



BILAG 2

02-05-2007

Metode til udvikling af brugerdemokrati i Socialforvaltningen

Sagsnr.
2007-3431

Dokumentnr.
2007-134621

Kvalitets- og Tilsynskontoret arbejder med udvikling af kvalitet i borgerens møde med Socialforvaltningen. I naturlig forlængelse af ”Strategi- og udviklingsplan for brugerdemokrati og selvforvaltning i Socialforvaltningen” beskrives nedenfor en metode til udvikling af brugerdemokrati i Socialforvaltningen. Formålet er at udvikle flere områder for brugerdemokrati og samtidig finde nye måder, hvorpå brugernes mulighed for indflydelse på beslutninger om forvaltningens udvikling, service og drift kan komme endnu tættere på brugerne.

Hvad er brugerdemokrati

Brugerdemokrati er, at brugerne inddrages direkte i udvikling og drift af de tilbud og den service, som Socialforvaltningen producerer.

Brugerdemokrati er derfor forskelligt fra en høringsproces, hvor interesseorganisationer og råd kan afgive høringssvar til de forslag, som Socialforvaltningen har fremsat.

Brugerdemokrati er også forskelligt fra brugerinddragelse. Ved brugerinddragelse menes på det sociale område brugernes mulighed for medinddragelse i behandlingen af deres egen konkrete sag, sådan som det er fastsat i lovgivningen, herunder i retssikkerhedslovens § 4 om borgernes mulighed for at medvirke ved behandlingen af deres egen sag.

Brugerdemokrati er brugernes indflydelse på forvaltningens virksomhed på områder, hvor forvaltningen – inden for lovgivningens rammer - har handlefrihed til at give brugerne indflydelse på udvikling, service og drift. Der er altså ikke her tale om indflydelse på egen sag, men derimod indflydelse på ”den fælles sag”.

Skal brugerdemokrati og selvforvaltning opleves af brugerne som nærværende, skal der være substans i de muligheder for indflydelse, der udvikles. Det betyder samtidig, at forvaltningen skal være sig bevidst om, at det i nogle sammenhænge – hvor der ikke er tale om myndighedsopgaver – vil være brugerne sammen med politikerne, der bestiller en opgave, og forvaltningen der er udførende i forhold hertil. Udvikling af brugerdemokrati og selvforvaltning drejer sig altså også om, at forvaltningen skal være parat til at afgive sin ”enehersker- og magtrolle” i forhold til brugerne på nogle områder af sin virksomhed.

Kvalitet og Tilsyn

Bernstorffsgade 17, 3. sal
1592 København V

Telefon
3317 3444

Telefax
33 17 36 40

E-mail
LN54@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009680013

www.kk.dk

Hvor forvaltningen i den daglige virksomhed har en myndighedsudøvende rolle i forhold til brugeren, vil forvaltningen i udviklingsarbejdet skulle lade myndighedsrollen træde i baggrunden til fordel for en rolle som idéudvikler sammen med brugerne. Det er vigtigt, at der hele tiden i processen er opmærksomhed omkring nødvendigheden af dette rolleskift, når brugerdemokrati og selvforvaltning skal udvikles.

Hvorfor skal vi have brugerdemokrati

Udviklingen af brugerdemokrati har til formål at sikre, at brugerne oplever at få en service, der både har en høj kvalitet og opleves som nærværende og tilpasset de enkelte målgruppers behov. Ved at deltage i selve udviklingen af drift og service oplever brugerne – det være sig ”menige” borgere og interesse- og brugerorganisationer - nærhed og ejerskab for Socialforvaltningens virksomhed.

Kan vi få brugerne til at opleve brugerdemokrati som en reel mulighed for indflydelse på udvikling, service og drift i Socialforvaltningen, vil det samtidig kunne få den virkning, at brugerne også i højere grad kommer til at forstå nytten af at bruge deres ret til medinddragelse i egen sag. Brugernes demokratiske indflydelse på rammesætningen om det sociale arbejde vil forhåbentlig betyde, at rammerne opleves som inviterende til en reel brugerinddragelse med udgangspunkt i brugerens egne præmisser.

Derved kan de to ting - brugerdemokrati og brugerinddragelse – få en positiv afsmittende virkning på hinanden til gavn for såvel brugerne som forvaltningen.

Udfordringer

Der er også udfordringer knyttet til udvikling af brugerdemokrati. Eksempelvis skal man have øje for, at brugerdemokrati ikke kun udvikles i forhold til de brugere, der i forvejen er i stand til at få indflydelse på forvaltningens virksomhed, men også udvikles for de brugere, der har mere vanskeligt ved at få indflydelse.

Når der skal udvikles brugerdemokrati, er det vigtigt at have in mente, at Socialforvaltningens målgrupper spænder fra meget ressourcestærke personer til personer med betydeligt nedsatte ressourcer. Der kan identificeres meget forskelligartede behov, ligesom brugerne har forskelligt overskud til at inddrage egne ressourcer i deres sag.

Udfordringen er derfor at udvikle en metode, der på en markant måde ”rækker hånden frem” til de forskellige målgrupper og inddrager brugerne i en udviklingsproces, der opleves nærværende og hensyntagende til de behov, der peges på.

Metode til udvikling af brugerdemokrati

For at forvaltningen kan arbejde systematisk med udvikling af brugerdemokrati, har Kvalitets- og Tilsynskontoret beskrevet en metode for udvikling af brugerdemokrati. Metoden tager udgangspunkt i Socialforvaltningens målgrupper:

- Voksne med særlige behov, herunder psykisk syge og misbrug
- Handicappede
- Børnefamilier med særlige behov
- Borgere, hvis eneste relation til forvaltningen er almindelige serviceydelser

Udviklingsarbejdet er inddelt i følgende faser:

1. En metodevalgsfase
2. En idéfase
3. En bearbejdnings- og prioriteringsfase
4. En udviklingsfase
5. En implementeringsfase

En metodevalgsfase

Inden udviklingsarbejdet startes op, er det nødvendigt at afklare selve metoden for de enkelte faser i udviklingsarbejdet. Opdeling af brugerdemokrati- og selvforvaltningsarbejdet på de forskellige målgrupper kan muligvis også betyde, at det er hensigtsmæssigt at bruge forskellige metoder til at nå brugerne.

Der skal derfor afklares for de enkelte målgrupper og faser i udviklingsarbejdet:

1. om brugerne skal inddrages i form af interesse-/brugerorganisationer og/eller der skal inviteres individuelle brugere, der har eller har haft kontakt med forvaltningen, eller om der f.eks. skal inviteres personer, der har en helt anden indgang til den offentlige forvaltning end som brugere eller forvaltningspersoner, f.eks. arkitekter, musikere, kokke, skuespillere, psykologer, filosoffer, antropologer etc. – folk, der lever af at tænke kreativt, skaber gode oplevelser for sjælen eller som på anden måde har en ”omvendt”/skæv måde at se tingene på – dette for at udfordre vores egen vanetænkning, når vi tænker brugerdemokrati og selvforvaltning etc.
2. om der skal bruges fokusgruppeinterview, store brugerundersøgelser, f.eks. på nettet eller lignende, workshops, væksthuse eller noget helt tredje som metode, i forbindelse med de enkelte faser i udviklingsarbejdet. Hvilken metode er f.eks. bedst, når mennesker skal fostre vilde ideer?

Når forvaltningen skal afklare metode for udviklingsarbejdet kan det tænkes at ske sammen med politikerne og f.eks. nogle brugerorganisationer på de forskellige målgrupper.

Det kan desuden overvejes at lade repræsentanter for HSU og de faglige organisationer deltage som en slags følgegruppe i hele udviklingsarbejdet, da det er vigtigt, at medarbejderne forstår rækkevidden af de demokrati- og selvforvaltningstiltag, der implementeres i forvaltningen.

En idéfase

I idéfasen skal målet være at fostre en masse vilde ideer til demokratiltag og selvforvaltning, både for så vidt angår Socialforvaltningens måde at udøve den daglige drift på og omkring nye udviklingstiltag. Der skal ikke i denne del af processen tages stilling til, om ideen er mulig at gennemføre, men alene om ideen vil blive oplevet som en styrket mulighed for brugerne til at få indflydelse på udvikling og tilrettelæggelse af service og drift i Socialforvaltningen.

I denne fase kan foruden brugerne og forvaltningen også deltage politikere og folk med en anden indgangsvinkel til den offentlige sektor.

Forvaltningen systematiserer de vilde ideer, der fremkommer i idéfasen. Det kan – hvis idérigdommen blomstrer i fuldt flor – være nødvendigt allerede i idéfasen at have en dialog mellem brugere og forvaltning samt politikere om, hvilke af de mange ideer, der særligt opleves som meget synlige demokrati- og selvforvaltningstiltag, og som derfor skal bearbejdes nærmere med henblik på 3. fase i udviklingsarbejdet.

En bearbejdnings- og prioriteringsfase

Forvaltningen skal bearbejde de vilde ideer og fremlægge forslag til, hvordan og under hvilke forudsætninger samt hvornår ideerne kan implementeres i forvaltningen.

I bearbejdnings- og prioriteringsfasen er målet at udvælge demokrati- og selvforvaltningstiltag, som brugerne og politikerne oplever, vil give en styrket mulighed for indflydelse på udvikling og service samt drift i Socialforvaltningen.

En udviklingsfase

Forvaltningen udvikler i denne fase de demokrati- og selvforvaltningstiltag, som politikerne og brugerne har besluttet skal implementeres i Socialforvaltningen.

En implementeringsfase

Når et demokrati- og selvforvaltningstiltag implementeres, skal brugernes aktive medvirken gennem hele processen – fra idé til produkt - tydeligt fremgå. Det er endvidere vigtigt, at det fælles ejerskab mellem brugere, politikere og forvaltning rækker videre frem end til selve implementeringen, det vil sige, at det også skal fortsætte efter at selve tiltaget er sat i drift.

Brugerdemokrati i praksis

I første omgang anvender to projekter metoden til udvikling af brugerdemokrati. Udviklingsprojekternes målgrupper er henholdsvis voksne udviklingshæmmede og voksne psykisk syge. Begge projekter fokuserer på bruger- og pårørendepolitik – og på hvordan brugere og pårørende kan være med til at formulere en sådan politik.

Kvalitets- og Tilsynskontoret vil samle op på erfaringerne med anvendelsen af metoden efterfølgende. Opsamlingen vil give vigtig viden og pejlemærker i forhold til den videre udfoldelse af brugerdemokrati i Socialforvaltningen.

Tema-dag om Brugerdemokrati og Selvforvaltning

Socialforvaltningen vil i 2. halvår 2007 arrangere en tema-dag om brugerdemokrati og selvforvaltning. Socialborgmesteren vil deltage i arrangementet, hvor der vil blive indbudt brugere, pårørende, politikere, repræsentanter fra lokal- og centralforvaltning samt kreative vanebrydere udefra. Formålet med temadagen er via dialog mellem deltagerne at skabe inspiration og gnist til det videre arbejde med udvikling af brugerdemokrati og selvforvaltning i Socialforvaltningen.