



Lagt fyrir 355. fund velferðarráðs 5. júní 2019

VEL 2018060035

KG/ds

Minnisblað

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Kristjana Gunnarsdóttir og Dís Sigurgeirsdóttir

Efni: Notendasamráð

1. Forsaga:

Á fundi borgarstjórnar 19. júní 2018 var svohljóðandi tillögu borgarfulltrúa Sósíalistasflokks Íslands vísað til velferðarráðs:

Lagt er til að borgarstjórn beiti sér fyrir stofnun félags skjólstæðinga velferðarsviðs Reykjavíkur og tryggi fulltrúum þess áheyrnarsetu í velferðarráði.

Greinargerð:

Skjólstæðingar velferðarsviðs búa við mikið valdaleyfi og eiga erfitt með að hafa áhrif á þjónustu sviðsins. Þetta hefur leitt til verri þjónustu velferðarsviðs og óþarfa óþæginda fyrir þá borgarbúa sem þurfa á þjónustu og aðstoð þess að halda. Til að auka vald skjólstæðinga velferðarsviðs og tryggja að þarfir þeirra og væntingar móti uppbyggingu þjónustunnar í framtíðinni er lagt til að borgarstjórn stuðli að stofnun félags skjólstæðinga velferðarsviðs og tryggi að þrjár fulltrúar þess félags fái rétt til að sitja sem áheyrnarfulltrúar í velferðarráði.

Borgarfulltrúar Samfylkingarinnar, Viðreisnar, Pírata og Vinstri grænna lögðu fram svohljóðandi bókun :

Nú þegar á sér stað afar umfangsmikið samráð við notendur velferðarþjónustunnar í borginni. Hlutfallsleg framlög til velferðarþjónustu í Reykjavík eru mun hærrí en í öllum nágrannasveitarfélögum Reykjavíkur. Þjónustan í Reykjavík er því betri, umfangsmeiri og víðari en í öðrum sveitarfélögum. Þó má alltaf gera betur og mikilvægt að nýta tækifæri til enn meira samráðs við notendur þjónustunnar ef velferðarráð telur þörf á því.

Tillagan var tekin fyrir á fundi velferðarráðs 22. júní 2018 en málinu frestað með svohljóðandi bókun:

Velferðarráð óskar eftir samantekt á notendasamráði við ákvarðanatöku og framkvæmd velferðarþjónustu, yfirlit yfir helstu notendahópa, hvort til eru samtök í forsvari fyrir þá og hvernig samráði við þá notendahópa hefur verið háttað. Hvernig hefur úrvinnsla verið á niðurstöðu samráðsins? Einnig er óskað eftir upplýsingum um hvernig notendasamráð er framkvæmt hjá velferðarsviðum borga í löndunum í kringum okkur. Ennfremur verði kannað hvaða samráð er lögbundið.

Hér á eftir er gerð grein fyrir því samráði sem velferðarsvið hefur viðhaft við einstaka hópa og úrvinnslu á niðurstöðum, hvernig notendasamráð er framkvæmt hjá velferðarsviðum borga í nágrannalöndum og yfirlit yfir lögbundið samráð.

2. Almennt um notendasamráð

Skilgreining á notendasamráði:

Notendasamráð (e. *user involvement*) innan velferðarþjónustunnar vísar til með hvaða hætti einstaklingar sem fá þjónustu eða hafa fengið hana verða þátttakendur í skipulagi, þróun og veitingu þjónustunnar.

Af íslenskum fræðimönnum hefur Hervör Alma Árnadóttir unnið talsvert með notendasamráð og hafa nemendur hennar gert efninu skil.¹ Rannveig Traustadóttir hefur einnig birt greinar um efnið.

Nokkuð hefur verið fjallað um notendasamráð í erlendum fræðum. Á ensku er ýmist vísað til *user involvement* eða *user participation* en hugtökin eru ekki notuð með samræmdum hætti. Á Norðurlöndunum eru mismunandi hugtök notuð yfir notendasamráð, *brukermedvirkning* á norsku, *brugerinddragelse* eða *borgerinddragelse* á dönsku, *brukarinflytande* á sænsku og *käyttäjän osallistuminen* á finnsku. Hin síðari ár hefur hugtakið samsköpun (e. *co-creation*, d. *samskabelse*)

komið fram á sjónarsviðið en í henni felst að þjónustuþegar koma að lausn vanda allt frá upphafi ferlis og vinna að nýjum lausnum með starfsmönnum/kjörnum fulltrúum.

Almennt er fjallað um þrjú til sex mismunandi stig þátttöku (þáttökustigi Arnsteins, e. *ladder of participation*) þar sem neðsta stig er þátttaka þar sem notandi veitir þjónustuaðila eingöngu upplýsingar (lítið notendasamráð), miðstig er hlutdeild þar sem notandi öðlast hlutverk í mótun þjónustunnar og efsta stig valdgjöf þar sem þjónustuaðili færir valdið yfir til notanda.

Árið 2013 samþykkti velferðarsvið neðangreinda skilgreiningu á notendasamráði:

Hugtakið samráð felur í sér að skapa vettvang samræðna við notendur þjónustunnar, hagsmunasamtök og aðra viðkomandi aðila. Samráðið getur átt við þegar um stefnumótun, skipulagningu þjónustu og upplýsingamiðlun er að ræða. Samráð byggist alltaf á gagnkvæmum samskiptum, þar sem fólk hlustar á hvert annað á jafnræðisgrundvelli og af virðingu. Samráð nær til einstaklinga,

¹10.1.2013 [Notendasamráð í geðheilbrigðiskerfinu: Áhrif hugmyndafræðinnar á stefnumótun íslenskra stjórnvalda í málefnum fólks með alvarlegar geðraskanir](#) Gunnhildur Vala Valsdóttir

8.4.2013 [Notendasamráð í þjónustu við fólk með fötlun](#) Gunnar Þór Gunnarsson

10.5.2019 [Notendasamráð í þjónustu við óformlega umönnunaraðila](#) Jónína Guðrún Reynisdóttir

Þjónustustuaðila og kjörinna fulltrúa. Það tryggir lýðræði og stuðlar að betri gæðum í þjónustunni. Þeir sem vita hvar skórin kreppir fá tækifæri til að miðla af reynslu sinni og hafa áhrif. Samráð felur þó ekki í sér sameiginlega ákvarðanatöku né sameiginlega ábyrgð enda bera kjörnir fulltrúar og embættismenn ábyrgð á stefnumótun og framkvæmd þjónustunnar og því að farið sé að lögum og reglum hverju sinni.

Próunin hin allra síðustu ár hefur þó vaxið í átt að aukinni valdeflingu einstakra hópa.

3. Notendasamráð í lögum og stefnumótun.

Viðurkenning á mikilvægi notendasamráðs birtist víða m.a. í lögum og í almennri stefnumótun. Samráðið getur verið annað hvort einstaklingsbundið, þ.e. beint við notanda þjónustu eða við samtök hagsmunaaðila. Dæmi um hið fyrrnefnda eru t.d. barnaverndarlög þar sem kveðið er á um að samráð skuli haft við barn í ákveðnum tilvikum áður en mikilvægar ákvarðanir eru teknar um málefni þess. Í síðarnefnda tilvikinu getur verið kveðið á um að skipa skuli sérstakan hóp með hagsmunaaðilum til að vinna að ákveðnu málefni, s.s. samningu laga eða reglugerða.

Samráð getur verið mismunandi eftir því hvar og hvaða ákvarðanir eru teknar. Ákvörðun um þjónustu sem veita á einstaklingi á þjónustumiðstöð er alla jafna tekin í samráði við hann, s.s. með gerð einstaklingsáætlunar eða samtali. Við stefnumótandi ákvarðanir eða samningu reglna er samráðið að jafnaði við hagsmunasamtök notenda fremur en einstaka notendur.

Eftirfarandi eru dæmi um lögbundið samráð og samráð sem kveðið er á um í stefnumótun er snertir velferðarsvið.

Lög um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018

Í lögum um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir, sem tóku gildi þann 1. október 2018 eru allmörg ákvæði þar sem vikið er að samráði við notendur. Í 36. gr. laganna kemur fram að ráðherra skuli skipa samráðsnefnd um málefni fatlaðs fólks sem er samráðsvettvangur ríkisins, sveitarfélaga og hagsmunaaðila. Samráðsnefndin skal skipuð tveimur fulltrúum ráðuneytisins, einum fulltrúa frá ráðuneyti fjármála, tveimur fulltrúum sveitarfélaga og fjórum fulltrúum hagsmunasamtaka fatlaðs fólks. Ráðuneytið skal tryggja að fatlað fólk sé í meiri hluta í nefndinni. Hlutverk samráðsnefndarinnar er að vera ráðgefandi fyrir ráðherra við stefnumörkun í málefnum fatlaðs fólks.

Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991

Í lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991, með áorðnum breytingum sem tóku gildi þann 1. október 2018, kemur fram í 8. gr. að samráð skuli hafa við notendur félagsþjónustunnar með það að markmiði að þeir séu virkir þátttakendur í undirbúningi ákvörðunar um þjónustu og hvernig henni verður háttað. Þá skal hafa samráð við notendur við almenna stefnumörkun innan sveitarfélagsins. Sveitarfélög skulu að minnsta kosti árlega funda með hagsmunasamtökum notenda félagsþjónustunnar og skulu starfrækja sérstök notendaráð sem tryggi aðkomu hagsmunasamtaka notenda við stefnumörkun og áætlanagerð sveitarfélags í málefnum er varða meðlimi þeirra. Tryggja skal þátttakendum stuðning og þjálfun til virkrar þátttöku í notendasamráði.

Lög um málefni aldraðra nr. 125/1999.

Í lögum um málefni aldraðra nr. 125/2018, með áorðnum breytingum sem tóku gildi þann 1. október 2018, er vikið að samstarfsnefnd um málefni aldraðra í 4. gr. laganna. Þar kemur fram að ráðherra skipi fimm manna samstarfsnefnd um málefni aldraðra. Skal einn nefndarmaður tilnefndur af Landssambandi eldri borgara, einn af Öldrunarráði Íslands, einn af Sambandi íslenskra sveitarfélaga og tveir skipaðir án tilnefningar og skal annar þeirra vera formaður. Samstarfsnefndin fer með eftirtalin verkefni:

1. Að vera ráðherra og ríkisstjórn til ráðuneytis um málefni aldraðra.
2. Að vera tengiliður milli ráðuneyta, stofnana og samtaka sem starfa að málefnum aldraðra.

Þá er í 6-8. gr. laganna vikið að öldungaráði. Í hverju heilsugæsluumdæmi, sbr. lög um heilbrigðisþjónustu, skal starfa öldungaráð. Sveitarfélög geta sameinast um öldungaráð sé það talið hagkvæmt. Kostnaður af starfi öldungaráðs greiðist af sveitarfélögum á starfssvæði þess í hlutfalli við fjölda íbúa í hverju sveitarfélaganna. Sveitarstjórnir í heilsugæsluumdæmi, sbr. lög um heilbrigðisþjónustu, skipa fimm fulltrúa í öldungaráð að loknum sveitarstjórnarkosningum. Yfirlæknir heilsugæslu tilnefnir lækni með sérmenntun á sviði öldrunar- eða heimilislækninga og hjúkrunarforstjóri heilsugæslu tilnefnir hjúkrunarfræðing með þekkingu á öldrunarþjónustu. Sveitarstjórnir skipa án tilnefningar tvo fulltrúa sem hafa þekkingu á félagslegri þjónustu við aldraða. Skal annar þeirra vera félagsráðgjafi eða hafa hliðstæða menntun. Samtök eldri borgara á svæðinu tilnefna einn fulltrúa úr sínum röðum. Sveitarstjórnir velja öldungaráðinu formann úr hópi öldungarráðsmanna. Öldungaráð skal hafa eftirtalin verkefni á starfssvæði sínu:

1. Að fylgjast með heilsufari og félagslegri velferð aldraðra og samhæfa þjónustu.
2. Að gera tillögur til sveitarstjórna um öldrunarþjónustu.
3. Að leitast við að tryggja að aldraðir fái þá þjónustu sem þeir þarfnast og kynna öldruðum þá kosti sem í boði eru.

Öldungaráðið skal í störfum sínum hafa að leiðarljósi markmið laganna, sbr. 1. gr.

Upplýsingastefna Reykjavíkurborgar 2015 til 2020 var samþykkt í borgarstjórn þann 9. júlí 2015.

Upplýsingastefnunni er ætlað að gera aðgang að upplýsingum og þjónustu við borgarbúa greiðari, skilvirkari og markvissari. Hún byggist á sex meginmarkmiðum sem hvert og eitt á að tryggja skilvirka stjórnun og góða þjónustu við borgarbúa. Um er að ræða trausta upplýsingamiðlun, frumkvæði, skilvirkni, notendamiðað aðgengi, virk samskipti og opin gögn.

Notendamiðað aðgengi felst í því að framsetning og viðmót upplýsinga sé hugsað og hannað út frá mismunandi upplifun og þörfum notenda svo þær gagnist öllum.

Virk samskipti felast síðan í því að miðlun upplýsinga gangi í báðar áttir, bæði frá borginni og til hennar, en upplýsingar eru grunnforsenda góðs samráðs og lýðræðislegra skoðanaskipta.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

var samþykkt í borgarráði 17. nóvember 2016. Þjónustustefnan lýsir sýn borgarinnar á þjónustuveitingu, óháð því um hvaða málaflokk er að ræða. Þannig nýtist hún starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu borgararinnar almennt.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar skiptist í fjögur meginmarkmið sem hvert og eitt á að tryggja góða og skilvirka þjónustu við notendur hennar. Um er að ræða fagmennsku, notendamiðaða hönnun, skilvirkni og nærþjónustu. Um notendamiðaða hönnun segir að Reykjavíkurborg hanni og skipuleggi þjónustu með notendur í huga og taki tillit til þarfa þeirra og aðstæðan. Virkt samráð skal viðhafa við notendur þjónustunnar við útfærslu stefnunnar svo hún lagi sig stöðugt að þörfum þeirra.

4. Staða notendasamráðs í dag.

Samráð á einstaklingsgrunni:

Samráð við notendur þjónustunnar fer fram þjónustumiðstöðvum, þar sem fagfólk/starfsmenn þeirra eru í nánum tengslum við notendur auk þess að vera í hlutverki þjónustuveitanda. Samráð við notendur á einstaklingsgrunni á sér m.a. stað með gerð notendasamninga, NPA samninga, einstaklingsbundinna þjónustuáætlana og einstaklingsáætlana þar sem lögð er áhersla á valdeflingu.

Í einstökum málum sem unnin eru á grundvelli laga um þjónustu við fatlað fólk með langvarandi stuðningsþarfir nr. 38/2018 á sér stað samráð við réttindagæslumenn í samræmi við lög þar að lútandi. Slíkt samráð fer fram á þjónustumiðstöðvum.

Samráð við einstaka hópa notenda

Samráð er haft við notendur þjónustunnar í gegnum rýnihópaaðferð m.a. varðandi eftirfylgd stefnumótunar og þróun á þjónustu. Slíkt samráð fer fram á skrifstofu velferðarsviðs. Þetta var t.d. gert við undirbúning á breytingum á akstursþjónustu fatlaðs fólks. Það er löng hefð fyrir virku samráði við félag eldri borgara í Grafarvogi, Korpúlfa, og einnig er að finna fastan vettvang með notendasamráði í flestum félagsmiðstöðvum, s.s. Bólstaðarhlíð, Hæðargarði, Gerðubergi o.fl.

Þá má t.d. nefna að í samþættri heima- og stuðningsþjónustu á Sléttuvegi er reglubundið notendasamráð þar sem fulltrúar notenda, stjórnendur þjónustunnar á staðnum og ráðgjafi frá þjónustumiðstöð hittast og fara yfir hvernig þjónustan gengur og hvað má bæta.

Samráð við hagsmunasamtök.

Við stefnumótun og undirbúning reglna er haft samráð við helstu hagsmunasamtök sem starfa á viðkomandi sviði.

Í þeim málum er varða eldri borgara hefur velferðarsvið samráð við hagsmunasamtök eldri borgara, þ.e. félag eldri borgara (FEB) og Landsamband eldri borgara (LEB), bæði með formlegum og óformlegum hætti. Formlegt samráð til 1. október 2018 var með fulltrúa FEB í Þjónustuhópi aldraða sem starfræktur var samkvæmt lögum um málefni eldri borgara en eftir 1. október er samráð unnið í gegnum Öldungaráð Reykjavíkur þar sem félög eldri borgara, kjörnir fulltrúar og velferðarsvið eiga fulltrúa.

Sem dæmi um samráð í málaflokki heimilisláusra með miklar og flóknar þjónusþarfir má nefna stefnumótunarvinnu sem fram fór árið 2018-2019. Við mótun nýrrar stefnu og aðgerðaáætlunar í málaflokkinum var haft samráð við helstu hagsmunaaðila. Breiðum hópi hagsmunaaðila (bæði opinberra og frjálsra félagasamtaka) var boðið á fund velferðarráðs 10. ágúst 2018 til að greina frá helstu

forgangsatriðum í málaflokkinum að þeirra mati. Í kjölfarið var stýrihópur um stefnumótunina skipaður. Undir vinnu hópsins voru einnig helstu hagsmunaaðilar kallaðir á fund til samráðs. Þegar stýrihópurinn var langt kominn með vinnu sína voru hagsmunaaðilar aftur kallaðir á fund velferðarráðs þar sem drög að stefnu og aðgerðaáætlun hópsins voru kynntar fyrir þeim. Þegar stefna og aðgerðaáætlun voru tilbúnar til samþykktar voru þær kynntar á opnum fundi velferðarráðs; opinn öllum borgarbúum. Að því loknu voru stefnan og aðgerðaáætlunin sendar til umsagnar breiðs hóps hagsmunaaðila sem var boðið til fyrsta fundar velferðarráðs 10. ágúst. Umsagnafrestur var tvær vikur. Jafnframt voru stefnan og aðgerðaáætlunin settar inn á heimasíðu Reykjavíkurborgar þar sem almenningi gafst færi á að veita umsagnir um þær. Eftir þetta ferli er stefnan og aðgerðaáætlunin lögð fyrir velferðarráð til samþykkis.

Þá er einnig rétt að nefna að skv. samþykkt velferðarráðs skal velferðarráð halda a.m.k. einn opinn fund á ári. Þetta hefur verið gert árlega og ákveðið umræðuefni valið fyrir hvern fund. Frá janúar til maí 2018 hefur velferðarráð einnig staðið fyrir röð opinna morgunfunda „velferðarkaffi“ einu sinni í mánuði þar sem ákveðið umræðuefni hefur verið rætt. Þá hefur velferðarráð jafnframt boðið hagsmunasamtökum að mæta á fundi ráðsins þegar stefnumótandi mál er þau varða hafa verið rædd. Ákveðið var að boða öll hagsmunasamtök, stofnanir og notendur, sem tengjast málefnum heimilislausra og þeirra sem skilgreindir hafa utangarðs, á fund velferðarráðs 10. ágúst sl. eins og greint hefur verið frá að ofan.

Beint samráð við notendur vegna stefnumótunar

Einnig hefur verið haft beint samband við notendur og vegferð notandans könnuð við undirbúning stefnumótunar. Þetta var t.d. gert í upphafi ferlagreiningar fjárhagsaðstoðar í lok 2017, en þá var fyrirtækið Deloitte fengið til að teikna upp feril fjárhagsaðstoðar bæði út frá sjónarhóli notandans og sjónarhóli starfólksins. Úrtakið voru 10 notendur og 15 starfsmenn.

Það sama var gert við mat á stuðningsþjónustu sem var framkvæmt vorið 2018 en þá voru foreldrar fatlaðra barna fengnir til að rýna þjónustuna og leið þeirra í gegnum kerfið.

5. Helstu notendahópar

Að neðan eru taldir upp helstu notendahópar á velferðarsviði og helstu samtök eða hagsmunaaðilar sem vinna á hverju sviði. Notendahóparnir eru kallaðir til við stefnumótandi ákvarðanir og breytingar á reglum. Hin síðari ár hafa samstarfsaðilar komið mun fyrr að borðinu en áður tíðkaðist, eða í upphafi stefnumótunarferlis/reglubreytingaferlis og reglulegt samráð er haft við þá í gegnum ferlið allt til ákvarðanatöku. Margir neðangreindra hópa tilheyra fleiri en einu sviði, s.s. Geðhjálp, Öryrkjabandalag Íslands, Rauði krossinn o.fl. en verða einunigs nefndir undir einu sviði. Listinn er þó ekki tæmandi.

Notendur fjárhagsaðstoðar

- 1. EAPN (European Anti Poverty Network)²**
- 2. PEPP Ísland (PEP-People experiencing Poverty)³**

² EAPN (regnhlífasamtök félaga sem berjast gegn félagslegri einangrun og fátækt á Íslandi)

3. Mæðrastyrksnefnd Reykjavíkur
4. Fjölskylduhjálpi Íslands
5. Hjálparstarf kirkjunnar

Aldraðir

6. Öldrunarráð Íslands⁴
7. Öldungaráð⁵
8. Félag eldri borgara

Fatlað fólk

9. Öryrkjabandalagið
10. Proskahjálpi
11. Réttindagæslumenn
12. Aðgengis- og samráðsnefnd Reykjavíkur í málefnum fatlaðs fólks⁶
13. Blindrafélagið
14. Ás styrktarfélag
15. MS félagið
16. Félag heyrnalausra
17. Sjónarhóll

Geðfatlaðir

18. Geðhjálpi
19. Hugarafl
20. Hlutverkasetur
21. Bataskólinn

³ Samtök fólks í fátækt. Peppi er grasrótahreyfing EAPN og samantendur af fólki sem hefur sjálf upplifað fátækt.

⁴ Öldrunarráð Íslands eru regnhlífasamtök þeirra sem starfa að hagsmunum aldraðra. Aðild eiga samtök, félag, fyrirtæki og stofnanir, þ.m.t sveitarfélög, sem vinna að málefnum aldraðra. Aðilar eru nú 32 og ný í stjórn. Markmið er að vinna að bættum hag aldraðra með því að: a. vinna að samræmdri stefnu í málefnum aldraðra og framkvæmd hennar; b. koma fram fyrir hönd aðila sinna eftir því sem við á; c. standa fyrir námskeiðum og ráðstefnum og beita sér fyrir almennri upplýsinga- og fræðslustarfsemi um málefni aldraðra; d. efla rannsóknir í öldrunarmálum með starfsemi sérstaks rannsóknarsjóðs; e. veita aðilum sínum aðstoð við skipulagningu verkefna og framkvæmd þeirra; f. annast samskipti við erlenda aðila.

⁵ Öldungaráð er skipað 3 kjörnum fulltrúum auk fulltrúa frá FEB (Félagi eldri borgara í Reykjavík og nágrenni) fulltrúa samtaka eldri borgara og Korpúlfa og Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins. Mannréttindaráð fundar mánaðarlega með ráðinu. Öldungaráð fer með lögformleg verkefni skv. breytingu á lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 sem tók gildi 1. október 2018.

⁶ Aðgengis- og samráðsnefnd er borgarstjórn og nefndum og ráðum Reykjavíkurborgar til ráðgjafar um málefni og hagsmuni fatlaðs fólks í aðgengismálum í víðum skilningi, við mótun allrar þjónustu borgarinnar sem snýr að fötluðu fólki og eftir atvikum öðrum hagsmunamálum fatlaðs fólks. Nefndin skal stuðla að góðu upplýsingaflæði og samstarfi Reykjavíkurborgar við hagsmunasamtök fatlaðs fólks. Nefndin fer einnig með verkefni samráðshóps um málefni fatlaðs fólks samkvæmt 2. mgr. 42. gr. laga nr. 40/1991 um félagsþjónustu sveitarfélaga. Markmið nefndarinnar er að bæta þjónustu við fatlað fólk í Reykjavík með virkri aðkomu fatlaðs fólks að skipulagi og mótun þjónustunnar og að bæta aðgengi fatlaðs fólks að allri þjónustu Reykjavíkurborgar. Nefndin er skipuð níu fulltrúum og jafnmörgum til vara. Borgarstjórn kýs þrjá fulltrúa, Öryrkjabandalag Íslands tilnefni þrjá fulltrúa, þar af að lágmarki einn aðila úr hópi fólks með geðfötlun. Proskahjálpi tilnefni tvo fulltrúa og NPA miðstöðin einn fulltrúa. Skal að lágmarki einn úr hópi fatlaðs fólks sem notar hjólastól að staðaldri sitja í ráðinu og ber Reykjavíkurborg að tryggja þetta. Allir fulltrúar hagsmunasamtaka skulu vera notendur þjónustu við fatlað fólk í Reykjavík. Borgarstjórn kýs formann nefndarinnar en nefndin sjálf kýs sér varaformann og skiptir að öðru leyti með sér verkum. Kjörtímabil nefndarinnar er hið sama og borgarstjórnar.

Heimilislausir með miklar og flóknar þjónustuparfir

22. Frú Ragnheiður
23. Rauði krossinn
24. Samhjálp
25. SÁÁ
26. Kærleikssamtökin
27. BARCA-samtökin

Aðrir

28. Stígamót
29. Samtök um kvennaathvarf
30. Félag einstæðra foreldra
31. Pieta-samtökin
32. Vímlaus æska
33. Afstaða til ábyrgðar
34. Félag uppkominna fósturbarna
35. Félag leigjenda hjá Félagsbústöðum
36. Samtök kvenna af erlendum uppruna

Mörg ofangreindra félaga hafa á umliðnum árum notið styrkja frá velferðarráðið og nokkur hagsmunafélög hafa gert þjónustusamninga við velferðarsvið.

6. Notendasamráð í nágrannalöndum:

Aukið samstarf við notendur um það hvernig þjónustan er skipulögð og veitt hefur farið vaxandi á undanförunum árum á Norðurlöndum og alls staðar er lögð áhersla á að efla þennan þátt, sérstaklega þegar í hlut á fatlað fólk, aldraðir, börn og ungmenni og aðrir í viðkvæmri stöðu sem þurfa á aðstoð að halda. Notendasamráð í einstaklingsmálum er ætíð viðhaft og jafnframt eru starfandi ráð sem koma að stefnumótun í mismunandi málaflokkum, eins og öldungaráð og ráð fyrir fatlað fólk.

Sérstaklega var kannað hjá stærstu sveitarfélögum á Norðurlöndunum, Osló, Stokkhólmi, Kaupmannahöfn og Helsinki hvort samtökum hagsmunaaðila væri boðið að sitja fundi velferðarráða. Líkt og á Íslandi eru velferðarráðsfundir lokaðir fundir þar sem einungis ráðið og starfsmenn velferðarsviða borganna eru viðstaddir en opnir fundir eru haldnir þar sem hagsmunaaðilum og öðrum er boðið. Velferðarsviði er þó kunnugt um að í einu minna sveitarfélagi í Finnlandi, Tampere, eigi fulltúi frá ungmennaráði (youth forum) áheyrnarfulltrúa í ráðinu.

Í Gentofte, 76 þúsund manna sveitarfélagi í Danmörku, hefur sveitarstjórnin verið að þróa aðferðir samsköpunar, sem er ferli þar sem notendur og starfsmenn/kjörnir fulltrúar setjast saman og vinna að nýjum lausnum.

7. Niðurstaða

Að mati velferðarsviðs er vaxandi viðurkenning á því í samfélaginu og á meðal fagstétta að notendur hafi, vegna eigin reynslu, einstaka innsýn í það sem virkar í þjónustuveitingu og mikilvægi þess að nýta þá reynslu til að hafa áhrif á verklag og bæta þjónustu.

Helstu markmið notendasamráðs geta verið:

- Byggja upp traust og góð tengsl við þá sem þurfa á þjónustu að halda. Í þessu felst m.a. að tryggja gott aðgengi að upplýsingum um þjónustuna sem og að sinna virkri leiðbeiningarskyldu. Tryggja að notendur séu upplýstir um með hvaða hætti þeir geta tekið þátt í mótun og eftirliti með þjónustunni og hvaða stuðning þeir fá til þess.
- Skapa vettvang til að rödd notenda heyrir, að þeir finni að á þá sé hlutstað og tekið sé tillit til athugasemda þeirra og tillagna – jafnvel þó þeir þurfi ekki lengur á þjónustu að halda.
- Byggja sterkar tengingar við hagsmunasamtök notenda til að samsköpun um þjónustuna náist.

Ýmsar aðferðir og leiðir eru til að hvetja notendur til þátttöku:

- Með skoðanakönnunum, t.d. útgöngukönnunum á þjónustumiðstöðvum
- Með notendahópi – fá leyfi notenda til að senda þeim í gegnum tölvupóst spurningar um álitaefni eða kalla þá í rýnihópa.
- Gegnum samskiptasíður – *e. social media*

Með virku notendasamráði næst eftirfarandi:

- Notendur upplifa sig sem virka þátttakendur í eigin málefnum.
- Fleiri notendur öðlast færni í að hafa áhrif á og móta þjónustuna.
- Notendur upplifa að hlutstað sé á þeirra rödd og þeirra framlag sé metið að verðleikum.
- Notendur og starfsmenn taka saman þátt í að skapa þjónustuna.
- Kjörnir fulltrúar sem og starfsmenn velferðarsvið öðast dýpri skilning á þarfir samfélagsins.

Það er mikilvægt að móta stefnu um hvort og með hvaða hætti eigi að umbuna notendum fyrir þátttöku í notendasamráði. Það er ljóst að samráð við hagsmunasamtök aldraðra og fatlað fólk byggir á lengri hefð og sterkari lagaramma en samráð við fólk sem þarf á fjárhagsaðstoð að halda eða hópa eins og uppkomin fósturbörn og leigjendur hjá Félagsbústöðum. Ein leið er að eyrnermerkja styrki velferðarráðs til slíkra hagsmunasamtaka og gera þjónustusamninga sem kveða t.d. á um umsagnir félaganna á t.d. stefnumótun eða gerð nýrra reglna, þátttöku í vinnustofum og stefnumótandi fundum auk tilfallandi samráði.