

”Örebro har modeller för goda brukarrevisioner”

I Örebro län har man under många år arbetat med marknära brukarinflytande, och det finns starka brukarråd både på landstingets beroendeenhet och i centralorten Örebro kommun. Brukarråden har jobbat fram beprövade modeller för inflytande. Ann-Mari Wulfstrand på Verdandi i Örebro har varit aktiv i arbetet under en rad år. Här listar hon framgångsfaktorerna som gjort Örebro till en förebild för brukarinflytande för beroendevård i hela landet.



Ann-Mari Wulfstrand

Jobbar med:

Ombudsman för Verdandi i Örebro. Har jobbat med brukarfrågor i tolv år.

Bor: Julita

Varför är det viktigt med brukarinflytande?:

”Inflytande för mig är att verksamheter inom socialtjänst, missbruk och psykiatri ger ett inflytande för dem som använder sig av deras verksamheter. Det ger en möjlighet att utveckla demokratin för de grupper som är beroende av samhällets insatser. Deras kunskaper och erfarenheter tas tillvara, och därmed stärks också deras medborgerliga roll i samhället och utvecklar demokratin.”

ATERKOMMANDE BRUKARREVISIONER ÄR EN AV NYCKLARN som för förbättrar verksamheten – ur patienternas perspektiv. Vår teknik är att vi har allmän brainstorming kring vilka frågor vi ska ta upp. Vi tar hjälp av experter på Regionförbundet med att formulera frågor i enkäterna så att de blir lätta att svara på. Det blir förstås en kostnad för deras arbetstid som vi numera lägger i budgeten för revisionerna. Vi tjänar i legitimitet genom att kontrollera med dem att våra enkätverktyg är av hög kvalitet. Det handlar inte om att de tar över frågeställningarna, eftersom vi står för de slutliga formuleringarna. Men det är viktigt att språket blir bra anpassat till målgruppen.

Grupperna som gör brukarrevisioner är en viktig faktor för att de ska bli bra. Den grupp vi hade sist var extremt bra. En del har varit med tidigare, en del nya hade tillkommit. Jag tror att samtalsklimatet i gruppen har stor betydelse. Att projektledningen tilltror dem med att ha kunskaper. De revisorer som var med i den senaste gruppen hade en bra förmåga att inte låta sig drivas av enbart frågor som var viktiga för dem personligen. De bärs av ett engagemang att sätta fingret på saker som de vill förbättra – det är väldigt få i den här gruppen som har drivits bara av sina egna frågor.

– Det här med att äga initiativet till vilka frågor som ska ställas är grundläggande. Vi törs ställa frågor i brukarrevisionsgrupperna som professionella enkätgörare inte skulle ställa. Frågor som bygger på egna erfarenheter av hur man blir hanterad.

– Framgångsfaktorer för brukarinflytande i stort ligger i linje med den här principen om att det är brukarna som har initiativet. Jag vill utgå från det pionjärbete som chefen på Beroendecentrum i Örebro, Tommy Strandberg gjorde. Det var betydelsefullt med en chef som lyfte frågorna, som gjorde det till en naturlig del av klinikens arbete. Det som hände här var att vi fick känna att vi blev tagna på allvar – vi har gett en bild av att vi har kunskap och erfarenhet av våra medlemmar och den erfarenheten måste verksamheten ta på allvar. Det har blivit likadant på brukarrådet i kommunen.

– Men det har varit en process. Innan man startar inflytandearbetet behöver man diskutera olika förväntningar – så att varken vi eller verksamheten tar över. Att man har rena spelregler: vilka frågor vi kan diskutera. Att det blir tydligt. Vi kan till exempel inte diskutera enskilda ärenden eller personalärenden, men väl vara med när någon ska anställas – att vi deltar i rekryteringsprocessen.

– Det är också en framgångsfaktor att föreningarna i rådet har respekt och tilltro till varandra – vi har våra olika erfarenheter, målgrupper och analyser. Innan vi inledde det här arbetet att jobba ihop i brukarråden, så pratades det väldigt mycket om varandras organisationer, istället för att samarbeta och prata med varandra. Man tryckte på skillnader och konflikter, inte på samarbete och fördelen med att stå för en mångfald. Det gällde också när vi sökte pengar för våra verksamheter: tidigare konkurrerade vi negativt med varandra, vilket vi nu insett att vi inte behöver göra. Det gäller också

i samtal med kommuner och landsting – vi talar inte illa om varandra.

– Vi har hittat ett tillåtande klimat. Och vi har vunnit respekt. Jag känner att vårt arbete för brukarmedverkan och inflytande idag tas på allvar i de förvaltningar som vi idag har kontakt med. Vi som organisationer måste omvänt ha respekt för hur verksamheterna och förvaltningarna arbetar. Nu efterfrågar de verkligen våra erfarenheter och kunskaper. Chefen på beroendecentrum har formulerat sitt uppdrag till ett enda: att göra bästa möjliga vård av de skattepengar de har. Och i det arbetet ser han som självklart att ha dialog med dem som använder verksamheten. En bra utgångspunkt!

– I en del kommunala sammanhang har det varit svårare på basplanet. De tjänstemän som jobbar på golvet har mer uppfattningar om att det är deras riktning som ska gälla. Man ifrågasätter varför vi organisationer har uppfattningar: "Varför lägger de sig i?"

– Vi har hittat rätt nu, vi har tillit och respekt. Men det har varit kantigt förut, till exempel om hur stödet till anhöriga ser ut. Anhörigföreningarna tycker inte socialtjänsten gör sitt jobb. Förvaltningen respekterar att vi har olika uppdrag nu. Men det här tog lite tid: förvaltningarna behövde inse att för att kunna förändra verksamheten utifrån ett brukarperspektiv måste man få in erfarenheterna från föreningslivet. Det är där de anhöriga finns. ●

ETIK-CAFÉER OCH FOKUSGRUPPER – en variant av reell påverkan

Brukarinflytande som leder till praktisk verkstad är målet för allt inflytandearbete. I Örebro landsting och kommuner har man hittat olika former av forum för att ta tillvara resultatet av brukarrevisionerna.

Reell påverkan tycker Ann-Mari att brukarorganisationerna har nått när de pratat om bemötandefrågor med landstinget, och utifrån brukarrevisionerna kunnat påvisa brister och få igenom förslag till förbättringar.

Hur gör man praktisk verkstad av revisionsresultaten?

– Vi har fått igenom utbildning till personalen. När psykiatriker fick dåliga omdömen i våra revisioner startade man etikcaféer, som en av flera åtgärder för att ändra på det. På de här caféerna var föreningarna med och föreläste. Försörjningsstödet i kommunen fick mycket dåliga omdömen när det gäller tillgänglighet och bemötande – man gjorde två fokusgrupper där man arbetade med brukare för att ta reda på hur detta kunde förändras. Det blev bättre efter det, upplever vi. Nu ska vi göra en ny revision där vi ska mäta förändringen.

Hur väljer ni förbättringsförslag utifrån brukarrevisionerna?

– Vi har gjort sammanlagt fyra brukarrevisioner på socialtjänsten. Vi valde försörjningsstöd eftersom vi såg en möjlighet till konkreta förändringar: människor som sökte stöd berättade att de fick konstiga avslagsbeslut och att en del fick höra att socialtjänsten krävde att man ska söka behandling för missbruk för att ens få socialbidrag. Det får man inte göra enligt socialtjänstlagen. Vi visste alltså att om vi kunde visa att det är så socialtjänsten jobbar, så måste de ändra på det. Och det gör man. Vi kan också peka på att det behövs olika vård för kvinnor och män. Och erbjuda organisationernas egna verksamheter som lösning på det. Föreningen Fenix i det kommunala brukarrådet har nu mycket uppdrag från kommunen med egna boenden och behandlingsprogram, och de har ett boende för killar och ett för tjejer. När kommunen använder de här alternativen innebär det att brukarna får ett större utbud av insatser, och det är också ett exempel på praktisk verkstad när vi kunnat peka på behovet av olika boenden i våra revisioner.

Kan det strida mot demokratin när verksamheterna gör som organisationerna säger?

– Nej, det är två nivåer av demokrati. Brukarråden handlar om de praktiska verksamheterna. Organisationerna ska också driva sin intressepolitik och driva frågorna gentemot förvaltningarna för att tillvarata sina medlemmars intressen. Förvaltningar har stor frihet att tolka de politiska besluten, därför måste man diskutera med organisationerna som företrädar medborgarna mellan valen. Organisationerna ska driva övergripande frågor till politiken. Våra brukarråd träffar politiken separat. Resursfrågor driver vi också tillsammans gentemot politiken. Också enskilda organisationer kan påverka där. Det här är utsatta grupper så någon måste förvalta deras intressen, det är egentligen bara organisationerna som kan föra deras talan – andra grupper kan driva saker i eget namn, idrottsrörelsen gör eget, kulturutövare gör sitt. Vi har olika roller och uppdrag i mellanvalsdemokratin. Men brukarråden kan absolut inte ersätta några demokratiska val eller den politiska diskussionen, råden är särskilt till för att förändra och utveckla verksamheten. ●