Forvaltningsrevisjon rus og psykiatri - brukerundersøkelser

Behandles i utvalg	Møtedato	Saknr
Kontrollutvalget i Levanger kommune	01.12.2026	65/26

Saksbehandler	Ragnhild Torsdatter Grønvold
Arkivkode	FE-217
	TI-&58
Arkivsaknr	23/169 - 27

Forslag til vedtak
Kontrollutvalget tar kommunedirektørens redegjørelse til orientering. Kontrollutvalget avslutter oppfølgingen av rapporten fra forvaltningsrevisjon rus og psykiatri.

Kontrollutvalget orienterer kommunestyret om at oppfølgingen av rapporten er avsluttet uten at kommunestyrets vedtak om at kommunedirektøren skal gjennomføre brukerundersøkelse for brukere av tjenester innen psykisk helse er oppfylt.

Vedlegg
Kommunedirektørens oppfølging av punktet brukerundersøkelser

Utrykt vedlegg
Rapport fra forvaltningsrevisjon - Rus og psykiatri

Saksopplysninger
Kontrollutvalget har fulgt opp kommunestyrets vedtak etter behandlingen av rapport fra forvaltningsrevisjon om rus og psykiatri. Bortsett fra punktet om egne brukerundersøkelser for brukere av psykiske helsetjenester er kommunestyrets vedtak fulgt opp fra kommunedirektørens side, og kontrollutvalget har avsluttet oppfølgingen.

Når det gjelder brukerundersøkelse for brukere av (kun) psykiske helsetjenester fattet kontrollutvalget i møte 13. oktober 2026, sak 51/26 slikt vedtak:

> "Kontrollutvalget tar kommunedirektørens redegjørelse til orientering.
>
> Kontrollutvalget viser til at det har trukket langdrag å få avklart brukerundersøkelse for brukere av kun psykiske helsetjenester.
>
> Kontrollutvalget ber kommunedirektøren om en orientering av hva manglende brukerundersøkelser har for den aktuelle gruppens tilbud av helsetjenester.
>
> Får kommunedirektøren i dag tilstrekkelig kunnskap om de aktuelle pasientene, brukerne og deres pårørendes behov og erfaringer, slik forskriften krever?
>
> Det bes om at det gis en skriftlig redegjørelse, som må være mottatt av sekretariatet senest 14. november 2026. Kontrollutvalget ber om at det gis en muntlig supplerende redegjørelse i kontrollutvalgets møte 1. desember 2026."

Kommunedirektøren møter ved Lars Kverkild.

Sekretariatet har mottatt kommunedirektørens skriftlige redegjørelse. Redegjørelsen kan oppsummeres slik, og vedlegges i sin helhet:

Hva betyr det for den aktuelle gruppens helsetilbud at det mangler brukerundersøkelse?

Her opplyser kommunedirektøren at dagens praksis gir viktig og relevant kunnskap om brukernes behov og erfaringer. På grunn av manglende standardisert brukerundersøkelse mangler muligheten til å innhente et samlet og representativt bilde av erfaringer og sammenligne resultater mot andre kommuner.

Får kommunedirektøren tilstrekkelig informasjon om de aktuelle pasientene, brukerne og deres pårørendes behov og erfaringer?
Kommunedirektøren opplyser i sitt svar at kommunen arbeider kontinuerlig med å innhente brukererfaringer som grunnlag for utvikling og forbedring av tjenestene. Det er vist til flere måter som kommunen får informasjon og evalueringer fra brukerne på. Kommunen har også forsøkt å etablere brukerpanel og også et lokallag av Mental helse, men interessen fra aktuelle deltakere har vært for liten til at dette har lyktes.

Kommunedirektørens vurdering og det videre arbeid
Det er opplyst at kommunen vil følge det nasjonale arbeidet med en eventuelle utvidelse av brukererfaringsundersøkelsen til psykisk helse. Kommunedirektøren vurderer det slik at manglende nasjonal brukerundersøkelse i seg selv ikke gir den aktuelle gruppen redusert tjenestekvalitet. Kommunen erkjenner imidlertid at det er forbedringspotensial knyttet til mer systematisk innhenting og sammenstilling av brukererfaringer på tvers av tjenestetilbudene, herunder også pårørendes erfaringer.

Samlet vurderer kommunedirektøren at kommunen har flere relevante kilder til kunnskap om brukernes behov og erfaringer, men at kunnskapsgrunnlaget bør styrkes gjennom mer helhetlig og systematisk innhenting av tilbakemeldinger, heter det.

Vurdering
Slik sekretariatet forstår det, så mener kommunedirektøren at de har metoder som i sum gir tilstrekkelig informasjon om denne pasientgruppen og deres pårørende. Det er likevel mulig å forbedre brukermedvirkningen og tilbakemeldingskulturen, skrives det. Det er særlig gjennom bedrede rutiner og systematiske oversikter over brukererfaringer og tilbakemeldinger dette kan gjøres. I tillegg følger kommunen med på arbeidet med nasjonale brukerundersøkelser. Det er opplyst at det ikke er neon endelig avklaring eller tidsplan for arbeidet med nasjonal brukerundersøkelse.

Sekretariatets forslag til vedtak i sak 51/26, var å avvente ytterligere avklaring av om det blir en nasjonal brukerundersøkelse. Under vurderingen i nevnte sak, skrev vi også at utvalget kunne forelegge spørsmålet om avslutning eller en egen brukerundersøkelse for kommunestyret på det grunnlaget kontrollutvalget da var kjent med.

Ut fra de opplysningene kommunedirektøren gir på kontrollutvalgets spørsmål, synes det som at kommunen har ganske god oversikt og informasjon om brukernes behov og erfaringer, og noe mindre om de pårørendes behov. Og som kommunedirektøren påpeker, så er det ikke et lovkrav at det gjennomføres slike brukerundersøkelser. Informasjon kan fås på andre måter. Det avgjørende er at erfaringene fra brukerne og pårørende faktisk blir innhentet, at de vurderes og brukes i kvalitets- og forbedringsrabeidet på dette området.

Vedtaket fra kommunestyret ved behandlingen av rapporten om gjennomføring av brukerundersøkelser også for gruppen som mottar psykisk helsetjenester baserte seg på kontrollutvalgets innstilling, som i sin tur støttet seg på revisors anbefalinger. Tema brukerundersøkelse er behandlet i rapportens punkt 4.

Etter sekretariatets syn beskriver ikke kommunedirektørens tilbakemelding nå en veldig annerledes situasjon enn det som utgjorde grunnlaget for revisors anbefaling i 2024. Det betyr ikke at det ikke er gjort forsøk på forbedring, bla. med brukerpanel og lokallag av Mental Helse, uten at en har klart å etablere dette.

Ut fra det ovenstående, foreslår sekretariatet at kontrollutvalget avslutter oppfølgingen av denne rapporten nå. Den nasjonale undersøkelsen er usikker og i så fall et godt stykke fram i tid. Kommunestyret har tidligere vedtatt at det ikke er påkrevd å lage en egen brukerundersøkelse for Levanger kommune. Kontrollutvalget orienterer kommunestyret om sitt vedtak.