

Röster om brukarmedverkan

– ett material från Brukarkraft,
Resurscentrum för brukarinflytande



Intresset och engagemanget för inflytande och medverkan växer.

Vi har därför samlat olika röster med erfarenhet av att jobba med frågorna. Syftet är både att inspirera och ge kunskaper om hur man kan arbeta med att stärka brukarinflytande.

Vi beskriver fördelar, konkreta resultat och utmaningar på vägen. Här kan du också läsa om Verdandis metod för brukarstyrda brukarrevisioner och om vårt nystartade nationella resurscentrum Brukarkraft.

”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.



GUNVI HAGGREN

Jobbar: förbundssekreterare på Verdandiförbundet

Varför är det viktigt med brukarinflytande?

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

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 åt alla inblandade aktörer och i förlängningen gynnas vi alla av en bättre samhällsdialog.

STÄRKER DEN SOCIALA SAMMANHÅLLNINGEN

Många av argumenten fokuserar på nyttan för den enskilde brukaren, medan vi i det här sammanhanget särskilt vill lyfta fram samhällets och verksamhetens vinst. Framför allt den indirekta nyttan 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 är brukarinflytandet 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 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 viktigt att vara klar över på vems villkor, och i vems intresse, brukarmedverkan sker. Lite tillspetsat kan man fråga sig om det handlar om möjligheten till påverkan eller till intet förpliktande 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

ARGUMENT FÖR BRUKAR- MEDVERKAN

- Bättre underlag för kvalitet och service – relevant kunskap om bakgrund, efterfrågan och behov.
- Ökad jämlikhet – mer likvärda 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, måluppfyllnad och möjlighet att göra rätt direkt.

exempel på det andra. Det är naturligtvis inte fel 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.

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

BRUKARINFLYTANDE PÅ ALLA NIVÅER

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 brukarrevisorer i förhållande till brukarråd. De är två sidor av samma mynt och behöver varandra för att få bästa resultat. För brukarråden är brukarrevisorer en konkret och meningsfull arbetsuppgift att samlas kring och hämta näring ur för det påverkansarbete man bedriver. På samma sätt är brukarrådets arbete den logiska startpunkten och uppföljningen på en brukarrevison, ett sätt att ta tillvara de kunskaper man vinner genom brukarrevisonen.

Brukarinflytande har 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. ●

Faror och fällor

Lojalitetskonflikter – kollegor istället för parter.

Oklara avsändare av budskap och ställningstaganden.

”Gisslan” istället för påverkan.

Neutralisering och avledning av stridsfrågor.

Fel nivå – på frågorna, på representationen.

Privatisering av frågor istället för generella resonemang.

Underläge – ojämn maktbalans mellan personal och brukare.

Oklara roller, regler och ansvarsfördelning.

”Brukarorganisationerna – ska förankras och vara jämlika parter”

Ewa Kjell är verksamhetschef på missbruksenheten i Borlänge. Borlänge är en av de orter där utvecklingsverksamhet med brukarrevisorer bedrivits på ett framgångsrikt sätt. Här ger Ewa Kjell sina bästa råd för en lyckosam brukarmedverkan.

Text: Ewa Kjell

” **EN AV DE VIKTIGASTE FRÅGORNA** för en väl fungerande brukarrevison är att brukarorganisationerna betraktas som jämlika parter av själva verksamheten. Det är inte alltid en självklarhet – även om det borde vara det! Verksamheten i fråga måste 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 en viktig länk som kan motivera brukarna att delta i revisionen, och svara på



EWA KJELL

Jobbar: missbruksenheten, Borlänge
Varför är det viktigt med brukarinflytande?:
”Resultatet av en brukarrevison är extra trovärdig och ger en särskild tyngd.”

“Resultatet av en brukarstyrd revision av verksamheten är extra trovärdig och ger en särskild tyngd.”

frågor på ett korrekt sätt. En hög grad av medverkan och korrekt ifyllda enkäter ger hög validitet till undersökningen.

– Själva verksamhetens roll är också att ge det praktiska stödet för genomförandet av en revision, som till exempel ett funktionellt utrymme att vara i vid revisionen.

BRUKARREVISIONER GER TROVÄRDIGHET OCH TYNGD

– Resultatet av en brukarstyrd revision av verksamheten är extra trovärdig och ger en särskild tyngd. Det som framkommer vid revisionen får en viktig funktion i utvecklings- och förändringsarbetet 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 utvecklingsatsningar 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. ●

”ÖREBRO har modeller för goda revisioner”

I Örebro län har man under många år arbetat med brukarinflytande och det finns brukarråd både på landstingets beroendeenhet och i 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 i hela landet.

Text: Camilla Svenonius



ANN-MARI WULFSTRAND

Jobbar: ombudsman för Verdandi Örebro. Har jobbat med brukarfrågor i tolv år.

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.”

”**ÅTERKOMMANDE BRUKARREVISIONER** är en av nycklarna som 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 förstas 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.

“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.”

Men det är viktigt att språket blir anpassat till målgruppen.

Grupperna som gör brukarrevisioner är en viktig faktor för att det ska bli bra. Den grupp vi hade sist var extremt bra. En del har varit med tidigare, en del nya har 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.

PIONJÄRARBETE PÅ BEROENDECENTRUM I ÖREBRO

– 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.

– Framgångsfaktorerna för brukarinflytande i stort ligger i linje med den här principen om att det är brukarna som har initiativet. Jag vill utgå från det pionjärarbete 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 vill vi diskutera. Att det blir tydligt. Vi kan till exempel inte diskutera enskilda ärenden, men väl vara med när någon ska anställas – att vi deltar i rekryteringsprocessen.

TILLÅTANDE KLIMAT

– Det är en framgångsfaktor om föreningarna i rådet har respekt och tilltro till varandra – vi har olika erfarenheter, målgrupper och analyser. Innan vi inledde det här arbetet med 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: 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 ibland varit svårare att få gehör. Det har tagit tid att förankra organisationernas delaktighet i hur verksamheten ska utvecklas. Tjänstemännen har ibland undrat över vår roll. Hos oss i Örebro gäller det särskilt anhöriga och deras roll i vården. Men vi har hittat rätt nu, vi har respekt och förtroende för varandra, även om det tog lite tid. Förvaltningarna behövde inse att för att kunna förändra verksamheten utifrån ett brukarperspektiv måste man få in erfarenheterna från föreningslivet. ●

”Brukarna måste bli hörda på riktigt”

Jan Nyman har genomgått en personlig resa. Efter trettio års aktivt missbruk är han idag ordförande för Länken och engagerad i utvecklingen av brukarinflytandet och brukarråden i beroendevården i Hallands län.

Text: Camilla Svenonius



” **FÖR JAN NYMANS DEL HAR ARBETET** med utveckling av brukarinflytande i beroendevården i Halland varit en viktig personlig resa. Han hade blivit nykter efter trettio år i aktivt missbruk, och engagerat sig i Länken, där han efter ett par år valdes till ordförande, men han ville engagera sig mer och förändra vården.

– Avgiftningen i länet krävde att de som sökte in skulle ha psykiska diagnoser samtidigt och att man skulle vara nykter när man kom till sjukhuset – det fungerade ju inte. När SKLs projekt Kunskap till praktik bjöd in till en träff om brukarinflytande i vården i länet, tackade han ja.

– Brukarrådet i Halland hade startat året innan, 2010. Men under den första tiden körde diskussionerna fast mellan de olika organisationerna när det gällde frågan om substitutionsbehandlingens vara eller inte vara. Frågan var svår att lösa och vi stod långt ifrån varandra. ▶

JAN NYMAN

Jobbar: NBV, verksamhetsutvecklare

Varför är det viktigt med brukarinflytande?:

”Det vi lyfter fram hela tiden är att låta brukarna bli hörda på riktigt. Det är de som är kvar därute i missbruk som vi jobbar för i Brukarrådet i Halland.”

Men vid det här mötet lyckades alla organisationer istället enas runt en enda gemensam fråga och lämna stridsfrågorna åt sidan. Det blev räddningen för brukarrådet och de samverkande organisationerna – i princip varenda förening med inriktning på missbruk och beroende i länet.

Frågan man till sist enades kring var att få en vettig abstinensvård i länet. Nu blev utmaningen att ta fram en strategi för hur det skulle gå till.

– Just då kom detta med brukarstyrda brukarrevisioner. SKL hade vid den här tidpunkten finansierat en modell, som Verdandi tagit fram, för brukarstyrda brukarrevisioner i missbruks- och beroendevården.

Hallands brukarråd skickade tre representanter till en första informationsträff i Stockholm.

– Verdandis förbundssekreterare Gunvi Haggren var där och berättade om metoden. Vi kände att detta var precis vad vi behövde och tänkte att hon kanske skulle kunna utbilda oss.

Så Janne och hans kamrater från brukarrådet åkte hem med en konkret plan. De skulle föreslå att göra en brukarrevision på psykiatriakuten, PIVA, som hade hand om abstinensvården i Halmstad.

– Vi tyckte att det var en bra idé. Det kunde vara en väg att få svart på vitt vad som inte fungerade. Och det var mycket. Vårdkedjan brast.

Att få göra en brukarrevision där skulle ge en möjlighet för rådet att komma med förslag på vad som behövde förbättras. Och de fick igenom sin vilja, men inte i Halmstad utan i Varberg.

– Vi hade helst velat undersöka PIVA i Halmstad, den akutpsykiatriska mottagningen där – men de hade redan ett projekt med Kunskap till praktik. Så vi tänkte om och valde att höra med akutavdelningen i Varberg istället – vi visste då i brukarrådet att det var jämförbara problem.

STARTSKOTT FÖR ETT FORTGÅENDE ARBETE

Hallands processledare för SKLs satsning Kunskap till praktik, Åsa Claesson, som hade stöttat brukarrådets framväxt, kunde med hjälp av regionen hjälpa till med att få fram ekonomi för revisionen.

– En ovanlig revision eftersom pengarna kom centralt ifrån. Normalt avsätter verksamheterna medel när de beställer revisioner.

Och revisionen var ovanlig också eftersom Åsa genom sin utvecklingsroll i länet kunde öppna dörrarna för brukarrådets idé.

– PIVA i Varberg ville gärna att vi kom. Vi satte oss och talade med avdelningschefen, som sedan kunde informera personalen.

Det skulle bli den första revisionen i Halland och för Janne. Han hade just sagt upp sig från sitt arbete som snickare.

– Jag hade aldrig jobbat på kontor förut. Men jag tänkte att det får lov att fungera. Nu hade vi ju fått möjlighet att komma in på avdelningen!

Genom det ekonomiska bidraget från regionen fick han och ett par andra medlemmar i brukarrådet lönebidragsanställning på NBV och kunde på heltid arbeta med att leda revisionen. Brukarrådet höll ett informationsmöte med personalen och satte upp informationsblad för både personal och patienter. Förankringen, menar Janne, är viktig. Personalen behövde få bakgrunden till varför det är nödvändigt att deltagare ur revisorsgruppen själva gör undersökningen på avdelningen, och att de behöver möta patienterna.

– Det var också speciellt att gå in på en stängd avdelning inom psykiatri – det gjorde att vi fick jobba med enskilda möten med patienterna.

Lösningen blev att avdelningen skulle ringa till revisorsgruppen när de bedömde att någon som kommit in var redo att svara på enkäten. När revisorerna sedan skulle rekryteras kunde det ske genom brukarrådets medlemsföreningar.

– Det blev en grupp brukarrevisorer med en bredd av egen erfarenhet i bakgrunden. För att få en djupare bild av verksamheten i Varberg gjorde vi först studiebesök hos verksamheten och läste in oss på verksamhetens uppdrag och målsättning: vad är det som den här verksamheten ska göra? Tillsammans arbetade vi fram frågorna för enkäten.

Brukarrevisionen i Varberg blev startskottet på ett fortgående arbete med brukarrevisorer som brukarrådet sedan dess utfört. Projektgruppen fick stöd från Verdandis förbundskansli.

– Verdandis förbundssekreterare var hos oss och utbildade revisionsgruppen – det var häftigt. Vi fick höra om erfarenheter från andra län och en bra genomgång av sekretessen som måste fungera i grupperna.

STUDIECIRKELMETODEN

Halland jobbade i studiecirkel – som de flesta grupper numera gör.

– För oss tog det längre tid, eftersom vi valde att göra revisionen integrerat med utbildningen. Alltså praktiskt arbete ute på fältet, samtidigt som vi gick igenom metodhandboken i studiecirkelform.

I Halland blev detta ett effektivt sätt att med centrala medel se till att länets stora brukarråd både fick en gedigen utbildning i metoden och praktisk erfarenhet av att genomföra en revision. Och en bieffekt var att sjukhuset i Varberg fick kännedom om brukarstyrd brukarrevison som ett kvalitetsverktyg. Arbetssättet att personalen väljer ut vilka patienter som kan klara att svara på en enkät i en brukarrevison var

en sÄrlösning – i vanliga fall undviker man att personalen prioriterar vilka patienter som ska få svara på enkäterna. Rådet frågade personalen efter att de genomfört revisionen om de hade behövt utelÄmna vissa patienter. Men man menade att alla patienter fått erbjudande att vara med.

– Jag tror inte att det var någon patient som vi inte nådde. De väntade helt enkelt tills patienter som kom in var tillräckligt nyktra och ringde oss sedan så att vi kunde komma dit.

När själva revisionen till sist var klar hade Janne och hans kolleger också viss hjälp av regionen.

– När vi skulle göra presentationen så fick jag hjälp från regionen: ”Ja, men det är ju bara att ni gör en Powerpoint.” ”Vad bra”, sa jag. ”Men vad är det då?”

De hittade programmet och gjorde en Powerpoint med rapporten. Resultatet från revisionen bekräftade mycket av det som Janne och brukarrådet redan visste inte fungerade på avdelningen.

– Vi valde att gå till personalen först. Det var ju avdelningschefen vi haft kontakt med i revisionen, Även om den var förankrad uppåt.

När det gäller bemötande hade avdelningen fått gott resultat – de gjorde det de skulle och de gjorde det bra. Det var sämre med informationen till patienterna. Till exempel vad patienterna kunde förvänta sig av vistelsen på avdelningen.

– Personalen var beredda på kritiken och gick inte i försvar. Vår känsla är att de var nöjda att få både förtjänster och brister svart på vitt.

Den stora bristen – att det var svårt att komma in, låg utanför avdelningens ansvar. Bakgrunden till bristerna, menar Janne, var att tillnyktringsenheterna i Halland lagts ner och att psykiatrin fick ta över ansvaret för den akuta, medicinska vården.

– Det hjälpte om patienterna hittade på psykiska problem. Patienterna släpptes in om de sa att de var suicidala. Jag har själv suttit med killar där uppe som varit allvarligt sjuka och abstinenta, men avdelningen var tveksam till att ta in dem. Genom revisionen kunde vi se det vi redan visste – att det var mer regel än undantag. En ovärdig ordning!

Brukarrådets revision blev ett avstamp för den nya vård som nu ska byggas upp.

– Våra Åsikter fick absolut plats i deras förslag och nu är det nästan klart hur det ska se ut och att en samverkan med kommunerna inleds. Den nya integrerade beroendevården i Halland kommer att öppna under hösten 2016. ●

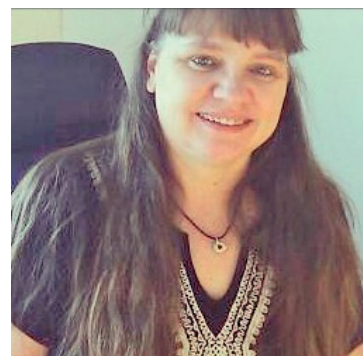
”Chefer måste ge signaler om att brukarinflytande är viktigt – med eller utan statsbidrag”

I Jämtland har det regionala brukarrådet för beroende, missbruk och psykisk ohälsa, JLB, nått framgång i landstinget, men blir inte inbjudna i alla kommuners missbruksvård. I psykiatrin har alla kommuner däremot samarbete med brukarrådet. Här har JLB till och med skrivit avtal om inflytande i kommunernas psykiatriarbete.

Text: Camilla Svenonius

” **VI SER HUR OLIKA DET FUNGERAR**, när det gäller psykiatrifrågor tvingas ju kommunerna att arbeta med brukarinflytande för att få del av de statliga PRIO-pengarerna. Det gör att vi måste hitta sätt att samverka, och det är bra, säger Jessica Viggessjö Åberg, talesperson för Jämtlands läns brukarråd för beroendefrågor, som också är ett NSPH-nätverk.

– Men vi har inte samma självklara tillträde till missbruksvården i alla kommuner. Även om det inte finns statsbidrag att hämta för kommunerna på missbrukssidan, så borde vårdgivarna ta inflytandefrågorna på allvar. Det är så olika beroende på vilka avdelningar, i vilka kommuner och med vilka personer vi vill ha dialog med!



JESSICA VIGGESJÖÖ ÅBERG

Ålder: 47 år

Jobbar: i växel och leder brukarrevision på landstingets beroendeenhet

Föreningsverksam i:

JLB, Jämtlands läns brukarråd, NSPH i Jämtland och FMN, Föräldraföreningen mot narkotika i Östersund

Varför är det viktigt med brukarinflytande?

”Den enskildes röst kommer till tals och den enskildes erfarenheter tas till vara. Brukarinflytande gör alla parter till vinnare. Vinsterna ser bara olika ut för olika aktörer.”

Vi vill ha dialog med alla, men alla vill inte ha dialog med oss. I en del kommuner verkar man inte förstå vad man ska ha brukarinflytande till i missbruksvården. Då är det bra att det finns andra vårdområden att peka på – titta, fungerar det så bra för dem då borde det kunna fungera bra för missbrukarna också. På så sätt finns lärdomar att dra av samarbetet som nu växer fram inom PRIO-satsningen. När PRIO-satsningen kom fick vi snabbt igenom samarbetsavtal med alla kommuner, och vi är varmt välkomna på vård- och omsorgsenheterna ute i länet.

– Jag tycker att man måste behandla alla invånare som behöver hjälp med samma principer. Fungerar det i psykiatrin så borde det fungera i missbruksvården. Men man är nog rädd att tappa kontrollen. Att vi ska lägga oss i för mycket. Men brukarinflytande för oss som brukarråd innebär inte att vi vill bestämma. Vi vill ha samtal om konkreta frågor. Vi vet att det brukar bli bra när brukarna är med i olika arbetsgrupper. Att vi är med i planeringsstadiet från början, ingår i samrådsgrupper där vi kan tycka och tänka. Det handlar om samverkan och att fungera som jämlika parter i diskussionerna. Inte i besluten!

CHEFEN MED PÅ NOTERNA

– Vi märker tydligt olika beredskap att ta emot oss. En del professioner är helt på det klara med att brukarens erfarenhet är lika betydelsefull och viktig som professionens. Vi har till exempel fått tillträde att göra en revision på Östersunds kommuns öppenvård nästa år, och där är chefen helt med på noterna. Även i landstinget fungerar det väldigt bra. Jag tror att det beror just på att man tagit intryck från vad som händer på psykiatrin i landstinget, där man hade jobbat länge med ett brukarråd. Det har berett marken för oss i landstinget. I landstinget är det till och med så att psykiatrins brukarråd på kliniken anlitas för att vara delaktiga i vissa rekryteringar av personal, och de har varit tidiga med brukarrevisioner.

– Resultaten av psykiatrins brukarrevisioner har tagits emot positivt av cheferna. Nu har också vi i JLB kunnat göra en första brukarrevision på landstingets beroendemottagning.

JESSICAS TIPS FÖR BÄTTRE BRUKARIN- FLYTANDE

- Utbildning av chefer i brukarinflytande och förståelse för att alla har mycket att vinna på brukarinflytande. "Chefer som förstår brukarinflytandeprocesserna är inte rädda för att förlora makt, de ser de gemensamma vinsterna".
- Jämlik syn på olika vårdgrupper. "Hos oss fungerar det bra i psykiatrin och i omsorgen. Då ska det fungera inom missbruksvården också".
- Att ta lärdom av goda exempel. "Ibland finns de till och med inom den egna förvaltningen, som här i Jämtland där omsorgsnämnderna har ett bra inflytandearbete med trygga former. Det är bara att kopiera metoderna till arbetet i missbruksenheterna!"

Vi fick jättegott mottagande där, och kände att vi hade stöd av chefen på ett tydligt sätt när vi skulle presentera för personalen hur vi ville göra revisionen – han visade att han tyckte det var viktigt att göra det. Det är betydelsefullt med sådana signaler. Kommunernas missbruksenheter borde snegla på det inflytandearbete som görs i deras egna verksamheter. Till exempel har vård- och omsorgsnämnden ett eget brukarråd – de är inne i det här. Det är på socialsidan det har varit svårare. Kan det vara att de tycker att det blir obekvämt? Jag tror att det ytterst är fråga om rädsla – som bottnar i okunskap. Man måste informera mer om vad brukarmedverkan innebär – hur det är tänkt.

PÅ JÄMLIKA VILLKOR

– Ett exempel på hur det är när det fungerar som bäst, är vårt arbete på regionalplanet. Vi har suttit med i en arbetsgrupp för en ny, integrerad verksamhet, som planeras i länet: Där satt chefer från primärvård, beroendemottagning, psykiatri, socialtjänst och öppenvård i kommunen, två personer från vårt regionala brukarråd och vår regionala samordnare för missbruks- och beroendevård på Regionförbundet. Vi jobbade ihop i ett år med kontinuerliga möten. Arbetsgruppen tog också fram en inventering av vilka olika behandlingar som fanns i länet för olika målgrupper. Samtidigt pågick en revision som kallades för mångbesökarmodellen som FoU Jämt gjorde. Där hade man gjort djupintervjuer med elva personer med samsjuklighet. Med de intervjuerna som underlag tog vi fram detaljerade planer på hur det skulle gå till för att få in den sjukaste målgruppen i en vård som passade dem. Det har varit en stor framgång. Jag upplevde verkligen i det här arbetet att vi deltog på jämlika villkor, vi lärde av varandra. Om vi var oense om något så förde vi diskussioner. Ibland var det olika uppfattningar, men vi diskuterade oss fram till ett förslag som vi alla kunde stå bakom. Vi bidrog till en större förståelse för brukarnas perspektiv och de gav oss förståelse för deras utgångspunkter. Cheferna förstod vikten av brukarnas perspektiv. Jag har ju också med brukarrådets mandat drivit frågorna om de allra yngsta patienternas behov av stöd och anhörigas rätt till hjälp och fått gott gehör för det. Det var en konstruktiv process som utmynnade i att vi tillsammans har fått fram ett genomtänkt och bra förslag. Den här gruppens arbetssätt är något att titta på för kommunerna! ●

”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 angår oss alla – att vi vet att vården faktiskt fungerar den dagen vi behöver den. Vi vet aldrig när vi blir brukare. Eller anhöriga till någon som behöver hjälp.

Text: Camilla Svenonius

”**UR 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



CARINA DAHL

Jobbar med:

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

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.”

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. Det är inte säkert att politikererna ser behoven utan våra verktyg, 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.

Finns det misstro mot föreningslivets sätt att organisera sig?

– Det är väldigt olika i landet. Örebro har varit 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 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 många 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? 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 det ska bli 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 ena 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 och få politikerna att bära det här 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 fria från politiken, men ändå ha en tät kontakt genom att till exempel adjungera politiker i brukarrådet. Och den idén är bra!

Finns det risk att brukarrådet betraktas 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 politisk 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 brukarrevisorer?

– 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. 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 jätteviktig för att brukarrevisorer ska vara bra.

Kommer brukarrevisioner att öka i antal?

– Att Socialstyrelsen har tagit med indikatorn om brukarstyrda brukarrevisioner 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 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! ●

Läs Carina Dahls tips om hållpunkter under det landstingspolitiska året, på nästa sida.



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

- Budgetprocessen ser olika ut i olika landsting. Budget kan tas så sent som i oktober-november. Skatteprognoserna varierar numera mycket under året vilket ofta leder till sena budgetbeslut.
- Det finns inbokat i ett schema hur budget ska tas, men det kan försenas av oförutsedda händelser. Oavsett om man ska fatta beslut i juni eller oktober så behöver diskussionen börja föras i februari – alla partier vill börja fundera på vilka prioriteringar man vill göra för nästkommande år.
- För att föreningar ska hinna påverka är det därför redan i februari som man bör knacka på. Över huvud taget gäller principen att komma in så tidigt som möjligt om man vill se resultat året därpå. Hinner man få in i text i verksamhetsplanen i tid, så finns det nödvändiga underlaget för att se till att man kan vika pengar till exempelvis brukarrevisjoner.
- Det finns alltid en långsiktig tre-/fyraårsplan i alla landsting och alla kommuner. Leta rätt på den och för upp idén om att brukarråden ska ha finansiering! Ha koll på verksamhetsplanerna och slå vakt om idén om att brukarrevisjoner ska vara en återkommande punkt. Om ni lyckas med detta, att det hos politiken redan finns en långsiktig plan för er medverkan, blir ni inte heller lika beroende av att tjänstemän årligen ska föra vidare förslag.
- Det är en ganska lång process om man ska informera och ha med alla led., så vänta inga snabba besked. Ni behöver komma med en ekonomisk ram: handlar det om tio eller hundra tusen? Det kan bli mer och det kan bli mindre, som sedan anslås av politiken. I Örebro läns landsting där vi har en budget på 10 miljarder, där brukarinflytandet är en väldigt liten del, men en viktig markering från politiken 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 nämnden har pengar inom sin budgetram att fördela till exempelvis förslag om brukarrevisjoner från ett brukarråd. För det övergripande brukarinflytandet behöver nämnden därför i tid äska öronmärkta medel från fullmäktige. Det gäller för organisationerna att i denna del hålla koll på budgetprocessen. Det är också här som den intressepolitiska arenan finns för att bevaka att missbruks-/beroendevården får tillräckligt mycket resurser. Uppvakta politiker, eller tala med dem som ni kommer i kontakt med i brukarråden.

Kontakta gärna oss om du vill ha mer information

Gunvi Haggren, projektledare
gunvi.haggren@verdandi.se
Mobil 070-454 83 05

Viveka Holmberg, administratör
viveka.holmberg@verdandi.se
Telefon 08-642 28 80

Camilla Svenonius, projektledare
camilla.svenonius@verdandi.se
Mobil 0700-900 944

Marja Koivisto, kommunikatör
marja.koivisto@verdandi.se
Mobil 070-070 76 50

E-post *brukarkraft@verdandi.se*


brukarkraft
RESURSCENTRUM FÖR BRUKARINFLYTANDE

Brokarkraft är Verdandis resurscentrum för kvalitetsstyrning och verksamhetsutveckling genom brukarstyrda brukarrevisioner och brukarmedverkan. Vi arbetar för att stärka och möjliggöra brukarmedverkan genom bland annat information, avtalsmallar, utbildning och handledning för beställare och utförare av brukarstyrda brukarrevisioner. En viktig uppgift är att bidra till tydliga spelregler i den enskilda revisionsprocessen.