

# ”Brukarinflytandet i Örebro har lyft både människor och kvalitet i vården”



*Carina Dahl har jobbat med brukarfrågor från två perspektiv, som politiker och som ombudsman i Verdandi.*

*– Är det inte märkligt att vi glömt bort att se till att det finns verktyg för att undersöka hur vården fungerar utifrån vårdtagarnas synvinkel?*

*– Det är ju något som angår oss alla – att vi vet att vården faktiskt fungerar den dagen vi behöver den. Vi vet ju aldrig när vi blir brukare. Eller anhörig till någon som behöver hjälp.*

**Carina Dahl**  
**Jobbar med:**  
 Ombudsman för Verdandi i Örebro. Har jobbat med brukarfrågor i tolv år.  
**Bor:** Örebro  
**Varför är det viktigt med brukarinflytande?:**  
 ”Att medborgarna får tillfälle att påverka vårdutvecklingen, är något som angår alla – att vi vet att vården faktiskt fungerar den dagen vi behöver den.”

”**I**MITT PERSPEKTIV HANDLAR DET OM att involvera beslutsfattarna som äger frågan – att man ser det här som ett viktigt komplement till de övriga kvalitetsmätningar som görs. Får vi politiker som äger frågan och ser frågan som sin – då får vi det betydligt enklare med att komma igång och skapa en praktisk verkstad. Om vi inte lyckas med att involvera ansvariga politiker så bör det i alla fall vara beslutsfattare med ett eget mandat. Det är viktigt att vi får ett engagemang i frågan. Det är viktigt att politikerna förstår att det inte är frågan om att ta makten ifrån dem utan att ge verktyg och underlag som de kan bygga sina strategier på. Brukarrevisioner är ett sätt att underlätta och hjälpa de politiska beslutsfattarna att se var behoven finns, vad som krävs för att nå målsättningarna, till exempel pengar, personal eller andra resurser – lagförändringar, riksdagsbeslut. Det behöver inte bara handla om verksamheter – det finns många olika nivåer där det behöver fattas beslut och det är inte säkert att politikerna ser det behovet utan våra verktyg.

**Finns det misstro mot föreningslivets sätt att organisera sig?**

– Det är nog väldigt olika i landet. I Örebro har vi varit ganska generösa i att släppa in handikapp- och pensionärsråd i att tycka och tänka. De har också varit formellt delaktiga i budget- och verksamhetsplanering. ▶

Det kräver såklart tillit till att organisationerna förmår att se samhällsfrågorna och sina frågor ur ett brett perspektiv. Jag har berättat någon gång att man från förvaltningens sida först tyckte att organisationerna i brukarrådet på Beroendecentrum pratade personfrågor – det tog tid innan man förstod och insåg att de pratade brett, ur mångas erfarenheter. Men det krävs att det finns forum för det att man hinner och kan prata om frågorna så att båda parter kommer till tals.

### **Vad krävs av organisationerna för att de ska kunna företräda målgruppen väl?**

– Hur är man säker på att organisationerna har befolkningens röster i öronen? Ja, det ger ingen garanti för folkets röster att brukarråden är på plats, men det ger en viktig förutsättning.

– Så länge organisationerna har kontakt med den lokala målgruppen kan de vara språkrör för målgruppen. Men det är också nödvändigt att ha en moderorganisation bakom sig att luta sig mot när det gäller hur man ska hantera frågorna, även om denna inte finns på orten. Brukarråden kan vara en viktig förutsättning för att de enskilda organisationerna kan växa ideologiskt och mognadsmässigt. Det är också grundläggande att titta på vilka ekonomiska möjligheter de har, vilka basbidrag man ger till organisationer eller brukarråd.

### **Vad krävs av politiken för att se till att det blir en konstruktiv dialog?**

– Om organisationerna ska kunna ses som det tredje benet inom socialtjänst vid sidan av experter och profession – om man har en idé om evidensbaserad praktik – så vet man att det är självklart att brukarna ska ha en viktig roll i verksamhetsutveckling och kvalitetsarbete. Vad ger vi då organisationerna för möjlighet att verkligen ha den rollen? Skapar man diskussionsforum och ger dem bidrag som gör att de kan utveckla de här frågorna? Eller ger dem bara en halv dag om året och lyssnar med en örat och tänker att det är en bra idé, men sedan händer det inget mer? Man måste ha förmågan att bära med sig det hem till de politiska organen. Organisationerna behöver omvänt söka politiken i de här frågorna, få politikerna att bära det här av egen kraft och inte bara lyssna och hålla med om att det är bra. Och det måste visa sig i beslut och skrift, för då får tjänstemännen något att luta sig mot.

### **Hur kan dialogen se ut mellan politiker och brukarråd?**

– I Örebro har vi som regel att det är ett kommunalråd som är ordförande i brukarråden på handikapp- och äldreomsorgsråden. Så är det också i landstinget för äldre och funktionshindrade – också här har politiken ordförandeskapet. Det är en direktkoppling som ger effekt. Politikerna har mandat och sitter med hela spelplanen på sitt bord. Inom socialtjänst och landstingets beroendevård har vi brukarråd som valt att stå helt fria från politiken, men ändå ha en tät kontakt genom att till exempel adjungera politiker i brukarrådet. Och den idén är bra!

### **Finns det inte risk att brukarrådet blir betraktat som aktör för ett visst politiskt parti?**

– Precis som det finns risker att brukarna blir gisslan hos en verksamhet, kan de naturligtvis också bli gisslan hos en politiks majoritet. Det blir lite personbundet med politiker i råden, det är både för- och nackdelar. Man ska fundera igenom hur man vill ha det. Har man väldigt bra relationer vill jag säga att det är en fördel, men det omvända – då kan det bli en gisslansituation. I ett tyst råd där en politiker sitter med kan politikern i värsta fall tolka

det som att brukarrådet håller med. Politikern går hem med ett "ja" som egentligen handlar om att rådet inte vågar ifrågasätta eller säga "nej".

### **Hur ser politiken på brukarrevisioner?**

– Jag ser det så här: Brukarrevisionerna kan vara lösningen på frågan om organisationernas representativitet och därför en styrka. Det blir avpersonifierat och det blir också ofta en svarsfrekvens som gör att man kan säga med säkerhet att en majoritet av brukarna tycker så här just nu.

Och vi har belägg för det.

– Förutsättningarna för brukarna att tala ärligt med en revisor är bättre – det är lättare att tala öppet och ärligt med någon som inte jobbar i den verksamhet man är i och står i beroendeställning till. Man behöver bara gå till sig själv när man svarar på undersökningar. Även om vi inte idag har vetenskapliga bevis på det här sambandet så tycker jag att vi kan argumentera så utifrån vår magkänsla och egna erfarenheter av hur det känns att vara föremål för undersökning där svaren kan få effekter på ens livssituation. Anonymiteten är jätteviktigt för att brukarrevisioner ska vara bra.

### **Kommer brukarrevisioner att öka i antal?**

– Att Socialstyrelsen har tagit med indikatorn om brukarstyrda brukarrevision i de öppna jämförelserna för psykiatri-, missbruks- och beroendevård bäddar ju för det. Så är det förstås en styrka om den stapeln växer. Men sedan är det klart – vi vet ju inte riktigt vad det är kommunerna rapporterar in – är det verkligen brukarrevisioner, eller är det enheternas egna frågor till brukarna man lägger in i den här kolumnen. Men faktum är att kommuner och landsting har sett öppna jämförelser som ett verktyg att hålla sig i fas med utvecklingen. Om media granskar, så kan ju frågan komma om någon valt att ställa sig utanför ett utvecklingsområde – varför då? Man vill inte stå i skamvrån.

### **Vad ser du som det långsiktiga målet med brukarinflytande?**

– Organisationerna och kontakterna med dem ger helt klart en starkare legitimitet åt politiken, väl genomförda brukarrevisioner ger i sin tur legitimitet åt organisationernas synpunkt. Egentligen är det märkligt att vi glömt bort det här med att se till att det finns verktyg att undersöka hur vården fungerar utifrån vårdtagarnas synvinkel – det är ju något som angår alla – att vi vet att vården faktiskt fungerar den dagen vi behöver den. Vi vet ju aldrig när vi blir brukare. Eller anhörig till någon som behöver hjälp. Vi vill veta att den vård som finns fungerar. Att medborgarna får tillfälle att säga sitt om vårdutvecklingen – det är ett långsiktigt mål.

– Det är den största viljan som vi har i frivilligorganisationerna – tänk om vi en dag kunde avskaffa oss själva, att vi inte behövdes längre. Då har vi ju nått vårt mål. Men vi är långt ifrån det, tyvärr, det finns ännu ett enormt behov av att organisationernas engagemang.

– Jag tror också att det är så att ett starkt föreningsliv påverkar folkhälsan positivt. Man är aktiv och har ett umgänge. I Sverige har vi ju ett tydligt bevis på det hur folkrörelserna har lyft folkhälsan. Vi bildade till och med underlaget för kommuner och landsting, med ett brinnande engagemang! ●

## Faktaruta

### Carina tipsar om hållpunkter under det landstingspolitiska året – checklista för organisationer och brukarråd:

- Budgetprocessen ser olika ut i olika landsting, budget kan tas i juni eller så sent som i oktober-november. Skatteprognoserna varierar numera mycket under året vilket lett till att många klubbat budgeten sent på året.
- Det finns inbokat i ett schema hur budget ska tas. Men det kan hända saker under året där man måste skjuta på besluten. Att ta det en månad senare eller så kan hända att det behövs, oavsett om man ska fatta beslut i juni eller oktober så behöver diskussionen börja föras i februari, för alla partier vill börja fundera på vilka prioriteringar man vill göra för nästkommande år.
- För att föreningar ska hinna påverka är februari den senaste tiden som är smart att knacka på eftersom budgetprocessen pågår i under hela året. Över huvud taget gäller principen att komma in så tidigt som möjligt om man vill se resultat året därpå.
- Det finns alltid en långsiktig tre/fyraårsplan i alla landsting och alla kommuner. Leta rätt på den.
- Det är en ganska lång process om man ska informerat och ha med alla led. Ni behöver komma med en ram – handlar det om tio eller hundra tusen: det är viktigt att säga att det kan bli mer och det kan bli mindre. I Örebro läns landsting där vi har en budget på 8 miljarder där är det här en väldigt liten del, men en viktig markering att man vill satsa på brukarinflytandet.

### För både kommuner och landsting gäller:

Det är alltid en nämnd som är ansvarig för en enhet i förvaltningen – det är viktigt att ha bett om pengar från fullmäktige. Förr hade man ju ofta en liten pott, som låg utanför det som var öronmärkt för nya idéer och så. Idag är det inte säkert att det är så – utan man måste istället få med öronmärkta pengar från fullmäktige i budget, eller åtminstone att nämnden öronmärkt pengar för en revision.