



VEILEDER FOR  
**BRUKER-  
REPRESENTANTER**



# DEFINISJONER

## ***Hva er en brukerrepresentant?***

En brukerrepresentant i Diabetesforbundet er en som representerer alle personer med diabetes. Brukerrepresentanten bidrar med kunnskap og erfaring om hvordan det er å leve med diabetes, i planlegging av tiltak og tjenester i helseforetakene. Det kan være en som selv har diabetes, en pårørende til noen med diabetes, en ansatt eller en tillitsvalgt i Diabetesforbundet. For en brukerrepresentant er målet å bidra til at brukerperspektivet er representert.

## ***Hva er brukermedvirkning?***

Brukermedvirkning betyr at tjenestetilbudet, så langt som mulig, skal utformes i samarbeid med pasient og bruker. Dette gjelder både den enkeltes påvirkning på egne tilbud og organisasjonenes påvirkning på vegne av sine medlemmer. Diabetesforbundets brukere involveres i planlegging av tiltak og tjenester på ulike nivåer for alle personer med diabetes. Brukernes unike kompetanse er likestilt med fagpersoners kompetanse i denne sammenhengen.

## **FORSKJELLEN PÅ LIKEPERSON OG BRUKERREPRESENTANT**

Ofte forveksles «brukerrepresentant» og «likeperson» – også av folk i helsevesenet. Det er derfor viktig å være klar over betydningen av disse to begrepene.

### ***Brukerrepresentant***

En brukerrepresentant i Diabetesforbundet representerer alle med diabetes og snakker på vegne av alle, både type 1, type 2, MODY, LADA og pårørende. En brukerrepresentant trenger ikke å ha diabetes. Brukerrepresentantens mål er å forbedre helsetilbudet for personer med diabetes.

### ***Likeperson***

Likepersoner jobber for og med personer i samme situasjon, og er kun likeperson for personer med samme diagnose. Likepersonen bruker egen erfaring med diabetes, eller som pårørende, til å veilede andre i samme situasjon. For en likeperson er målet å være en støtte for den enkelte i å mestre sin diabetes. Vil du vite mer om likepersonsarbeidet i Diabetesforbundet, se veileder for likepersoner og likefamilier.

Et eksempel på en arena hvor skillet mellom de to begrepene er uklart, er startkurs i helsevesenet. Her kommer det an på hva som ønskes av deg, hvorvidt du er likeperson eller brukerrepresentant.

# HVORDAN KAN JEG BLI BRUKERREPRESENTANT FOR DIABETESFORBUNDET?



## ***Slik er prosessen:***

1. Diabetesforbundet får en henvendelse fra for eksempel et helseforetak, NAV, et utvalg på enten kommunalt, nasjonalt eller fylkesnivå.
2. Dersom henvendelsen gjelder i et annet organisasjonsledd eller et annet fylke, sørges det for at den videresendes.
3. Styreleder på det aktuelle nivået kontakter mulige brukerrepresentanter. Når en god representant er på plass, sørger fylkesleder for kontakt mellom vedkommende og foretaket.

Ønsker du å bli brukerrepresentant, kan du henvende deg til fylkesleder i ditt fylke. Det er alltid godt å ha noen navn klare dersom det kommer en henvendelse.

## ***Kurs***

Funksjonshemmedes fellesorganisasjon (FFO) arrangerer kurs for brukerrepresentanter. Kontakt Diabetesforbundet nasjonalt eller besøk FFOs sine nettsider ([www.ffe.no](http://www.ffe.no)) for henvisning til kurs i din region.



## Hva forventes det av meg som brukerrepresentant?

- Jeg holder avtaler.
- Jeg svarer på telefon og/eller e-post i forbindelse med mitt verv.
- Jeg er oppdatert på utfordringer og nyheter innen diabetes, slik at jeg på en god måte kan representere hele gruppen med diabetes.
- Jeg sørger for å sette meg inn i informasjon som har betydning for vervet. Dette kan være kommunestrukturen, forvaltningen, lover og forskrifter og så videre.
- Jeg setter meg inn i problemstillingene på forhånd og sørger for å ha de nødvendige saksopplysningene.

## Hva kan jeg forvente av Diabetesforbundet?

- Du skal få oppdatert informasjon om dine saker ved å kontakte Diabetesforbundets sekretariat.
- Du skal få nødvendig støtte og opplæring ved behov.

## Hva skal jeg gjøre som brukerrepresentant?

### **Forberedelser**

- Hør med det aktuelle kurset eller utvalget hva de ønsker. Skal du forberede en presentasjon eller kun være til stede på møtet? Hva trenger de av en brukerrepresentant i dette tilfellet?
- Les deg opp på det aktuelle temaet. Eksempel: Representerer du i et utvalg i kommunen, kan det være lurt å lese litt om kommunen, bakgrunnen og det aktuelle utvalget.
- Les agendaen for møtet og noter eventuelt noen stikkord for hva du ønsker å løfte fram fra et brukerperspektiv.
- Ta kontakt med Diabetesforbundet lokalt eller nasjonalt dersom du har spørsmål.

### **Deltakelse**

- Vær aktiv i møtet og si din mening.
- Husk at du er talsperson for alle personer med diabetes. Derfor skal du ikke bare formidle egne opplevelser og synspunkter, men tale brukernes sak.
- Ta notater og følg med på det som blir sagt. Dette kan komme til nytte på neste møte, eller ved en senere anledning.

### **Oppfølging**

- Når representasjonen er over, bør du følge opp resultatet ved å ta det med tilbake til Diabetesforbundet. Ble din stemme hørt?
- Informer styrelederen som oppnevnte deg om din opplevelse av representasjonen og resultatet. Dette bør dokumenteres i referater.

## REISEKOSTNADER OG TAPT ARBEIDSFORTJENESTE



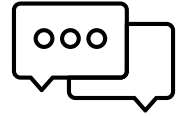
En brukerrepresentant bidrar med verdifull kompetanse til fora hvor tjenester utvikles. Helsepersonell og andre fagpersoner bør verdsette representanten, og likestille dennes kompetanse med sin egen.

Diabetesforbundet ønsker ikke at brukerrepresentanter skal ha utgifter knyttet til representasjonen. Det finnes ikke nasjonale retningslinjer for honorering og refusjon for brukerrepresentanter, verken i helsetjenesten eller hos Diabetesforbundet. Praksisen for dette varierer ut fra hvor i landet du befinner deg. Vi anbefaler derfor følgende:

- Henvend deg til det aktuelle utvalget, og forhør deg om deres rutiner.
- Dersom det er praksis for refusjon av reisekostnader og tapt arbeidsfortjeneste der du representerer, rapporterer du i henhold til dette.
- Dersom det ikke er praksis for refusjon, kan du etterspørre følgende:
  - Reisegodtgjørelse etter statens satser ved bruk av egen bil eller kollektivtransport. Bruk gjerne Diabetesforbundets reiseregningsskjema som mal for rapportering.
  - Kom fram til en avtale om refusjon av tapt arbeidsfortjeneste i samarbeid med forumet.
- Dersom det ikke lar seg gjøre å inngå en avtale om refusjon, bør du i samråd med Diabetesforbundet lokalt vurdere å ikke stille som brukerrepresentant. Meld gjerne fra om slike tilfeller til Diabetesforbundet nasjonalt.

**Brugerrepresentanter stiller med en helt unik kompetanse. Denne kompetansen skal verdsettes og likestilles med kompetansen til fagpersonell.**

# OM DIABETESFORBUNDET



Diabetesforbundet er en av de største brukerorganisasjonene i landet, og har de siste årene fått stadig høyere status som seriøs helsepolitisk aktør. Med våre rundt 35.000 medlemmer er vi en sterk stemme i små og store prosesser på alle nivå i Helse-Norge. Som medlem av Diabetesforbundet bidrar du til å styrke denne stemmen, og som brukerrepresentant får du mulighet til å formidle den.

Som alt annet vi gjør, er brukermedvirkning sterkt forankret i Diabetesforbundets verdier TROVERDIG, HJELPSOM og MODIG. Disse verdiene representerer det vi som organisasjon står for, og danner en felles plattform for alle våre handlinger. Gjennom å etterleve våre verdier, skal vi alle framstå slik at vi utgjør en forskjell, både innad i organisasjonen og i relasjon til dem rundt oss.

## **Troverdig**

Troverdighet avler tillit og respekt. Vi skal basere vår virksomhet på kunnskap og fakta, og alle skal forvente at vi gjør nettopp det. Vi skal si det vi mener med omtanke og fornuft, si det rakt og tydelig uten å vente, akkurat slik det er.

## **Hjelpsom**

Fordi vi bryr oss. Fordi vi vet at våre medlemmer – og alle som behøver hjelp eller lurer på noe knyttet til diabetes – til tider trenger alt fra hjelpsomhet som inkluderer omsorg til hjelpsomhet av mer praktisk art. Vi er til for å hjelpe – til for å gi svar – til for deg og meg.

## **Modig**

Fordi det ofte er helt nødvendig. Vi skal ikke bare være modige på våre medlemmers vegne – men også på samfunnets vegne. Vi skal våge mer – snakke med en sterkere stemme – ikke gi oss, men alltid søke å få gjennomslag for det vi kjemper for.



## MER INFORMASJON

Retten til brukermedvirkning er lovfestet i en rekke ulike lover, blant annet pasient- og brukerrettighetsloven. Denne finner du [her](#)

Nasjonalt kompetansesenter for læring og mestring i helse har filmer om brukermedvirkning. Se mer om dette [her](#)

### DIABETESFORBUNDET

Postboks 6442 Etterstad, 0605 Oslo

Besøksadresse: Østensjøveien 18, 0661 Oslo

Tlf.: 23 05 18 00

E-post: [post@diabetes.no](mailto:post@diabetes.no)

[diabetes.no](http://diabetes.no)