

VERKTØY: RUTINE FOR BRUKERINVOLVERING

Ved kompetansesentre og når kompetansesentre samarbeider med kommunale tjenester

Sist oppdatert: 01.11.19

Bakgrunn - hva omhandler det?

Denne rutinen omhandler brukermedvirkning i kompetansetjenestene, på individ-, tjeneste- og systemnivå (politisk). Brukermedvirkning er en lovfestet rettighet, hvilket innebærer at bruker har en rett til å medvirke og tjenesten en plikt til å involvere. Brukermedvirkning er samtidig et virkemiddel som kan bidra til økt treffsikkerhet både i utforming og gjennomføring av tjenestetilbud¹. I internkontrollforskriftens § 4, som detaljert beskriver hva som skal være innholdet i et internkontrollsystem, fremkommer kravet om at den/de som er ansvarlige for virksomheten skal gjøre bruk av erfaringer fra tjenestemottakere og pårørende til forbedring av virksomheten. Brukermedvirkning er å bli hørt, bli tatt med på råd, bli respektert og tatt på alvor. Rettigheter knyttet til brukermedvirkning i helse- og omsorgstjenesten er nedfelt blant annet i følgende lover og forskrifter: ([se «hvorfor brukerinvolvering – lover og forskrifter her»](#))

Formål med rutinen

Kompetansesentrene skal drifte og utvikle et system som sikrer at brukere involveres i sentrenes utvikling, gjennomføring og evalueringsarbeid. Det innebærer at behov og forventninger hos brukere/pårørende skal være et utgangspunkt for beslutninger og tiltak. Brukermedvirkning innebærer at tjenesten benytter brukernes erfaring med helsetjenesten for å kunne yte best mulig hjelp. Et viktig mål er at brukermedvirkning skal bidra til kvalitet på tjenestene fra kompetansesentrene og deres samarbeid med tjenester ute i kommunene.

Rutinen viser hvordan virksomhetene skal sikre dette på ulike områder, både på individ-, tjeneste- og systemnivå.

Individnivå:

På individnivå betyr brukermedvirkning at den som benytter seg av et tjenestetilbud får innflytelse i forhold til dette tilbudet. Det betyr at vedkommende medvirker i valg, utforming og anvendelse av de tilbud som til enhver tid er tilgjengelige, noe som igjen innebærer større autonomi, myndighet og kontroll over eget liv.

Tjenestenivå:

På tjenestenivå vil brukermedvirkning innebære at brukerne inngår i et likeverdig samarbeid med tjenesteapparatet og er aktivt deltagende inn i ulike møter og prosesser. Brukere og representanter for brukerorganisasjoner eller brukergrupper velges som representanter inn der det er naturlig.

Systemnivå:

På system-/politisk nivå oppnevnes brukergrupper og brukerorganisasjoner i prosesser før politiske beslutninger fattes. Brukerrepresentanter oppnevnes til råd, utvalg og komiteer som legger premisser for politisk beslutninger innen ulike områder der det er naturlig. Representantene skal bidra med sin kunnskap til fagfolk og administrasjon i planlegging, utforming og drift av et bedre tjenestetilbud. System for innhenting av brukererfaringer, brukerundersøkelser m.m., er også brukermedvirkning på tjenestenivå. Resultatene skal benyttes til forbedring av tjenesten.

Oppfølging av rutine

Rutinen revideres hvert 3 år for å sikre at den fungerer etter intensjonene. Revisjonen gjøres etter evaluering i samarbeid med brukerorganisasjoner tilknyttet senteret.

Eksempelvis → Rutinen etableres 1.01.20 og revideres 1.01.22

TIPS:

- **[Se Fylkesmannen I Aust-Agder. \(2013\)→ brukere som informanter i systemrevisjon](#)**