

# Veileder - tjenesteutvikling i samarbeid med funksjonshemmedes organisasjoner

## Innhold

Veileder - tjenesteutvikling i samarbeid med funksjonshemmedes organisasjoner.....	1
Innhold .....	1
Hva slags dokument er dette? .....	1
Sentrale føringer og mål.....	2
For hjelpemiddelpolitikken generelt.....	2
For medvirkning og samarbeid med funksjonshemmede organisasjoner .....	2
CRPD artikkel 4.3 .....	2
Brukermedvirkning og brukerdrevet tjenesteutvikling.....	2
Om brukerdrevet tjenesteutvikling.....	2
Hvordan skal NAV Hjelpemidler og tilrettelegging jobbe med brukerdrevet tjenesteutvikling?.....	3
Sentrale prinsipper .....	3
Hva krever etterlevelse av prinsippene i praksis? .....	3
Tips til tiltak og aktiviteter .....	4
Appendix .....	5
Beskrivelse av prosessen i arbeidet med veilederen .....	5
Arbeidsform.....	5
Viktige avgrensninger og diskusjonspunkter .....	5

## Hva slags dokument er dette?

Dette er en veileder for hvordan NAV og funksjonshemmedes organisasjoner kan samarbeide om tjenesteutvikling. Målet er å sørge for at alle brukere av hjelpemidler og tjenester får ivaretatt sine rettigheter og behov. Stikkord er brukermedvirkning og brukerdrevet tjenesteutvikling.

Veilederen er et verktøy for NAV Hjelpemidler og tilrettelegging, funksjonshemmedes organisasjoner, brukerutvalgene og fagpersoner. Ledere av hjelpemiddelsentralene har et særskilt ansvar for at veilederen blir brukt.

## Sentrale føringer og mål

### For hjelpemiddelpolitikken generelt

Det overordnede målet for hjelpemiddelpolitikken er å sørge for at rettigheter og tjenester fremmer funksjonshemmedes likestilling i samfunnet. FN-konvensjonen om rettigheter til mennesker med nedsatt funksjonsevne (CRPD), regjeringens og NAVs mål, skal være førende for alt arbeid som gjøres i NAV Hjelpemidler og tilrettelegging.

Kort oppsummert innebærer det å bidra til at mennesker med nedsatt funksjonsevne

- sikres muligheter til å realisere menneskerettighetene på lik linje med andre, og at hindringer som vanskeliggjør dette bygges ned (CRPD)
- kan ha en aktiv hverdag og delta i samfunnslivet ut fra den enkeltes forutsetninger, ønsker og behov (regjeringens mål)
- møter et likeverdig og enhetlig nasjonalt tilbud for funksjonsfremmende tilrettelegging og hjelpemidelformidling (NAVs mål).

### For medvirkning og samarbeid med funksjonshemmedes organisasjoner

#### CRPD artikkel 4.3

For å sikre likestilling og deltakelse skal staten, fylker og kommuner følge CRPD. Organisasjonene som representerer funksjonshemmede skal aktivt trekkes inn for å gjennomføre konvensjonen.

#### Brukermedvirkning og brukerdrevet tjenesteutvikling

NAV Hjelpemidler og tilrettelegging har samarbeidsavtaler med FFO og SAFO om brukerutvalg i styringsenheten, på hjelpemiddelsentralene og bilsentrene. Brukerutvalgene har skriftlig mandat for arbeidet. Brukerutvalget skal bidra til å sikre kvalitet på tjenestene og utvikle tilbudet gjennom medvirkning på systemnivå. En av oppgavene er å medvirke som premissleverandør i forberedelser til beslutninger. En annen er å gi innspill til prosjekter og utviklingsarbeid.

#### [Lenke til mandat for brukerutvalget på hjelpemiddelområdet](#)

Målbildet for NAV Hjelpemidler og tilrettelegging 2025 peker ut retning og ambisjoner fram mot 2025.

#### [Lenke til målbilde 2025](#)

For å nå ambisjonene for målbildet 2025 må NAV utvikle og forbedre tjenestene på flere områder, og det krever aktiv medvirkning og innflytelse fra funksjonshemmedes organisasjoner og brukerrepresentanter, på *system-* og *tjenestenivå* (se appendix for definisjon av begrepe).

## Om brukerdrevet tjenesteutvikling

Brukerdrevet tjenesteutvikling er et virkemiddel for å utvikle gode tjenester. Det vi si at tjenester utvikles på en systematisk måte sammen med funksjonshemmedes organisasjoner.

Brukeres innsikt og erfaringer er et viktig kunnskapsgrunnlag, for både å bevare og utvikle tjenester med høy kvalitet. Å involverer brukere, på flere nivåer, er derfor en nødvendig del av det å jobbe kunnskapsbasert.

Generelt sett krever dette

- at tjenesteutvikling styrkes i alle linjer og kanaler
- god fasilitering slik at alle får mulighet til å medvirke på lik linje

- retningslinjer for brukermedvirkning i prosjekter og utviklingsarbeid, som ivaretar etikk- og personvern hensyn
- at det skapes gode arenaer for samarbeid mellom funksjonshemmedes organisasjoner og NAV.

[Lenke til strategi for brukermedvirkning i NAV](#)

## Hvordan skal NAV Hjelpemidler og tilrettelegging jobbe med brukerdrevet tjenesteutvikling?

### Sentrale prinsipper

#### **Funksjonshemmedes organisasjoner må ha en tydelig rolle og plass i utviklingsarbeid og følge det fra start til mål**

Det skal legges til rette for at funksjonshemmedes organisasjoner skal være med fra oppstart, og drøfte problemstillinger, anbefalinger og resultater av utviklingsarbeid. Det gjelder også valg av metode for gjennomføring og hvordan medvirkning skal ivaretas. Ved uenighet må brukersidens syn og anbefalinger komme tydelig fram.

#### **Brukerrepresentantenes erfaringskompetanse skal likestilles med annen kompetanse**

NAV skal jobbe kunnskapsbasert. Det innebærer å likestille brukeres innsikt og erfaringer med kunnskap fra forskning og praksis, som grunnlag for å opprettholde og utvikle tjenester med høy kvalitet.

Viktige kvalitetsmål er tjenester som er:

- virkningsfulle - dvs. at vi vet de har ønsket effekt
- oppleves som trygge og forutsigbare
- er tilgjengelige og rettferdig fordelt
- gir den enkelte bruker av tjenesten innflytelse i sin sak og sikrer at rettighetene blir ivarettatt.

#### **Skape kultur for medvirkning og utvikling**

NAV og funksjonshemmedes organisasjoner har et felles ansvar for å skape kultur for medvirkning og utvikling. Kultur kan ikke vedtas, men er noe som skapes og utvikles kontinuerlig, og som man derfor må ha kontinuerlig oppmerksomhet om. Brukerutvalgene har en sentral rolle som kulturbærer, og bør derfor være en arena hvor temaet tas jevnlig opp til diskusjon.

### Hva krever etterlevelse av prinsippene i praksis?

#### **God kjennskap til overordnede føringer og mål for brukermedvirkning**

Overordnet er formålet med all medvirkning å sikre at rettigheter og tjenester fremmer funksjonshemmedes likestilling i samfunnet. Det handler om å bygge ned hindringer og bidra til at personer med nedsatt funksjonsevne kan ha en aktiv hverdag og delta i samfunnslivet ut fra den enkeltes forutsetninger, ønsker og behov (jf. Regjeringens mål og FN-konvensjonen om rettigheter til mennesker nedsatt funksjonsevne (CRPD))

#### **At utviklingsarbeid og prosjekter forankres i brukerutvalgene, og at funksjonshemmedes organisasjoner oppnevner representanter som skal medvirke**

Egne brukerutvalg, sentralt og på hjelpemiddelsentralene, er viktig for å sikre god innsikt i hjelpemiddelsentralenes tjenester og brukeres erfaringer. Brukerutvalgene skal bidra til kvalitet på

tjenestene og til å utvikle tilbudet gjennom medvirkning på systemnivå. En av oppgavene er å medvirke som premissleverandør i forberedelser til beslutninger. En annen er å initiere prosjekter og utviklingstiltak.

### **At ambisjonene i målbildet 2025 brukes aktivt i evaluering av kvalitet i tjenestene og måloppnåelse i utviklingsarbeid**

Målbildet 2025 beskriver ambisjoner for hvordan brukere skal oppleve NAVs tjenester i fremtiden, og er direkte retningsgivende for all tjenesteutvikling. Følgende ambisjoner er særskilt relevant for arbeidet med brukerdrevet tjenesteutvikling: «I 2025 er den generelle tjenesteopplevelsen at våre tjenester bidrar til at alle, uavhengig av funksjonsevne, skal ha de samme mulighetene til å mestre, delta i samfunnet og ha et aktivt liv.» ... «Tjenestene skal være lett tilgjengelige. Innbyggere skal ha oversikt over hvor saken står, få rett tjeneste til rett tid og ha tilgang til den som kan løse problemet.»

### **At NAV fasiliterer arbeidsprosesser på en måte som gir like muligheter for å delta og gi innspill**

Det er viktig å innrette utviklingsarbeid og prosjekter slik at organisering og fremdrift er tilpasset alle deltakernes forutsetninger og behov. Det innebærer å avklare forventninger og rammer til oppgaven, roller og tidsplan.

### **Transparens og åpenhet i relasjonen mellom NAV, brukerutvalgene og funksjonshemmedes organisasjoner**

Informasjonsutveksling, dialog og kunnskapsdeling er en forutsetning for brukerdrevet utvikling. Det finnes i dag mange digitale og nettbaserte løsninger, som både er enkle å betjene og lett tilgjengelige.

Faste møter i brukerutvalgene er en sentral arena for medvirkning på systemnivå. Som alternativ eller supplement til fysiske møter, benyttes Teams i stor grad. Teams er også egnet til å opprette grupper som skal jobbe med spesifikke saker. Ulempen er at informasjonen kan bli for omfattende og uoversiktlig, og fortone seg som fragmentert.

Hovedregelen må være at NAV og funksjonshemmedes organisasjoner sammen finner frem til hva som er mest egnet og formålstjenlig.

### **Tips til tiltak og aktiviteter**

#### **Opplæring til deltakere i brukerutvalgene:**

- Generelt om NAV Hjelpemidler og tilrettelegging, med informasjon om hvem vi er, hvilke oppgaver og tjenester vi tilbyr, hvordan vi er organisert og jobber, samt hvilke fagområder vi dekker.
- Om funksjonshemmedes organisasjoner, f.eks. hvem er vi, hvordan er vi organisert, hvilke erfaringer har vi og hvilke saker er vi opptatt av.
- Om brukermedvirkning spesielt, der hensikten er å få felles forståelse for brukerutvalsarbeid og hvilket nivå man jobber på.

#### **Gjennomføre arbeidsmøter med brukerutvalget der følgende tematiseres:**

- Hvordan forstår vi brukerutvalgets oppgave og mandat?
- Hvordan forstår vi våre roller, og har vi de rollene som kreves for å løse oppgaven? Bør vi endre vår rollestruktur?
- Hvordan forstår vi innholdet i prinsippene for brukerdrevet tjenesteutvikling?
- Hvilke rammebetingelser finnes som vi må forholde oss til?

- Hvilke utfordringer erfarer brukersiden? Er det tilgang til tjenestene, kvalitet i tilbudet eller lignende?

#### **Evaluere arbeidet i brukerutvalget:**

- Gjennomgå mandat og måten vi jobber på.
- Hva har kommet ut av arbeidet?
- Avklare hvor ofte evaluering skal gjennomføres.

#### **Evaluere utviklingsarbeid:**

- Prosess og samarbeid.
- Hva har utviklingsarbeidet ført til, på kort og lang sikt?

## Appendix

### Beskrivelse av prosessen i arbeidet med veilederen

#### Arbeidsform

Arbeidsgruppen har hatt en prosessdrevet arbeidsform, med vekt på å få felles forståelsesgrunnlag for oppgaven, roller og rammebetingelser. Videre har arbeidsgruppen diskutert hvilke muligheter, barrierer og dilemma brukerdrevet tjenesteutvikling innebærer. Underveis ble det tatt en felles avgjørelse om at NAV skulle være prosessdriver og sekretariat. Utover det har gruppe medlemmene hatt et jevnbyrdig ansvar.

Arbeidsgruppen har hatt seks arbeidsmøter i løpet av 2022/2023. Møtene har vært gjennomført fysisk med mulighet til å delta digitalt. Mellom treffpunkt har vi arbeidet med ulike oppgaver og hatt dialog på e-post når det har vært nødvendig.

Det at NAV og funksjonshemmedes organisasjoner jobber sammen fra planlegging til ferdig resultat har vært en forutsetning for å lykkes med prosessen og resultatet. Vi erfarte at det var behov for å bruke tid på å avklare og få felles forståelse på flere områder før videre prosess. Videre var det hensiktsmessig å ha fysiske arbeidsmøter, spesielt de første gangene for å bli bedre kjent, bli trygge på hverandre og finne formen på å jobbe sammen som en gruppe med felles ansvar.

#### Viktige avgrensninger og diskusjonspunkter

Dette arbeidet handler om medvirkning på system- og tjenestenivå. Funksjonshemmedes organisasjoner representerer brukersiden i arbeidet, som er i tråd med CRPD og forpliktelsen myndigheter og forvaltning har til å aktivt involvere og rådføre seg med funksjonshemmedes organisasjoner (artikkel 4.3).

Brukermedvirkning er et mangfoldig begrep, med en rekke ulike definisjoner. Ettersom dette arbeidet er forankret i NAVs strategi for brukermedvirkning, har arbeidsgruppen lagt til grunn definisjonen som er brukt der:

«Brukermedvirkning vil si at de som berøres av en beslutning, eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbud».

Det er vanlig å skille mellom brukermedvirkning på individ-, tjeneste- og systemnivå:

- Brukermedvirkning på *individnivå* handler om den enkeltes rettigheter og muligheter til å ha innflytelse på sitt individuelle støtte- eller behandlingstilbud. Det betyr at den enkelte skal påvirke forhold som gjelder seg selv og egne behov.
- Brukermedvirkning på *tjenestenivå* innebærer at brukerrepresentanter inngår i et likestilt samarbeid med fagpersoner fra tjenesteapparatet. De er aktivt deltakende ved utveksling og erfaringer for å endre behandlingstilbud og tjenester.
- Brukermedvirkning på *systemnivå* er en arbeidsform hvor brukergrupper og brukerorganisasjoner involveres i planlegging av tiltak og tjenester som har allmenn betydning og deltar i råd eller utvalg på styringsnivå.”

(Britt Sandvin Olsson, Andre Vågan, 2016)

NAV's strategi gir ikke noen nærmere beskrivelse eller anbefaling til hvordan man skal jobbe med brukerdrevet tjenesteutvikling praksis. Allerede i første møte viste det seg at deltakerne i arbeidsgruppen hadde litt ulike oppfatninger av dette, og følgelig også hvordan oppdraget skulle løses. En av det første oppgavene ble dermed å jobbe med begrepsavklaringer og avgrensning av selve oppdraget: *Hvordan sørge for at funksjonshemmedes organisasjoner involveres og medvirker i utviklingsarbeid og prosjekter, slik at alle brukere får ivare tatt sine rettigheter og behov?*

Dato 8.8.2023