

RAPPORT

Digitalisering av Brukarstyrda brukarrevisioner

Ett projekt med stöd av Folkhälsomyndigheten,
Verdandi 2021

• **verdandi**

med stöd av



Folkhälsomyndigheten

INNEHÅLL

Sammanfattning och viktigaste slutsatser	3
Bakgrund	5
Syfte.....	6
Metod	7
Resultat.....	8
Diskussion.....	10

SAMMANFATTNING OCH VIKTIGASTE SLUTSATSER

Verdandi har med medel från Folkhälsomyndigheten testat verktyget Brukarstyrda brukarrevisioner som digitaliserad metod, utvärderat och valt webbverktyg som är anpassat efter gällande regelverk för tillgänglighet för brukare i offentligt finansierade verksamheter.

I projektet har vi framställt en manual för gruppleddare som ska arbeta med brukare i arbetsgrupper som utför digitala brukarstyrda brukarrevisioner på uppdrag av vårdgivare och verksamheter inom ANDTS-området och angränsande hälso- och sjukvård. Vi har på så sätt tillgängliggjort metoden för gruppleddare i brukarstyrda brukarrevisioner som i sina uppdrag behöver nå brukargrupper som är svåra att nå fysiskt i allmänna lokaler: Vissa brukargrupper är svåra att nå i möten, vilket särskilt gäller för brukare med beroendeproblem inom till exempel sjukvård eller boendestöd.

Behovet av digitaliseringen av metoden framkom redan för flera år sedan i våra tidigare arbeten med brukarrevisioner i brukargrupper inom ANDTS-området och socialpsykiatri.

I utvecklingsarbetet utgick vi från våra tidigare erfarenheter av våra digitala brukarrevisioner i kommunal verksamhet för boendestöd 2017 och tre samordningsförbund med start 2018 (MIA och MIA Vidare: <https://www.miaprojektet.se/>).

Att ha ett bra underlag för att kunna arbeta med metoden digitalt genom webbverktyg blev ett än tydligare behov under Corona-pandemin, och vi ser att det digitala arbetssättet kommer att ha breda framtida användningsområden, också för andra brukare inom offentligt finansierad verksamhet.

Vi har genom vår manual beskrivit hur gruppleddare både underlättar

- för revisorsgrupper inom ANDTS-området att delta i arbetet att genomföra brukarstyrda brukarrevisioner, och
- för brukare ute i de verksamheter som ska revideras att på sin egna villkor enklare kunna delta som svarande – respondenter – i brukarrevisioner.

Som grund för vår testning av metoden utgick vi från fokusgrupperna från Verdandi och Begripsam. Där har vi:

- undersökt hur brukare upplevt sitt deltagande i enkätproduktion som såväl enkätskapare som svarande, och
- testat verktyget ur användarperspektiv för gruppleddare för kommande brukarstyrda brukarrevisioner.

Vi har vidare utvärderat verktyget vi tidigare använt enligt gällande ny lag och regelverk för enkätarbete inom offentliga verksamheter, den så kallade DOS-lagen (se vidare i denna rapport). Den digitala metoden innebär även ännu större möjlighet till anonymitet, eftersom vi inte träffar brukarna som svarar på revisionsenkäterna.

Vi vill avslutningsvis trycka på behovet av tydlighet av en *aktiv och återkommande* information från berörda myndigheter att lyfta inflytandemetoder som tagits fram av civilsamhället!

Summary in English

With funding from the Swedish Public Health Agency, Verdandi has tested the tool user-controlled user audits as a digitized method, evaluated and selected web tools that are adapted to current regulations for accessibility for users in public financial activities.

In the project, we have produced a manual for group leaders who will work with users in working groups that perform digital user-controlled user audits on behalf of care providers and activities in the ANDTS area (care within the national coherent strategy for alcohol, narcotics, doping, tobacco and gambling) and complementary health care. We thus have an accessible method for group leaders in user-controlled user audits who in their assignments need to reach user groups difficult to contact physically in public premises: Some user groups are not represented in meetings, which especially applies to users with addiction problems in eg health care or housing and psychiatric support.

The need for the digitalization of the method emerged already several years ago in our previous work with user audits in user groups in ANDTS care and social psychiatry. In the development assignment, we started from our previous experiences of our digital user audits in municipal operations for psychiatric support in 2017 and three regional coordination associations starting in 2018 (MIA and MIA Further: <https://www.miaprojektet.se/>).

Having a good basis for being able to work with the method digitally became an even clearer need during the Corona pandemic, and we see that the digital way of working will have broad future uses, also for other user groups in publicly funded activities.

In our manual, we have described how group leaders both facilitate

- for audit groups within the ANDTS area to participate in the work of conducting user-controlled user audits, and
- for users in the care units that are to be audited to be able to participate more easily as respondents in user audits on their own terms.

As a basis for our testing of the method, we started from the focus groups from Verdandi and Begripsam. There we have:

- examined how users experienced their participation in survey production as both survey creators and respondents, and
- tested the tool from a user perspective for group leaders for upcoming user-driven user audits.

We have further evaluated the tool we previously used in accordance with the current new law and regulations for survey work in public activities, a Swedish act for digital accessibility, “DOS”, see further in this report. The digital method also means an even greater opportunity for anonymity, as we do not meet the users who respond to the audit surveys.

Finally, we would like to once again emphasize the need for clarity of active and recurring information from relevant authorities to highlight methods of influence developed by civil society!

BAKGRUND

Verdandi har utvecklat en metod för Brukarstyrd brukarrevisioner inom främst beroendevård för personer med alkohol- och narkotikaproblem under ett par decennier. Utvecklingen har skett bland annat med ekonomiskt stöd av SKR, Allmänna arvsfonden, Socialstyrelsen och kommuner, regioner och privata aktörer inom offentligt finansierad verksamhet som beställt brukarrevisioner.

Arbetet började efter att vi i Verdandi under åren sett att våra medlemmar och deltagare – som ofta är i behov av stöd och vård för alkohol- eller drogberoden – i större utsträckning behövde verktyg för att göra sig hörda i de vårdinsatser de fick. Dessutom behövde personalen i verksamheterna metoder att inhämta brukarnas synpunkter som kollektiv inför utvärdering och utveckling. Metoden innebär även en väg för att följa lagkrav på brukarinflytande i till exempel socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen.

Vår metod för brukarstyrd brukarrevisioner utvecklades till en av tre nu tillgängliga metoder för brukarrevisioner. Vårt arbetssätt till skillnad från de andra metoderna har sin tyngdpunkt i enkätundersökningar: NSPH:s och FoU Västernorrlands metoder har större tyngdpunkt på intervjuer eller djupintervjuer. Socialstyrelsen lyfter fram alla dessa tre metoder, och ställer i sitt indicatorsystem för kommunala verksamhet – Öppna jämförelser – årligen frågor till landets kommuner om förekomsten och användningen av metoden brukarrevision.

Mer detaljerat skiljer sig vår metod från särskilt NSPH:s verktyg genom att vår grupputbildning möjliggör bredare rekrytering av brukarrevisorer. De grupper av brukare som utbildas till revisorer rekryteras lokalt för varje beställd brukarrevision. De som får i uppdrag att revidera enligt Verdandis metod har alltid själva någon form av erfarenhet (som brukare eller närstående) av *likartad livssituation/verksamhet* som de svarande - respondenterna - i den aktuella revisionen. I andra varianter av brukarrevisioner är det istället ett mindre antal brukargrupper, speciellt utbildade i djupintervjuer, som genomför många brukarrevisioner över landet.

Vår metod är också genom att vi utgår från enkäter tydligare lämpad för inhämtande av svar genom webbverktyg.

Behovet av digitalisering av revisionsmetoden

Behovet av digitaliseringen av vår metod framkom i våra tidigare arbeten med brukarrevisioner i brukargrupper inom till exempel socialpsykiatri och vård för alkohol- och narkotikaproblem. Dessa brukargrupper kan vara svåra att träffa i allmänna lokaler, vilket gäller särskilt för brukare med beroendeproblem inom till exempel akutsjukvård eller boendestöd. Att arbeta digitalt innebär också en ännu högre grad av anonymitet eftersom respondenterna inte fysiskt träffar brukarrevisorerna. Det här var efterfrågat av brukargrupper i utsatta situationer men också av personal i sådan verksamhet.

Coronapandemin har ytterligare understrukt behovet och visat på bredden av användningsområden för metoden brukarstyrd brukarrevisioner med inhämtning av svar genom webbverktyg. Vi ser nu ett stort behov av digitaliserade revisioner i många typer av verksamheter även efter pandemin. En direkt upptakt till detta utvecklingsprojekt var att vi tack vare en övergång till digitalt arbetssätt trots pandemin kunde slutföra vår uppföljande och avslutande brukarrevision i det ESF-finansierade MIA-projektet 2020. (Mer om MIA-projektet under övriga upplysningar, fråga 16.)

SYFTE

Projektet utgick från behovet av vidareutveckling av verktyg för brukarinflytande inom stöd och vård för brukare inom ANDTS-området. Syftet har varit att tillgängliggöra metoden brukarstyrd brukarrevisioner för gruppleddare, gruppdeltagare och respondenter i Verdandis metod brukarstyrd brukarrevisioner.

Vi behövde inrikta oss särskilt på framtida gruppleddare och revisorsgrupper som i sina enkätuppdrag i vård- och stödverksamheter behöver nå aktuella brukare som är svåra att möta fysiskt i allmänna lokaler. Detta hinder har vi sett särskilt gälla för brukare med beroendeproblem och samsjuklighet inom till exempel regionernas beroendevård och kommunernas boendestöd, men även i andra verksamheter inom ANDTS-området.

Vi såg även behov av att testa hur väl webbverktyget vi använder fungerar för respondenter med dåligt hälsotillstånd och/eller kognitiva/psykiska funktionsnedsättningar. (Vi vet att personer med vårdbehov inom ANDTS-området ofta kan ha ganska stora funktionsnedsättningar av olika skäl och att gruppen ofta är underdiagnostiserad.)

Vårt arbete med digitaliseringen och vårt val av verktyg har därför haft ett tydligt samsjuklighets- och tillgänglighetsperspektiv med syftet att säkerställa att den digitala metoden fungerar bra ur tillgänglighetsperspektiv för både arbetsgrupper som ska genomföra brukarrevisioner och för respondenter som ska besvara de digitala enkäterna.

Syftet var även att metoden ska kunna spridas för reproduktion. För att nå ut med arbetssättet krävdes att vi paketerar modellen till en manual, och att vi tillgängliggör den på webben så att den lätt kan laddas ner av projektledare och handledare som ska hjälpa lokala revisorsgrupper. Intresserade brukarråd och brukarorganisationer i hela landet skulle

erbjudas ett enkelt kostnadsfritt material för gruppledare att luta sig mot i arbetet med revisorsgrupper för att kunna genomföra hela eller delar av lokala brukarrevisioner digitalt.

Projektledare ska även kunna erbjuda brukargrupper tekniskt stöd – och Verdandi erbjuder därför efter projekttidens slut stöd till brukargrupper och projektledare som vill ta del av metoden genom brukarråd/organisationer som sluter serviceavtal med oss till självkostnadspris.

METOD

Målet var att säkerställa att den digitala metoden för Verdandis brukarstyrda brukarrevisioner fungerar bra ur teknik- och tillgänglighetsperspektiv genom hela revisionsprocessen – från att producera enkäter till att inhämta och analysera svar. Vi utgick från vårt arbete med digitala brukarrevisioner i Solna kommuns boendestöd 2017 och EU-projektet MIA som vi inledde 2018 (<https://www.miaprojektet.se/>).

Testning i fokusgrupper

Genom testning och i diskussioner i fokusgrupper utvärderade vi två webbverktyg. Vi testade webbverktygen i fokusgrupper för att titta på verktygsfunktionerna för såväl enkätskapare som för de svarande på enkäterna:

- Hur upplevde brukare det verktyg vi använde vid inledningen av projektet?
- Hur upplevde brukare enkätproduktion i vårt alternativa verktyg SurveyMonkey?
- Vi sluttestade SurveyMonkey ur användarperspektiv för gruppledare efter projektets byte av webbverktyg, se mer nedan.

Fokusgrupperna var brukare från både funktionsrörelsen och Verdandis egen verksamhet, liksom gruppledare för kommande brukarrevisioner: utvärderingen har vi gjort genom samarbete med brukarkonsulterna i Begripsam, som var samarbetspartner i detta projekt.

Begripsams fokusgrupp har även bidragit med synpunkter på hur vi borde resonera när vi sammanställde manualen, synpunkter som vi utgick från vid manualens utformning. Verdandigrupper har testat verktygen också ur tillgänglighetsperspektiv för personer med annat modersmål än svenska.

Testning enligt gällande lagstiftning för tillgänglighet

Begripsams tillgänglighetsexperter har också i enlighet med projektansökan bistått med underlag för val av nytt enkätverktyg (se bifogade separata rapporter Enkätsystem för Brukarkraft – en tillgänglighetsanalys och Tillgänglighetsrapport Webbenkäter - Verdandis Brukarkraft). Här utvärderades vårt tidigare verktyg teoretiskt och praktiskt mot gällande ny lag för tillgänglighet: den så kallade DOS-lagen (lagen om tillgänglighet till digital offentlig service från 2018).

Denna lag, som införts i olika steg, gäller visserligen bara offentliga aktörer men vi vill självklart använda ett gränssnitt som lägst uppfyller dessa krav för att bäst nå våra målgrupper och det finns etiskt starka skäl för att Verdandi och liknande organisationer även ska beakta sådana krav, läs mer under avsnittet Diskussion.

För vår del visade det sig att nivån av tillgänglighet för det verktyg vi använde i inledningen av detta projekt låg klart under den lagstadgade miniminivån enligt DOS-lagen.

Granskningen skedde enligt WCAG, Web Content Accessibility Guidelines och SS-EN ISO 21801-1:2021 Kognitiv tillgänglighet – enligt gängse förfarande för utvärdering av webbtillgänglighet enligt internationell standard som ska gälla för svensk offentligt finansierad verksamhet på området, jämte europeisk standard (EN 301 549 V2.1.2).

Manualen

Vi utarbetade en manual i fem delar för webben där processen beskrivs steg för steg. Slutligen designade vi våra manualer för att kunna spridas genom hemsidor, nyhetsbrev och sociala medier.

Slutligen spred vi information om manualen till fler brukargrupper i landet genom bland annat Verdandis verksamhetsrepresentanter och ledarkonferens liksom i våra digitala kanaler till ett bredare kontaktnät utanför förbundet.

Styrgrupp

Arbetet leddes av vår styrgrupp bestående av projektledaren, ledningen för Begripsam, och Verdandis förbundssekreterare och inleddes i juli 2021.

RESULTAT

Övergripande resultat

Genom att utvärdera, förbättra och formalisera vårt digitaliserade arbetssätt vid brukarstyrda brukarrevisioner har vi underlättat för att metoden Brukarstyrda brukarrevisioner kan användas av fler verksamheter inom vård, behandling och social omsorg för brukare inom ANDTS-området som annars är svåra att nå med externa kvalitetsundersökningar.

Efter utvecklingsprojektet kan handledare av brukarstyrda brukarrevisioner i hela landet enkelt hjälpa revisorsgrupper att genomföra hela eller delar av brukarrevisioner digitalt.

- Vi har genom testning i fokusgrupper av brukare och gruppledare i Verdandis egen verksamhet vidareutvecklat metoden.
- Vi har tillgänglighetskontrollerat det digitala verktyget ur ett brukarperspektiv genom arbete i fokusgrupper och i samverkan med Begripsam.
- Vi har utarbetat en nedladdningsbar webbmanual där processen beskrivs steg för steg.
- Vi har spridit metoden i våra egna digitala kanaler såsom Verdandis hemsida.

Metoden - digitala brukarrevisioner

Genom detta arbete har vi paketerat och tillgängliggjort metoden för gruppleddare och gruppdeltagare i digitala brukarrevisioner. Den manual vi tagit fram beskriver processen steg-för-steg. Detta projekt har gjort digitala brukarrevisioner till ett viktigt kvalitetssäkrat komplement till fysiska brukarrevisioner – där arbetsgrupperna befinner sig på plats i verksamheterna. Det digitala arbetssättet gör att vi nu bättre kan nå brukare med stora vårdbehov vid beroendeproblem såsom i akutsjukvård och boendestöd, men också generellt i verksamheter inom ANDTS-området vars brukare ofta befinner sig i utsatta situationer.

Att vi tillgänglighetstestat vårt val av webbverktyg för enkäterna innebär också att respondenterna har lättare att svara på enkäterna. (Detta gäller oavsett om man som svarande har en funktionsnedsättning eller inte.)

Vår metod finns genom projektet tillgänglig som nedladdningsbar manual på webben för att kunna användas över hela landet. Manualen är indelad i: övergripande dokument, beskrivning av användning av SurveyMonkey, beskrivning av arbete med grupper, vad att tänka på när det gäller GDPR samt en för digitala brukarrevisioner vidareutvecklad studiehandledning för studiecirkel enligt vår metodhandbok. Målgruppen för manualen var gruppleddare för brukarrevisioner i brukargrupper inom ANDTS-området, men kan användas av gruppleddare också inom andra vårdområden där man vill göra brukarrevisioner: vi fick under Corona-pandemin ännu tydligare se att det digitala arbetssättet kommer att ha breda användningsområden, också för brukare inom annan offentligt finansierad verksamhet.

Metodens förvaltning efter projekttiden

Arbetssättet förvaltas efter projekttiden av Brukarkraft – Verdandis resurscentrum för brukarinflytande. Brukarkraft fungerar även efter projekttidens slut som metodstödare för gruppleddare/grupper som önskar personlig handledning i digitala brukarrevisioner. Målgruppen för detta extra metodstöd är alla intresserade brukarråd och brukarorganisationer som vill använda metoden och vi erbjuder då som ram för arbetet särskilda serviceavtal till självkostnadspris.

Byte av digitalt verktyg

I projektet har vi bytt digitalt verktyg till ett som är anpassat efter ny lag om tillgänglighet för digitala undersökningar i offentlig verksamhet, Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service, DOS-lagen från 2018.

När vi utvärderade vårt tidigare verktyg webbenkater.com - teoretiskt och praktiskt - mot DOS-lagen, såg vi att vårt tidigare verktygs hade brister. DOS-lagen omfattar visserligen inte civilsamhällets aktörer, men i en avvägning valde vi att anpassa vårt arbetssätt i enlighet med denna lag för att underlätta för både gruppleddare och arbetsgrupper som ska genomföra brukarrevisioner liksom för respondenter, de som ska besvara de digitala enkäterna.

När vi sonderade alternativ till vårt tidigare webbverktyg landade vi efter testning i SurveyMonkey, som möter både lagkrav och våra egna krav på tillgänglighet. Verktyget har

en teknisk manual som går att ladda ner på svenska och finns i en förenklad gratisversion för små enkäter.

Utvärderingen – som bifogas i bilagor till denna rapport – tror vi kan vara till nytta för andra som behöver se över sina gränssnitt på webben.

DISKUSSION

Hur bidrar vår uppföljning till jämlik hälsa?

Brukarinflytande är prioriterat i all svensk lagstiftning inom området för stöd, vård och omsorg i verksamheter som är offentligt finansierade. Även i Agenda 2030 understryks att medborgare/invånare ska ha inflytande över de verksamheter de befinner sig i eller får vård/stöd av - vilket enligt svenska förhållanden kan beskrivas som brukarinflytande (särskilt delmål 10.2 - Till 2030 möjliggöra och verka för att alla människor, oavsett ålder, kön, funktionsnedsättning, ras, etnicitet, ursprung, religion eller ekonomisk eller annan ställning, blir inkluderade i det sociala, ekonomiska och politiska livet och delmål 16.7 - Säkerställa ett lyhört, inkluderande, deltagandebaserat och representativt beslutsfattande på alla nivåer.)

Brukarstyrd brukarrevision är en metod för brukarinflytande på kollektiv nivå, där Verdandi står för en metod som utvecklats i fysiska revisioner inom vård för alkohol- och narkotikaberoende eller problem.

Metoden brukarstyrda brukarrevisioner lyfts av Socialstyrelsen i Öppna jämförelser, indikatorer för kommunal missbruksvård och socialpsykiatri, i vägledningen ”Att ge ordet och lämna plats” och senast i rapporten ”Missbruk, substansrelaterade diagnoser och spel om pengar”, samt genom länkar i SKR:s Vård- och insatsprogram för skadligt bruk/beroende. Att tongivande aktörer inom ANDTS-området lyfter denna modell för inflytande för aktuella brukare av olika offentligt finansierade verksamheter har juridisk men också vetenskaplig grund – forskningen visar tydligt vinster ur hälsosynpunkt, och så klart ur demokratisk synpunkt.

Nu kan vi erbjuda hela landet en digital kompletterande metod för att nå fler brukare inom ANDTS-området. Det gäller inte minst verksamheter som saknar samlingsplats för brukarna, där geografiskt avstånd är en faktor eller där brukare har en fysisk funktionsnedsättning, eller där brukare inte vill möta brukarrevisorer eller delta i utvärdering utanför sin bostad/boende.

Genom våra testningar av webbverktyg för enkäter som passar för att göra brukarrevisioner har vi kunnat välja och beskriva verktyg som håller måttet för tillgänglighet. Det har varit viktigt att tänka på tillgängligheten både för dem som gör enkäten och för dem som ska svara på enkäten, inte minst med tanke på att målgruppen ofta har kognitiva eller andra funktionsnedsättningar.

Revisorsgrupperna bidrar med sin aggregerade kunskap på gruppnivå också med konkreta förbättringsförslag till verksamheterna. Sammantaget ökar metoden förutsättningar för en bättre vård, behandling och social omsorg och – genom tyngdpunkten på delaktighet - för en mer jämlik hälsa i befolkningen, särskilt för annars röstsvaga grupper inom till exempel ANDTS-området och grupper med samsjuklighet.

Tillgänglighetsanpassning av kvalitetsundersökningar på webben

När vi skulle beskriva metoden var det viktigt att veta att vi såg till att det verktyg som vi råder andra att använda är ordentligt kvalitetssäkrat. Vi hade tidigare arbetat i ett schweiziskt verktyg. Vi testade det enligt olika metoder för att se att det fungerar på ett bra sätt – det vill säga att det höll i förhållande till DOS-lagen, (Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service), som införts i olika steg sedan 2019.

Vårt tidigare verktyg höll inte måttet och vi bytte därför – efter testning i fokusgrupper av brukare och gruppleddare – verktyg till SurveyMonkey, som är ett tillgänglighetsanpassat verktyg för webbenkäter med en manual som kan läsas på svenska, och dessutom finns i en gratisversion för grupper som inte har budget att använda till webbenkäter eller som vill göra små enkäter. Lagen gäller inte för civilsamhällets organisationer, men vi valde att anpassa oss till lagstiftningen för att möta brukarnas behov. Att våra beställare av brukarrevisioner - offentligt finansierad verksamhet – måste uppfylla de lagstadgade kraven är ytterligare ett viktigt skäl till att ha en hög ambitionsnivå för oss som genomför enkätundersökningarna.

Vår utvärdering, som bifogas som bilaga, kan vara av intresse för andra aktörer, inte minst offentlig förvaltning som vill arbeta med webbenkäter i egna undersökningar.

Nationellt intresse

För att bättre nå ut med vår metod för brukarstyrda brukarrevisioner genom enkäter behövde vi utvärdera, tillgänglighetsanpassa och formalisera ett digitaliserat arbetssätt. Efter detta arbete kan vi nu enkelt erbjuda fler vård- och stödenheter våra tjänster för att utvärdera verksamheterna ur ett brukarstyrt brukarperspektiv på ett tillgänglighetsanpassat sätt – oavsett verksamheternas geografiska placering.

Metoden kan hjälpa verksamheter för målgruppen vårdtagare inom ANDTS-området att uppnå både egna mål och lagkrav på fungerande brukarinflytande. Med ökat brukarinflytande förbättras de verksamheter som utvärderas utifrån användarnas synpunkter och erfarenheter, vilket också kan ses som bättre effektivitet utifrån verksamhetens offentliga uppdrag.

Att verktyget är tillgängligt för alla är viktigt både ur geografisk och kognitiv synpunkt. Att metoden utgår från webben ger obegränsad möjlighet att arbeta med den över landet. Även vid utbildning av brukarrevisorer, framtagande av enkäter och analysarbete innebär manualen att webbenkäter gjorts tillgängliga för grupper med läs-och skrivsvårigheter eller andra kognitiva, psykiska eller fysiska funktionsnedsättningar.

Digitaliseringen kommer även att vara användbar vid kontakter med beställare, brukare och personal. Vi ser avslutningsvis också ett stort behov av digitaliserade Brukarstyrda brukarrevisioner även efter pandemin.

Det digitala arbetssättet – räcker utanför ANDTS-området

Målgruppen för brukarstyrda brukarrevisioner är alla som idag bedriver verksamhet och vård för människor i skadligt bruk eller i samsjuklighet med beroendeproblem och psykisk ohälsa. I detta projekt har vi haft utgångspunkt i att verksamheterna som ska revideras med den digitala versionen av metoden finns inom ANDTS-området, det vill säga alkohol, narkotika, dopning, tobak och spel. Det är också främst inom detta område som vi under cirka två decennier utvecklat Verdandis metod för brukarstyrda brukarrevisioner.

Men det finns andra kommunala verksamheter och angränsande hälso-och sjukvård som kan ha stor nytta av digitala brukarstyrda brukarrevisioner, till exempel kommunernas socialpsykiatri och försörjningsstöd, regionernas sjukvård för inte minst samsjuklighet samt offentligt finansierade privata behandlingshem och likartad offentlig vårdverksamhet.

Metoden kan användas av alla som vill undersöka sin verksamhet ur ett brukarstyrt brukarperspektiv och även vill nå brukare som man inte kommer i kontakt med i en verksamhetslokal. Att arbeta digitalt med metoden Brukarstyrda brukarrevisioner innebär att vi i ännu större utsträckning kan nå verksamheter utifrån deras och brukarnas förutsättningar och metoden är ett viktigt komplement till fysiska brukarrevisioner med pappersenkäter.

Enkäterna, revisionen och tolkningen av svaren utformas och genomförs av brukarrevisorerna – personer med egen erfarenhet av liknande vård som den som ska granskas. Resultaten sammanställs och redovisas till beställande enhet och enkätens svarande, men ofta även till politik och allmänhet. Att arbetat digitalt gör att räckvidden för resultaten av brukarrevisionerna också kan spridas bättre – och nå ännu fler intressenter, även andra berörda vårdområden och deras beslutsfattare.

Efter projekttiden

Metodens studiematerial – metodhandbok och studiehandledning - finns att ladda ner och beställa genom Verdandis resurscentrum för brukarinflytande – Brukarkraft - och ABF. Handboken finns även som talbok genom Legimus (NBV). Vi har samarbete med brukarråd inom ANDTS i hälften av landets län genom serviceavtal för att stötta brukarrevisioner. Genom serviceavtalen kommer vi nu att utöka vårt stöd till brukarråd som inte själva vill eller kan bedriva digitala undersökningar – den webbaserade metoden möjliggör för oss att bistå dem i arbetet på distans.

Utvecklingsprojektets långsiktiga mål syftar till att stärka möjligheterna till inflytande för grupper av brukare av vård, omsorg och sociala insatser inom ANDTS-området. I dagsläget har fler än 200 sådana revisioner genomförts i hela landet. Utgångspunkten för överlevnad för vår digitala revisionsmetod är att enkätverktyget fungerar för målgruppen gruppleddare och följer lagar och regler på området tillgänglighet. En fråga har rört kostnaden för verktygen, vilka finns i gratisversion med begränsade möjligheter att göra avancerade enkäter

som når riktigt många brukare. Men vi har valt att göra vår tekniska manual för ett av de tillgänglighetsanpassade webbverktyg som finns tillgängliga – SurveyMonkey – för att denna version trots allt ger grupper även utan finansiella resurser möjlighet att göra mindre brukarstyrda brukarrevisioner, vilket kan vara viktigt för brukarorganisationer att kunna agera självständigt och inte bara på uppdrag av vårdgivare eller förvaltning.

Vi fick inte riktigt det anslag vi ansökt om och får därför sprida projektet genom egna kanaler och med egen finansiering, vilket vi ändå så klart alltid gör när det gäller resultat av utvecklingsprojekt. Vi ser att våra samarbeten med Socialstyrelsen (brukarråd och referensgrupper), SKR (arbetsgruppsmedlem i Vård och insatsprogram för skadligt bruk/beroende), myndigheten för Vårdanalys, FORTE, CAN och inte minst vårt forskarnätverk inom inflytandefrågor (10 universitet och lärosäten har ingått i Verdandis/Brukarkrafts nätverk sedan 2017 – se www.brukarkraft.se) kommer att vara viktiga arenor för att sprida vår metodutveckling till.

Anmälan sker till konferenser och mässor för spridning av erfarenheter, till exempel RFMA-konferensen och Recovery-mässan i Göteborg. Deltagande i konferens/mässa sker sedan under våren 2022. Spridning sker även vid Verdandis ledarkonferens under 2022.

Vi har också ett brett kontaktnät inom offentliga verksamheter för målgruppen inom ANDTS där vi gör brukarrevisioner och ett kontaktnät med regionala brukarråd inom ANDTS i hälften av landets län där vi kommer att erbjuda utbildning i vår digitala revisionsmetod.

- ✚ Vi vill slutligen trycka på behovet av tydlighet av en *aktiv och återkommande* information från myndigheter och andra stora aktörer med ansvar för brukarinflytande i välfärden att lyfta metoder som tagits fram av civilsamhället, såsom Socialstyrelsen exempelvis gör i Öppna jämförelser och SKR i Vård- och insatsprogrammen för skadligt bruk beroende och annan psykisk ohälsa.

Fördjupad bakgrund och målsättning

Brukarrevisioner genomförs av arbetsgrupper av före detta brukare av liknande verksamhet som den som ska undersökas, eller närstående. En brukarrevisor är således en person som har personlig erfarenhet av det som brukarrevisionen ska revidera.

Behovet av att tillse att arbetsättet gagnar brukare i såväl arbetsgrupper som i de verksamheter som ska revideras ställer stora krav på tillgänglighetsanpassning, och en stor del av projektet har fokuserat på att tillse att vi erbjuder ett tillvägagångssätt där tillgänglighetsaspekterna är genomgripande.

Det är inte alla brukarrevisorer som kan eller vill arbeta digitalt, och rekrytering av intresserade revisorer ska inte bromsas av att alla inte är bekanta med digitala arbetsätt – sådan kompetens ska inte vara ett krav.

Från början visste vi att gruppledarna måste ha en särskild roll eftersom brukare som deltar i brukarrevisioner på individplan alltså inte ska behöva ha en djupgående kunskap om hur man gör digitala enkäter.

Dessutom behöver gruppledaren kunna leda arbetet med att distribuera enkäten/enkäterna på ett sätt som garanterar anonymitet för de svarande. Gruppledaren behöver också ansvara för arbetet att samla in svar och inför revisorsgruppen presentera resultatet på ett enkelt sätt så att revisorsgrupperna under processen kan fokusera på sina huvuduppgifter:

- 1. Ta fram vilka frågor som ska vara med i enkäten*
- 2. Analysera resultatet*
- 3. Ge utvecklingsförslag till den verksamhet som reviderats*

Eftersom vi bara använt metoden digitalt i vissa verksamheter tidigare har kunskapen om hur man arbetar på webben bara funnits hos några få personer och metoden fanns inte tidigare beskriven för reproduktion. Att vi paketerat modellen så att den blir lättillgänglig för gruppledare möjliggör att vi kan sprida kunskapen om att jobba digitaliserat med brukarstyrda brukarrevisioner.

Vi kontrollerade också att verktyget fungerar i vårt arbetsätt när det gäller GDPR.

Resultatet är att gruppledare kan hjälpa grupper genom att själva ansvara för det praktiska tekniska arbetet med att framställa, genomföra och sammanställa brukarrevisioner från ax till limpa. Vid behov kan gruppledare och grupper begära extra stöd från Brukarkraft – www.brukarkraft.se.

Lästips

Brukarstyrd brukarrevision – så går det till (handbok i brukarrevisioner, brukarkraft.se, webbutiken eller ABF:s webbutik)

Kontakt

E-post: brukarkraft@verdandi.se

Referenser

Socialstyrelsens Öppna jämförelser

Att ge ordet och lämna plats – Vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård

SKR:s vård- och insatsprogram för skadligt bruk/beroende