Levanger kommune
Levangken tjïelte

Kommunedirektør

KONSEK TRØNDELAG IKS
Postboks 2564
7735 STEINKJER

Deres ref	Vår ref	Saksbehandler	Dato
	2022/13872-88	Peter Ardon Mob:47381707	21.10.2026

Forvaltningsrevisjon Rus og psykiatri - oppfølging av punktet brukerundersøkelser

Forvaltningsrevisjon rus og psykiatri – oppfølging av brukerundersøkelser

Det vises til kontrollutvalgets vedtak av 13.10.2026, hvor kommunedirektøren bes om en redegjørelse for hvilke konsekvenser manglende brukerundersøkelser har for personer som mottar psykiske helsetjenester, og hvorvidt kommunen har tilstrekkelig kunnskap om pasienters, brukeres og pårørendes behov og erfaringer.

Status for nasjonal brukerundersøkelse

Levanger kommune benytter flere nasjonale kartleggings- og rapporteringsverktøy, herunder IS-24/8, Brukerplan og den nasjonale brukererfaringsundersøkelsen innen rusfeltet. Disse gir viktig kunnskap om tjenestene, brukernes situasjon og erfaringer.

Det finnes per i dag ingen tilsvarende nasjonal brukererfaringsundersøkelse som særskilt omfatter personer som mottar tjenester utelukkende innen psykisk helse. Gjennom kommunens deltakelse i styringsgruppen for den nasjonale brukererfaringsundersøkelsen er vi kjent med at Helsedirektoratet vurderer en utvidelse til også å omfatte psykisk helse. Arbeidet er fortsatt i en utredningsfase, og det foreligger ingen endelig avklaring eller tidsplan.

Kommunens arbeid med brukermedvirkning

Selv om det mangler en egen nasjonal brukerundersøkelse, arbeider Levanger kommune kontinuerlig med å innhente brukernes erfaringer som grunnlag for utvikling og forbedring av tjenestene.

Dette gjøres blant annet gjennom:

- Individuell brukermedvirkning og løpende dialog om behov, mål og erfaringer med tjenestene.
- Anonyme evalueringer via QR-koder etter kurs og gruppetilbud.

- Digitale evalueringsskjemaer etter avsluttede behandlingsforløp i Rask psykisk helsehjelp (RPH).
- Egen ansatt erfaringskonsulent som bidrar til å styrke brukerperspektivet i tjenestene.
- Kontinuerlig arbeid med tilbakemeldingskultur og lav terskel for å gi tilbakemeldinger.

Kommunen har også forsøkt å etablere et brukerpanel, men har foreløpig ikke lyktes grunnet begrenset deltakelse og engasjement fra aktuelle brukere. Videre er kommunen i dialog med Mental Helse om reetablering av lokallag i Levanger, og har tilbudt bistand med lokaler og praktisk tilrettelegging. Etableringen har foreløpig ikke lyktes da det ikke har vært mulig å rekruttere et styre.

Vurdering og videre arbeid

Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten stiller krav om at virksomheten skal ha oversikt over og benytte erfaringer fra pasienter, brukere og pårørende i kvalitetsforbedringsarbeidet. Forskriften stiller ikke krav om at dette må skje gjennom en bestemt nasjonal brukerundersøkelse.

Levanger kommune vurderer at dagens praksis gir viktig og relevant kunnskap om brukernes behov og erfaringer. Mangelen på en standardisert brukerundersøkelse begrenser imidlertid muligheten til å innhente et samlet og representativt bilde av erfaringene, samt sammenligne resultater med andre kommuner.

Det er ikke grunnlag for å konkludere med at fraværet av en nasjonal undersøkelse i seg selv har medført redusert kvalitet i tjenestene. Samtidig erkjenner kommunen at det er forbedringspotensial knyttet til mer systematisk innhenting og sammenstilling av brukererfaringer på tvers av tjenestetilbudene, herunder også pårørendes erfaringer.

Kommunen vil videreføre og styrke arbeidet med brukermedvirkning og tilbakemeldingskultur, samt vurdere hvordan erfaringene i større grad kan benyttes systematisk i tjenesteutviklingen.

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. Kommunen vil samtidig følge det nasjonale arbeidet med en eventuell utvidelse av brukererfaringsundersøkelsen til psykisk helse.

Med hilsen

Peter Ardon

kommunedirektør

Dette dokumentet er elektronisk og inneholder derfor ikke signatur