

Brukermedvirkning

Begrepsforståelse, brukerrepresentantens rolle, brukerutvalgets oppgaver og arbeidsform

Utdypende materiell: Tone Alm Andreassen:
"Brukermedvirkning i helsetjenesten" Gyldendal Akademisk,
2005

Del 1: Om forståelsen av brukermedvirkning

- ◆ Avgrensning mot andre arbeidsområder i brukerorganisasjonene
- ◆ Brukerperspektivet
- ◆ Hvem kan representere brukerne?
- ◆ Hvordan blir du brukerrepresentant?

Gruppediskusjon

- ◆ Hva forstår du med brukermedvirkning?
 - Individuell oppgave 2 min
- ◆ Drøft i gruppen hvordan dere forstår brukermedvirkning, og formuler noen få stikkord som oppsummerer
 - Gruppediskusjon 10 min
- ◆ Kort oppsummering
 - Plenum ca 15 min



Arbeids- og velferdslovgivningen

- ◆ § 6 Brukermedvirkning
 - Arbeids- og velferdsetaten skal sørge for at representanter for brukerne får mulighet til å uttale seg i forbindelse med planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tjenester.

Definisjon brukermedvirkning i NAV

- ◆ **Med brukermedvirkning på systemnivå forstår vi ”*en kollektiv medvirkningsform der brukerorganisasjonene peker ut representanter som deltar i planlegging, gjennomføring og evaluering av tiltak*”**
 - **Brukermedvirkning i NAV – bakgrunn, begrunnelse, forståelse NAV Interim 22.06.06**

Gruppediskusjon

- ◆ Brukermedvirkning, likemannsarbeid og interessepolitisk arbeid – hva er forskjellen?



Målet med brukermedvirkning

- ◆ Å forandre forvaltningen innenfra
 - Å tilføre forvaltningen kompetanse som brukerne har
 - Å utvikle forslag til endringer som bedrer tilbudet til brukerne
- ◆ Eksempler:
 - Brukerutvalg
 - Deltakelse i prosjekter og annet utviklingsarbeid

Målet med interessepolitisk arbeid

- ◆ Å påvirke eller forandre politikken som virker inn på funksjonshemmedes levekår og situasjon
 - Politiske beslutningsorgan (kommunestyre, fylkesting, storting)
 - Media for å skape opinion i viktige saker
 - Offentlige myndigheter på overordnet nivå (eks departement)
- ◆ Politiske beslutninger, lover, regler
- ◆ Budsjett og overordnede planer

Likemannsarbeid

- ◆ Likemannsarbeid er frivillig, ulønnet arbeid som er forankret i en brukerorganisasjon overfor organisasjonens egen brukergruppe
- ◆ Erfaringsutveksling for å dra nytte av brukernes hverdagskompetanse
- ◆ Samtale på et mellommenneskelig plan om hverdagsutfordringer knyttet til å leve med kronisk sykdom og funksjonshemming
 - Følelsesmessige reaksjoner
 - Informasjon
 - Hvordan utløse tiltak og støtte?

Del 2: Rollen som brukerrepresentant

- ◆ Hvem kan være brukerrepresentant?
- ◆ Representasjonsarbeid
- ◆ Brukerperspektiv
- ◆ Oppgaver og ansvar

Hvem kan være brukerrepresentant?

- ◆ Hvem har best forutsetninger for å representere brukerne?
- ◆ Hvor finnes disse representantene?



Om brukerperspektiv...

- Noe annet enn fag og økonomi – eks avveining mellom motstridende interesser:
- ◆ *”En tanke bak brukermedvirkning er at noen da må ha i oppgave å bære fram brukernes perspektiver for å sikre at de ikke blir oversett eller uteglemt i beslutningsprosessene.”*
 - (Tone Alm Andreassen, s 111)

Hvem kan representere brukerne?

- ◆ Mennesker med egenerfaring som brukere
 - ... eller deres pårørende
- ◆ Ansatte i brukernes egne organisasjoner
 - ... som kjenner brukernes erfaringer og utfordringer

- Brukerorganisasjonene har ulik oppfatning om hvem de skal la seg representere med
 - Et viktig demokratisk prinsipp er at organisasjonene velger selv

Representasjonsarbeid

- ◆ ...som gjør brukere til representanter:
 - Sammenligning av erfaringer
 - Generalisering
 - Søking etter forklaringer og løsningsforslag

- ◆ Hvordan skjer dette?
 - Møte mellom brukere i samme situasjon som utforsker likheter og ulikheter, systematiske eller tilfeldige variasjoner, søke etter fellestrekk
 - Brukerorganisasjoner er kunnskapsfundament

Representasjonsarbeidet

- ◆ Å representere brukernes:
 - perspektiver (mottaker av tjenester)
 - kunnskap om hvordan "å leve med" virker på kroppen, hverdagen, livet **OG** om faglig forståelse og fagmetoder
 - interesser – individuelle og situasjonsbetingede **OG** fellestrekk
- ◆ Noe grunnleggende felles
 - Å bli fanget opp
 - Å bli tatt på alvor
 - Å få informasjon om problemet
 - Å få informasjon om systemet
 - Å få god hjelp

...eksempler

- ◆ ”Slik kan man f eks erfare at mange innlagte i psykiatriske sykehus ønsker enerom, men at noen føler trygghet ved å slippe å være alene.”
- ◆ ”Eller at mange opplever at gruppeterapi og møter med andre i samme situasjon er veldig nyttig, men at noen strever med å uttrykke seg i slike gruppemøter.”
- ◆ ”Eller at opplevelse av å ikke bli tatt på alvor er felles for alle som har møtt fagfolk som ikke har lyttet til deres egen problemforståelse.”

● Tone Alm Andreassen, s 117



Funksjonshemmedes
Studieforbund



Representasjonsarbeidet

- ◆ ”Uten å være del av fellesskap av brukere har ikke brukerrepresentanter grunnlag for å representere flere enn seg selv.”
 - Tone Alm Andreassen, s 117



Rollen som brukerrepresentant

- ◆ Hvilke grupper er du representant for i brukerutvalget i NAV?
- ◆ Hvor kan du søke støtte?
 - Individuell besvarelse 2 min
 - Gruppediskusjon 10 min
 - Plenum 15 min



Å holde orden på hattene...

- ◆ Den som har oppnevnt deg, er den du skal rapportere til
 - Din brukerorganisasjon
 - ...eller FFO
- ◆ Den du skal rapportere til er den du kan rådføre deg med og søke støtte hos
 - Hvordan håndtere ulike dilemma?
 - Hva slags saker bør fremmes?
 - Hva skal prioriteres?
 - Hvor finnes mer informasjon?

Ansvar

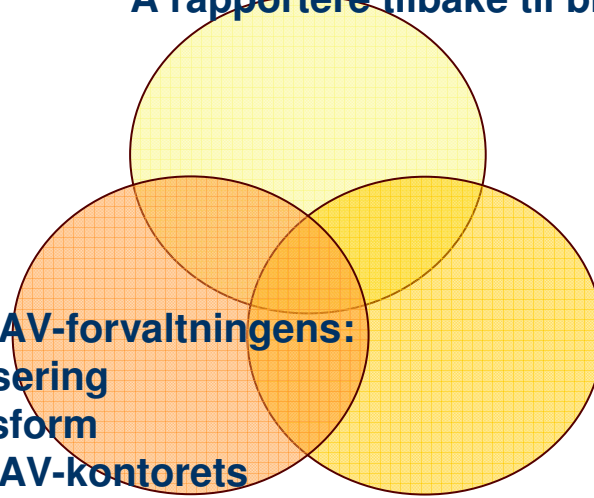
- ◆ Hvilket ansvar har brukerrepresentanten i et brukerutvalg?

- Individuell besvarelse 2 min
- Gruppediskusjon 10 min
- Plenum 15 min



Brukerrepresentantens ansvar

- Å alltid ivareta brukerperspektivet
- Å fange opp og bære fram brukergruppens behov
- Å presentere systematiserte brukererfaringer
- Å rapportere tilbake til brukerorganisasjonene



Å sette seg inn i NAV-forvaltningens:

- organisering
- arbeidsform

Å sette seg inn i NAV-kontorets

- organisering
- arbeidsform

Å forstå brukerutvalgets rolle i NAV

Å være løsningsorientert

Å være utviklingsorientert

Å samhandle innad i brukerutvalget

Å representere brukerutvalget utad



Funksjonshemmedes
Studieforbund



Del 3 Representasjon og forventninger?

- ◆ Ulike måter å tenke representativitet på, og ulike konsekvenser som følge av dette
- ◆ Forventninger til brukerrepresentanten
- ◆ Retningslinjer for brukermedvirkning i NAV
- ◆ Brukerutvalgets arbeidsmåte

To måter om representasjon og representativitet

- ◆ Demokratisk representasjon og organiserte interesser
 - Brukernes egne organisasjoner

Brukerutvalg



Funksjonshemmedes
Studieforbund

- ◆ Statistisk representativitet
 - Representativt utvalg av tjenestenes brukergrupper

Fokusgruppe

Brukerpanel



Ulike konsekvenser ...

- ◆ Demokratisk representasjon
 - Velges av brukerne og står ansvarlig overfor de som har utsendt dem
 - Samhandlingspartene er brukerorganisasjoner med egen agenda
 - Representasjon forplikter de representerte
 - (Tjenestene kan ikke plukke "behagelige representanter")
- ◆ Statistisk representasjon
 - Variasjonsbredden i målgrupper er det viktige å få representert
 - Hvem som skal velges, avhenger av hvem som er tjenestens målgruppe
 - Tjenesten gjør utvalget for å sikre at bredden er representert
 - Tjenesten utleder endringer av erfaringer

Representative representanter?

- ◆ Representative hvordan?

- Være like brukerne de representerer
- Speile bredden av brukererfaringer

- ◆ Kritikk av representativitet er vanlig:
 - Ikke representative for de svake
 - Bare de kritiske
 - Bare egen erfaring og egne interesser



Forventninger til brukerrepresentanten

- ◆ Hvilke forventninger har organisasjonene?
- ◆ Hvilke forventninger har NAV?
 - Individuell besvarelse 2 min
 - Gruppediskusjon 15 min
 - Oppsummering i plenum 15 min



Forventninger til brukerrepresentanten

- ◆ Forventninger til brukerrepresentanten
 - Generaliserte beskrivelser, systematiserte beskrivelser eller personlige fortellinger?
 - Å se helheten, ikke ivareta særinteresser
 - Å være ressursperson, konfrontere uten å skape konflikt
 - Å stå i dobbeltrolle: både brukerperspektiv og forvaltningens perspektiv



Funksjonshemmedes
Studieforbund



Del 4: Hvordan arbeider brukerutvalget?

- ◆ Retningslinjer for brukerutvalg i NAV
- ◆ Sammensetning av utvalget
- ◆ Mandat gir rammer for arbeidet
- ◆ Hvor kommer sakene fra?
- ◆ Hvordan presenteres sakene for utvalget?
- ◆ Påvirkning og innflytelse
- ◆ Evaluering

Brukerutvalgets mandat

- ◆ Hva bør være brukerutvalgets mandat?
 - Oppsummer i noen viktige punkter
- ◆ Gruppediskusjon 20 min
- ◆ Oppsummering 15 min



Hvordan arbeider brukerutvalget?

- Fra NAVs retningslinjer:
 - o Gjennom brukermedvirkning skal etaten drøfte og få innspill til innretning av tjenestetilbud og virkemidler, metodeutvikling og kompetansetiltak for medarbeidere

- Brukerutvalget i Telemark den 21.08.07
 - o Kjøp av helsetjenester og prosjektet "Raskere tilbake"
 - o Konferanse om arbeid og psykisk helse

...hvordan arbeider brukerutvalget?

- Fra NAVs retningslinjer:
 - o bidra til legitimitet og forståelse for beslutninger som tas

- Generelt:
 - o Formuleringen er hentet fra Ot prp nr 47(2005-2006) Om lov om arbeids- og velferdsforvaltning

...hvordan arbeider brukerutvalget?

- Fra NAVs retningslinjer:
 - o få identifisert og belyst utviklingsområder for etaten

- Generelt:
 - o Brukerorganisasjonenes kompetanse om brukernes behov

Hvor kommer sakene fra?

- ◆ Hvordan fremmes saker til brukerutvalget?
 - Hvordan får brukerutvalget saker fra NAV-kontoret?
 - Hvordan kan brukerrepresentanten forberede og legge fram saker for brukerutvalget ?
- ◆ Gruppediskusjon 20 min
- ◆ Oppsummering 15 min



Hovedleverandører av saker

- ◆ Saker fra NAV-kontor
 - Hva opplever brukerne?
 - Brukernes behov?
 - Organisering av tjenestene
 - Måter å jobbe på - metoder
 - Effekter av tjenester og ytelser
- ◆ Saker fra brukerrepresentanter
 - Brukererfaringer
 - Systematisere i bredden
 - Nye forslag til løsninger
 - Brukerfortellinger
 - Prinsipper
 - Læringspunkter
 - Brukerperspektiv
 - Synliggjøre gjennom å stille spørsmål



Funksjonshemmedes
Studieforbund



Hvordan arbeider brukerutvalget?

- ◆ Hvordan arbeider brukerutvalget med sakene?
 - Hva slags vedtak gjør brukerutvalget?
 - Hvordan kan brukerutvalget påvirket at brukermedvirkning ”gjennomsyrer forvaltningen”?
- ◆ Gruppediskusjon 20 min
- ◆ Oppsummering 15 min



Brukerutvalgets arbeidsmetode

- ◆ Drøftinger og dialog
- ◆ Hvordan fortolkes virkeligheten i NAVs perspektiv og brukerperspektiv?
 - Ulik virkelighetsforståelse?
 - Lære av hverandre?
 - Finne løsninger sammen?
- ◆ Utforske og utrede
- ◆ Overvåke medvirkningsprosesser
 - I forvaltningen – eks prosjekt
 - Kurs og seminar
 - Gi oppdrag til brukerorganisasjoner

