

GRUNNOPPLÆRING I BRUKERMEDVIRKNING

Representerende medvirkning for full deltakelse
og samfunnsmessig likestilling

September, 2014



STUDIEFORBUNDET
FUNKIS



Forord

Dette hefte er et resultat av prosjektet «Brukermedvirkningsparaply» som er støttet av Extrastiftelsen. Prosjektet har vært ledet av Funkis, i samarbeid med Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO). Hftet er ført i pennen av Eva Buschmann. Styringsgruppen har bidratt vesentlig til materiellets innretning.

Hensikten med prosjektet var å utvikle opplæringsmateriell som kan nyttes av brukerorganisasjoner, så vel som paraplyorganisasjoner og studieforbund, både på nasjonalt og lokalt nivå når brukerrepresentanter skal få sin opplæring i organisasjonene.

Det ble etablert en styringsgruppe for prosjektet, bestående av:

- Bjørg Kampestuen Berntzen, FFO
- Kristin Berglann Tronrud, Norges Blindforbund
- Anne Line, Landsforeningen for Hjerter- og Lungesyke
- Marianne Ween, Funkis, generalsekretær

Det har vært benyttet innsamlet opplæringsmateriell fra brukerorganisasjonene, i tillegg til bøker, instruksjonshefter samt forskningsrapporter. Det rettes en stor takk til alle som har bidratt til det endelige produkt på denne måten. Funkis er takknemlig for at kursholdere, innledere og ansatte har delt så generøst av sine erfaringer.

I tillegg til dette deltakerheftet, er det utviklet forslag til et rammeprogram for opplæringssamling og presentasjoner, samt gruppeoppgaver som kan danne utgangspunkt for gjennomføring kurs.

Materiellet er tenkt som en grunnleggende opplæring for brukerrepresentanter, men også mer erfarne kan ha nytte av å delta.

Oslo, september 2014

Marianne Ween

Generalsekretær i Funkis

Innhold

| | |
|--|----|
| Forord..... | 2 |
| Innledning..... | 5 |
| Brukermedvirkningens betydning | 6 |
| I hvilken grad er det mulig å se resultater av brukermedvirkning?..... | 6 |
| Kanal for samfunnspåvirkning | 6 |
| Arenaer for samhandling | 6 |
| Nytte brukernes erfaringer i kvalitetsarbeid | 6 |
| Prøving og utvikling | 7 |
| Demokrati | 7 |
| Kjennskap til brukergruppene | 8 |
| Kontinuerlig læringsprosess | 8 |
| Brukernes kollektive erfaringer | 8 |
| Den unike brukerkompetansen..... | 8 |
| Oppdager ved å reflektere over egne erfaringer..... | 9 |
| Medlemsblad og sosiale medier | 9 |
| Systemkunnskap | 9 |
| Politiske signaler..... | 9 |
| Evne og vilje til å framføre synspunkter for å påvirke | 11 |
| Med inspirasjon fra kronikken til Inge Eidsvåg, har vi satt opp noen punkter for hva brukerrepresentantene kan forvente av oppdragsgiver når brukermedvirkning planlegges: | 12 |
| Tilbakemelding til brukergruppen..... | 14 |
| Brukerorganisasjonen og paraplyorganisasjonen skal kunne forvente at den enkelte brukerrepresentanten medvirker til god kommunikasjon ved å:..... | 14 |
| Former for brukermedvirkning | 15 |
| Kommunale råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne..... | 15 |
| Brukerutvalg | 16 |

| | |
|--|----|
| Dialogkonferanse eller høringskonferanse | 17 |
| Brukere som ressurspersoner for tjenesteutvikling..... | 18 |
| Brukerstyrking | 19 |
| Representerende brukermedvirkning er hjemlet i flere lover: | 19 |
| Rekruttering og oppnevning av brukerrepresentanter | 20 |
| For å vurdere hvem som er egnet, ta hensyn til følgende kriterier: | 20 |
| Motivasjon | 21 |
| Oppdragsgivers bestilling | 21 |
| Kompetanse | 21 |
| Rolle | 21 |
| Oppnevningsprosessen kan framstilles slik skjematisk: | 21 |
| Oppfølging av representantene | 22 |
| Som brukerrepresentant kan du forvente av oppdragsgiver:..... | 22 |
| Brukerrepresentanten skal kunne forvente fra egen organisasjon eller paraplyorganisasjon: | 23 |
| Representerende medvirkning..... | 24 |
| Som brukerrepresentant får du:..... | 24 |
| Brukermedvirkning..... | 26 |
| Brukermedvirkning er begrunnet i:..... | 27 |
| Ord og begreper: | 28 |
| Her kan du lese mer: | 30 |

Innledning

Dette heftet er et opplæringshefte for brukerrepresentanter som er nye i rollen. Det kan også benyttes av virksomheter som skal etablere brukerutvalg eller andre former for brukermedvirkning.

Heftet handler om brukermedvirkning på systemnivå, altså representerende medvirkning. Det dreier seg om hvordan representanter utpekt av funksjonshemmedes organisasjoner møter representanter for tjenester og forvaltning. Brukermedvirkning handler om innflytelse, og om retten til å være representert og delta i utviklingsarbeid og beslutningsprosesser.

Individuell brukermedvirkning handler om den enkelte sin rett til å medvirke i forhold til tilbud og tjenester vedkommende selv mottar. Denne retten er blant annet forankret i pasientrettighetsloven, lov om kommunale helse- og omsorgstjenester og lov om arbeids- og velferdsforvaltningen. I dette heftet går vi ikke nærmere inn på medvirkning på individnivå.

Innholdet er ment som en grunnleggende avklaring av hva brukermedvirkning betyr, og hvordan det kan legges til rette for brukermedvirkning i brukerorganisasjonene og i virksomhetene der brukermedvirkning skjer.

Brukermedvirkningens betydning

I hvilken grad er det mulig å se resultater av brukermedvirkning?

I funksjonshemmedes organisasjoner er målet med brukermedvirkning full deltakelse og samfunnsmessig likestilling. Alt brukermedvirkningsarbeid bør ha antidiskriminering som mål. Dette er store og overordnede mål. Det er ikke så lett å måle resultatene, men noen stikkord er:

Kanal for samfunnspåvirkning

Representerende brukermedvirkning er en viktig kanal for å drive samfunnspåvirkning. Som vi viser i beskrivelsen av hva brukermedvirkning er, så er det flere måter å begrunne brukermedvirkning. En av dem er at medvirkning er viktig i seg selv, fordi det har en viktig funksjon i et demokratisk samfunn. Brukermedvirkning blir dermed en kanal for å øve påvirkning og skape forståelse for situasjonen til kronisk syke og mennesker med funksjonsnedsettelse.

Arenaer for samhandling

Representerende brukermedvirkning åpner arenaer for samhandling. Samhandling skaper muligheter for allianser. Dermed kan representerende brukermedvirkning både styrke og utvide brukerorganisasjonenes engasjement.

Nytte brukernes erfaringer i kvalitetsarbeid

Samtidig vil muligheten for allianser stimulere organisasjonenes evne til dialog. Gjennom dialog og samhandling der representantene deltar i organisert brukermedvirkning styrkes evnen til å ta andres perspektiv. Organisert brukermedvirkning organiseres av offentlige tjenesteytere for å forbedre brukernes tilbud. Det legger til rette for å løfte brukererfaringene inn i tjenestene. På den ene siden stimuleres tjenestene til å ta brukernes perspektiv, ved å lytte til deres erfaringer. På den andre siden stimuleres brukernes representanter til å ta tjenesteperspektivet for å omdanne brukernes erfaringer til forbedringsforslag. Slik kan tilbudet til brukerne forbedres.

Prøving og utvikling

Representerende brukermedvirkning gir mulighet for prøving og utvikling av argumenter og synspunkter. Brukermedvirkning kan utvikles til en kilde til klarere og tydelige budskap og standpunkter.

Demokrati

Den viktigste betydningen av representerende brukermedvirkning er at den styrker demokratiet i brukerorganisasjonene og deres paraplyorganisasjoner. Praktisering av brukermedvirkning styrker demokratiet i samfunnet.

Kjennskap til brukergruppene

Brugerrepresentanten skal ha kjennskap til situasjonen til brukergruppen som vedkommende representerer. Diagnosekunnskapen vil som oftest være avgrenset til egen sykdom eller funksjonsnedsettelse.

Kontinuerlig læringsprosess

Ingen kan forvente at en brukerrepresentant kan alt. Å skaffe seg kjennskap til brukergruppens behov er en kontinuerlig læringsprosess, og kildene til kunnskap er mangfoldige. Læring forutsetter evnen til å oppdage nye ting gjennom å ta i bruk sanser, følelser, refleksjon og øve opp ferdigheter. I dette arbeidet fremheves også evnen til å vise respekt for andre. Det kan blant annet komme til uttrykk ved at brukerrepresentanten viser interesse, og virkelig prøver å forstå andre og anerkjenne deres erfaringer. Empati handler om evnen til å sette seg inn i andres situasjon. Uten empati makter vi ikke å ta andres perspektiv.

Brukernes kollektive erfaringer

Ved å lære om andres erfaringer, vil brukerrepresentanten kunne formidle brukernes kollektive erfaringer. Gjennom å anerkjenne egne erfaringer, blir veien kortere til innsikt. Egne erfaringer er en viktig kilde til å forstå og kunne formidle brukererfaringer. Brukerrepresentantens egne erfaringer er en unik kilde til slik kunnskap, men utilstrekkelig uten tilgang på andres erfaringer. Disse erfaringene får brukerrepresentanten tilgang til ved å delta i funksjonshemmedes organisasjoner.

”Tidligere helseminister Dagfinn Høybråten har oppsummert spørsmålet om hvorfor tjenestene skal investere i brukermedvirkning slik: Fordi det er rett, og det er lurt.”

Den unike brukerkompetansen

Det som er den unike kompetansen til brukerrepresentantene, er hvordan det å være bruker påvirker ens livssituasjon. Å være pasient, bruker av rehabiliteringstjenester, stå på venteliste for behandling, nettopp ha fått en diagnose, være ungdom og ha en funksjonsnedsettelse eller være arbeidstaker som trenger medisinsk oppfølging; disse situasjonene representerer kollektive erfaringer.

Oppdager ved å reflektere over egne erfaringer

Brukerrepresentantene kjenner godt til hvor viktig informasjon er, hvilket følelsesmessig ras som settes i gang når en i familien får en alvorlig og livstruende sykdom, hvor utrolig hjelpeløs selv ressurssterke foreldre kan kjenne seg når barn blir syke eller får en funksjonsnedsettelse. Brukerrepresentantene har erfart hvor viktig det er å bevare håpet og hvor mye en kan klare bare en får støtte underveis. De vet hvor nødvendig det er at pårørende tas med på råd når de gode løsningene søkes etter. De vet også hvor avgjørende det kan være å få tjenestene samordnet og at avlastning kan redde pårørende fra lange sykmeldingsperioder.

Medlemsblad og sosiale medier

Medlemsbladene inneholder mye nyttig informasjon, for eksempel portrettintervjuer, leserinnlegg og fagartikler. Nettsidene til brukerorganisasjonene representerer en rik mulighet til å oppdatere seg, både om medlemsgruppens utfordringer og organisasjonens mål og interessepolitiske krav. Facebook og andre sosiale medier kan også gi innspill til brukerrepresentantene. Paraplyorganisasjonenes hjemmesider, temahefter og filmer gir nyttig innsikt og oppsummerer raskt hva som er situasjonen når det gjelder ulike tema.

Systemkunnskap

I tillegg vil brukerrepresentantene etter hvert lære mye om organisering av tjenester. De vil kunne finne fram til hvem som har ansvar for hva i hjelpesystemene. Dessuten vil de kjenne eksempler på hvilke konsekvenser ulike støtteordninger får for brukerne når tiltakene skal praktiseres.

Politiske signaler

Det er nødvendig for brukerrepresentanten å kjenne til den offentlige politikken på området. Etter hvert fås god oversikt ved å følge den offentlige debatten på feltet. Det er nyttig når man skal argumentere.

Offentlige utredninger og forskningsrapporter har fylldige beskrivelser av situasjonen på fagområdet. De beskriver ansvars- og oppgavedeling og hvordan det faller ut for ulike brukergrupper. I tillegg fremmes forslag om framtidig retning og løsninger.

Forskningsrapporter inneholder statistikk på feltet. Fylldige beskrivelser av brukernes erfaringer kommer fram gjennom intervjudata eller spørreundersøkelser. Det er nyttige data også for brukerrepresentantene.

Brukerrepresentantene har mange kilder for påfyll av fagstoff i tillegg til egenerfaring:

- Saksdokumenter
- Medlemsblad og artikler på brukerorganisasjonenes hjemmesider
- Høringer, filmer og temahefter via paraplyorganisasjonenes hjemmesider
- Aviser og TV
- Sosiale medier
- Offentlige utredninger
- Forskningsartikler

Evne og vilje til å framføre synspunkter for å påvirke

Hensikten med brukermedvirkning er å påvirke for å få til endringer. Det betyr at brukerrepresentanten må sette seg mål og ha noe å bringe til torgs. Ingen forventer at det skal skje som et solospill. Ofte må brukerrepresentanten gjøre bruk av organisasjonsfellesskapet for å mobilisere nok styrke. Brukermedvirkning innebærer å få innflytelse:

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

Kilde: St meld nr 34(1996-97)

Brukermedvirkningens metode dreier seg om samhandling og dialog, ikke opposisjon og protest. Brukerrepresentantene fanger opp forslag på et tidlig tidspunkt. I noen tilfeller blir rollen å forsvare etablerte ordninger med sikte på å sikre og bevare etablerte rettigheter. På denne måten er brukerrepresentantene viktige lytteposter for brukerorganisasjonene.

I 2006 skrev Inge Eidsvåg, lektor ved Nansenskolen, en kronikk i Aftenposten der han definerer dialog slik:

«Dialog er en samtale mellom mennesker som har forskjellig syn og der hensikten er å lære av hverandre. Lytte - lære - forstå, det er dialogens kjennetegn. Der propagandaen søker å omvende den andre, søker vi gjennom dialogen å forstå den andre. Der vi i debatten vil vinne over den andre, søker vi gjennom dialogen å overvinne stereotypier og fiendebilder hos oss selv. Der vi gjennom forhandlinger forsøker å oppnå enighet, prøver vi gjennom dialogen å skjønne mer. En bedre forståelse av den andre blir også en dypere forståelse av meg selv.»

Filosofen Jürgen Habermas er kjent for begrepet «den herredømmefrie samtalen», altså at partene må delta på like vilkår i dialogen. I brukermedvirkning gjelder også å få til et likeverdig møte. Dersom en skal ta på alvor ønsket om å medvirke i hele prosessen, betyr det en forventning til brukerrepresentantene om å ta initiativ, forberede seg og vise engasjement i forhold til et resultat. Den viktige erkjennelsen er at dialogen krever noe av begge parter for å ha virkning. Om brukerrepresentantene ikke oppnår de resultatene en kunne forvente, skyldes det ikke nødvendigvis at den enkelte har feilet i sitt oppdrag.

Med inspirasjon fra kronikken til Inge Eidsvåg, har vi satt opp noen punkter for hva brukerrepresentantene kan forvente av oppdragsgiver når brukervedvirkning planlegges:

- At brukerrepresentantene inviteres til å drøfte arbeidsform og mandat
- At brukerrepresentantene oppfordres til å foreslå saker til en felles agenda
- At det settes av tid til å bli kjent med hverandre. Selv om deltakerne har ulike ståsted er likevel mye felles. Det er viktig ikke å stirre seg blind på det som skiller.
- At det er tilstrekkelig med tid til felles drøfting. At oppdragsgiver ikke undervurderer prosessen fram mot endelig resultat
- At oppdragsgiver innser at for å lykkes med brukervedvirkning kreves deltakelse og engasjement fra alle parter

Brukerrepresentanten har et budskap. Formidlingen skal bære budskapet fram til deltakere med et annet forhold til sakene som diskuteres. Det setter høye krav til kommunikasjon og forståelse. Å ha evne til å fange opp budskapet er en utfordring for tjenestesisden i brukervedvirkningsarbeidet.

Brukermedvirkningens metode dreier seg om samhandling og dialog, ikke opposisjon og protest.

Brukerrepresentanten anbefales å investeres tilstrekkelig tid til forberedelse, vise tålmodighet når resultatene ikke kommer med en gang og ha pågangsmot til å framføre budskapet selv når det synes liten vilje til å lytte.

Brukerrepresentanten kan være en konstruktiv, men likevel kritisk brukerstemme.

En undersøkelse blant brukerrepresentanter og informanter fra oppdragsgiverne viser at sju av ti informanter fra oppdragsgiverne ønsker seg et mer aktivt og kritisk brukerutvalg (Andersen, 2011, s. 58). Det kan tolkes slik at virksomhetene ønsker og trenger et kritisk korrektiv. Det illustrerer også at virksomhetenes representanter kan ha vansker med å sette seg inn i brukernes situasjon, og dermed strever med å få tak på hvilke behov brukerne har. Brukerrepresentantenes rolle i brukerutvalget blir i en slik fortolkning å være den som reiser konstruktiv kritikk, etterspør mer dokumentasjon, bidrar med erfaringer i en tidlig utviklingsfase og ikke tar for gitt at virkningen blir slik intensjonen er.

Tilbakemeldinger fra brukerne er betydningsfullt i alt forbedringsarbeid. Det blir opp til oppdragsgiver å lytte, for så å drøfte med brukerrepresentantene hvordan innspillene kan brukes.

Tilbakemelding til brukergruppen

Brukerorganisasjonene, paraplyorganisasjonene og de respektive brukerrepresentantene har en gjensidig forpliktelse til god tilbakemelding. Den enkelte brukerorganisasjon og paraplyorganisasjon kan lage gode rutiner for å ta imot tilbakemelding allerede ved oppnevningen. Brukerrepresentanten har også selv et ansvar for å gi tilbakemelding til egen organisasjon eller paraplyorganisasjonen. Det dreier seg om å få til en god kommunikasjon mellom brukerrepresentant og brukerorganisasjonene og paraplyorganisasjonene, først og fremst med styret, eventuelt sekretariatet dersom det er etablert.

Det er nyttig for arbeidet i brukerutvalgene at møtereferat og møteplan publiseres på hjemmesiden til oppdragsgiver. Da er det lett for andre å orientere seg om hva som har vært diskutert og hva konklusjonen er. Er det også oppgitt hvordan brukerutvalget kan kontaktes, vil det også være mulig å gi direkte innspill utenfra.

Dersom oppdraget er langvarig kan det settes av tid underveis til å rapportere om status og orientere om planlagt framdrift. På denne måten kan uavklarte spørsmål reises, og brukerrepresentanten får luftet forslag og mulige løsninger. Det er ikke uvanlig at brukerrepresentanter møter nye problemstillinger. Derfor kan det være behov for å konferere underveis. Tilbakemelding fra brukerrepresentanten danner grunnlag for å ta nye initiativ. En løpende debatt innad i egen brukerorganisasjon eller i paraplyorganisasjonen er viktig for å følge opp prosessen videre.

Brukerorganisasjonen og paraplyorganisasjonen skal kunne forvente at den enkelte brukerrepresentanten medvirker til god kommunikasjon ved å:

- Møte på møter og i andre sammenhenger der det blir forventet ut fra oppdraget
- Søke råd i brukerorganisasjonen eller hos andre når ting ligger utenfor brukerorganisasjonenes kompetanseområde
- Delta på møter i brukerorganisasjonen eller paraplyorganisasjonen for å innhente synspunkter på eller orientere om saker
- Videreutvikle egen kompetanse gjennom erfaringsutveksling i nettverksgrupper og annen form for opplæring

Former for brukermedvirkning

Det har utviklet seg ulike former for brukermedvirkning. De ulike formene gir ulike grader av innflytelse. Formene for brukermedvirkning må studeres i praksis for å kunne si noe sikkert om effekten. Evalueringer og forskningsrapporter gjør det mulig for brukerrepresentantene å reflektere over egne erfaringer. De bidrar også til innsikt i hvordan partene kan lykkes i brukermedvirkningsarbeidet.

Selv om hensikten er å få til god medvirkning, er det ikke sikkert resultatet blir som forventet. På den andre siden, selv om forutsetningene for å lykkes var beskjedne, kan resultatene bli større enn forventet. Det er mange faktorer som virker inn på sluttresultatet. Det handler blant annet om mellommenneskelige, organisatoriske, ressursmessige og kulturelle faktorer.

Brukerrepresentanten er en av mange interessebærere. Brukerrepresentanten møter andre representanter fra offentlig forvaltning, fagmiljøer, profesjonsinteresser, politiske beslutningsnivå eller representanter fra skoler, institusjoner, helseforetak eller andre tilbud. Det kan også være brukerrepresentanter som ivaretar andre perspektiver, for eksempel andre diagnoser, etnisitet eller alder hos brukerne.

Brukerrepresentantene kan gjøre seg kjent med de andre interessebærerne ved å se på sammensetningen i gruppen som skal arbeide sammen. Mandatet vil vanligvis bli gjennomgått og drøftet i starten av arbeidsprosessen. Hvordan det er tenkt rundt sammensetning og mandat hjelper deltakerne til å forstå sin egen rolle, se sammenhengen i arbeidet og legge en plan for arbeid med sakene.

Kommunale råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne

Rådene besto fra starten av en tredelt representasjon. Både representanter for funksjonshemmedes organisasjoner, administrasjon og politiske representanter var medlemmer av rådene. De første rådene ble etablert mot slutten av 1960-tallet, etter påtrykk fra funksjonshemmedes organisasjoner. Nå er rådene pålagt gjennom "Lov om råd eller annen representasjonsordning i kommuner og fylkeskommuner for mennesker med nedsett funksjonsevne m.m." som trådte i kraft i 2007. Erfaringene viser at representanter fra administrasjonen i enkeltsaker kan bli inhabile i henhold til kommuneloven. Anbefalingen er at rådene hovedsakelig bør bestå av representanter som er politisk oppnevnt, i tillegg til brukerrepresentanter. Ansatte kan oppnevnes, men anbefalingen er at de heller trekkes inn gjennom drøfting av saker.

«Arbeids- og inkluderingsdepartementet mener derfor at samarbeidet med administrasjonen heller bør skje gjennom drøfting av saker. Kontakt og samarbeid bør skje i sammenheng med administrasjonens ansvar for saksforberedelser og informasjon til rådet.» (IS-1679, s. 13).

Rådenes oppgaver er todelt:

- Å gi råd til utvalg og kommunestyre eller fylkesting som har besluttende myndighet
- Å varsle om forhold som er til hinder for at innbyggere med nedsatt funksjonsevne skal kunne delta på alle områder i samfunnet

Representantene oppnevnes for en periode på fire år, og følger kommune- og fylkestingets valgperiode. En egen håndbok gir mer detaljer for de som skal arbeide i rådene. (Kommunal Kompetanse, IS-1679).

Brukerutvalg

Brukerutvalgene har tre hovedoppgaver (Alm Andreassen, 2009).

- Samarbeid mellom virksomheten og brukere
- Rådgivning overfor ledelsen
- Systematisk tilbakemelding om brukererfaringer

I tillegg gir noen av oppdragsgiverne uttrykk for at de kan trenge brukerutvalget som støttespillere overfor myndigheter eller profesjonsinteresser. Dersom brukerrepresentanten både skal være kritisk korrektiv og støttespiller kan det oppstå rollekonflikt (Andersen, 2011). Når mandatet drøftes, er det viktig å være oppmerksom på eventuelle rollekonflikter.

Brukerutvalg ble etablert i forbindelse med helseforetaksreformen i 2001 og NAV-reformen i 2005. Helseforetakslovens § 35 pålegger det regionale helseforetaket å sørge for at det etableres systemer for innhenting av pasienters erfaringer og synspunkter. Vedtektene for foretakene gir mer spesifikke føringer. Brukerutvalg er en måte å svare på et slikt sørge-for-ansvar.

Brukermedvirkning er forankret også i lov om arbeids- og velferdsforvaltning: «Arbeids- og velferdsetaten skal sørge for at representanter for brukerne får mulighet

til å uttale seg i forbindelse med planlegging, gjennomføring og evaluering av etatens tjenester» (§ 15)

I lov om helse- og omsorgstjenester er brukermedvirkning forankret i § 3-10: Representanter for brukere og pasienter skal bli hørt, det skal etableres systemer for innhenting av pasienters og brukeres erfaringer og synspunkter og det skal legges til rette for samarbeid med brukernes organisasjoner.

Brukerutvalg er etablert i statlige etater, sektorer i kommunen, i foretak eller institusjoner. Brukerutvalg er rådgivende overfor ledelsen. Det sentrale brukerutvalget i NAV skal for eksempel sikre at brukermedvirkning innarbeides som arbeidsform, sikre systematiske innspill fra brukerne om erfaringer med tjenestene og skal utfylle faglig og administrativ kompetanse i saker som angår brukertilbudet.

Brukerutvalgene har en avgrenset funksjonstid, for eksempel to år. Antallet brukerrepresentanter kan variere, i en del tilfeller er det 15-20 som møter fast. Arbeidsformen bestemmes av mandat og oppgaver utvalget tar på seg, av utvalgets ledelse og medlemmenes aktivitet. Mandatet for brukerutvalg er formulert vidt, det gir handlingsrom. Samtidig er et vidt mandat en utfordring fordi oppgavene ikke er tydelig avgrenset.

Det har betydning for resultatet hvordan møtene forberedes og gjennomføres. Sekretariatsfunksjon ligger hos oppdragsgiver, det vil si møteinnkalling og referatskriving som et minimum. I hvilken grad sakene utredes i forkant, varierer brukerutvalgene imellom. Likeledes om det er etablert rutiner for å etterspørre saker til dagsorden fra brukerrepresentantene. Brukerorganisasjonene har i en del tilfeller satt fram krav om at brukerutvalget skal ledes av en brukerrepresentant. Et slikt krav er begrunnet i ønsket om å sikre brukerinnflytelse.

Dialogkonferanse eller høringskonferanse

Dialogkonferanse eller høringskonferanse har til hensikt å hente ut erfaringer og synspunkter fra brukerrepresentanter, og ligner i så måte på brukerutvalg. Dialogkonferanse eller høringskonferanse har gjerne et bestemt tema som brukerne inviteres til å diskutere. Det gir mulighet for å gå mer i dybden enn det er anledning til i et brukerutvalgsmøte, der det gjerne er mange saker på dagsorden.

Dialogkonferanse og høringskonferanse gir også mulighet til å samle mange representanter, noe som kan gi mer bredde i innspillene. Ved å veksle mellom innlegg i plenum og gruppediskusjon kan mange bli hørt. Det er brukerorganisasjonene som bestemmer hvem som skal delta på dialogkonferanser eller høringskonferanser ut fra antall deltakere det er plass til.

Brukere som ressurspersoner for tjenesteutvikling

Oppdragsgiver kan invitere brukerrepresentanter til å gi av sine erfaringer, slik at medarbeidere i offentlig forvaltning og tjenesteyting kan lære av det. Dette kan organiseres på ulike måter, for eksempel ved at:

- Brukere stiller seg til disposisjon og blir spurt ut om sine erfaringer for eksempel i forhold til det å leve med en sjelden funksjonsnedsettelse. Å få slik innsikt kan ha betydning for hvordan tjenestene møter brukerne.
- Det etableres et brukerpanel, for eksempel når nye tilbud skal utvikles, slik at fagfolk får bedre innsikt i behovene til målgruppen for tilbudet.
- Brukere holder foredrag i fagkonferanser om egne erfaringer.
- Brukere deltar i planlegging av og gjennomføring av undervisning i forvaltningen eller i etterutdanning for profesjonsgrupper. Brukerrepresentantene kan da kommentere på eget initiativ underveis. På den måten bringer de brukernes perspektiv inn i opplæringen.

Dette kan være utfordrende oppgaver å gå inn i, og det er viktig at brukere tenker igjennom hva som skal formidles. Oppdragsgiver må på sin side være tydelig overfor brukerne hva bestillingen til dem er.

Utviklingsarbeid og prosjekter

Det finnes mange eksempler på prosjekter og utviklingsarbeid der brukerrepresentanter har deltatt, i noen tilfeller etter påtrykk fra brukerutvalget. I noen tilfeller fungerer representantene som prosjektmedarbeidere, i andre tilfeller er medvirkningen mer avgrenset til å gi innspill gjennom referansegrupper.

Hensikten er å sikre at perspektivet til brukerne blir løftet fram og synliggjort. Å være representert bidrar til synliggjøring i seg selv. I tillegg kan premissene påvirkes og innspill kan gis gjennom hele prosessen.

Brukerundersøkelser

Brukerne er en sammensatt gruppe. For å få tilbakemelding gjennomfører etater, institusjoner og virksomheter faste brukerundersøkelser en eller flere ganger årlig. I noen tilfeller har brukerutvalgene tatt initiativet til brukerundersøkelser, og har vært aktive i utformingen av spørsmål. I andre tilfeller er det profesjonelle byråer som utvikler og ferdigstiller undersøkelsene.

Når resultatene skal vurderes, er det en fordel om det settes av tid i brukerutvalget til å få en gjennomgang og en mulighet til å bidra med å fortolke resultatet. På denne måten forsterkes medvirkningen fra brukerrepresentantene ved at deres fortolkninger synliggjøres. Og motsatt, når delen av arbeidet overlates til de profesjonelle alene, svekker det medvirkningen.

Brukerstyrking

Noen brukermedvirkningsformer starter med å styrke brukerne slik at de kommer fram med sine erfaringer og behov. Ved å gi rom for at brukerne får utveksle erfaringer med andre i samme situasjon, uten at oppdragsgiver eller fagfolk er til stede, kan de finne styrke i hverandre. Denne medvirkningsformen har vært prøvd ut innen feltet psykisk helse, og har vist seg å være nyttig når ønsket er å utvikle tjenestetilbudet. Ved at brukerne oppdager at de har felles erfaringer, får de bedre grep om sin egen situasjon og kjenner styrke gjennom fellesskapet med andre. Sammen kan de utforme budskap i en felles språkdrakt som formidler viktige erfaringer og eventuelle forslag til bedre tjenester.

I dette første trinnet ledes arbeidet av personer som selv har brukererfaring. Erfaringen viser at personer som selv har brukererfaring fanger opp momenter som fagfolk overser. Slik kan brukerne løfte tema som det har vært taushet om eller som det har manglet språk for.

Det neste trinnet er å overbringe disse felles erfaringene til oppdragsgiver. Det innebærer å bearbeide utsagn, prioritere og systematisere momentene. Brukerrepresentantene kan også fremme forslag til forbedringer av tjenestetilbudet, slik at erfaringene leder fram til konkrete forslag. Dernest drøftes i fellesskap hvordan erfaringene kan gjøres bruk av. Hensikten med drøftingen er å utvikle tilbud med bedre kvalitet sett i et brukerperspektiv.

Representerende brukermedvirkning er hjemlet i flere lover:

- Lov om helseforetak
- Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV-loven)
- Lov om råd eller anna representasjonsordning i kommunar og fylkeskommunar for menneske med nedsett funksjonsevne m.m
- Opplæringslova
- Lov om helse- og omsorgstjenester
- Lov om sosiale tjenester i NAV

Rekruttering og oppnevning av brukerrepresentanter

Oppdragsgiver ber brukerorganisasjonen eller paraplyorganisasjonen om å finne fram til brukerrepresentanter. Det setter i gang en oppnevningsprosess.

Det første er å få klart hvilket oppdrag dette er. Det gjelder å få klarhet i hvilke oppgaver som skal utføres og hvor lenge oppdraget varer. Dersom oppdraget er på nasjonalt nivå, vil det være det sentrale leddet som avgjør hvem som innstilles. Er oppdraget lokalt, vil det være lokalt organisasjonsledd som foretar innstillingen overfor oppdragsgiver.

Det må tidlig i prosessen bli klargjort hvorvidt brukerrepresentanten forventes å ha egenerfaring som bruker eller pårørende i forhold til å motta tjenester, for eksempel på klinikknivå i et helseforetak. Er oppdraget forankret slik at sakene vil befinne seg på det strategiske nivået, kan organisasjonene velge brukerrepresentanter sentralt i organisasjonene.

Det er flere kanaler for å finne egnede brukerrepresentanter. Ofte er det liten tid til å sende ut brev eller drive med langvarige rekrutteringsprosesser. Det forutsettes at organisasjonene raskt finner fram til kandidater, for eksempel blant tillitsvalgte eller andre som har den nødvendige kompetansen. Organisasjonene kan begrunne forslagene med å framheve de foreslåtte representantenes erfaring fra lignende oppdrag. Deres egen brukererfaring som pårørende eller bruker er også av betydning, samt erfaring fra arbeid eller utdanning som ansees relevant. En skjematisk oversikt over kandidatenes erfaringsbakgrunn gjør det lettere å prioritere når det er flere kandidater.

Paraplyorganisasjonene kan oppfordre medlemsorganisasjonene om å komme med forslag innen en frist, enten overfor alle medlemsorganisasjonene eller blant de som er berørt hvis saken ikke angår alle. Paraplyorganisasjonen vil da til sist avgjøre hvem som skal innstilles.

For å vurdere hvem som er egnet, ta hensyn til følgende kriterier:

- Motivasjon
- Oppdragets innhold og ansvar
- Evne og vilje til å fylle rollen som representant
- Tid og kapasitet til å utføre oppdraget

Motivasjon

Å være brukerrepresentant er en frivillig oppgave. Derfor må representanten selv ønske å påta seg oppdraget. Representantens kapasitet må være slik at oppdraget kan utføres. Drivkraften i representerende brukermedvirkning må være å fremme fellesinteressene til dem man representerer.

Oppdragsgivers bestilling

Representerende brukermedvirkning forutsetter klargjøring av hvilke krav oppdraget stiller til representasjons- og møtevirksomhet.

Kompetanse

Vurderingen av kandidatene må klargjøre brukerrepresentantenes kompetanse. Det handler om hvilket nivå i organisasjonen eller paraplyorganisasjonen man skal rekruttere brukerrepresentanter fra, og hvilke oppgaver brukerrepresentanten må beherske for å være egnet.

Rolle

Å være brukerrepresentant forutsetter vilje til og bevissthet om det å representere andre. Brukerrepresentantene må kunne tilføre saken nye argumenter – brukernes premisser. Brukerrepresentanten må evne å utvikle kompromisser, men unngå å bli gissel. Brukerrepresentanter må tenke om sin egen innsats at den skal spille en rolle slik at sakene får et annet utfall enn om det ikke hadde vært brukermedvirkning.

Oppnevningsprosessen kan framstilles slik skjematisk:

1. Nominering

Brukerorganisasjon vurderer først hvem som har tillit og er egnet

2. Innstilling

Brukerorganisasjon eller paraplyorganisasjon ut fra oppdraget og oppdragsgivers bestilling

3. Oppnevning

Oppdragsgiver: NAV, helseforetak, institusjon, kommune, fylkeskommune, statlig etat eller sektor i kommunen

Oppfølging av representantene

Brukerrepresentantene trenger støtte og oppfølging for å gjøre en god jobb. Det ligger i sakens natur at de må kunne foreta avveininger mellom hva som er viktig eller mindre viktig. De må kunne argumentere og ha evne til kompromisser. Brukerrepresentantene kan ikke forvente at spørsmålene er drøftet i detalj på forhånd i brukerorganisasjonene. Løsningene er ofte nybrottsarbeid.

Som brukerrepresentant kan du forvente av oppdragsgiver:

- Mandat
- Praktisk tilrettelegging for å sikre tilgjengeligheten dersom det er behov for det
- Likeverdig møte
- Opplæring om etaten, foretaket eller institusjonen der brukermedvirkningen finner sted
- Rutiner for å foreslå saker til drøfting
- Saksliste i god tid og saksdokumenter for større saker
- Interesse og vilje til å ta innspill til følge
- Rapportering om resultat av arbeidet

Brukerrepresentantene skal som hovedregel henvende seg til oppdragsgiver for brukermedvirkningsarbeidet dersom det er snakk om praktisk tilrettelegging av møter, og spørsmål om honorar og møtegodtgjørelse. Det er også oppdragsgiver som sørger for at det er ressurser til saksforberedelse og protokoll- eller referatskriving. Det er oppdragsgiver som svarer på hva brukermedvirkningsarbeidet har resultert i for virksomheten.

Brukerrepresentanten er oppnevnt av enten en brukerorganisasjon eller en paraplyorganisasjon. Brukerrepresentanten oppnevnes av et lokalt organisasjonsledd, et organisasjonsledd på fylkes- eller regionnivå, eller på nasjonalt nivå i organisasjonen.

Hovedregelen er at den instansen som har oppnevnt brukerrepresentanten også har et ansvar for å følge opp. For organisasjonsledd som drives på frivillig basis kan det være vanskelig å få til en aktiv oppfølging utover ordinære møter som arrangeres. Dersom ikke annet er definert, er det lederen som er brukerrepresentantens kontaktperson i det organisasjonsleddet som har innstilt brukerrepresentanten, for

eksempel FFO i fylket. Brukerrepresentanter som er oppnevnt på nasjonalt nivå i organisasjonen kan ta kontakt med administrasjonen.

Brukerrepresentanten kan selv initiere kontakt dersom det er behov for å drøfte saker eller finne noen å rådføre seg med. Det er en fordel om det er avklart under oppnevningen, slik at en unngår uklarhet.

Oppfølging kan skje via epost eller sms til de som er i funksjon, ofte skal det ikke mer til enn å minne om at det er mulig å ta kontakt. Invitasjon til et styremøte for å orientere gir en god mulighet for gjensidig dialog.

Brukerrepresentanten skal kunne forvente fra egen organisasjon eller paraplyorganisasjon:

- Vilje til å utvikle saker og dokumenter i samarbeid med brukerrepresentanten
- Faglige råd der brukerrepresentanten har mulighet for å gi slike
- Rutiner for rapportering til organisasjonsleddet som har innstilt brukerrepresentanten
- Informasjon som er viktig for brukerrepresentantens arbeid
- Veiledning i utføringen av oppdraget og kontakter for hjelp og råd
- Opplæring i regi av brukerorganisasjon, paraplyorganisasjon eller andre
- Invitasjon til erfaringsutveksling

Erfaringssamlinger for en gruppe av brukerrepresentanter praktiseres mange steder, og er en metode for læring og utvikling. Ofte benyttes erfarne brukerrepresentanter som ressurspersoner i forhold til å løfte fram utfordringer, gode læringspunkter eller måter å arbeide på som kan inspirere andre.

Når årsberetning skrives for organisasjonen, er det mange steder etablert en praksis med at det sendes et skjema til brukerrepresentantene der de kan rapportere om aktiviteten i året som har gått. Det gir anledning til å kommentere og åpner for debatt i forbindelse med avvikling av årsmøter.

Oppdragsgiverne har også behov for å drøfte medvirkningsarbeidet. Høringskonferanser, seminarer o.l. der brukerrepresentanter på tvers møtes og utveksler erfaringer kan være nyttige. Det gir også en mulighet for faglig påfyll.

Representerende medvirkning

«...at det ofte forventes av brukerrepresentanter at de ikke bare skal ta med seg sin egenerfaring, men at de også vet noe om andres erfaringer, og at de har tanker om hva hjelpeapparatet bør gjøre for å møte deres behov...»

Alm Andreassen, 2005, s 108.

Brukerrepresentantene får sitt oppdrag via egen brukerorganisasjon eller paraplyorganisasjon. Forutsetningen for god brukermedvirkning er dels brukerrepresentantenes egenerfaring, dels handler det om at brukerorganisasjonene er interessebærere for saker og synspunkter som brukerrepresentantene tar med seg inn i medvirkningsprosessene. Brukermedvirkningsoppdrag er utfordrende, og brukerorganisasjonene opplever ikke alltid at de får gjennomslag.

Representerende medvirkning betyr at brukerrepresentanten representerer mer enn sin egen erfaring. Brukerrepresentanten henter saker ikke bare fra sin egen erfaringshverdag som bruker, men fra det brukermiljøet vedkommende representerer. En som representerer en paraplyorganisasjon har derfor stort tilfang av saker som kan tas opp. Organisasjonene bistår brukerrepresentantene i å prioritere. For å finne saker og ha klart for seg prioriteringen, forutsettes deltakelse fra brukerrepresentantenes side i sine egne organisasjoner.

Brukerrepresentanten forventes å kjenne til hvordan andre har opplevd sin situasjon og ha reflektert over egne og andres erfaringer. Det skjer ved å møte andre, dele erfaringer og lytte til andres synspunkter og erfaringer. Brukerorganisasjonene utvikler også forslag til løsninger, som brukerrepresentantene tar meg seg inn i medvirkningsprosesser. Organisasjonene er interessebærere, og brukerrepresentanten er brukernes stemme på arenaen for brukermedvirkning.

Som brukerrepresentant får du:

- Gjort bruk for felles erfaringer til brukere og pårørende
- Omdannet erfaringskunnskap til forslag som kan hjelpe andre
- Bidratt til forbedringer av tilbudene til den gruppen du representerer

Representasjonsarbeid er beskrevet som en prosess der egne erfaringer bearbeides og omformes til saker:

«En slik omforming består av flere ledd: først en sammenligning av erfaringer, så en generalisering, deretter en granskning av hva som kan forklare brukernes opplevelser og hvordan brukernes behov kan møtes, en søking etter forklaring og løsningsforslag.» (Alm Andreassen, 2005, s. 116-117).

Brukerrepresentanten må skille mellom medvirkning på individnivå, som handler om egen sak, og systemnivået der den representerende medvirkningen foregår.

Brukermedvirkning

«Brukermedvirkning har til hensikt å tilføre en kunnskap som fagfolkene ikke har, nemlig brukernes egen erfaring»

Alm Andreassen, 2005, s. 107.

Brukermedvirkning bygger på tanken om at funksjonsnedsettelse og kronisk sykdom gir lærdom andre ikke har tilgang på. Slike hverdagerfaringer bygges innenfra, hos brukerne selv.

Fagfolk og beslutningstakere må etterspørre brukerkunnskapen, fordi det er en unik kunnskap som ingen andre har. I målsettingen om brukermedvirkning ligger en anbefaling om å involvere brukerrepresentanter i arbeidet med å utforme tjenester og drive kvalitetsarbeid.

Fagpersoner og beslutningstakere har ikke alltid etterspurt brukerkompetansen. At brukere har gått sammen og dannet egne organisasjoner har presset fram en forståelse i samfunnet om rett til å medvirke. Brukermedvirkning handler om kanaler for påvirkning og innflytelse.

Funksjonshemmede og kronisk syke befinner seg i en mindretallsposisjon, og vil som gruppe ha vansker med å vinne fram i stortings- og kommunevalg.

Brukermedvirkning innebærer at det åpnes alternative kanaler for innflytelse i beslutningsprosesser, den såkalte korporative kanalen. Denne forståelsen av brukerorganisasjonenes rolle vokste fram på 1970-tallet. Modellen var ansattes medvirkning i arbeidslivet gjennom arbeidstakerorganisering.

Brukermedvirkning hviler på flere begrunnelser: En demokratisk rett til å medvirke og at medvirkning er et av flere grep for kvalitetsutvikling i tjenesteytingen. Retten til medvirkning er etter hvert forankret i lovverket. Brukermedvirkning foregår nå blant annet i brukerutvalg og andre former for brukermedvirkning som er etablert. Mennesker som lever med sykdom og funksjonsnedsettelse har rett til å medvirke i utformingen av tjenester fordi dette berører vesentlige livsområder.

I vår del av verden er vi samstemmige i verdien av at menneskerettighetene skal vernes om. Menneskerettighetene gjelder selv om sykdom og funksjonstap rammer individet og familien. Du mister ikke din selvstendighet og rett til å bestemme over eget liv fordi om du har en medfødt skade som gjør deg funksjonshemmet.

Mennesker som lever med sykdom og funksjonsnedsettelse har rett til å medvirke i utformingen av tjenester fordi dette berører vesentlige livsområder.

Brukermedvirkning er begrunnet i:

- En demokratisk rettighet
- Ønske om å benytte brukererfaringer til bedre kvalitet i tjenesteyting
- Menneskerett

At mennesker går sammen og etablere organisasjoner for å ivareta egne interesser er en demokratisk rett. Arbeidstakere gjør det for å ivareta sine rettigheter og interesser som arbeidstakere. Kronisk syke og funksjonshemmede har dannet brukerorganisasjoner for å ivareta interessene sine. Brukerorganisasjonene oppnevner sine egne representanter:

«...at tanken om demokrati i betydningen at vi selv skal ha kontroll med hvem som får tale på våre vegne, står sterkt, og at det er problematisk når det ikke finnes en demokratisk oppbygd organisasjon som kan være samspillspartner for hjelpeapparatet.»

Alm Andreassen, 2005, s. 108.

Brukermedvirkning bidrar til å virkeliggjøre målet om full deltakelse og likestilling for mennesker med kronisk sykdom og funksjonsnedsettelse. Det overordnede målet med brukermedvirkning er å skape et mer inkluderende samfunn og bidra til antidiskriminering.

Ord og begreper:

Funksjonshemmedes organisasjoner og brukerorganisasjoner: Demokratisk oppbygde interesseorganisasjoner for og av kronisk syke eller mennesker med funksjonsnedsettelse og deres pårørende, med målsetting om samfunnsmessig likestilling.

Paraplyorganisasjon: En sammenslutning av brukerorganisasjoner eller funksjonshemmedes organisasjoner, for eksempel Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO) eller Samarbeidsorganet for funksjonshemmedes organisasjoner (SAFO)

Brukermedvirkning: «Brukermedvirkning vil si at de som berøres av en beslutning, eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbud» St. meld. nr. 34(1996-97)

Individuell brukermedvirkning: At den enkelte har mulighet til å øve innflytelse på eget tjenestetilbud eller i egen sak.

Representerende medvirkning eller brukermedvirkning på systemnivå: Brukermedvirkning der representanter for brukerne oppnevnes av deres interesseorganisasjoner for å få til endringer som gir forbedringer i tjenester og tilbud.

Nominasjon: Vi har benyttet dette begrepet om prosessen som handler om at en representant fra en brukerorganisasjon eller en representant for funksjonshemmedes organisasjoner utpekes som egnet for oppgaven som brukerrepresentant. Det innebærer at vedkommende har tillit i egen organisasjon, hvilket er en forutsetning for å kunne være brukerrepresentant. Noen brukerorganisasjoner og paraplyorganisasjoner har samlet nominerte i en brukerbank, andre organisasjoner foretar nominasjon når oppdraget kommer.

Innstilling: Vi har benyttet dette begrepet for prosessen som handler om å finne fram til egnede kandidater for et bestemt oppdrag som brukerrepresentant. Det vil si at brukerorganisasjon eller paraplyorganisasjon angir hvem de mener oppdragsgiver bør oppnevne som brukerrepresentanter til for eksempel et brukerutvalg eller en arbeidsgruppe.

Oppnevning: Vi har benyttet dette begrepet for prosessen der oppdragsgiver foretar beslutning om sammensetning av for eksempel et brukerutvalg eller en arbeidsgruppe.

Oppnevningsprosessen av brukerrepresentanter: Prosessen som leder fram mot oppnevning har vi beskrevet som nominasjon, innstilling og til slutt oppnevning som foretas av oppdragsgiver.

Brukerråd: Brukerutvalg er beskrevet i heftet i kapitlet om ulike former for brukermedvirkning. Noen oppdragsgivere, eksempelvis helseforetak, benytter betegnelsen brukerråd i stedet for brukerutvalg for å skille ut tilsvarende brukermedvirkningsorgan på et annet organisasjonsnivå. I helseforetak kan det være brukerråd på klinikknivå, mens brukerutvalg er forankret på sentralt nivå i helseforetaket, for eksempel Oslo universitetsnivå.

Her kan du lese mer:

Alm Andreassen, Tone: Brukermedvirkning i helsetjenesten. Arbeid i brukerutvalg og andre medvirkningsprosesser, Gyldendal, 2005.

Alm Andreassen, Tone: Brukermedvirkning i NAV. Når velferdsforvaltningen og brukerorganisasjonene skal jobbe sammen, Gyldendal, 2009.

Alm Andreassen, Tone: For at ikke pasientperspektivet skal bli glemt? En kvalitativ analyse av betydningen av brukerutvalg i helseforetak. AFI-rapport 2/2007. Arbeidsforskningsinstituttet, Oslo

Andersen, Jan: Brukerrepresentasjon i råd og utvalg på lokalt og regionalt nivå. Høgskolen i Lillehammer, Forskningsrapport nr 146/2011

FFO: "Håndbok for brukermedvirkning på systemnivå i PP-tjenesten" FFOs skriftserie 09/08

Kommunal Kompetanse IS-1679: Råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne. En håndbok med informasjon og veiledning.
(<http://www.bufetat.no/Documents/Bufetat.no/Deltasenteret/Publikasjoner/IS-1679>)

Deltasenteret IS-1454: Gode råd er ikke dyre. Erfaringsbasert kunnskap fra og om kommunale og fylkeskommunale råd for funksjonshemmede, 2007.
(<http://www.bufetat.no/Documents/Bufetat.no/Bufdir/Deltasenteret/Publikasjoner/IS-1454>)