

Brukermedvirkning i PPT

Brukermedvirkning er nedfelt i lovverket som en rettighet. Vi kjenner alle begrepet brukermedvirkning, og de fleste av oss er enige i at det er viktig. Vi er kanskje ikke like samstemte med hensyn til hvordan det skal forstås, hva det handler om, hvor viktig det er og hvordan det skal praktiseres på en god måte.

Begrepet brukermedvirkning brukes ulikt. I lovsammenheng er brukermedvirkning definert slik: ”De som berøres av en beslutning, eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbud”. Brukermedvirkning skjer på to nivåer: Medvirkning på individnivå betyr at du skal påvirke forhold som gjelder deg selv og dine egne behov, og medvirkning på systemnivå er rettet mot dem som planlegger tiltakene/tjenestene og har myndighet til å vedta iverksettelse.”

Helse- og omsorgsdepartementet beskriver brukermedvirkning slik: God kvalitet forutsetter at brukerens og pasientenes erfaringer og synspunkter påvirker tjenestene. Brukermedvirkning er en rettighet som er nedfelt i lovverket og kan skje på ulike nivå; gjennom medvirkning i politikkkutforming, påvirkning på systemnivå og individnivå. Brukerne opplever hvordan

tjenestene fungerer i praksis og kan ofte komme med de beste forslagene til forbedringer av helsetjenestene. Brukermedvirkning innebærer at tjenesten benytter brukerens erfaringer med helsetjenesten for å kunne yte best mulig hjelp. Et viktig mål er at brukermedvirkning skal bidra til kvalitet på tjenestene og at brukeren har økt innflytelse på egen livskvalitet.

Rådet for psykisk helse skriver om brukermedvirkning at det er et virkemiddel for å nå flere ulike mål. Tjenestene trenger brukermedvirkning for å rette opp svikt og brister, og skape gode tjenester. Brukeren kan bli friskere fordi hans og hennes egne valg og ressurser blir tatt på alvor. Brukermedvirkning har også en egenverdi, fordi mennesker som søker hjelp gjerne vil styre over viktige deler av eget liv, motta hjelp på egne premisser og bli sett og respektert i kraft av sin grunnleggende verdighet.

I henhold til opplæringsloven har man en individuell rett til brukermedvirkning når det gjelder utforming av tilbud om spesialundervisning i § 5-4, tredje ledd: ”Tilbod om spesialundervisning skal så langt råd er, formast ut i samarbeid med eleven og foreldra til eleven, og det skal leggjast stor vekt på deira syn.”

Brukermedvirkning er lovpålagt, og kommunene skal sørge for at representanter for brukerne blir hørt ved utformingen av tjenestene, og kommunen er også pålagt å etablere systemer for innhenting av brukernes erfaringer og synspunkter. Tjenesteapparatets kunnskap og holdninger til brukermedvirkning er fortsatt ulik, og reell brukermedvirkning er ikke en realitet i alle sammenhenger. Det er heller ikke slik at den verdien som ligger i reell brukermedvirkning for kvaliteten på tjenestetilbudet, og for den enkelte brukers verdighet og kontroll over eget liv alltid er så synlig. Selv om en vet at det vil øke treffsikkerheten på tiltak og gi nødvendig informasjon om hva som fungerer og ikke, både på individnivå og på systemnivå.

Hvordan er denne rettigheten til brukermedvirkning implementert i PP-tjenesten slik at den får et reelt innhold og i hvilken grad er det et sentralt tema? PPT er en viktig del av kommunens tilbud til barn og unge, og vi skal samarbeide med de øvrige tjenestene. Når behov oppleves å overstige ressursene er vi nødt til å se på om ressursene brukes best mulig. Hva finnes og hva er det som eventuelt mangler. Brukernes synspunkter er viktige og bør absolutt med når det gjelder hva det er behov for og i utforming

av tilbud. I en hverdag som kan oppleves som fylt med mange forventninger og krav kan det å løfte blikket og gjøre noe nytt bli det som utsettes. Kravene til saksbehandlingstid og antall saker en skal jobbe med kan gjøre at målene om god informasjon til brukerne om tjenestene, individuell tilpasning av tiltak, samarbeid, reell brukermedvirkning og evaluering av om det vi gjør har effekt – for å nevne noe, ikke har det fokus det burde ha. Evaluering og det å følge opp for å lære av hva som er nyttig og ikke, vil kunne øke motivasjon for jobben, og bedre kvaliteten på tilbud ikke mist.

Det er mange dilemmaer som er tydelige i en hektisk hverdag i kommunen. Vi vet at det er behov for bedret samarbeid i mange sammenhenger, både mellom ulike instanser, nivåer, etater og med brukerne og deres representanter/organisasjoner. Kommunene har en plikt til å sørge for at de ulike tjenestene samhandler når det er nødvendig, og samarbeid er nødvendig for at brukerne av tjenestene skal få rett hjelp til rett tid. For at brukere skal få riktig hjelp er det også nødvendig at tjenestene er tilpasset den enkelte, det vil si at brukermedvirkning og ivaretagelse av de individuelle behovene ligger som en grunnleggende forutsetning for tjenestene. En annen viktig forutsetning for å få rett hjelp til rett tid er at tjenestene er koordinert og at samarbeidet er organisert på en hensiktsmessig måte så de framstår helhetlige og samordnede. Dette er viktige tema å diskutere også i PPT, i samarbeid med brukere av tjenestene og med brukerorganisasjonene.

Elisabeth Pettersson