



TRONDHEIM KOMMUNE

Brukerråd, hva da?



Velkommen til en oppgave som kan få betydning for mange mennesker!

Som innbyggere i Trondheim mottar vi alle tjenester fra kommunen. Tjenestene varierer med de ulike fasene i livet. Elever, foreldre, pasienter, pårørende og eldre er grupper av brukere med høyst ulike behov og forventninger. Hele tiden skal kommunen tilby best mulig tilpassede tjenester ut fra den standard og kvalitet bystyret har vedtatt og lovverket stiller krav om.

Trondheim kommune mener at brukermedvirkning er en forutsetning for å kunne tilby gode tjenester. Derfor vedtok bystyret høsten 2004 å etablere ordningen med brukerråd – som et viktig virkemiddel for å gi brukerne økt innflytelse.

Gjennom brukerrådene kan brukerne påvirke innholdet og kvaliteten på tjenestene de mottar fra kommunen. Alle skoler, barnehager, sykehjem, hjemmetjenesten med flere, får hvert sitt brukerråd.

Hver enkelt bruker skal selvsagt fortsatt ha innflytelse på tjenesten han eller hun mottar, direkte mot den eller de kommuneansatte som yter tjenesten.



Brukerrådet er til for
å gi *brukerne* innflytelse.
Den som har skoen på...



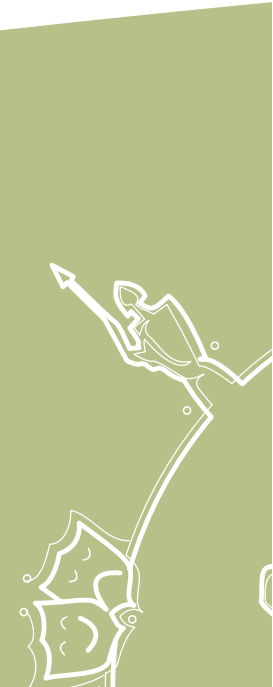
Brukerrådet er nødvendig for å få til bedre tjenester. Vil du være med?

Alltid i utvikling! For Trondheim kommune er det viktig å være på vei mot stadig bedre tjenester. Til det trengs aktive og deltakende brukere! Tjenestene er til for innbyggerne, og det er bare de som erfarer og opplever tjenestene på kroppen.

For å skape gode tjenester trengs også dyktige fagfolk. På de forskjellige enhetene har Trondheim kommune dyktige ansatte med uerstattelig kunnskap og erfaring innen forskjellige fagområder: sykepleie, førskole, hjemmehjelp, pedagogikk, planlegging, økonomi mv.

Kvaliteten på tjenestene blir best når de utvikles i et samspill mellom brukerne og fagfolkene, eller om du vil, mellom de som mottar og de som yter tjenesten. Det er summen av begge parter kompetanse kommunen vil utløse.

Brukerrådet er en arena for dialog, et sted for fruktbart samspill mellom brukere, ansatte fagfolk og enhetslederen. Her skal det utveksles synspunkter, erfaringer, verdier og fagkunnskap for at tjenestekvaliteten skal bli basert på et bredest og best mulig grunnlag. Og veien til kommunens øverste ledelse skal være kort.



Virkeligheten oppleves ulikt
fra rektors kontor og
et hjørne i klasserommet



Brukerrådet er et rådgivende organ for enhetslederen. Og rådene skal lyttes til!

Hvem er med i brukerrådet? Jo, tre eller fem representanter for brukerne. I tillegg skal lederen for enheten og noen av de ansatte være med.

Brukerrådet er kommunens formelle organ for brukermedvirkning. Representantene for brukerne skal gi råd i alle spørsmål som vedrører den generelle kvaliteten i tjenesten, unntatt saker som gjelder enkeltpersoner.

Brukerrådet gir sine råd til enhetslederen, det er hun eller han som er ansvarlig for personalet og enhetens økonomiske drift. Når endelige beslutninger skal fattes, skal rådene fra brukerrådet tillegges stor vekt. Dersom enhetslederen ikke følger rådene, skal det begrunnes.



Begge har verdifull kompetanse
og kan bidra til bredere forståelse
og dypere innsikt



Brukerrådet trenger god dialog med alle nivåer i kommunen. Her kan du arbeide midt i et spennende samspill.

Barnehager, skoler, hjemmetjenester, sykehjem og andre kommunale tjenester har viktige oppgaver i samfunnet. Tjenestene skal utvikles og preges av brukere og ansatte i kommunen. Men det er politikerne som definerer rammer og overordnede mål for tjenestene. Derfor er det viktig med god dialog på og mellom alle nivåer fra bruker til politiker. Som medlem av brukerrådet, arbeider du midt i et spennende samspill.

Rådmannen skal benytte brukerrådene som høringsorgan i saker hvor brukerrådets synspunkter er viktige. Brukerrådene skal også ha et årlig kontaktmøte med bystyrets komitéer for de respektive fagområdene.

Det er viljen det gjelder... God brukerinnflytelse er avhengig av at alle involverte har vilje og evne til å lytte og verdsette brukernes erfaringer og synspunkter. Dette er et spørsmål om holdninger hos politikere, rådmannen, enhetsledere, ansatte fagfolk og andre. Når brukermedvirkning tas på alvor, er vilkårene for gode tjenester til stede. Da veier et råd fra brukerne tungt.



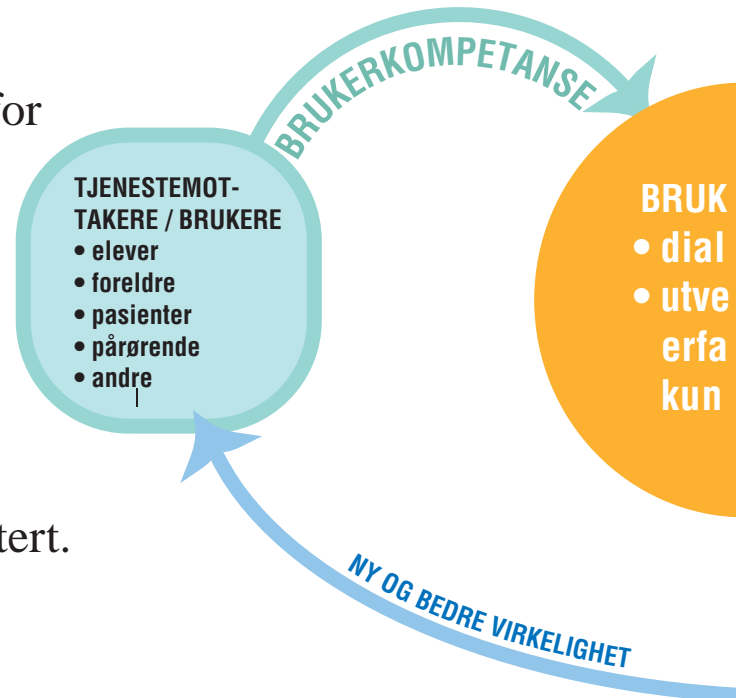
Åpne linjer mellom de som yter og de som mottar tjenester, og til de som er ansvarlig for tjenestene

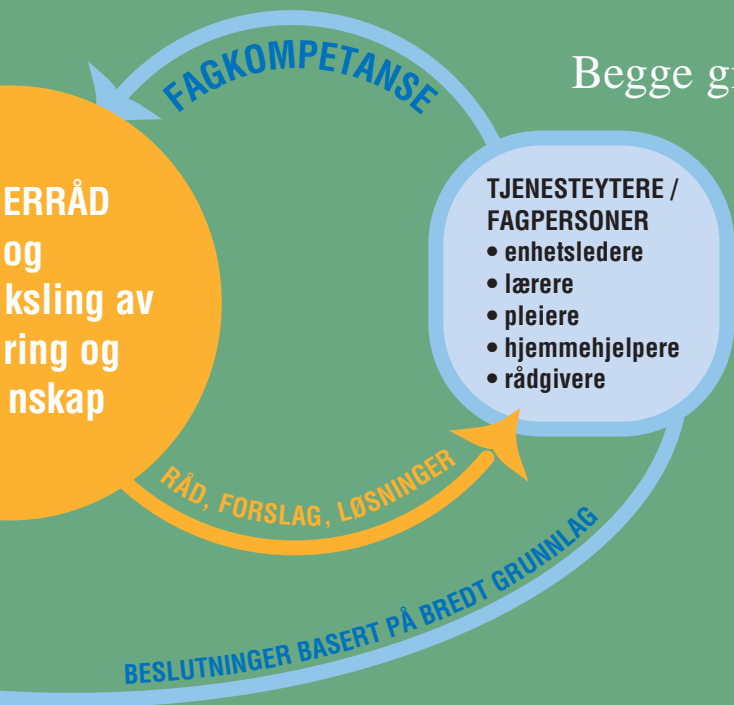


Brukerråd, en arena for dialog

Figuren viser brukerådet for en kommunal enhet, f.eks. skolen, barnehagen, hjemmetjenesten eller sykehjemmet.

Både tjenestemottakere (brukere) og tjenesteytere (fagpersonell) er representert.





Begge grupper har verdifull erfaring og kunnskap, og til dels ulike behov, verdier og utfordringer. Alt «fanges opp» i brukerrådet, et rådgivende organ for enhetslederen, som har den formelle myndigheten.

Råd og forslag fra brukerrådet vektlegges når enhetslederen fatter endelig vedtak. Vedtaket kan bety en bedre tjeneste for brukerne.

Brukerrådet, her er retningslinjene

Brukerrådet er et rådgivende organ for enhetsleder. Brukerrådet skal behandle og gi råd i saker som vedrører tjenestens kvalitet og innhold og brukere og ansatte som grupper, men ikke som enkeltpersoner.

1. Brukerrådet kan bestå av tre eller fem brukerrepresentanter. Medlemmene velges med personlige vara for to år om gangen.

2. Leder og medlemmer av brukerråd velges etter gjeldende regler for hvert tjenesteområde.

- I skolen velges foreldrerepresentantene av FAU og elevrepresentantene av elevråd (to foreldre og tre elever).
- I barnehager velges representantene av årsmøtet i foreldrerådet.
- På sykehjem, enheter for hjemmetjenester, boliger, dagsentra og andre tjenesteområder velges brukerrepresentantene blant de som mottar tjenestene, pårørende og blant brukerorganisasjonene.

3. På møtene i brukerråd deltar enhetsleder sammen med en eller flere av sine medarbeidere.

4. Brukerrådene kan fatte rådgivende vedtak. Bare brukerrepresentantene har stemmerett. Enhetsleder gir brukerrådene jevnlig tilbakemelding om de rådgivende vedtak blir fulgt opp og eventuelt på hvilken måte.

5. Samspillet mellom brukerråd og enhetsleder bygger på likeverdighet og gjensidig respekt.

- Brukerrådets rett til å fatte rådgivende vedtak og foreslå tiltak, aksepteres og respekteres av enhetsleder og ansatte. Det skal være tungtveiende grunner for å ikke ta et rådgivende vedtak til følge.
- Enhetsleders myndighet og ansvar for den daglige driften aksepteres og respekteres av brukerrådet.



Hva er galt med å snakke for
sin syke mor dersom mange andre
også har nytte av det?



6. Arbeidet i brukerrådet kan organiseres slik:

- Det settes opp en møteplan med jevnlige møter.
- Saksliste settes opp i samarbeid mellom enhetsleder og brukerrådets leder.
- Enhetsleder og brukerrådets leder har et gjensidig ansvar for at sakene er godt forberedt.
- Referat godkjennes av møtedeltakerne og gjøres kjent.
- Alle rådgivende vedtak skal føres i protokoll og referat.

7. Brukerrådet kan ta opp et hvert tema, unntatt er individsaker – tjenestetilbud til enkeltpersoner og personalsaker, til diskusjon og gi råd om:

- Kriterier for god kvalitet ved enheten (organisering, tjenestetilbud, personale, kompetanse, brukermedvirkning, utviklingsarbeid, etc.).
- Årsplan for enhetens virksomhet, herunder tiltak for gjennomføring av lederavtalen og hovedpostene i disponering av budsjett.
- Tiltak som kan gi bedre kvalitet ved enheten.
- Tiltak for vurdering av enhetens virksomhet.
- Tiltak for utvikling av enhetens samlede kompetanse
- Disponering av enhetens ressurser (personale, utstyr, bygninger, etc.).
- Åpningstider og/eller besøkstider.
- Dagsaktuelle tema – i enheten, nærmiljøet eller kommunen.



8. Brukerrådet forventes å bli gjort kjent med:

- Prosessene vedr. resultatvurdering og signering av lederavtalen.
- Oppfølging av medarbeiderundersøkelser, brukerundersøkelser og annet vurderingsarbeid som har betydning for kvalitet og utvikling av virksomheten.

9. I forhold til omgivelsene bør brukerrådene:

- Samarbeide med andre brukerråd.
- Kontakte og/eller sende informasjon til de politiske komitéene.
- Ved behov invitere politikere/rådmannen til møte.
- Forvente å motta informasjon fra rådmann om tema som berører enhetens virksomhet og/eller nærmiljø.
- Fungere som høringsorgan for rådmann, både i forhold til enhetens tjenesteområde og enhetens nærområde.
- Delta på et årlig kontaktmøte med bystyret v/fagkomitéene.
- For sykehjem og hjemmebasert omsorg (soner) invitere medlemmer av tilsynsutvalget (øst/vest) til å delta på møtene.



Trondheim kommune
Fagstab/organisasjon
7004 Trondheim
Tlf. 72 54 00 00
www.trondheim.kommune.no

Sammen mot målet: God brukerinnflytelse i en serviceinnstilt kommune