



DET KONGELIGE
HELSE- OG OMSORGSDEPARTEMENT

Statsråden

Helse- og omsorgskomiteen
Stortinget
0026 OSLO

Deres ref

Vår ref
25/1783-

Dato
9. april 2025

**Statsrådets uttalelse til dokument 8:271 (2024-2025) –
representantforslag om bruker- og pårørendeundersøkelser i
kommunene**

Jeg viser til brev fra helse- og omsorgskomiteen datert 10. april 2025 vedlagt Dokument 8: 271 S (2024–2025) med representantforslag om å gjennomføre bruker- og pårørendeundersøkelser i kommunene fra stortingsrepresentantene Erlend Svardal Bøe og Tone Wilhelmsen Trøen. De fremmer følgende forslag:

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

Svar:

- 1. Stortinget ber regjeringen sikre at alle kommuner gjennomfører bruker- og pårørendeundersøkelser i helse- og omsorgstjenesten, og at det er åpenhet om resultatene av disse undersøkelsene.*

For å bidra til gode og trygge tjenester er det viktig at alle kommuner jobber systematisk med kvalitet og pasientsikkerhet. Kvalitetsindikatorer og pasient-, pårørende og brukererfaringsundersøkelser og undersøkelser blant pårørende gir verdifull kunnskap om

tjenestene og hvordan de oppleves av befolkningen. Pasient-, pårørende og brukerundersøkelser og åpenhet rundt disse vil, slik jeg ser det, også bidra til å øke tilliten til og tryggheten i tjenestene. Det igjen gir et viktig bidrag inn i en eldreomsorg preget av verdighet og respekt, som er et mål for regjeringen.

Det følger av forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten at virksomheten skal evaluere aktiviteter og vurdere virksomheten på bakgrunn av pasienter, brukere og pårørendes erfaringer, samt at virksomheten i gjennomføring av sine aktiviteter skal sørge for å gjøre bruk av erfaringer fra pasienter, brukere og pårørende. Helsedirektoratet utarbeidet i 2016 en veileder til forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten som beskriver hvordan tjenesten kan forstå og etterleve forskriftens krav. Dagens veileder revideres nå.

Jeg er bekymret for at vi ikke vet nok om kvaliteten og at det er for store kvalitetsforskjeller mellom kommunene, derfor sa jeg i fjor høst at vi skulle utvikle nye kvalitetsindikatorer, også for opplevd kvalitet, og at vi skulle ha åpenhet om kvaliteten i hver kommune gjennom en nettløsning/dashboard som er offentlig tilgjengelig og som skal komme både brukere, pårørende og øvrige innbyggere, tjenesten og politikere til gode for å forbedre tjenestene. Dette oppdraget fikk Helsedirektoratet av meg i fjor, og de har jobbet med det gjennom vinteren og våren. Det har vært innspillsrunder med blant annet brukerorganisasjoner og kommuner. Vi tar sikte på å legge frem forslag til hvilke nye indikatorer vi trenger og en første versjon at et slikt dashboard/nettløsning før sommeren. Der vil intensjonen i forslaget i stort bli ivarettatt.

Pasient- og brukeropplevd kvalitet er en vesentlig del av dette arbeidet. Det er et mål å kunne presentere resultater fra brukerundersøkelser på kommunalt nivå i den nye løsningen både når det gjelder undersøkelser gjennomført lokalt og nasjonalt. Jeg vil også trekke frem at jeg har bedt Helsedirektoratet utarbeide en helhetlig plan for gjennomføring av nasjonale pasient-, bruker- og pårørendeundersøkelser i den kommunale helse- og omsorgstjenesten og i spesialisthelsetjenesten. For å bidra til at resultater fra undersøkelsen blir benyttet til forbedring av tjenestetilbudet, og til bedre styring og prioritering, skal Helsedirektoratet i samarbeid med FHI utrede modeller for systematisk oppfølging av bruker- og pårørendeundersøkelser slik at det kommer til nytte i helse- og omsorgstjenesten. Det er i 2025 bevilget 5 mill. kroner til formålet.

Jeg vil være helt tydelig på at tjenester til eldre skal prioriteres, og det er et mål at kvaliteten skal opp og forskjellene ned.

2. Stortinget ber regjeringen fremme forslag om å innføre lovkrav om at kommunestyrene årlig skal behandle en rapport om tilstanden i helse- og omsorgstjenesten i kommunen, der både brukerundersøkelser, objektive kvalitetsindikatorer og brukertilfredshet måles.

Kommunenes ansvar for helse- og omsorgstjenester innebærer plikt til å planlegge, gjennomføre, evaluere og korrigere virksomheten, slik at tjenestenes omfang og innhold er i

samsvar med krav fastsatt i lov eller forskrift. Det er et kommunalt ansvar å sikre at helse- og omsorgstjenestene som ytes er forsvarlige og at den enkelte mottar et verdig tjenestetilbud.

Gjennom arbeidet med kvalitet som jeg har omtalt over, vil jeg på egnet måte følge opp overfor kommunene for å sørge for at innsikt og kunnskap om kvalitet i egne tjenester blir nyttiggjort til det beste for innbyggere, pårørende og brukere.

Det er også relevant å vise til at regjeringen har varslet en kommunekommisjon som skal foreslå endringer i statens styring av kommunesektoren som legger til rette for god ressursbruk, fleksibel bruk av personell og effektiv oppgaveløsning i kommunesektoren. På den bakgrunn mener jeg nye lovkrav ikke bør innføres før kommisjonen har vurdert hvordan vi best mulig kan bidra til at kommunene kan fortsette å levere gode velferdstjenester til sine innbyggere.

Med hilsen



Jan Christian Vestre