

# Brukarorientering i Vanylven kommune



# 1 Innhald

---

2	Samandrag .....	3
3	Forord.....	3
4	Innleiing.....	4
4.1	Brukarorientering i samfunnsperspektiv .....	4
4.2	Brukarorientering i lovverket.....	5
4.2.1	Brukarmedverknad .....	5
4.2.2	Universell utforming.....	6
4.3	Brukarorientering i Vanylven .....	7
4.3.1	Kommuneplan .....	7
4.3.2	Kommunekompasset –resultat og handlingsplan .....	7
5	Brukarorientering – korleis .....	9
5.1	Brukarorientering i praksis.....	9
5.2	Digitalt førsteval .....	9
5.2.1	Brukarorientering og digitalt førsteval – eit dilemma? .....	9
5.3	Universell utforming .....	10
5.4	Brukarmedverknad.....	10
5.4.1	Brukarutval .....	10
5.4.2	Tilbakemeldingskanal .....	10
5.4.3	Brukarombod .....	11
5.4.4	Brukarundersøkingar .....	11
6	Innsatsområde, mål og tiltak.....	11
6.1	Styrke og vidareutvikle elektroniske sakshandsamling .....	11
6.2	Styrke brukamedverknaden.....	12
6.3	Leggje til rette for auka brukaraktivitet .....	12
6.4	Sikre kompetanse om brukarane si erfaring.....	12

## 2 Samandrag

---

Ein temaplan som omhandlar brukarorientering er nybrottsarbeid. Brukarorientering er særdeles viktig for at kommunen skal utnytte sine knappe ressursar på den best moglege måten for brukarane. Det er ofte brukarane som er nærast til å ha kunnskap om kva dei treng og korleis dei bør få det.

I resultatet frå Kommunekompasset 2016, kom det fram at Vanylven kommune ligg noko under landsgjennomsnittet når det gjeld brukarorientering og tilgjengelegheit. Kommunen sine eigne brukarundersøkingar viser også at det er utfordringar med brukartilfredsheita særleg på helse- og omsorgssektoren. I denne temaplanen prøver rådmannen å trekke fram viktige innsatsområde, samt foreslår mål og tiltak. Vi foreslår tiltak som brukarutval; auka satsing på digitalisering og etablering av ein elektronisk tilbakemeldingskanal til kommunen på kommunen sine nettsider.

Auka brukarorientering føreset ei kulturendring i organisasjonen. Dei føreslegne tiltaka er ein metode for å «tvinge» organisasjonen til å setje brukarane sine behov først ved evaluering og utforming av nye tiltak og tenester.

## 3 Forord

---

Vanylven kommune ønskjer å vere ein kommune som leverer tenester etter brukarane sine behov og ønskje, med sterk brukarorientering. Det er fleire både praktiske og meir ideologiske årsakar til dette:

- Brukarorientering supplerer lokaldemokratiet ved å gi brukarane av kommunale tenester direkte medverknad – utover ombodsrolla til dei folkevalde
- Brukarorientering gir større eigarskap til eigen kommune som organ for løysing av felles oppgåver
- Brukarorientering bidrar til betre tilpassing og utvikling av dei kommunale tenestene
- Brukarorientering gir betre effektivitet i dei kommunale tenestene

Vanylven kommune ønskjer ei utvikling som legg til rette for medverknad frå brukarane ved utvikling av nye tenestetilbod så vel som ved tilpassing av eksisterande tenestetilbod.

I denne temaplanen vert det gjeve eit overordna og langsiktig perspektiv på brukarorientering ved utforming av kommunale tenester. Planen er i tråd med dei nasjonale føringane på området, og skal sikre brukardemokrati og medverknad på alle nivå ved utforming av tenestetilbod. Planen skal i tillegg sikre at krav til tilgjengelegheit, kvalitet og samhandling vert i samsvar med lovverket. Planen skildrar vidare situasjonen i dag knytt til brukarorientering, utfordringar, innsatsområde, mål og tiltak.

Vanylven kommune har fokus på at dei viktigaste tenestetilboda er forankra i ein kommunal temaplan som sikrar involvering av brukarar, kommunen og våre politikarar. Utan ein temaplan, som er godt forankra i alle ledd, er det ein fare for at det blir for stor avstand mellom dei som tek avgjersler og dei som utfører tenestene.

Plan for brukarorientering er ein plan som blir rullert årleg i den 4-årige planperioden og skal vere førande for korleis kommunen skal utvikle og forbetre brukarorientering og medverknad.

## 4 Innleiing

---

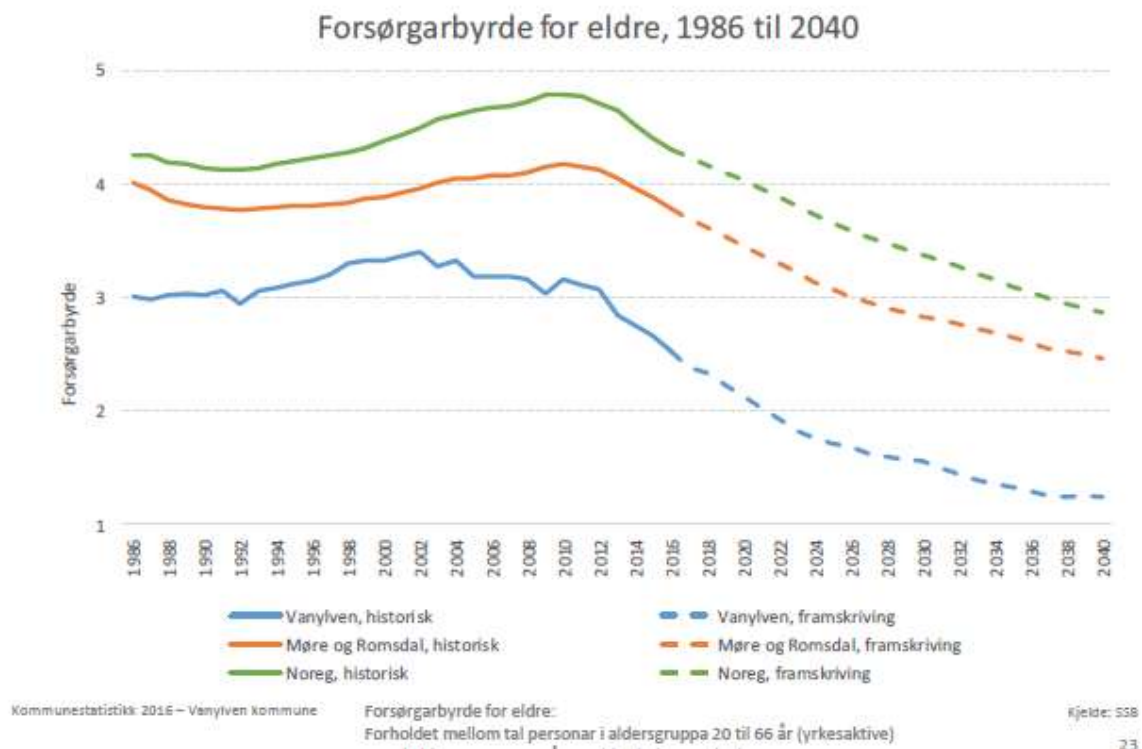
### 4.1 Brukarorientering i samfunnsperspektiv

Utviklinga i samfunnet går i retning av auka digitalisering i alle sektorar, slik regjeringa la fram i Meld.St.nr 27 (2015-2016)<sup>1</sup>. Ei fornuftig digitalisering vil kunne friggi ressursar til tenester som ikkje kan digitaliserast. Vanylven kommune har allereie kome godt i gang med digitalisering og utvikling av sjølvbetjentløyisingar og elektronisk handsaming. Men både desse tenestene, og dei tenestene som ikkje kan digitaliserast, bør bli utforma i samråd med brukarane. Det er brukarane som best kjenner til kva dei har behov for og kva krav ein må setje til utforming av tenestane.

Når vi snakkar om brukarar, meiner vi i hovudsak innbyggjarane i kommunen. Den demografiske utviklinga i Vanylven er nokså lik utviklinga i landet, men med endå større utfordringar, fordi delen eldre blir større her enn i resten av landet..

---

<sup>1</sup> <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/>



Figur 1 Forsørgarbyrde for eldre. Kjelde: SSB

## 4.2 Brukarorientering i lovverket

### 4.2.1 Brukarmedverknad

Brukarmedverknad handlar om at brukarane skal ha påverknad på avgjerdsprosessar og utforming av tenestetilbodet. Brukarmedverknad er ein generell rett i det demokratiske samfunnet.

#### 4.2.1.1 Helse- og omsorgstenestelova

Lova skildrar ansvaret til kommunane for å tilby naudsynte helse- og omsorgstenester, irekna allmennlegetenester. Loven har blant anna fokus på pasient- og brukartryggleik, plikta kommunen har for å sikre at representantar for pasientar og brukarar vert høyrde, systematisk innhenting av røynsler og synspunkt til pasientar samt systematisk kvalitetsforbetring.

#### 4.2.1.2 Pasientrettigheitslova

Lova skildrar pasientar og brukarar sine rettar til medverknad. Det gjeld ved val av individuelle tenester og ved utforming av tenestetilbod.

#### 4.2.1.3 NAV- loven § 6 (lov om arbeids- og velferdsforvaltinga)

Lova gir brukarrepresentantar rett til å uttale seg ved planlegging, utøving og evaluering av forvaltinga sine tenester.

## 4.2.2 Universell utforming

Kravet til universell utforming betyr at tenesta skal vere utforma slik at ho kan bli nytta av flest mogleg brukarar. Krav til universell utforming er regulert i ei lang rekke lover og forskrifter, mellom anna:

### 4.2.2.1 Diskriminerings- og tilgjengelova

Føremålet med lova er å fremje likestilling og likeverd og sikre like moglegheiter og rettar til å delta i samfunnet for alle, uavhengig av funksjonsevne. Krav til universell utforming er regulert i lova §§ 9-11.

Det går fram av desse reglane at kommunen har plikt til å sikre universell utforming av verksemda sin allmenne funksjon, så langt det ikkje medfører ei for stor byrde for verksemda.

### 4.2.2.2 Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løysingar

Forskrifta sitt formål, er å sikre universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske løysingar, utan at det medfører ei uforholdsmessig stor byrde for verksemda. Med universell utforming blir meint at utforming eller tilrettelegging av hovudløysing i informasjons- og kommunikasjonsteknologi er slik at verksemda sin alminnelege funksjon kan bli nytta av flest mogleg.

### 4.2.2.3 Plan- og bygningslova

Lova seier generelt at prinsippet om universell utforming skal bli ivareteke i planlegginga og krava til det enkelte byggetiltak. Det same gjeld omsynet til barn og unge sine oppvekstvilkår og estetisk utforming av omgjevnaden.

### 4.2.2.4 Byggjesaksforskrifta

Forskrifta skal sikre godt førebudde byggjesøknader, og det blir stilt krav til skildring av korleis tiltaka er universelt utforma.

### 4.2.2.5 NAV-lova

Lova regulerer verksemda til arbeids- og velferdsetaten. Det blir stilt krav til at NAV-kontora er utforma etter prinsippa for universell utforming, så langt råd er.

### 4.2.2.6 Lov om offentlege anskaffingar

Lova skal fremme effektiv bruk av samfunnet sine ressursar. Lova skal også bidra til at det offentlege opptre med integritet, slik at folk flest har tillit til at offentlege anskaffingar skjer på ein samfunnstenleg måte.

Oppdragsgjevar skal stille krav om universell utforming ved utlysing av av offentlege kontraktar.

Oversikta over aktuelle lover og forskrifter er ikkje uttømmende. Prinsippet om universell utforming gjennomstyrer dagens regelverk.

## 4.3 Brukarorientering i Vanylven

### 4.3.1 Kommuneplan

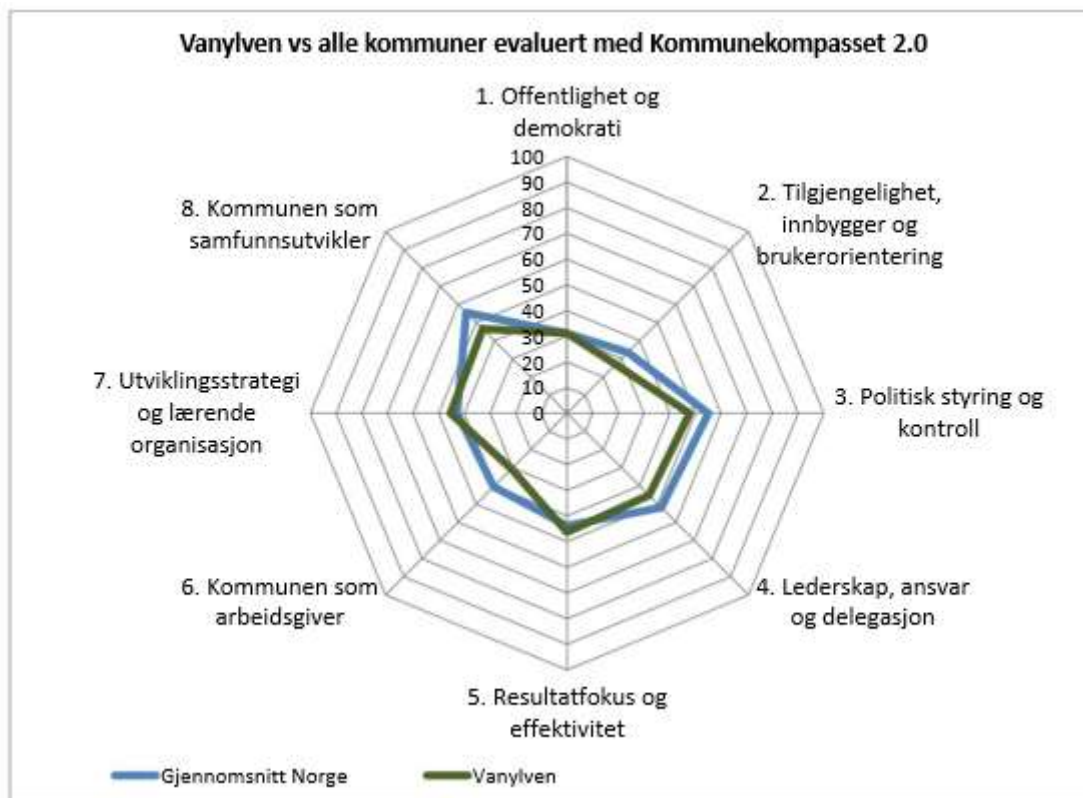
Kommuneplanen er det overordna strategiske styringsdokumentet til kommunen og inneheld mål og retningsval for utviklinga til kommunen. Kommuneplanen består av ein samfunnsdel og ein arealdel. Planen vert utarbeidd for ein periode på 12 år og vert revidert kvart fjerde år. Den skal ivareta både kommunale, regionale og nasjonale mål og interesser.

Brukarorientering og brukarmedverknad er ikkje egne satsingsområde i kommuneplanen, men det går fram under enkelte satsingsområde at det er fokus på brukarmedverknad og at det skal takast særskilte omsyn til satsingsgruppene sine behov. Til dømes står det under helse- og omsorgstenesta:

- Brukarmedverknad skal vere sentralt i tenestetilbodet, og brukarane skal sikrast ei respektfull behandling

### 4.3.2 Kommunekompasset –resultat og handlingsplan

Kommunekompasset 2016 viste at Vanylven hadde tre område med noko dårlegare resultat enn resten av landet. Dei tre områda var «tilgjenge, innbyggjar og brukarorientering», «kommunen som arbeidsgjevar» og «kommunen som samfunnsutviklar».



Figur 2 Frå kommunekompasset 2016

Som oppfølging av desse resultatane, fatta kommunestyret i sak 2016/97 følgjande vedtak:

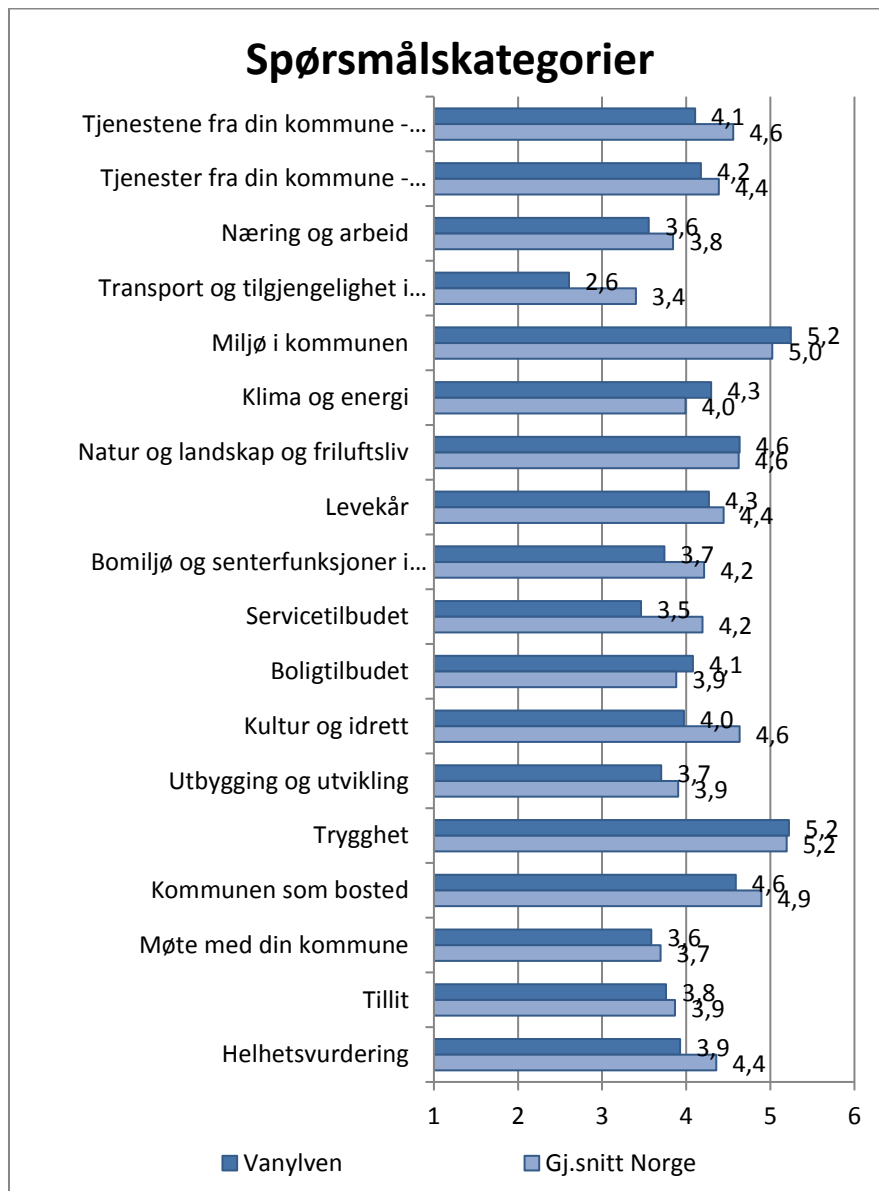
« Evalueringa vert teke til vitande. Basert på resultatane i rapporten vert det auka fokus på fylgjande områder for dei komande to åra:

Kommunen som arbeidsgjevar – område 6 i Kommunekompasset 2016

Tilgjenge, innbyggjar- og brukarorientering – område 2 i Kommunekompasset 2016.

Rådmannen utarbeider utviklingsstrategi for dei to områda

I denne saka konsentrerer vi oss om det første punktet. Vanylven har gjennomført to innbyggjarundersøkingar i 2015 og 2017 – den siste undersøkinga i 2017 viser:



Figur 3: Detaljert resultat frå 2017 frå brukarundersøkingane

Som diagrammet viser, så har kommunen mykje å hente på brukarorientering.

Eit meir detaljert bilete viser at det særskilt er helse- og omsorgssektoren som har utfordringar når det gjelder brukartilfredsheit:



	1 - Svært liten grad/misfornøyd	2 - Ganske liten grad	3 - Litt liten grad	4 - Litt stor grad	5 - Ganske stor grad	6 - Svært stor grad/fornøyd	Vet ikke	1+2	5+6	Gjennomsnittlig tilfredshet	Gjennomsnittlig tilfredshet Norge
<b>Innbyggere som har brukt tjenesten</b>											
Hvis ja, hvor fornøyd var du med servicetorget?	0,5 %	0,5 %	4,9 %	20,1 %	42,4 %	31,5 %	0,0 %	1,0 %	73,9 %	5,0	4,8
Hvis ja, hvor fornøyd var du med de internettbaserte tjenester?	1,6 %	7,3 %	13,7 %	31,5 %	31,5 %	9,7 %	4,8 %	8,9 %	41,2 %	4,2	4,2
Hvis ja, hvor fornøyd var du med barnehagetjenesten?	0,0 %	0,0 %	4,3 %	17,4 %	34,8 %	39,1 %	4,3 %	0,0 %	73,9 %	5,1	5,0
Hvis ja, hvor fornøyd var du med grunnskolen?	0,0 %	5,6 %	19,7 %	22,5 %	36,6 %	9,9 %	5,6 %	5,6 %	46,5 %	4,3	4,5
Hvis ja, hvor fornøyd var du med fritidstilbudet til ungdom?	4,5 %	3,0 %	7,6 %	25,8 %	31,8 %	19,7 %	7,6 %	7,5 %	51,5 %	4,5	4,6
Hvis ja, hvor fornøyd var du med hjemmehjelpstjenester?	8,7 %	8,7 %	21,7 %	26,1 %	15,2 %	17,4 %	2,2 %	17,4 %	32,6 %	3,8	4,3
Hvis ja, hvor fornøyd var du med hjemmesykepleietjenester?	7,0 %	2,3 %	16,3 %	27,9 %	27,9 %	16,3 %	2,3 %	9,3 %	44,2 %	4,2	4,6
Hvis ja, hvor fornøyd var du med heldøgns omsorgstjenester?	14,3 %	18,4 %	8,2 %	18,4 %	20,4 %	18,4 %	2,0 %	32,7 %	38,8 %	3,7	4,2
Hvis ja, hvor fornøyd var du med fastlege-tjenesten?	22,2 %	15,1 %	17,8 %	19,6 %	14,2 %	9,3 %	1,8 %	37,3 %	23,5 %	3,2	4,5
Hvis ja, hvor fornøyd var du med legevakt-tjenesten?	13,7 %	14,4 %	14,4 %	24,0 %	15,1 %	17,8 %	0,7 %	28,1 %	32,9 %	3,7	4,4
Hvis ja, hvor fornøyd er du med bibliotek/bokbussen?	0,0 %	1,6 %	1,6 %	11,1 %	27,0 %	57,1 %	1,6 %	1,6 %	84,1 %	5,4	5,2
Hvis ja, hvor fornøyd var du med kulturskolen?	3,2 %	0,0 %	6,5 %	22,6 %	38,7 %	25,8 %	3,2 %	3,2 %	64,5 %	4,8	4,8
Alt i alt, hvor fornøyd er du med tjenestetilbudet i kommunen?	2,8 %	5,5 %	15,0 %	36,6 %	26,8 %	3,1 %	10,2 %	8,3 %	29,9 %	4,0	4,4

Figur 4 Detaljerte funn frå innbyggjarundersøkingane 2017

## 5 Brukarorientering – korleis

### 5.1 Brukarorientering i praksis

Brukarorientering skal vere viktig i kommunen sine

- prioriteringar i val av tenester
- utforming av tenester
- utføring av tenester

Det skal vere universell utforming der tenester skal utøvast, til dømes i institusjonar, offentlege kontorar og IKT-løysingar, så langt det er mogleg.

Brukarane skal høyrast og medverke til brukarvenlege og effektive løysingar gjennom brukarutval på alle tenesteområde til kommunen.

Brukarane, altså innbyggjarane, skal ha ein kanal for å kunne melde frå om eksisterande eller ønskeleg tenestetilbod.

Brukarorientering blir avgrensa til dels av digitalt førsteval, krav til effektiv forvaltning av kommunen sine ressursar, praktiske og fysiske moglegheiter.

### 5.2 Digitalt førsteval

Digitalt førsteval inneber at forvaltninga er tilgjengeleg på nett, og at nettbaserte tenester er hovudregelen for forvaltninga sin kommunikasjon med brukarane.

#### 5.2.1 Brukarorientering og digitalt førsteval – eit dilemma?

Den demografiske samansetninga i Vanylven, som i store deler av landet elles, er som vist i figur 1 under punkt 4.1 prega av stadig fleire eldre innbyggjarar. Med dette blir det stadig større behov for helse- og omsorgstenesta, samt at alle andre tenester og må vere tilgjengelege for denne delen av befolkninga. Samtidig viser DIFI sin rapport ([Bruk av IKT i husholdningene](#)) at 97 % av husholdningane har tilgang til internett. I alderen 16-74 år opplyste 90 % i 2017 at dei brukte internett kvar dag eller nesten dagleg. Blant dei eldste var den daglege bruken mellom 69 % i 2017. Det er ein auke på 4 % frå 2016 og heile 8 % frå 2015.

IKT-bruk i befolkningen				
	2011	2013	2015	2017
Andel av befolkningen 16-79 år - bruk av PC og internett				
Bruk av PC siste 3 mnd	91	94	94	94
Bruk av internett siste 3 mnd	91	94	96	96
Bruk av internett til e-post	..	87	90	91
Bruk av internett til å lese/laste ned aviser/magasiner	77	86	89	89
Bruk av internett til banktjenester	83	86	89	91
Bruk av internett til å selge varer/tjenester	23	27	29	32
Kjøpt/bestilt film/musikk	30	28	31	42
Kjøpt/bestilt klær/sportsartikler	31	36	38	44
Kjøpt/bestilt reiser/innkvartering	50	51	52	54

Figur 5 Bruk av IKT i befolkninga (Statistisk sentralbyrå)

### 5.3 Universell utforming

Det er krav til universell utforming i bygg og IKT-system. Føremålet er at alle skal kunne ha like moglegheiter til å delta uavhengig av personlege høve, og at spesialløysningar ikkje er nødvendige. Det betyr at utforming av produkt, bygg, transportmiddel, IKT-system med meir skal vere på ein slik måte at alle kan delta i så stor grad som mogleg.

### 5.4 Brukarmedverknad

Brukarmedverknad er viktig fordi det vil gje betre tilpassing og utvikling av, og bidra til betre effektivitet i dei kommunale tenestene. Brukarutval er det tiltaket som ofte blir brukt for å sikre brukarmedverknad.

#### 5.4.1 Brukarutval

Brukarutval er utval der det deltek reelle brukarar, ikkje representantar frå organisasjonar, tilsette i tenesteområde samt leiar for tenesteområdet. Brukarutval kan bli nytta på mange måtar, både ved initiativ til, utforming og tilpassing av tenestetilbodet. Det er viktig at utvalet har eit klart mandat, og at det er ein brukarrepresentant som er leiar for utvalet. Utvalet bør kunne nytte ein sekretærfunksjon i kommunen.

Brukarutvalet bør ha minst to møte i året, og oppgåva kan til dømes vere:

- ✓ Deltaking i prosessar om utvikling og re-design av tenester
- ✓ Uttale i saker om omlegging av tenestene som skal til politisk handsaming
- ✓ Uttale seg kvart år til formannskapet sitt forslag til budsjett- og økonomiplan
- ✓ Kontinuerlig målbera brukarane sitt syn og innspel til forbetring av tenestene

Utvalet sine møte skal vere offentlege, og saksdokumenta skal vere offentlege, med mindre dei må bli unntatte offentlegheit etter reglane i forvaltings- og/eller offentleglova.

#### 5.4.2 Tilbakemeldingskanal

Ein tilbakemeldingskanal kan i prinsippet vere både ei fysisk og ei eller fleire elektroniske postkasser. Under føringa om digitalt førsteval, og i lys av det som er skrive over om kor mange som har tilgang til internett og nyttar PC daglig, er det nok mest formålstenleg å opprette ein elektronisk kanal på heimesida til kommunen: <https://www.vanylven.kommune.no/>.

Ei slik postkasse/kanal kan til dømes bli laga som den til [Kävlinge kommun i Sverige](#). Ein slik elektronisk kanal gjer det mogleg for brukarane å kome med sine innspel, forslag eller serviceklager på ein og same stad. Kanalen reduserer avstanden mellom politikarar og forvaltinga på den eine sida og

brukarane på den andre sida. Det stiller heller ingen andre krav til brukarane enn at dei har tilgang på internett og ein PC.

### 5.4.3 Brukarombod

Eit brukarombod vil vere ein person som har særleg ansvar for å ta vare på brukarane sine interesser. Det kan til dømes vere rettleiing, dersom brukar vil klage eller det kan vere rettleiing med omsyn til kva brukar kan ha rett til; kva for nokre ytingar og tenester som er tilgjengelege. Eit ombod kan i prinsippet bli gjeve dei roller og oppgåver kommunen finn formålstenleg. Ei ombodsrolle blir tildelt ein person som må bli lønna for arbeidet. Ei slik rolle kan til dømes bli lagt til eit pasientombod.

Ved vurderinga av om det skal bli oppretta ei slik rolle, er det viktig å hugse at forvaltninga har ei generell rettleiingsplikt etter forvaltingslova, og at det er oppretta pasientombod for heile Møre- og Romsdal som ligger under fylkeskommunen.<sup>2</sup>

### 5.4.4 Brukarundersøkingar

Vanylven kommune har i nokre år hatt brukarundersøkingar på dei fleste tenesteområda, samt innbyggjarundersøkingar annankvart år. Innbyggjarundersøkingane har vore gjort på to ulike måtar. Første året med innbyggjarundersøkingar vart undersøkinga sendt ut per post. Siste gongen vart det sendt ut per e-post.

Brukarundersøkingane skjer i hovudsak elektronisk, ved at det blir sendt ut e-post til aktuelle brukarar, eller eit representativt utval husstandar.

Resultatet av undersøkingane blir brukt for å vurdere kvaliteten på ytingar og tenester, samt vurdering av nye tiltak. Dette er ein rimeleg og effektiv måte å vurdere kvaliteten på det vi allereie leverer, men seier ikkje noko om kva for behov for tilpassingar eller andre ytingar/tenester som brukarane har.

## 6 Innsatsområde, mål og tiltak

Om ein lukkast med brukerorientering, er vanskelig å måle. Ein kan heller ikkje sette noko resultatmål til brukerorientering. Brukerorientering dreier seg i hovudsak om ei kulturrendring i organisasjonen. For å få til dette kan det vere formålstenleg å «tvinge» nokre tiltak på organisasjonen, som til dømes ulike tiltak for å sikre brukarmedverknad.

### 6.1 Styrke og vidareutvikle elektroniske sakshandsaming

Mål	Alle søknader kan bli innlevert og handsama elektronisk på alle tenesteområde
-----	---

#### Tiltak:

- alle tenesteområda vurderer sine skjema og laga ein plan for overføring til elektronisk innsending og handsaming, under omsyn til universell utforming.
- alle tenesteområda sikrar at all relevant informasjon om ytingar og tenester er tilgjengeleg på heimesida til kommunen.

<sup>2</sup> <https://helsenorge.no/pasient-og-brukerombudet/more-og-romsdal>

## 6.2 Styrke brukamedverknaden

Mål	Ingen nye tiltak eller tenestetilbod med tyding for brukarane blir vedtekne, utan at brukarane har hatt moglegheit til å uttale seg.
-----	--

### Tiltak:

- Det blir etablert rutinar for å sikre at alle saker med tyding for brukarane skal høyrast i brukarutval og på nettsida til kommunen.

## 6.3 Leggje til rette for auka brukaraktivitet

Mål	Det blir etablert formelle arenaer for brukarane og deira meiningar
-----	---

### Tiltak:

- Opprette brukarutval på alle tenesteområda, og først i helse- og omsorgssektoren
- Opprette digital tilbakemeldingskanal på kommunen si heimeside
- Etablere organisasjon og rutinar for å handsame tilbakemeldingane frå brukarane

## 6.4 Sikre kompetanse om brukarane sine erfaring

Mål	Sikre ein systematisk registrering og oppfølging av brukarane sin erfaring med og synspunkt på tenestetilbodet
-----	--

### Tiltak:

- Etablere ein rutine for systematisk gjennomføring og bruk av innbyggjar- og brukarundersøkingar
- Serviceerklæringar for alle tenesteområde blir utarbeidde og gjort tilgjengelege på kommunen si heimeside