



KVALITETSKOMMUNER



Brukermedvirkning

Kvalitetskommuneprogrammet

Hovedmål

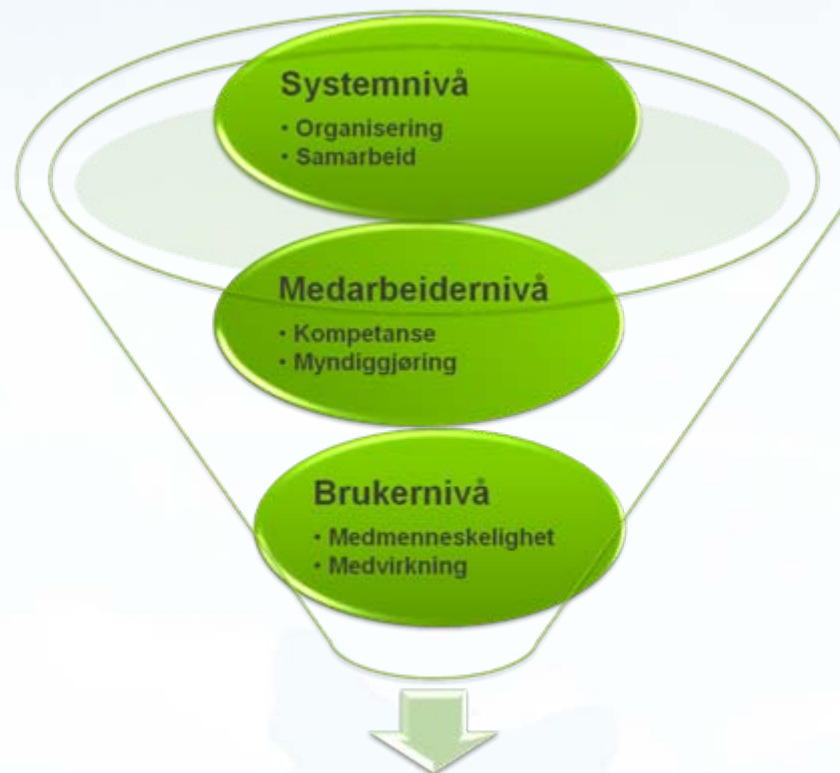
”Innbyggerne skal merke en forbedring!”

Brukermedvirkning

Hvem er brukeren?

Bruker og innbygger

Kvalitet i møte med bruker



Kvalitet i møtet med brukeren

Brukermedvirkning

- en viktig forutsetning for "god kvalitet i møte med bruker"



Hvorfor brukermedvirkning

- Brukermedvirkning er en menneskerettighet
- Brukermedvirkning er en demokratisk rettighet
- Brukermedvirkning er et middel for å sikre kvaliteten på tjenestetilbudet
- Aktiv brukermedvirkning vil heve kommunens omdømme

Hva er viktig for brukeren?

- Å bli tatt på alvor
- Å bli respektert
- Å få hjelp uten hele tiden å måtte kreve
- Å få riktig hjelp
- Å få hjelp til riktig tid
- Oversikt og forutsigbarhet

Grad av brukermedvirkning

- Brukerperspektiv
- Bruker som informant
- Dialog
- Brukerstyring

Grad av brukermedvirkning - grad av innflytelse

Brukerperspektiv	Dialog	Brukerstyring
Laveste grad av innflytelse		Høyeste grad av innflytelse

Om å se saken fra brukernes side
Eks. "Pasienten først!"

Begge parter skal høre på hverandres mening
Eks. brukerundersøkelse, høringer

Brukeren selv har beslutningskontrollen
Eks. BPA

Nivå på brukermedvirkning

- Individnivå
- Gruppenivå
- Representativt nivå

Anbefalinger for god brukermedvirkning

- Involvere brukerne aktivt i egen sak/behandling og i forbedring av tjenestene
- Videreutvikle og bruke metoder og verktøy for systematisk innhenting av brukernes erfaringer
- Styrke forskning og etterutdanning på den brukeropplevde kvaliteten og brukermedvirkning
- Styrke samarbeid med brukerorganisasjonene
- Lære opp brukere og ansatte i Individuell plan/individuell opplæringsplan

Kompetanseutvikling

- Kontinuerlig utviklingsarbeid for å bedre de ansattes ferdigheter
 - Individuelle ferdigheter
 - Relasjonelle ferdigheter overfor brukeren
 - Tverrfaglige ferdigheter
- Trygghet på egne ferdigheter og egen rolle i møtet med brukeren

..... og så til slutt

Det er mye god brukermedvirkning hver eneste dag både inne Pleie- og omsorgssektoren og innen Oppvekstsektoren!!!

- men det er behov for å arbeide mye mer systematisk både på system- og individnivå!

Det nytter!

Del de gode historiene – lær av hverandre

Lykke til videre!