



STORTINGET

Representantforslag 217 S

(2022–2023)

fra stortingsrepresentantene Erlend Svardal Bøe, Sandra Bruflot
og Tone Wilhelmsen Trøen

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

Til Stortinget

Bakgrunn

Det å vite hva brukere og pårørende mener om helse- og omsorgstjenesten, er viktig for å kunne vurdere tjenesten og danne grunnlag for forbedring av kvalitet i tjenesten. Tall fra Statistisk sentralbyrå (SSB) viser at mange kommuner har systemer for brukerundersøkelser i hjemmetjenesten og i institusjonene. Totalt rapporterer 197 av 356 kommuner at de har et system for brukerundersøkelser i hjemmetjenesten, mens 193 av 356 kommuner sier de har et system for brukerundersøkelser i institusjon. Det er ofte de samme kommunene som har et system for begge deler. Men det å ha et system er ikke det samme som å ha gjennomført brukerundersøkelser om hvordan kvaliteten i tjenesten oppleves, og det er mange kommuner som heller ikke har åpenhet om resultatene av brukerundersøkelsene eller god nok oppfølging av resultatene. For pasienter, brukere og pårørende har det en særskilt verdi at den som leverer helse- og omsorgstjenester, er interessert i å spørre hvordan hjelpen oppleves, og om kvaliteten er god. Gjennomføring av systematiske bruker- og pårørendeundersøkelser, og at resultatene er åpne og følges opp, kan derfor bidra til at den enkelte får økt tillit til

tjenesten og en opplevelse av å bli hørt, lyttet til og tatt på alvor.

Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten av 2016 har som formål å bidra til faglig forsvarlige helse- og omsorgstjenester, kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet og at øvrige krav i helse- og omsorgslovgivningen etterleves. Forskriftens § 8 omhandler plikten til å evaluere virksomhetens aktiviteter. Det fremgår av denne bestemmelsen at en del av evalueringen innebærer å

«vurdere virksomheten på bakgrunn av pasienter, brukere og pårørendes erfaringer».

Bruker- og pårørendeundersøkelser er en viktig prioritering siden de bidrar til mer kunnskap om tjenestene, og de kan også avdekke uhensiktsmessig ressursbruk.

Forbrukerrådet, som har som oppgave å ivareta forbrukernes interesser, har flere ganger vært opptatt av at kommunene gjennomfører systematiske undersøkelser av hvordan brukere og pårørende opplever helse- og omsorgstjenesten, men også 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. I 2020 gikk Forbrukerrådet gjennom Kommune-Stat-Rapporteringen (KOSTRA) i regi av SSB med tall fra 2018. Da ble det avdekket at fire av ti kommuner ikke gjennomførte systematiske undersøkelser av hvordan eldre har det på sykehjem. Det er ikke godt nok. Gode systemer i kommunene for bruker- og pårørendeundersøkelser hadde gitt viktig informasjon om hvordan det står til med brukere og pårørende i helse- og omsorgstjenesten, og tilbakemeldingene kunne vært

en viktig del av kvalitetsforbedringsarbeid og utvikling av gode helse- og omsorgstjenester.

Forslag

På denne bakgrunn fremmes følgende

f o r s l a g :

1. Stortinget ber regjeringen sikre at alle kommuner systematisk gjennomfører bruker- og pårørendeun-

dersøkelser 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.

30. mars 2023

Erlend Svardal Bøe

Sandra Brufrot

Tone Wilhelmsen Trøen