



## STORTINGET

# Innst. 466 S

(2022–2023)

Innstilling til Stortinget  
frå helse- og omsorgskomiteen

Dokument 8:217 S (2022–2023)

**Innstilling frå helse- og omsorgskomiteen om Representantforslag fra stortingsrepresentantene Erlend Svardal Bøe, Sandra Bruflot og Tone Wilhelmsen Trøen om bruker- og pårørendeundersøkelser i helse- og omsorgstjenesten**

Til Stortinget

## Bakgrunn

I dokumentet blir det fremja følgjande forslag:

- 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.
- 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.»

Ein viser til dokumentet for ei nærare utgreiing om forslaga.

## Merknader frå komiteen

Komiteen, medlemene frå Arbeidarpartiet, Camilla Maria Brekke, Tove Elise Madland, Cecilie Myrseth og Even A. Røed,

frå Høgre, Sandra Bruflot, Erlend Svardal Bøe og leiaren Tone Wilhelmsen Trøen, frå Senterpartiet, Lisa Marie Ness Klungland og Hans Inge Myrvold, frå Framstegspartiet, Bård Hoksrud og Morten Wold, frå Sosialistisk Venstreparti, Marian Hussein, frå Raudt, Seher Aydar, frå Kristeleg Folkeparti, Olaug Vervik Bollestad, og frå Pasientfokus, Irene Ojala, syner til Representantforslag 217 S (2022–2023) om brukar- og pårørendeundersøkingar i helse- og omsorgstjenesta. Komiteen har motteke helse- og omsorgsministeren sin uttale om forslaga i brev av 26. april 2023.

Komiteen meiner, som det er beskrive i representantforslaget, at det er viktig å vite kva brukarar og pårørende erfarer med helse- og omsorgstjenestene i kommunane. Resultat frå brukar- og pårørendeundersøkingar kan bidra som eit grunnlag for å utvikle dei kommunale helse- og omsorgstjenestene.

Komiteen syner til at over halvparten av kommunane har system for brukarundersøkingar i heimetenesta og på institusjon, ifølgje tal frå Statistisk sentralbyrå.

Fleirtalet i komiteen, medlemene frå Arbeidarpartiet, Senterpartiet, Sosialistisk Venstreparti og Raudt, meiner medverknad for brukarar av tenesta er eit viktig prinsipp. Difor er òg brukarundersøkingar til god nytte for å utvikle tenesta. Fleirtalet vil ha ei helse- og omsorgstjeneste som er nær og oppdatert. Difor er brukar- og pårørandemedverknad viktig for å vidareutvikle og styrkje vår felles helseteneste.

Fleirtalet syner til at det er utarbeidd nasjonale rettleiingar for utforming og gjennomføring av ulike brukar- og pårørendeundersøkingar.

Fleirtallet er opptekne av kommunalt sjølvstyre i styringa og utøvinga av den kommunale helse- og omsorgstenesta. Med ansvaret for dei kommunale helse- og omsorgstenestene må kommunane sørge for at det vert arbeidd med kvalitetsforbetring, pasient- og brukarsikkerheit og pasient- og brukarmedverknad. Fleirtallet meiner kommunane må stå fritt i korleis dei vel å organisere dette arbeidet.

Komiteens medlemmer fra Høyre, Fremskrittspartiet og Kristelig Folkeparti viser til at det for pasienter, brukere og pårørende har en særskilt verdi at den som leverer helse- og omsorgstjenester, er interessert i å vite hvordan hjelpen oppleves, og om kvaliteten er god. Gjennomføring av systematiske bruker- og pårørendeundersøkelser, og at resultatene er åpne og følges opp, kan bidra til at den enkelte får økt tillit til tjenesten, og at vedkommende opplever å bli hørt, lyttet til og tatt på alvor.

Disse medlemmer viser til at Forbrukerrådet i 2020 gikk gjennom kommune-stat-rapporteringen (KOSTRA), som viste at fire av ti kommuner ikke gjennomførte systematiske undersøkelser av hvordan eldre har det på sykehjem (tall fra 2018). Disse medlemmer vil understreke viktigheten av tilbakemeldinger som en del av arbeidet med å forbedre kvaliteten på helse- og omsorgstjenestene.

På denne bakgrunn fremmer disse medlemmer følgende forslag:

«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.»

Disse medlemmer vil videre understreke at selv om litt over halvparten av kommunene oppgir at de har et system for brukerundersøkelser i hjemmetjenesten og/eller på institusjon, er ikke dette ensbetydende med at kommunene har gjennomført brukerundersøkelser om hvordan kvaliteten i tjenesten oppleves. Disse medlemmer viser også til at mange kommuner hverken har åpenhet rundt resultatene eller følger disse opp på en god nok måte.

Disse medlemmer fremmer på denne bakgrunn følgende forslag:

«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.»

Komiteens medlemmer fra Høyre, Fremskrittspartiet og Kristelig Folkeparti mener bruker- og pårørendeundersøkelser er viktige for

å vite hvordan det står til i tjenestene, og hvordan tjenestene oppleves av dem som bruker dem, og deres nærmeste pårørende. Det er også avgjørende for å kunne gjøre gode vurderinger og vedtak at man har et godt beslutningsgrunnlag. Disse medlemmer mener at bruker- og pårørendeundersøkelser vil gjøre det vanskeligere å gjemme seg unna og la være å gjøre noe med problematiske funn i eldreomsorgen. Det vil kunne sikre økt kvalitet og bedre tjenester.

Disse medlemmer er svært positive til slike undersøkelser fordi de fører til åpenhet om resultater, slik at eldre og deres pårørende kan ta informerte valg. Mange eldre er redde for å klage på tilbudet de får, og systematiske undersøkelser kan sikre at brukerne får gitt sine tilbakemeldinger, noe som er viktig for å sikre god kvalitet.

Komiteens medlem fra Pasientfokus vil understreke betydningen av at helsetjenestene innhenter kunnskap om brukeres og pasienters erfaringer med egne tjenester. Brukere, pasienter og pårørende har verdifulle erfaringer med bruk av helsetjenestene. Disse erfaringene er viktige i utformingen og utviklingen av tjenestene. Dette medlem vil understreke at for å gi gode tjenester er det nødvendig å vite hva brukere og pårørende mener, opplever og trenger. Dette medlem er enig i at bruker- og pårørendeundersøkelser er et viktig virkemiddel for å finne fram til denne informasjonen. Andre metoder, som brukerråd og brukerpanel, er også viktige verktøy for å finne ut hva pasienter, brukere og pårørende mener om tjenestene, og hvordan de kan utvikles og forbedres.

Dette medlem viser til at kommunene har ansvaret for å sørge for at personer som oppholder seg i kommunen, tilbys nødvendige helse- og omsorgstjenester, og det er etter dette medlems syn riktig at hver enkelt kommune selv bestemmer hvordan den organiserer og drifter sitt tjenestetilbud, innenfor de kravene og føringene som er gitt i lov om kommunale helse- og omsorgstjenester (helse- og omsorgstjenesteloven) og forskrifter, som blant andre verdighetsgarantien og forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten.

Dette medlem mener det er bra at det gjennomføres nasjonale pårørendeundersøkelser, og at Helsedirektoratet har fått i oppdrag å utvikle bruker- og pårørendeundersøkelser som metode for å få kunnskap om brukeropplevd kvalitet i helse- og omsorgstjenestene. Videre er det etter dette medlems syn viktig at gode modeller for hvordan brukere og pårørende kan involveres og lyttes til, spres som eksempler til etterfølgelse.

Dette medlem vil vise til at ett godt eksempel på organisering av brukermedvirkning finnes i Helse Bergen, der foretaket involverer brukervalg og ungdomsråd på systemnivå og i tillegg innhenter spesifikk

brukererfaring på tjenestenivå gjennom brukerpanel. Hensikten med brukerpanelene er å styrke brukerperspektivet i driften av den bestemte klinikken eller avdelingen.

## Forslag frå mindretal

**Forslag frå Høgre, Framstegspartiet og Kristeleg Folkeparti:**

### *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.

### *Forslag 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.

## Tilråding frå komiteen

Tilrådinga frå komiteen vert fremja av medlemene frå Arbeidarpartiet, Senterpartiet, Sosialistisk Venstreparti, Raudt og Pasientfokus.

Komiteen har elles ingen merknader, viser til representantforslaget og rår Stortinget til å gjere følgjande

v e d t a k :

Dokument 8:217 S (2022–2023) – Representantforslag fra stortingsrepresentantene Erlend Svardal Bøe, Sandra Bruflot og Tone Wilhelmsen Trøen om bruker- og pårørendeundersøkelser i helse- og omsorgstjenesten – vert ikkje vedteke.

Oslo, i helse- og omsorgskomiteen, den 25. mai 2023

**Tone Wilhelmsen Trøen**

leiar

**Hans Inge Myrvold**

ordførar



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



