

Tillaga borgarfulltrúa Flokks fólksins um notendasamráð

Lagt er til að Reykjavíkurborg hafi notendasamráð í öllum sínum verkefnum og ákvörðunum sem varða hag og hagsmuni einstakra hópa og almennings. Notendasamráð er skilgreint sem aðferð þar sem notandi kemur að mótun sinnar eigin þjónustu í samráði við þjónustuaðila og byggir á valdeflingu og þátttöku notenda. Nú þegar er þetta í starfsáætlunum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar og er mjög mikilvægt að haldið verði áfram að auka vægi hlutdeildar notenda á öllum sviðum borgarinnar. Notendasamráð á rætur sínar að rekja til aukinnar áherslu á félagslegt réttlæti og mannréttindi. Notendasamráð styrkir vald og þátttöku notenda. „Notendasamráð“ hefur vakið áhuga háskólanema sem hafa rannsakað það m.a. í lokaverkefnum og haldnir hafa verið opnir fundir um notendasamráð. Breytingar hafa verið gerðar á lögum um félagsþjónustu sem fela í sér auknar skyldur fyrir Reykjavíkurborg um samráð við notendur um framkvæmd þjónustu fyrir fatlað fólk.

Greinargerð

Að hafa samráð við notendur um þá þjónustu sem þeim er ætlað eru bæði sjálfsögð og eðlileg mannréttindi. Það eru sjálfsögð mannréttindi að fá að vera þátttakandi í eigin lífi og taka sjálfur þátt í ákvörðunum sem varða eigin hag, líðan og almennar aðstæður. Engu að síður er notendasamráð tiltölulega nýtt í umræðunni og ekki síst í framkvæmdinni.

Ekki er vitað hversu víðtækt notendasamráð er haft við notendur hjá Reykjavíkurborg. Til þess að notendasamráð tvinnist inn í menningu og samfélag þarf hugmyndafræðin að vera greipt í námsefni fagaðila og verða hluti að fagþekkingu og reynslu. Öðruvísi mun ekki takast að innleiða hugmyndafræði notendasamráðs með markvissum hætti.

Lagt er til hér að borgarstjórn samþykki að Reykjavíkurborg ákveði að hafa notendasamráð í öllum verkefnum og ákvörðunum sem varða hag og hagsmuni einstakra hópa og almennings. Notendur einir geta upplýst um það hvort notendasamráð sé viðhaft og virkt alls staðar þar sem verið er að ákveða og þróa þjónustu og ólíkar aðstæður fyrir fólk. Þess vegna er mikilvægt að spyrja notendur reglulega með þar til gerðum spurningakönnunum.

Grunnur notendasamráðs er að stjórnvöld hlusti á hvað notandinn er að segja þegar verið er að skipuleggja eða þróa þjónustu. Vinna á með fólki en ekki með fólk. Það er notandinn sem á að kenna fagaðilum og stjórnvöldum hvernig hægt er að mæta þörfum hans sem best. Notandinn er sérfræðingur í eigin lífi. Mikilvægt er að notandinn sé með frá byrjun ekki bara á seinni stigum.