



# POLITIK FOR BRUGERINDDRAGELSE FOR ÆLDRE, BØRN, BØRNEFAMILIER OG VOKSNE MED SÆRLIGE BEHOV

EN DEL AF VORES VEJ - SAMLEDE POLITIKKER I HELSINGØR KOMMUNE



# POLITIK FOR BRUGERINDDRAGELSE FOR ÆLDRE, BØRN, BØRNEFAMILIER OG VOKSNE MED SÆRLIGE BEHOV

*”Inddragelse giver indflydelse og udvikling i eget liv”.*

Politik for brugerinddragelse for ældre, børn, børnefamilier og voksne med særlige behov er udarbejdet af Social- og Sundhedsforvaltningen (i dag Center for Psykiatri og Handicap).

Udgivelsesår: 2009

Du kan få yderligere oplysninger om ’Politik for brugerinddragelse for ældre, børn, børnefamilier og voksne med særlige behov’ hos:

**Center for Psykiatri og Handicap**

Birkedalsvej 27 3000 Helsingør // Telefon: 49 28 28 28 // E-mail: [ph@helsingor.dk](mailto:ph@helsingor.dk)

## BRUGERINDDRAGELSE HVORFOR?

Der stilles i dag andre krav til den offentlige service end tidligere. Brugere vil vide, hvad de kan forvente af den offentlige, og de vil være med til at prioritere. Brugere kan bidrage med erfaringer og viden om, hvordan det er at modtage en offentlig ydelse, hvad der virker – og hvad der ikke virker, samt hvad der er behov for.

## FORMÅL

Formålet med brugerinddragelse er at anvende brugernes oplevelser og vurderinger til at udvikle ydelseernes indhold og kvalitet for at sikre, at ydelserne tilrettelægges bedst muligt efter brugernes behov – indenfor de politiske og økonomiske rammer.

Brugerinddragelse bidrager således til udvikling af Social- og Sundhedsforvaltningens ydelser, udvikling af forholdet mellem brugere og medarbejdere samt til at øge engagementet hos brugeren.

I forbindelse med reformen af sociallovgivningen i 1998 blev princippet om brugerinddragelse systematisk indarbejdet i Retssikkerhedsloven og Serviceloven.

Nøgleordene i lovgivningen er bl.a. retssikkerhed, planer, brugerinddragelse, indflydelse og medbestemmelse. I servicelovens § 1, stk. 3, fastslås således, at hjælpen skal tilrettelægges ud fra den enkelte persons behov og forudsætninger, og i samarbejde med den enkelte.

I revisionen af Serviceloven i 2007 blev, der i §16 sat yderligere fokus på brugerinddragelse idet ”Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at brugere af tilbud efter denne lov får mulighed for at få indflydelse på tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddene. Kommunalbestyrelsen fastsætter skriftlige retningslinjer for brugerinddragelsen”, Serviceloven 2007.

## BYRÅDETS VISION

Politik for brugerinddragelse tager udgangspunkt i Helsingør Kommunes vision, godkendt af Byrådet den 2. juni 2008. Visionen bygger på de 4 værdier om autenticitet, ro, nærhed og gådefuldhed. Politikken for brugerinddragelse tager særlig udgangspunkt i strategien om



”Tættere på dig”:

- Skabe mulighed for personlig udvikling for alle borgere uanset alder gennem tæt dialog og tidssvarende tilbud
- Sikre at service til kommunens borgere er nærværende, troværdig og effektiv

## BYRÅDETS POLITIK

### Ældre og Sundhed

Helsingør Kommune skal sikre, at kommunens borgere efter behov kan ydes pleje, omsorg og træning. Dette skal – såfremt den enkelte borger ønsker det – primært ske i de rammer, som borgeren har opbygget gennem tilværelsen, så den enkelte borger kan fastholde sin identitet, selvbestemmelse og personlige ansvar og bevare sin respekt om sit liv.

### Familie og Handicap

Helsingør Kommune skal sikre, at socialt truede børn ydes støtte primært i nærmiljøet, så familiens netværk, ressourcer og ansvarlighed understøttes med det formål, at familierne helt eller delvist kan klare sig selv. Voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne samt børn og unge skal ydes en støtte afpasset efter individets behov, ressourcer og mulighed for udvikling.

## SOCIAL- OG SUNDHEDSFORVALTNINGENS VISION

*”Vi vil være kendt for effektivt og respektfuldt at betjene kommunens borgere, og hjælpe den enkelte til bedst muligt at klare eget liv og derigennem styrke lokalsamfundet.”*

Social- og Sundhedsforvaltningens værdier

*”Vi har fokus på borgere og brugere”*

*”Vi forbedrer løbende kvaliteten”*

*”Vi skaber resultater”*

*”Vi er udviklingsorienterede”*

*”Vi skaber en god arbejdsplads”*

## POLITIK FOR BRUGERINDDRAGELSE

Byrådet har ansvar for, at brugerinddragelsespolitikken implementeres.

Social- og sundhedsudvalget har ansvar for at skabe betingelser for, at det bliver muligt at efterleve formålet med brugerinddragelse.

## DEN ENKELTE ENHED

- Den enkelte enhed har ansvar for implementering af brugerinddragelsespolitikken i forbindelse med sine egne tilbud.
- Hver enhed konkretiserer, hvad brugeren inddrages i, og hvordan dette organiseres.



Dette skal ske i dialog med brugerne og dokumenteres.

- Hver enhed informerer om de rammer, indenfor hvilke brugeren kan inddrages i tilrettelæggelsen og udnyttelsen af tilbuddet.
- Hver enhed formulerer mål og resultatkrav for brugerinddragelse i virksomhedsplanen.
- Hver enhed er forpligtet til at udvikle sin kommunikation og metodevalg.

## BRUGEREN

Brugeren har ret til at blive inddraget i forhold, der vedrører brugeren selv.

Brugeren har ansvar for at bidrage med egen viden, erfaringer og egne ressourcer i videst muligt omfang for at blive inddraget i forhold, der vedrører brugeren selv.

Brugerinddragelse i praksis

Hvem er brugeren? Alle borgere har i princippet lige ret og adgang til den service og de ydelser, det offentlige stiller til rådighed. Borgeren bliver bruger, når han eller hun gør brug af disse tilbud. At være ”bruger” signalerer, at man er aktiv i, og har medansvar for, sin situation. Endvidere er brugeren aktiv i og har medansvar for den ydelse brugeren modtager eller det tilbud man benytter. Det er med andre ord op til brugeren, hvor meget han eller hun vil tage imod af den tilbudte støtte, eller benytte sig af den aktuelle service, og hvor meget vedkommende vil indgå i dialog og samarbejde med det offentlige. På nogle områder har det offentlige som myndighed dog det afgørende ord.


Brugerbegrebet lægger op til en ny relation mellem det offentlige og borgeren. Der lægges således i dag i langt højere grad op til samspil og samarbejde mellem to ligeværdige parter, der begge har interesse i at løse et problem eller fremme en udvikling – og som begge har ressourcer at tilbyde i samarbejdet.

Man kan skelne mellem primære og sekundære brugere. De primære brugere er fx beboere på et tilbud, mens de sekundære brugere er de pårørende til beboerne. Sondringen mellem primære og sekundære brugere drejer sig om at nogle brugere til tider må repræsenteres af andre; pårørende, værger, forældremyndighedsindehavere m.v. Det er dog vigtigt at holde fast i, at brugerinddragelse fokuserer på de primære brugere.

En anden sondring er, om de brugere, der indgår i dialog eller samarbejde med det offentlige, udelukkende repræsenterer sig selv, eller om de repræsenterer en større gruppe i fx. et brugerråd.

### **På hvilken måde kan brugerne inddrages?**

- Brugere kan inddrages på mange forskellige niveauer – og på mange forskellige måder. Der er mange nuancer i brugerinddragelse:
- **Brugerstyring**, hvor brugerne udgør det ledende niveau, selv formulerer værdier og udstikker rammer.
- **Brugerindflydelse**, hvor brugerne har selvstændig kompetence f.eks. i forhold til kvalitetsudviklingen af mål og forløb.

- 
- **Brugerinddragelse**, hvor brugerne er involveret i andet og mere end blot at give oplysninger – det kan f.eks. være at finde frem til problemstillinger, prioritere temaer, udvikle ideer og løsninger eller evaluere indsatsen.
  - **Brugerdeltagelse** i det daglige sociale liv, hvor brugerne bliver hørt og optræder som informanter i forhold til det offentlige.

**Brugerinddragelse** er altså en dialog – og samarbejdsform, som giver brugeren større indflydelse. Graden af brugerinddragelse kan variere.

Hvordan kommer vi videre med brugerinddragelse? Der findes ingen facitliste for, hvornår og hvordan brugerne skal inddrages. Der er tale om en fortløbende udviklingsproces, hvor brugerne kan bidrage med at videregive deres erfaringer, oplevelser og indsigt til de offentlige medarbejdere. Herved får medarbejderne mulighed for at udvikle og forbedre deres service indenfor de givne rammer sammen med brugerne.

Brugerinddragelse kommer ikke af sig selv. Brugerinddragelse kræver forudsætninger i form af viden og erfaring, samt mulighed for at ændre praksis.

#### **Hvordan kommer vi videre med brugerinddragelse?**

Der findes ingen facitliste for, hvornår og hvordan brugerne skal inddrages. Der er tale om en fortløbende udviklingsproces, hvor brugerne kan bidrage med at videregive deres erfaringer, oplevelser og indsigt til de offentlige medarbejdere. Herved får medarbejderne mulighed for at udvikle og forbedre deres service indenfor de givne rammer sammen med brugerne.

Brugerinddragelse kommer ikke af sig selv. Brugerinddragelse kræver forudsætninger i form af viden og erfaring, samt mulighed for at ændre praksis.

Der kan ligge en række barrierer for brugerinddragelse; organisatoriske, hos de professionelle samt hos brugerne. Det er vigtigt at have nogle gode indledende drøftelser om, hvorledes brugerinddragelse tænkes udviklet indenfor de organisatoriske, økonomiske, faglige rammer mm.

Hver enhed skal implementere brugerinddragelsespolitikken gennem formulering af mål og resultatkrav for brugerinddragelse i virksomhedsplanerne allerede for 2010, men det er et udviklingsområde i årene frem. Det er op til den enkelte enhed, hvordan man vil arbejde med det.

Brugerinddragelse er under stadig udvikling. Efterhånden er der dog oparbejdet en del viden og erfaringer samt beskrevet en række metoder til at opnå øget brugerinddragelse og overvinde de barrierer, der kan være forbundet med at inddrage brugerne.

Der henvises til idékataloget, hvor de enkelte enheder kan finde inspiration til det videre arbejde med implementeringen af politikken for brugerinddragelse.



**HELSINGØR  
KOMMUNE**

POLITIK FOR BRUGERIND-  
DRAGELSE FOR ÆLDRE, BØRN,  
BØRNEFAMILIER OG VOKSNE  
MED SÆRLIGE BEHOV

UDDRAG AF

**VORES VEJ**

– Samlede politikker for Helsingør Kommune

Vedttaget af byrådet den 17. december 2012