



CHARTER FOR BRUGERINDFLYDELSE

Medborgerskab og brugerindflydelse

Som borgere i et demokratisk samfund har vi alle ret til selv- og medbestemmelse over vores liv.

Brugerindflydelse hører til vores moderne demokratiforståelse og handler om, at borgerne bliver hørt, inddraget og får reel indflydelse i en konkret sammenhæng. Brugerindflydelse sker i et samspil mellem professionelle og borgere, som har brug for ydelser leveret af offentlige eller private aktører.

Mennesker med handicap kan have særlige udfordringer, når det gælder om at være medborgere på lige fod med andre. Et handicap kan betyde, at man optræder i rollen som bruger oftere end andre. Derfor har brugerindflydelse en særlig betydning for denne gruppe.

Gevinster ved brugerindflydelse

Brugerindflydelse kan give større livskvalitet og bedre løsninger både til gavn for den enkelte og for samfundet. Brugeren kan bidrage til at finde de løsninger, som mest målrettet og effektivt skaber værdi for brugeren. Brugerindflydelse giver grobund for innovation og skaber opmærksomhed om nye muligheder og produkter.

Hvorfor et charter?

Brugerindflydelse er langt fra nogen ny tanke, men vejen fra de mange gode eksempler til udbredt praksis er stadig lang. Derfor har Det Centrale Handicapråd taget initiativ til et charter om brugerindflydelse.

Charteret spiller naturligt sammen med konkrete initiativer til udvikling af for eksempel patientinddragelse, brugerreven innovation og samskabelse i det sociale arbejde mellem myndigheder, borgere og andre aktører.

At udvikle brugernes indflydelse kræver mod til forandring. Vi skal være indstillet på at ændre både holdninger og strukturer på alle niveauer. Vi skal være parate til at investere i brugeres og professionelles kompetencer i forhold til for eksempel kommunikation, dialog og adgang til viden.

I dette charter er brugerindflydelse kogt ned til seks enkle principper. Charteret skal være et redskab og en inspiration, som man kan spejle arbejdet med brugerindflydelse i på alle niveauer.

Principper

1. Tillid, respekt og lydhørhed

Som bruger skal man kunne bidrage ved at give udtryk for, hvad man oplever som vigtigt, og hvorfor. Som professionel skal man modtage bidraget, sikre sig, at det er forstået rigtigt og vise, at det er respekteret, inddraget og værdsat.

2. Ansvar for brugerindflydelse

Brugerindflydelse er et fælles ansvar. Som professionel har man ansvar for at kende og anvende reglerne om brugerindflydelse. Man har pligt til at informere og til at understøtte brugeren i at få indflydelse – tilpasset efter situationen og brugerens forudsætninger. Som bruger har man ansvar for at give sin mening til kende og bidrage til processen efter evne.

3. Brugerindflydelse i flere former

Som bruger kan man gøre sin indflydelse gældende personligt, gennem pårørende eller bisiddere, gennem brugerråd og andre repræsentative organer eller gennem organisationer. Som professionel skal man medvirke til, at brugerne kan have indflydelse på den måde, der passer bedst til situationen og til brugernes behov og ressourcer.

4. Brugerindflydelse i hele forløbet

Brugerperspektivet er vigtigt i alle dele af et forløb – fra fastlæggelse af mål og midler til praktisk tilrettelæggelse, gennemførelse og vurdering af resultatet. Det indebærer også, at både professionelle og brugere bør være opmærksomme på, at de organisatoriske og institutionelle rammer kan udfordres. Derfor kan brugerindflydelse også give værdifuldt input i forhold til for eksempel arbejds-tilrettelæggelse, sagsforløb, produktudvikling eller uddannelse.

5. Opfølgning

Som professionel bør man sikre løbende, systematisk opfølgning og vurdering af brugernes mulighed for indflydelse og inddrage brugerne i arbejdet. Det er en fælles opgave at skabe en god dialog om, hvordan brugerindflydelsen kan forbedres.

6. Spredning af budskabet om brugerindflydelse

Det er vigtigt at udbrede erfaringer med brugerindflydelse. Som professionel har man ansvar for at udbrede erfaringer og lære af hinanden. Som bruger kan man også bidrage ved at lære af hinanden og give inspiration videre.

