

Brukarmedverkan

– problem och möjligheter

Varför är det bra med brukarinflytande? Det korta svaret är att brukarinflytande gör alla parter till vinnare – brukare, personal och verksamhetsanordnare. Men med den skillnaden att vinsten ser olika ut för olika aktörer. Text: Gunvi Haggren

KRAVEN PÅ BRUKARMEDVERKAN och brukarinflytande växer och orsakerna är flera, exempelvis: Brukarkrav på medverkan, vi vill vara med och säga vår åsikt och ge vår bild av hur det ser ut. Vi ser en ökad individualisering vilket också leder till krav på inflytande. Kraven på brukarmedverkan stöds dessutom av lagstiftning och riktlinjer på området. Brukarnas erfarenhet har fått ett erkännande som en viktig kunskapskälla, vilket blir tydligt inte minst genom inriktningen på evidensbaserad praktik som ger brukarmedverkan en viktig legitimitet och ett erkännande som kunskapskälla ur vetenskaplig och professionell synpunkt.

Varför behövs brukarmedverkan? Brukarnas kunskaper är viktiga för kvaliteten i arbetet. Vi vill vara en självklar part i det som rör oss själva men också för att på ett generellt plan föra fram brukarnas frågor och tillföra kunskaper som inte annars kommer fram. Vi behövs som aktörer som är pådrivande i utvecklingsverksamhet och opinionsbildning.

Men det är viktigt att vidga frågan. Brukarmedverkan och inflytande ger inte bara fördelar åt brukarna i form av bättre vård utan till alla inblandade aktörer och i förlängningen gynnas vi alla av en bättre samhällsdialog.

Mycket av argumenten fokuserar på nyttan för den enskilde brukaren, medan vi i det här sammanhanget särskilt vill lyfta ►



Gunvi Haggren

Jobbar: förbunds-
sekreterare på
Verdandiförbundet

Bor: Stockholm

**Varför är det viktigt
med brukarinflytande?:**

”Vi vill stärka brukar-
inflytandet, som i
grunden handlar om
allas våra möjligheter
och rättigheter att ha
inflytande över våra
egna liv.”

fram samhällets och verksamhetens vinst. Framförallt den indirekta nytta för den sociala sammanhållningen i samhället då vi minskar klyftorna mellan dom och vi och ser oss som parter i en gemensam process med ett gemensamt mål om mesta möjliga vård och resursutnyttjande till nytta för den enskilde brukaren.

På så sätt en demokratisk fråga om allas rätt till delaktighet i sina egna liv och i samhället. En viktig fördel är även möjligheterna till feedback och att ta stöd av varandra när man vill driva frågorna mot politikerna, eller mot verksamheten.

Bara för att något kallas brukarinflytande och brukarmedverkan behöver det alltså inte innebära inflytande i praktiken. Tvärtom kan etiketten dölja ett medvetet eller omedvetet sätt att manipulera, eller neutralisera brukare som det är viktigt att genomskåda. Det är därför viktigt att vara klar över på vems villkor, och i vems intresse brukarmedverkan sker. Lite tillspetsat kan man fråga sig om det handlar om möjlighet till påverkan eller till intet förpliktigande tyckande. Man behöver skilja mellan brukarstyrt inflytande och inflytande eller tyckande på myndighetens eller verksamhetens villkor. Brukarstyrd brukarrevision är exempel på det första och verksamhetens egenproducerade och distribuerade brukarenkäter är exempel på det andra.

Det är naturligtvis inget fel i att använda alla möjligheter till att låta brukare lämna synpunkter och kunna påverka. Men det är viktigt att vara medveten om hur stort eller litet brukarinflytandet verkligen är, och vilka begränsningar det för med sig. Erfarenhetsmässigt vet vi också att svarsfrekvensen oftast blir högre då brukare står för frågandet än om förvaltningen gör det. Bästa resultatet får man när rollerna är tydliga och alla parter ser fördelar med brukarinflytandet.

STÄRKER DEN SOCIALA SAMMANHÅLLNINGEN I SAMHÄLLET

Brukarinflytande och brukarmedverkan kan ske på många olika sätt. Det är också avgörande att inse att inflytande måste finnas på olika nivåer: Individnivå, verksamhetsnivå/gruppnivå och systemnivå. Inflytandet kan ske individuellt eller kollektivt.

Avslutningsvis: Ett väl fungerande brukarinflytande förutsätter givetvis tillgång till inflytande på alla nivåer, de är inte utbytbara utan bör komplettera varandra. Detta gäller inte minst för brukarrevisioner i förhållande till brukarråd. De är två sidor av samma mynt och behöver varandra för att få bästa resultat.

För brukarråden är brukarrevisioner en konkret och meningsfull arbetsuppgift att samla kring och hämta näring ur för det påverkansarbete man bedriver. På samma sätt är brukarrådets arbete den logiska startpunkten och uppföljningen på en brukarrevision, ett sätt att ta tillvara de kunskaper man vinner genom brukarrevisionen.

Brukarinflytande har en stor nytta för individen men minst lika stor för samhället. Av rättviseskäl, effektivitetsskäl och för att stärka den sociala sammanhållningen i samhället är det därför viktigt att samhället tar ansvar för att möjliggöra verkligt brukarinflytande både genom att skapa strukturer men också resurser för att det ska vara möjligt att praktisera. ●

ARGUMENT FÖR BRUKAR- MEDVERKAN

- Bättre underlag för kvalitet och service – relevant kunskap om bakgrund, efterfrågan och behov.
- Ökad jämlikhet – mer likvärdiga parter också viktigt för bättre bemötande, tilltro och maktfördelning!
- Ömsesidig förståelse för varandra – respekt.
- Empowerment – maktlöshet är en sjukfaktor, inflytande och delaktighet är friskfaktorer.
- Demokrati och delaktighet, viktigt för en sund samhällsutveckling.
- Mer "nöjda" parter – på grund av delaktighet, dialog, feedback, alla mår bra av att få göra rätt saker.
- Större trovärdighet – budskapet blir starkare när det bekräftas av flera.
- Strukturer för Brukarmedverkan ger synlighet och tillträde som man annars inte skulle få som enskild eller grupp.
- Bättre effektivitet och måluppfyllnad och möjlighet att göra rätt saker direkt.

Faror och fällor

- Lojalitetskonflikter – kollegor istället för parter.
- Oklara avsändare av budskap och ställningstaganden.
- Gisslan – legitimering.
- Neutralisering – avledning.
- Fel nivå – på frågorna, på representationen.
- Fel frågor – privatisera.
- Underläge – kulturkrock.
- Oklara roller, regler och ansvarfördelning.

Vad kan brukarrevisioner tillföra verksamheten?

Synpunkterna är hämtade från en presentation med samma rubrik av Ewa Kjell, verksamhetschef på missbruksenheten i Borlänge. Borlänge är en av de orter där utvecklingsverksamhet med brukarrevisioner bedrivits.

Vad krävs av verksamheten för genomförande?

En av de viktigaste frågorna för en väl fungerande brukarrevision är att brukarorganisationerna betraktas som en jämlik part av själva verksamheten. Det är inte alltid en självklarhet – även om det borde vara det! Verksamheten i fråga måste också våga lämna över ansvaret så att brukarstyrningen är på riktigt. Det gemensamma målet är den enskilde brukarens behov och rätt till hjälp, och att sträva mot att ständigt förbättra verksamheten utifrån det målet.

Att den brukarstyrda revisionen förankras hos personalen vid verksamheten är viktigt. Personalen kan på det sättet se brukarorganisationen som en resurs och ett stöd – en jämlik part. Personalen är också en viktig länk som kan motivera brukarna att delta i revisionen, och svara på frågor på ett korrekt sätt. En hög grad av medverkan och korrekt ifyllda enkäter ger en hög validitet till undersökningen. Själva verksamhetens roll är också att ge det praktiska stödet som är en förutsättning för genomförandet av en revision, som till exempel att tillhandahålla ett funktionellt utrymme att vara i vid revisionen.

Vad kan en brukarrevision tillföra verksamheten?

Resultatet från en brukarstyrd revision av en verksamhet är extra trovärdigt och ges en särskild tyngd. Det som framkommer vid revisionen får en viktig funktion i utvecklings- och förändringsarbete då brister i verksamheten kan urskiljas på ett klarare och mer trovärdigt sätt. Resultatet i en brukarrevision kan också användas som påverkansmedel som bidrar till att få stöd för politiska prioriteringar. Det är lättare att påverka politiker om förslag kommer direkt som ett utslag av en brukarenkät – det ger tyngd till argumentation för olika satsningar. Den information som framkommer i och med revisionen fungerar förutom som stöd för politiska prioriteringar, också som stöd för utvecklingssatsningar när det gäller samarbete med andra enheter inom missbruksvården. En nog så viktig konkret effekt för personalen vid verksamheten är att en brukarrevision kan bidra till att positiva reaktioner på verksamhet och bemötande når fram till personalen. Det är annars vanligt att bara negativ feedback framförs. ●