videre relativt detaljerte krav som omfatter hvordan virksomhetens aktiviteter skal planlegges, gjennomføres, evalueres og korrigeres i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold av helse- og omsorgslovgivningen. Jeg mener vi har et godt regelverk innen dette område, og kan ikke se at det i dag er behov for ytterligere detaljstyring av kommunene på dette punkt.

De siste årene har vi gjennomført Nasjonale pårørendeundersøkelser, og regjeringen har bevilget midler til dette over statsbudsjettet. Helsedirektoratet har fått i oppdrag å utvikle bruker- og pårørendeundersøkelser som metode for å få kunnskap om brukeropplevd kvalitet i helse- og omsorgstjenestene. Pårørendes vurdering og tilbakemelding gir et godt bilde av hvordan helse- og omsorgstjenestene fungerer, både for brukere og deres pårørende. De årlige undersøkelsene har hatt forskjellige målgrupper. Undersøkelsen for 2022 er nylig publisert, og omhandlet barn og unge. Undersøkelsen for 2023 er pågående og vil omhandle pårørende til eldre. Denne vil være spesielt relevant i oppfølgingen av regjeringens stortingsmelding om eldre.

De nasjonale pårørendeundersøkelsene som er gjennomført har gitt oss viktig informasjon som jeg allerede har fulgt opp helt konkret. Tilbakemeldingene er tydelig, de pårørende ønsker mer støtte og oppfølging i tjenestene, samt bedre oppgavefordeling med kommunen. Av denne grunn har jeg gitt Helsedirektoratet i oppdrag å videreutvikle pårørendeavtalen som et verktøy for bedre samarbeid mellom kommunen og pårørende. Avtalen vil gi de pårørende større grad av medvirkning og mulighet for individuell tilpasning av tilbudet. Avtalen skal sørge for forutsigbarhet, tydelige roller og forventningsavklaring i samarbeidet med kommunene. Til sommeren får vi svar på oppdraget som jeg vil følge opp i mitt videre arbeid.

Jeg er enig med Forbrukerrådet om at informasjon om kvaliteten i helse- og omsorgstjenesten i kommunene skal være åpent tilgjengelig for allmennheten. Åpenhet er viktig for å gi befolkningen innsyn i hvor god kvalitet det er i tjenestene. Det er behov for mer åpenhet og systematisk oppfølging av resultatene av dagens pårørendeundersøkelser, slik at

kommunene får mulighet til å følge opp egne resultater over tid. Jeg vil derfor vurdere om og eventuelt hvordan vi kan legge til rette for mer systematisk oppfølging av lokale og nasjonale bruker- og pårørendeundersøkelser i arbeidet med regjeringens eldrereform. Arbeidet skal ses i sammenheng med, og inngå i utviklingen av, nye kvalitetsindikatorer for tjenestene.

Med hilsen



Ingvild Kjerkol