

Bra brukarrevision – kräver tydliga spelregler

Karin Johanssons tips för att göra en lyckad brukarrevision på beställning av politiken, är enkla men viktiga: Att man har en tydlig och öppen kommunikation. Att gruppen som gör brukarrevisionen inte är en mottagare utan en självklar part. Att vara noga med vad man kommit överens om. Både utförare och beställare måste vara på det klara med vad uppdraget handlar om, i ett skriftligt beslut som alla förstår.

S JÄLVKLARA OCH GRUNDLÄGGANDE utgångspunkter, och ibland lättare sagt än gjort. Men med tydliga spelregler kan brukarrevisioner bli en jättebra grund för verksamhetsutveckling, till stor nytta för alla parter, säger Karin Johansson som är verksamhetsledare på Brandkärr och som jobbat med brukarmedverkan i flera år.

Brukarrevisionerna som Karin och hennes grupp har gjort har lett till förslag på förändringar. Det är hon glad för. Snart ska man göra en uppföljande revisioner för att se hur brukarna upplever resultaten, det är först då, påpekar hon, som vi vet om revisionen har varit lyckad.

Bortsett från resultatet av revisionerna ute i verksamheten, så har revisorsgruppens arbete den här gången inneburit en metodutveckling. Det har varit en pilotverksamhet där både politiken och utförarna kunnat dra viktiga lärdomar om vad man bör tänka på när man beställer, och omvänt, när man åtar sig att göra en brukarrevision.

– Det finns några enkla åtgärder att vidta innan man sätter igång, som undviker missförstånd – och eliminerar risken att någon av parterna inte kan följa överenskommelsen. Det handlar om respekt för politikens krav på demokrati och respekt för brukarnas förväntningar. Och om hur vi använder skattemedel



Karin Johansson
Jobbar: verksamhetsledare på Verdandi Brandkärr
Bor: Nyköping
Varför är det viktigt med brukarinflytande?:
"Brukarinflytande är påverkan både i stort och smått."

så effektivt som möjligt för ett medborgastyrt kvalitetsarbete i offentlig förvaltning.

– Man behöver ha en dialog om utförandet, inte om frågorna i enkät eller intervju – själva metoden. Den äger vi. Men beslutet bör innehålla tydlig plan.

För Karin och hennes revisorer var politiken uppdragsgivare. Verksamheten på Nyköpings kommun som de skulle titta på hade inte någon del av initiativet. Men ett bra samarbete med den enhet som ska revideras är nödvändigt.

– Det handlar till exempel om att kolla av med verksamheten när det är lämpligt att komma. Gör planen för revisionen när ni med personalen pratat igenom de praktiska förutsättningarna i verksamheten.

– I alla revisioner behövs en klar bild av vad som gäller på just den enheten som man ska undersöka. När det gäller revisioner som politiken betalar handlar det också om så att få verksamheten att se förutsättningarna – så att de vet vad politiken har för förväntningar – att revisorsgruppen får möjlighet att göra arbetet enligt plan och att man kan hålla överenskommelsen med politiken.

– När det gäller revisioner som politiken beställt är det också politikens uppgift att se till att verksamheten får information om vad som är på gång innan revisorsgruppen tar kontakt, att beställaren verkligen förankrar beslutet om att revisionen ska göras hos verksamheten – och på rätt nivå i verksamheten. Annars kan det lätt bli problem från början.

Karin vill också betona vikten av en uppföljande revision. Det handlar om att se över tid om det skett någon förändring.

– Det är ju målet – att delta i förbättring. Man har också större förutsättningar att få in fler svar när man har etablerat en kontakt med både brukare och personal. Man har förhoppningsvis byggt upp ett förtroenden.

– Ofta brukar det vara så att patienter och personal har goda erfarenheter av den förra revisionen. Även om den visat brister så har man upptäckt att det inte var några risker förenat med att delta i revisionen för patienterna. Eller som personal – det var inte riskabelt att uppmuntra patienter att delta.

Resultatet av en revision kan förstås se mycket olika ut. Men ofta är det kritik som inte är så svår att åtgärda – brister som verksamhetens personal helt enkelt inte tänkt på. När det gällde Karins första revision i Nyköpings kommun visade sig en brist som däremot medförde en ganska stor förändring, när det visade sig att de som gick på öppenvården inte var nöjda med lokalerna.

– Man hade gemensamt väntrum med andra mottagningar, det gick inte att hålla sekretessen. Och man kunde inte gå och röka när man ville utan ledsagare – det kändes som en institution och inte som en öppenvård på den behandlades villkor.

– Verksamheten kände nog inte till att klienterna kände så här. När resultatet av revisionen var klart bestämde de att byta lokaler. Och fick nya egna lokaler efter beslut av beställaren – politiken.

Att tänka på när man gör brukarrevisioner på uppdrag av politiken

- Att man har en tydlig och öppen kommunikation.
- Att det är två jämlika parter: utföraren är inte mottagare utan en självklar part.
- Var noga med vad ni kommit överens om - att man som utförare är på det klara med vad uppdraget handlar om.
- En tidsplan som går att hålla.
- En budget som medger mindre förändringar i arbetets förutsättningar.
- Ett skriftligt beslut som båda parter förstår.

”Vi vill fråga det så kallade a-laget varför de inte söker vård! Den gruppen finns ju i våra ideella organisationers verksamheter, de kommer på besök hos oss.”

Karin Johansson, verksamhetsledare i Verdandi Brandkärr

– Nu känns det viktigt att få komma tillbaka med en ny brukarrevision när enheten flyttat – ett av de största problemen som klienterna upplevde är löst.

– Men vi har en ny mandatperiod med nya politiker och har ingen aning om ifall vi kommer att kunna göra flera uppföljare. Vi får argumentera för varan, men de som sitter i politiken måste bli varma i kläderna först.

Det Karin och hennes revisorsgrupp nu skulle vilja göra är också en undersökning som visar mörkertalet av vårdbehövande. Och hoppas att de nya politikerna också tycker att det är en viktig fråga:

– Vi vill nå dem som vi vet behöver hjälp, men inte söker hjälp. Vad beror det på? Vi vill ställa deras svar i kontrast till vad de som är inne i behandling tycker om vården.

De som är inne i behandling i Nyköpings kommun har visat sig vara en ganska väletablerad grupp – de har jobb och bostad. De utslagna lyser med sin frånvaro.

– Vi vill fråga det så kallade a-laget varför de inte söker vård! Den gruppen finns ju i våra ideella organisationers verksamheter, de kommer på besök hos oss. Vi skulle kunna göra en undersökning i våra egna lokaler. Det ska bli intressant att prova att få igenom att göra en sådan revision på beställning av politiken. ●

KARIN JOHANSSON TIPSAR OM HUR RESULTATET AV BRUKARREVISIONER KAN SPRIDAS

Exemplet gäller brukarrevisioner som beställts av politiska organ:

– Vi lämnar en rapport till nämnden, som skickas ut med de vanliga handlingarna. Enligt lag måste de handlingar som nämnden får till sig gå ut till dem fem dagar innan nämndens möte. Vi får komma på ett informationsmöte med nämnden där vi gör en presentation av resultatet.

– Om det är känsliga frågor som kommit upp så kan ni be att få komma utan att sända in handlingar – de blir offentliga när de kommer till myndigheten.

– Andra informationsmötet i nämnden är ett öppet möte. Där bjuds alla in som är berörda, utom klienterna. Klienterna har vi gett rapporten och så har vi satt upp affischer om att rapporten finns att läsa i tryckt form på mottagningen.

– Vi har i revisionsrapporten skrivit tydliga förslag på förändringar, och bjuder nu in personalen till möten. Personalen har kommit och varit jätteintresserade. De vill ju helst veta svaren innan vi är klara med dem.