

Brukarrevision som Kunskapsutveckling

En arbetsmetod för FoU-enheter?

Författare: Anna Jakobsson Lund & David Rosenberg

Rapport: nr 2007:04

ISSN 1653-2414 ISBN 978-91-85613-10-6



Innehåll

Innehåll	3
Bakgrund	4
Vad är brukarinflytande?	4
Varför brukarinflytande?	6
Praktikrelaterad forskning med hjälp av brukarkompetens	7
Metod	10
Förberedelser och utbildning av brukarrevisorer	11
Brukarevisionen	12
Erfarenheter	14
Hinder och strategier för att överkomma dem	14
Upplevelser	20
Diskussion	24
Rapporten – ett kunskapsdokument	24
Effekter av brukarrevisionen	24
”Bieffekter”	25
Slutkommentarer	28
Referenser	30
Bilagor	32
Frågeguide till brukarna	32
Frågeguide till personal	33
Sammanfattning av diskussion ”Vad är kvalitet?”	34

Bakgrund

Vad är brukarinflytande?

Den svenska psykiatrin hamnade i fokus för nationell debatt efter hösten 2003 då flera våldsdåd utfördes av personer som tidigare varit i kontakt med psykiatrin. Verksamheten fick ta emot massiv kritik och en psykiatrisamordnare tillsattes av regeringen. Denna person, Anders Milton, drev en utredning av psykiatrin och fördelade också pengar till olika projekt som hade för avsikt att förbättra situationen i den svenska psykiatrin.

Brugarinflytandeprojektet

Ett av de projekt som finansieras av så kallade ”Milton-pengar” är Brugarinflytandeprojektet. Detta är ett projekt som bedrivs på nationell nivå och som fokuserar olika sätt att öka inflytandet för de personer som använder psykiatrins tjänster. Inom projektet arbetar man bland annat med utveckling av brukare som utbildare och konsulter, lokala samordnare med egen erfarenhet och brukarrevision.

Brugarrevision definieras av RSMH och Schizofreniförbundet som en ”granskning av en enhet eller verksamhet som ger vård, stöd eller service till personer med psykiska funktionshinder som genomförs av brukare och/eller närstående” (Ershammar & Denhov, 2006).

Metoden för brukarrevision har utvecklats i Sverige under tiden som psykiatrireformen har pågått. Det är således ett mycket nytt sätt att se på brukarinflytande i Sverige. Inom ramen för Brugarinflytandeprojektet har olika grupper fått ekonomiskt stöd att genomföra brukarrevisioner, dessa försök pågår för närvarande på ett tiotal platser i landet, brukarrevisionen i FoU Västernorrlands regi är ett av dessa. De erfarenheter som dras av de olika försöken ska samlas för att utgöra en bas för andra grupper som vill utveckla brukarrevisioner.

User Focused Monitoring

Tanken att personer med egen erfarenhet har en kompetens som behövs för verksamhetsutveckling är inte ny i ett internationellt perspektiv. Under decennier har verksamheter kritiserats för att inte i tillräckligt hög grad anpassa sin verksamhet efter de behov och viljor som finns bland de som använder tjänsterna. I Storbritannien utvecklades 1996 vad som kallas User Focused Monitoring (UFM) av Sainsbury Centre for Mental Health (SCMH). (A guide to User-Focused Monitoring. Setting up and running a projekt. Nutan Kotecha m fl) Tekniken bygger på att personer som definierar sig själva som brukare forskar om psykiatrisk verksamhet. Fokus för studierna är inte

bara själva verksamheten, utan även vidare frågor om till exempel livskvalitet och alternativa behandlingsformer berörs.

Brukare äger projektet

För att ett forskningsprojekt ska ses som ett riktigt UFM-projekt måste det uppfylla vissa krav. Det läggs till exempel stor vikt vid att projektet leds och kontrolleras av brukare. De bestämmer forskningsfråga och gör materialinsamling och analys.

Om projektet inte kan ha en samordnare med egen erfarenhet av psykisk ohälsa är det viktigt att samordnaren har en stor förståelse för och engagemang i frågan om brukarinflytande. Den grupp som utför projektet ska också ha stort självbestämmande och kunna sköta materialinsamling, analys och publicering av resultat utan inblandning från andra parter.

Krav på deltagarna

Personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa ges i UFM stor möjlighet att bidra med sin kompetens i många faser av arbetet, till exempel vid diskussioner inför val av forskningsfråga, vid sammanställningen av materialinsamlingsmanualer, vid materialinsamling eller vid analys.

Det ses som viktigt att gruppen består av medlemmar från delar av samhället som förutom det psykiska funktionshindret har mött andra strukturella svårigheter. Det kan vara personer med annan etnisk bakgrund, personer med kraftiga psykiska störningar eller personer som har sökt sig bort från traditionell behandling. Dessa grupper har traditionellt fått göra sina röster hörda i ännu mindre utsträckning än huvudfåran av dem med psykiskt funktionshinder.

Alla som bidrar till arbetet ska utbildas på ett sätt som passar både dem själva och den arbetsuppgift de har i gruppen. Grunden för forskningen är den traditionellt höga standarden på arbetet som det vetenskapliga samhället har satt upp och det krävs utbildning för att säkerställa denna. Det ses också som viktigt att personer som deltar får betalt på ett lämpligt sätt. Arbetet ska inte utföras på ideell basis.

Brukare som informanter

Forskning enligt UFM hämtar en stor del av informationen från personer som använder den psykiatriska verksamheten. Även här ses det som viktigt att söka information från många olika individer. Detta inkluderar sådana som tidigare har haft svårt att göra sin röst hörd på grund av att de har kompletterande svårigheter förutom sitt psykiska funktionshinder.

Under forskningens gång är det viktigt att återföra de slutsatser som dras till de som har bidragit med informationen. De ska ha möjlighet att komma med synpunkter på det material som produceras och vara med i diskussioner kring hur verksamheten ska förändras för att förbättras. Eftersom förändringar i organisationen efter avslutad forskning ska ske med brukarmedverkan i fokus är det viktigt att de som använder verksamheten är delaktiga i hela processen.

Verksamhetens ansvar

Ett projekt med UFM producerar material som kan användas för att utveckla en verksamhet. Fokus för projektet ska vara kvalitetsutveckling och förbättring av verksamheter, speciellt sådana som används av många brukare. För att det ska vara meningsfullt att bedriva UFM-forskning ses det som nödvändigt att de som ansvarar för verksamheter som granskas har förbundit sig att göra förändringar i enlighet med de förslag som lyfts fram av forskningen. I UFM-projekt ska det redan i ett tidigt skede planeras för hur de resultat som framkommer ska tas om hand. Den implementeringen ska ha en egen budget och en struktur där brukarnas kompetens kan tas tillvara även i förändringsarbetet.

Varför brukarinflytande?

Termerna brukarmedverkan och brukarinflytande har vunnit mark i debatten inom ett flertal områden under det senaste decenniet. Det kan finnas många anledningar att använda brukares kompetens som en del av en undersökning. I Demokrati och brukarutvärdering slår Magnus Dahlberg och Evert Vedung fast sex typer av skäl som används för att argumentera för brukarmedverkan i undersökningar (Dahlberg & Vedung, 2001).

Medborgarfostrande argument

Genom att delta i en undersökning får brukare större förståelse för det system som de använder. Det antas att en person med större förståelse för systemet blir en bättre medborgare, som kan ställa mer genomtänkta krav.

Expressivitetsargument

Ett deltagande i forskning kan sägas ge brukare en höjning av livskvaliteten genom att de får samverka med andra och diskutera problem som rör dem. Att genomföra forskning är också för många någonting nytt och att utveckla sin kompetens kan bidra till en starkare självkänsla. De expressivistiska argumenten tar fasta på den personliga utvecklingen hos brukaren och ser detta som ett starkt skäl att låta undersökningar ha ett element av brukarmedverkan.

Legitimitetsargument

Ett system som brukare har varit med att utforma är mindre sårbart för kritik än ett som utformats helt utan brukarmedverkan, det är logiken bakom de argument som använder legitimitet som skäl till brukarmedverkan. Tanken är att förändringar som genomförs blir mer stabila om de vilar på en grund av brukarinflytande. Beslutsfattare kan också hänvisa kritik vidare genom att slå fast att de har genomfört brukarnas önskningsar.

Effektivitetsargument

De som använder effektivitet som skäl för brukarmedverkan anser att personer som står långt borta från verksamheten inte har samma kompetens om den som personer som lever i den varje dag. De som beslutar har heller inte alls lika stor kunskap om brukarnas behov som brukarna själva. Om brukare får utforma verksamhet kan den således bli bättre anpassad till de behov som verkligen finns hos de som använder verksamheten. Det besparar organisationen mycket resurser.

Maktutjämningsargument

Det faktum att personal och chefer i en verksamhet har mycket makt och brukare har liten eller ingen makt över sin situation kan användas som skäl för brukarmedverkan. Den demokratiska grundtanken är att ingen ska ha större makt än någon annan. Genom att omfördela makten till brukarnas fördel kan brukarnas maktlöshet minskas.

Serviceanpassningsargument

Den offentliga sektorn finns inte till för sin egen skull. I slutändan är det för brukarnas skull som chefer och personal arbetar och organisationen existerar. Den service som verksamheten erbjuder bör då vara anpassad till de som använder servicen. Precis som effektivitetsargumenten slår skäl som handlar om serviceanpassning fast att brukarna är de som bäst kan bedöma hur servicen ska se ut för att passa dem.

Vi ser att det kan finnas många olika skäl till att använda sig av brukarmedverkan vid kvalitetsutveckling i organisationer. Några av skälen tar sitt avstamp i brukarnas utveckling, några av skälen ser brukarna som en källa till kompetens och andra utgår mer från att organisationen kan tjäna på själva begreppet brukarmedverkan, inte så mycket på de resultat som medverkan ger.

Praktikrelaterad forskning med hjälp av brukarkompetens

I Sverige finns ett antal Forsknings- och Utvecklingsenheter med Socialtjänsten som uppdragsgivare. Dessa har som mål att bedriva

praktikrelaterad forskning och stödja verksamheter i utvecklingsarbetet. På två av de orter som brukarrevisionsförsök bedrivs sker det i samverkan med FoU-enheter.

FoU Fokus i Kalmar län är den enhet som har arbetat med metoden längst, de har utarbetat en metod för FoU-stödd brukarrevison och granskar under 2006 och 2007 verksamheter i alla kommuner i länet. FoU Västernorrland driver ett brukarrevisionsprojekt som använder delar av den metod som utarbetats av FoU Fokus. Projektet har dock en mindre skala och under hösten 2006 har två verksamheter granskats. Under våren 2007 permanentas verksamheten och ett antal verksamheter kommer att granskas varje år.

Tanken med att driva brukarrevison med FoU som huvudman är att fånga upp den forskningskompetens som finns inom FoU. Utbildning av deltagare, materialinsamling och analys kan ske under högkvalitativa former i FoUs regi. Brukarinflytandet över vilka frågor som ställs och brukarnas närvaro vid materialinsamlingen är fortfarande i fokus, eftersom det utgör kärnan i brukarrevisonen. Samordnarna från FoU bidrar med sina kunskaper, resurser och samordning till teamet. I arbetet med brukarrevisonen har två forskare från FoU Västernorrland deltagit. David Rosenberg är specialiserad på arbete med psykiska funktionshinder och rehabilitering och Anna Jakobsson Lund arbetar med utvärderingsmetodik som specialitet.

Genom att hålla en hög nivå av vetenskaplighet på den metod som används och genom att presentera resultaten i en rapport som är författad på ett formellt sätt är tanken att brukarrevisonen ska få en större tyngd. En brukarrevison är inte ett mål i sig själv, tanken är att den ska utgöra grund för förändring. Med FoU som huvudman kan rapporten bli ett erkänt dokument som leder till förändring.

En annan fördel med FoU som huvudman är att många FoU-enheter servar flera kommuner. Det gör att flera kommuner kan få tillgång till brukarrevison som metod. Speciellt små kommuner kan ha svårt att lägga resurser på utvecklingsarbete såsom brukarrevison. Det finns inte heller alltid kompetens för att genomföra alla steg i en brukarrevison i en mindre kommun. Det kan då vara en fördel att dra nytta av de kommunövergripande resurserna som en FoU-enhet har.

Kvalitetsbegreppet har också stått i centrum för projekten i både Kalmar och Västernorrland. Utifrån FoUs syfte, som kan sägas vara inriktat på kvalitetsutveckling utifrån kunskap, en så kallad Kunskapsbaserad socialtjänst (SoS), kan brukarrevison ses som ytterligare en metod att bidra till socialtjänstens utveckling. Detta perspektiv kan skiljas från en tillsynsprocess, som karaktäriserar vissa försök med brukarrevison. Skillnaden som vi ser den, kan

sammanfattas som den mellan en extern granskning (tillsyn) och en intern utveckling (kvalitetsutveckling). Revisionsprojektet som beskrivs här har karaktär av den senare.

Arbetet med brukarrevisionen har i många fall skett i samarbete med organisationer för personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa och även anhörigföreningarna som IFS och IPS. I Västernorrland träffade samordnare från FoU RSMHs distriktordförande tidigt i processen. Då det inom RSMH fanns funderingar om ett annat granskningsprojekt, bestämdes det att avvakta med ett beslut om ett formellt arbete. Istället har två representanter för RSMH Västernorrland varit med som konsulter under arbetet, och andra RSMH-medlemmar har varit med som brukarrevisorer. När det gäller anhörigföreningens inblandning, försvårades samarbetet av att det saknas en samlad eller stark förening i Västernorrland. De anhöriga som är organiserade såg ingen möjlighet att delta i början. För tillfället diskuteras i brukarrevisionsgruppen om arbetet ska fortsätta med ett ”rent” brukarperspektiv eller om försök ska göras för att åter bjuda in anhöriga till personer med egen erfarenhet, eftersom de har ett viktigt perspektiv att bidra med. Teamet ska fortsätta att diskutera utvecklingsmöjligheter rörande samarbete med föreningar.

Metod

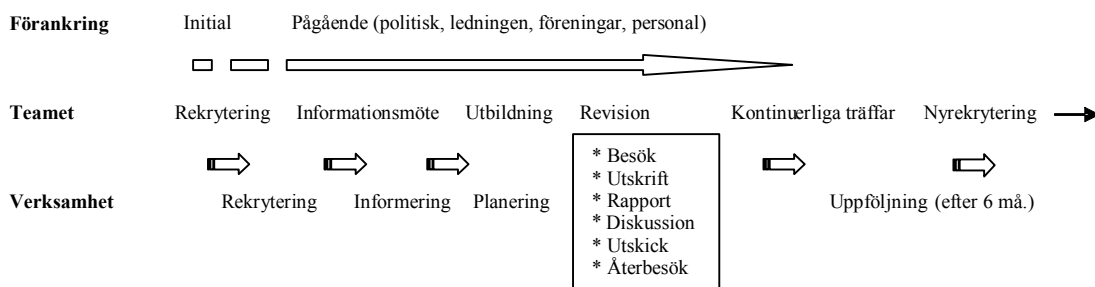
I arbetet med brukarrevisioner kan vi se två processer. Den ena är en utvecklingsprocess för deltagarna i brukarteamen, där diskussionsträffar och utbildning ingår. Den andra är den process som inbegriper varje enskild brukarrevision, från första kontakt till återföring av resultat och uppföljning. Denna brukarrevisionsprocess kan sägas ingå i den större processen som deltagarna genomgår.

Båda processerna utvecklades av FoU Kalmar, där brukarrevisionsteamet går under namnet kvalitetsteam. I tidiga faser av arbetet har ansvariga vid FoU Västernorrland stått i kontakt med personer från FoU Kalmar för att förstå processen. Det finns vissa skillnader mellan processerna, bland annat träffas teamen i Kalmar under en längre tidsperiod och under fler timmar. På grund av snäva tidsramar har utbildningen för brukarrevisorer i Västernorrland komprimerats.

Utöver de två processerna som ingår i metoden vill vi också lägga till en tredje nivå som man måste ta hänsyn till under hela processen om man vill skapa en permanent verksamhet eller åtminstone påverka systemet. Vi tycker det är viktigt att förankra brukarrevision som en metod hos politiker och ledningen, men även hos mellanchefer och personalgruppen, för att skapa en ”beredskap” för kunskap som kan lyftas fram under en revision och för en eventuell förändringsprocess.

I de fall där RSMH/ IPS och andra intresseföreningar har haft ansvar för att påverka systemet utifrån ett brukarperspektiv bör man förankra metoden även hos dem. I den modell som beskrivs i denna rapport är det en intern kvalitetsutvecklingsprocess som står i centrum. Intresseföreningarna kan ibland presentera mer politiska och externa krav på förändring. Dessa två syften och metoder kan komplettera varandra men vi tror att det också är viktigt att skilja på de olika syften som användandet av ett brukarperspektiv kan ha. Nedan följer en schematisk beskrivning av de processer som utgör brukarrevisionsarbetet.

Illustration 1: Brukarrevision



Förberedelser och utbildning av brukarrevisorer

Rekrytering av intresserade

Innan arbetet kan inledas måste intresserade personer identifieras och bjudas in att delta i brukarrevisjonen. När det gäller personalrepresentanter är detta relativt okomplicerat. FoU-medarbetarna har kontaktytor mot intresserad personal i de flesta kommuner. Däremot är det svårare att hitta intresserade personer med egen erfarenhet. Där är det nödvändigt att vara pragmatisk, och försöka nå intresserade personer med många olika medel, via personal, via intresseorganisationer och på andra sätt.

Initiala träffar med intresserade

Tidigt i arbetet med brukarrevisjon är det viktigt med kontaktskapande och diskussioner kring syftet med revisionen. Detta sker under träffar med intresserade, både personal och personer med egen erfarenhet. Inget tvång finns under dessa träffar att deltagarna ska utbilda sig till brukarrevisorer. Syftet med träffarna är istället att fånga in viktiga aspekter på brukarinflytande och börja skapa en fokus för de kommande revisionerna.

Utbildning av brukarrevisorer

Under två dagar utbildas intresserad personal och personer med egen erfarenhet i intervjuteknik, utvärderingsmetoder, sekretess, tillitsskapande och annat som är viktigt vid revisionsarbetet. Under dessa dagar diskuteras också frågor om revisionens syfte och en intervjumanual skapas av gruppen. (se bifogat exempel)

Brukarrevision av verksamheter

De som efter utbildningen vill delta i brukarteam genomför brukarrevisjon av någon verksamhet. Detta är en process som beskrivs i större detalj nedan. Under tiden som brukarrevisionsarbetet pågår träffas hela gruppen, både de som är med i team och de som valt att inte vara det, för träffar där man diskuterar det som hänt hittills.

Återsamlingsträffar

När brukarrevisjon av de utvalda verksamheterna är utförd träffas gruppen igen, för att reflektera över hur arbetet med revisionerna fungerade och för att planera framtiden. Här tas också frågan om rekrytering och utbildning av fler brukarteammedlemmar upp.

Brukarerevisionen

Rekrytering av verksamheter

Parallellt med de inledande träffarna i brukarrevisionsarbetet inleds arbetet med att rekrytera verksamheter som vill ta emot brukarteam för revision. Då FoU Västernorrland har en styrgrupp bestående av socialcheferna från varje kommun inleds arbetet där. En inbjudan skickas ut till socialcheferna och deltagarna i de initiala träffarna ombeds sprida informationen i sina kommuner. FoU Västernorrland har också utvecklat ett nätverk med enhetscheferna inom socialpsykiatri för att sprida information och kunskap som kan användas i verksamhetsutveckling. Dessa informeras också om syftet med brukarrevison.

Kontakter med valda verksamheter

När intresserade verksamheter har anmält intresse väljs ett lämpligt antal ut för revision. Då det är olämpligt att deltagare i brukarteamen besöker verksamheter i sin egen kommun delas deltagarna in i team för att passa de valda verksamheterna. Kontakt tas med de ansvariga i varje verksamhet för att förbereda inför besöket. Personalen uppmanas att bjuda in alla intresserade brukare till det datum då revisionen ska genomföras. Informationsmaterial om revisionen tillhandahålls av FoU Västernorrland, för att stötta personalen när de informerar.

Besök för materialinsamling

Under en heldag besöker brukarteamet verksamheter och samlar in material. Om verksamheten har en lokal inleds dagen med ett studiebesök där. Detta fungerar som en enklare observation av faktorer som fysisk miljö och maktsymboler. Oavsett om verksamheten har en fysisk lokal eller inte består merparten av dagen av intervjuer. Brukarteamet delas in i grupper om två som ansvarar för ett antal intervjuer, beroende på hur många brukare som valt att delta.

En forskarna från FoU deltar under besöket, men i en tillbakadragen roll. Intervjuerna, som bandas för att fånga informationen så korrekt som möjligt, leds helt av medlemmar ur brukarteamet. Brukare och personal intervjuas var för sig. Är verksamheten liten kan all personal intervjuas under en intervju. Brukarna delas upp i lämpligt antal grupper utifrån hur många som deltar.

Besöket avslutas med en återsamling av brukarteamet där intrycken från dagen går igenom. Den ansvarige forskaren tar anteckningar kring det som teamet har sett som det viktigaste under dagen. Anteckningarna kan sedan användas för att få rätt fokus på den rapport som summerar det som framkommit under besöket.

Författande av rapport

Den forskare som varit med vid verksamhetsbesöket är ansvarig för författandet av en revisionsrapport. Denna rapport bygger på de intervjuer som genomfördes under besöket, som transkriberas innan rapporten författas. Stilen i rapporten hålls konstruktiv och fokus är de möjligheter till verksamhetsförbättring som finns.

Rapporten granskas från flera håll innan den är klar att skicka till verksamheten. Först granskas den av den andra forskaren vid FoU Västernorrland, som jämför rapporten med de utskrifter som är gjorda av intervjuerna. Efter förändringar skickas rapporten till deltagarna i revisionsteamet. De läser rapporten och den diskuteras på en träff några dagar senare. Då hela revisionsteamet står bakom rapporten är det viktigt att den återspeglar deras syn på verksamheten.

Först efter ytterligare förändringar är rapporten färdig att skickas till den ansvarige för den reviderade verksamheten. Denne uppmanas att sprida rapporten till personalen och till intresserade brukare (inklusive alla som har deltagit i revisionen) och datum för ett återbesök sätts.

Återbesök och rapportering

Återbesök och rapportering genomförs under en halvdag en tid efter att rapporten har levererats till verksamheten. I återträffen deltar både personal och intresserade brukare, både sådana som deltog vid materialinsamlingen och andra intresserade. Även de ansvariga cheferna för verksamheten deltar.

Den ansvarige forskaren från FoU Västernorrland inleder med att presentera rapportens viktigaste slutsatser och sedan följer en diskussion där olika frågor kring verksamhetsutveckling tas upp. Brukarteamet kommer med sina synpunkter och både personal och brukare från den reviderade verksamheten har möjlighet att säga sin mening. Diskussionen kan också röra sådant som inte tagits upp i rapporten, om det finns något som upplevs som viktigt som inte kommit med i rapporten.

Besöket avslutas med en kortare reflektion om hur det kändes att delta i en revision. Både personal och brukare får där komma till tals. Om forskaren från FoU Västernorrland har kommit överens med ansvariga för verksamheten om ett uppföljande besök informeras om detta.

Uppföljande besök

En tid efter revisionen, lämpligen efter ett halvår till ett år, görs ett uppföljande besök på den reviderade verksamheten. Under detta besök får verksamheten presentera vad som är gjort sedan revisionen. Deltagarna diskuterar sedan också tillsammans vad som är kvar att göra och idéer om den fortsatta utvecklingen får komma fram.

Erfarenheter

Under 2006 har FoU Västernorrlands arbete med brukarrevisioner genomgått nästan hela den process som beskrivs i kapitlet Metod. Eftersom det uppföljande besöket i verksamheten ska ske ungefär ett halvår efter revisionen har detta ännu ej genomförts i någon kommun. Resterande delar av processen är dock genomförda.

Flera viktiga erfarenheter har gjorts under tiden som arbetet har pågått. I detta kapitel går vi igenom några av dessa, både sådana som vi själva upplevt och sådant som har kommit fram i intervjuer med de inblandade brukarna, personalen och cheferna.

Hinder och strategier för att överkomma dem

Att genomföra ett försök med ett nytt arbetssätt kan aldrig förväntas vara problemfritt. I det arbete som genomförts under 2006 har flera hinder dykt upp som vi har försökt arbeta runt. Vi har också upptäckt potentiella hinder som har motverkats i ett tidigt skede. Hindren och olika strategier för att undkomma dem redovisas här nedan.

Rekryteringssvårigheter

När arbetet med brukarrevisionen inleddes fanns bara forskarna från FoU Västernorrland med i projektet. Den första tiden användes till att sprida information om projektet för att rekrytera intresserade brukare och personal. Den av forskarna som har rehabilitering från psykisk ohälsa som specialitet har ett kontaktnät av främst personal men även personer med egen erfarenhet i länet. Inför detta arbete var det dock nödvändigt att rekrytera även utanför detta kontaktnät.

Via socialcheferna bjöds intresserade personal in till en första träff under våren 2006. De uppmanades också att i sin tur bjuda med sig brukare som var intresserade. Kontakter med RSMH borgade för att representation skulle finnas därifrån. Vid de första träffarna deltog ett antal personal från olika kommuner och även några brukare. Rekryteringen stötte dock på hinder redan tidigt i arbetet.

Av de som deltog under de första träffarna var det ett stort antal som inte fortsatte, av olika anledningar. Några av de deltagande brukarna ansåg sig inte orka fortsätta eller fick personliga problem som gjorde att de inte kunde fortsätta. Några tjänstemän hade inte tid, eller ansåg sig inte tillhöra rätt målgrupp. En kommun meddelade också att personalen inte kunde få resurser för att delta i träffarna.

Nyrekryteringen av personer med egen erfarenhet visade sig också vara svår. RSMH har inte en aktiv avdelning i varje kommun i länet,

vilket försvårade kontakten med organiserade personer med egen erfarenhet. Via personalen fanns kontakt med de brukare som för tillfället använder socialpsykiatriska tjänster i de olika kommunerna. En inbjudan till utbildningsdagar gick ut till personal i kommunerna för vidarebefordran till brukare. Instruktionen var att bjuda in så många som möjligt, inga kriterier fanns för urvalet. Tanken var att personalen inte skulle göra ett urval av de som de ansåg vara lämpliga att delta, utan lämna ut inbjudan till så många som möjligt och att dessa sedan själva fick besluta om de var intresserade eller inte.

Trots det breda angreppssättet var det svårt att rekrytera personer med egen erfarenhet. Från varje kommun rekryterades endast ett fåtal. Personalen i någon kommun meddelade att det inte fanns några personer med egen erfarenhet som var intresserade i kommunen. Till utbildningsdagarna kom ett femtontal personer med egen erfarenhet, av vilka fem representerade RSMH. Tre personalrepresentanter från lika många kommuner deltog också.

Av de som deltog i utbildningsdagarna var merparten intresserade av att ingå i ett brukarteam. De som inte deltog i något team bidrog även de med sina åsikter och erfarenheter när frågeformulär utformades. Detta visar att när rekryteringen väl var genomförd bestod gruppen av ett antal personer som kunde bidra på olika sätt till arbetet.

Åldersfördelningen i gruppen har en viss övervikt mot något äldre personer. Några yngre finns med men majoriteten är över 40 år. Könsfördelningen är mycket sned, av samtliga deltagare under hela projektiden har bara en brukarrevisor och en personal varit man. Bristen på spridning mellan deltagarna vad gäller kön och ålder kan leda till att personer upplever sig som utsatta och det kan också göra att intervjuguiderna påverkas så att de reflekterar en viss grupps erfarenheter. Det är således viktigt att försöka uppnå en jämn spridning i gruppen.

Problemen att rekrytera visar att personalens kontakter är av största vikt. De personal som deltar i projektet är alla kvinnor över 40, vilket kan påverka hur deltagarna valts ut. En mer direkt kontakt med personer med egen erfarenhet, via brukarorganisationerna eller via till exempel annonser i lokalpressen, kan vara sätt att minska personalens påverkan på urvalet.

- Nödvändigt att rekrytera fler än man behöver, ofta stora bortfall
- Om rekrytering sker enbart via personal påverkar det vilka som blir rekryterade

- Viktigt att rekrytera brett, utanför vanliga kanaler

Att nå ut till verksamhetens brukare

På samma sätt som det har varit svårt att nå ut till intresserade personer med egen erfarenhet för deltagande i revisionsteam var det svårt att nå de som använder den verksamhet som skulle granskas. I båda verksamheterna gick inbjudan ut till alla brukare. I det ena fallet användes ett informationsblad som ges ut en gång i månaden till brukare i kommunen och i det andra fallet lämnades en skriftlig inbjudan till alla som använder verksamheten. Den skriftliga informationen kompletterades med muntlig information från personalen.

Eftersom brukarrevision handlar om demokrati och medbestämmande för brukare är det bra med bred information så att alla får möjlighet att själva ta ställning till om de vill delta eller inte. Eftersom vissa brukare kan vara ovana vid att deras åsikter efterfrågas är det också bra om personalen är entusiastisk och, inom rimliga gränser, propagerar för att de ska delta vid revisionen.

En viss tendens hos personalen att krympa urvalet märktes i den ena kommunen. Vid diskussioner kring hur många deltagare det skulle bli slog personalen fast att det var svårt att hitta personer som var intresserade och ”passade”. Forskaren från FoU förklarade då att det var bättre att de bjöd in många och att det gjorde mindre om några inte sa så mycket eller inte var så sammanhängande i sina resonemang, eftersom det även ur ett sådant samtal kan komma bra synpunkter. Efter att detta klargjorts försvann problemet och i revisionen deltog så många som en tredjedel av den relativt lilla verksamhetens deltagare.

Att personalen kontrollerar vilken information som kommer ut märktes också i återföringsfasen. Då det är viktigt att alla har fått möjlighet att läsa rapporten om resultatet ska kunna diskuteras lyftes vikten av att skicka ut rapporten till alla brukare fram i samtal med ansvariga från båda kommunerna. På återföringsdagen i den ena kommunen hade dock inte rapporten gått ut till brukarna, och där deltog brukarna endast som passiva lyssnare. I den andra kommunen hade rapporten funnits tillgänglig och där var diskussionen också mycket livlig med många inlägg från brukare. Det fanns även andra skillnader i förutsättningar mellan verksamheterna, men möjligheten till en riktig återföring skadades i den ena kommunen av att alla inte hade fått möjlighet att läsa rapporten.

- Viktigt att göra klart för personalen att de inte behöver välja ut sådana personer som de tror är lämpliga att delta

- Viktigt med tydliga rutiner när det gäller hur information går ut till brukarna om att revisionen ska genomföras och vid spridningen av resultaten

Personalens roll

Enbart ett fåtal av deltagarna i brukarrevisionsprojektet är personalrepresentanter. Deras roll kan ses som bestående av tre viktiga uppgifter. För det första har de viktiga kontakter in mot kommunerna och kan "lobba" för brukarrevisjonen inför chefer och kollegor. För det andra fungerar de som stödpersoner åt enskilda brukarrevisorer som upplever att de behöver det. För det tredje har de en logistisk uppgift; de skjutsar deltagare till träffar och revisioner, samt fungerar som kontakt mellan de ansvariga vid FoU-enheten och vissa av brukarrevisorererna.

De personalrepresentanter som deltagit har dock även bidragit med åsikter vid diskussioner inför framtagandet av frågeschema och inför brukarrevisjoner. Trots att deras roll har varit mer tillbakadragen än de övrigas har flera viktiga frågeställningar lyfts av personal.

- Personal har tre viktiga uppgifter; kontaktpersoner till kommunerna, stödpersoner för de som behöver samt ansvariga för till exempel skjutsning.
- Personalens åsikter kan ge nya infallsvinklar, men mest plats i diskussioner bör ges åt personer med egen erfarenhet.

Val av verksamhet att granska

Under sommaren 2006 fick verksamheter i länet möjlighet att anmäla sig till brukarrevisjonen. Att få sin verksamhet granskad var kostnadsfritt och det enda verksamheterna behövde satsa var en del av personalens tid. Vissa verksamheter anmälde sig en ganska kort tid efter att erbjudandet hade gått ut. Eftersom tanken med inbjudan också var att sprida kunskap om att brukarrevisjoner pågick följdes inbjudan av personliga påstötningar av projektsamordnarna och den personal som deltagit i informationsträffar om brukarrevisjon. Efter dessa påtryckningar kom fler anmälningar in. Det visade sig att vissa verksamheter inte nåtts av informationen i ett första skede. Vår erfarenhet är att det är svårt att nå ut med information när man inte har tillgång till direkta kanaler och att det kan vara nödvändigt med en informationsprocess i flera steg.

En fråga som kommit upp under arbetet med brukarrevison är om det är "rätt" verksamheter som blir granskade. Verksamheterna har anmält sig själva och upplägget bygger på valfrihet. De som inte vill delta i en brukarrevison behöver inte. I brukarteamen har i samband med detta diskuterats om valfriheten innebär att endast verksamheter som redan i dagsläget fungerar bra kommer att granskas, medan verksamheter som skulle behöva få en genomlysning låter bli att anmäla sig.

Risken finns att det blir så. Tanken med detta genomförande är dock att till en början, när metoden är ny, behöver den inte utsättas för den prövning som en ovillig verksamhet kan innebära. Istället kan granskningen användas för att hjälpa intresserade verksamheter att ta fram information kring hur de kan bli bättre. Om brukarrevison leder till positiva förändringar blir förhoppningsvis både brukare och personal vid den granskade verksamheten goda ambassadörer för metoden. Det kan leda till att fler verksamheter i länet eller kommunen vill genomföra en brukarrevison. Trycket kan tillslut bli stort även på verksamheter med litet brukarinflytande att ta hjälp av en brukarrevison. När detta sker har brukarrevison blivit en accepterad metod som är spridd även till verksamheter som inte har haft ett brukarfokus tidigare.

- Viktigt med flera påstötningar för att nå alla verksamheter
- Genom att starta med de verksamheter där intresset för brukarinflytande redan finns ges möjligheter att utveckla metoden och göra den allmänt känd, för att nå alla verksamheter

Den svåra kritiken

Syftet med brukarrevison är att granskningen ska vara ett verktyg för verksamheternas kvalitetsutveckling. Den rapport som produceras av revisionsteamet är tänkt att vara intern och ska inte användas för att lyfta upp problem offentligt. Alla medlemmar av revisionsteamet var i diskussioner eniga om detta och vikten av att kunna ha en konstruktiv dialog med verksamheterna betonades.

Att skriva rapporten innebar i detta fall en utmaning. Balansen mellan det som fungerat bra i verksamheten och de delar som revisionsteamet var kritiska till måste vara rätt för att rapporten ska kännas konstruktiv. En för kritisk rapport kan göra att personalen blir defensiv och en för positiv rapport leder inte till förändring. Mycket kraft lades därför vid att föra fram kritik på ett konstruktivt sätt.

Under författandet av rapporten diskuterades om den skulle innehålla förslag från brukarteamet eller inte. Vi valde att inte presentera några

åtgärdsförslag. Ett syfte med revisionen är att skapa möjligheter till dialog mellan brukare och personal. Med färdiga åtgärdsförslag finns risken att personalen genomför förslagen och missar poängen med brukarinflytande. Istället för förslag lyftes de viktigaste slutsatserna fram i avslutningen av rapporten. Genom att visa på områden som kan förbättras uppmanas personalen att ta tag i dessa tillsammans med brukarna.

Den kritik som framfördes i respektive rapport togs emot på ett positivt sätt av personalen. De var redan innan rapporten levererades nyfikna och spända på resultatet och uttryckte sig positivt kring att få möjlighet att få reda på mer om hur brukarna ser på verksamheten. När återföringen var klar såg de fortfarande informationen som en möjlighet och en person uttryckte till och med att de hade hoppats på ännu mer kritik, så att de fick mer att jobba med. Detta visar att ett konstruktivt sätt att föra fram revisionens resultat kan vara väldigt lyckat.

- Viktigt med konstruktiv, inte kritisk, ton i rapporten
- Viktigt att öppna upp för diskussion, inte presentera färdiga lösningar

Upplevelser

I arbetet med brukarrevisionen är många grupper inblandade, både brukarrevisorerna och brukare, personal och chefer i de granskade verksamheterna. Alla inblandade har sin upplevelse av brukarrevisionen. I detta avsnitt har vi samlat några vanligt förekommande upplevelser som framkommit under intervjuer med personer från de olika grupperna.

Verksamheternas upplevelser

De två verksamheter som deltagit i brukarrevisionen har mycket olika förutsättningar, då en är en dagverksamhet där mycket av arbetet sker i grupp och den andra är ett boendestöd där arbetet nästintill enbart är individuellt. Verksamheterna har dock likheter då intresset för brukarinflytande har funnits i båda. Man har arbetat med brukarinflytande på olika sätt i de två verksamheterna men det är inte frågor som man är främmande för. Grunden för brukarrevisionen kan därför sägas vara god i båda verksamheterna.

Personalen har inte heller upplevt att det är ett problem att vara föremål för en revision. Eftersom brukarrevisionen innebär en bedömning av verksamheten och också framtagandet av sådant som inte fungerar så väl i verksamheten skulle det inte vara onaturligt att känna oro inför en sådan revision. Den personal som intervjuas tycker dock att det inte är något problem, och är snarare nyfiken på vad revisionen ska komma fram till.

Vi ser att upplevelsen av brukarrevisionen är olika i de olika verksamheterna. I den ena kändes det mesta bra, och personalen såg besöken från brukarrevisionen som intressanta och givande. Den andra verksamheten upplevde inte besöken på samma sätt, och har inte fått ut så mycket av revisionen. En del kan bero på olikheterna i verksamheterna. Den ena verksamheten hade sämre förutsättningar för givande intervjuer och diskussioner, då revisionen genomfördes i en lokal som inte brukarna kände till och eftersom brukarna inte kände varandra så väl. Rent praktiskt upplevde också personalen i denna verksamhet att de fått för liten framförhållning inför revisionen. De fick inte tid att förankra det som skulle göras hos brukarna och hade också själva svårt att boka om möten så att de kunde delta under de två träffarna.

De rapporter som blev frukten av brukarrevisionerna har gjort olika avtryck i de båda verksamheterna. Ansvariga chefer i båda verksamheterna uttrycker att rapporten är ett verktyg som kan användas för att utveckla verksamheten. Det är dock endast i den ena verksamheten som rapporten har kommit till praktisk nytta. Personalen vid den andra verksamheten har inte medvetet arbetat med

rapporten. De kommenterar också att det är svårt att använda resultatet från en rapport där ett mindre antal personer har blivit intervjuade när det gäller att möta enskilda brukare. De allmänna kommentarer som finns i rapporten är svåra att applicera på enskilda individer. Eftersom brukarrevisionen bygger på ett enskilt besök med ett eller två återbesök finns det en risk att det som framkommer vid revisionen inte gör avtryck i verksamheten.

Revisorernas upplevelser

Att vara revisor

Det är ingen tvekan om att de personer som varit revisorer under 2006 ser det som en stor upplevelse. Oavsett om de arbetar som personal eller om de har egna erfarenheter av psykisk ohälsa har arbetet med revisionerna varit nytt för dem och de flesta uttalar sig positivt om att vara revisor.

Jag ser det ju som en förmån som jag inte skulle vilja vara utan, att få vara med på det här tåget det är det bästa som har hänt på länge. Att få vara med att påverka till det bättre, det är härligt! Brukarrevisor

Hos flera har det funnits tvekan inför uppgiften, den har känts svår, särskilt i början.

...klaras jag det här? Men när man har kommit hem så har jag ju känt att jag gör det. Det har ju varit en sådan utmaning också, det har inte bara varit lätt. Brukarrevisor

Trots, eller kanske på grund av, att det har känts svårt är de största intrycken positiva.

Ofta handlar den positiva upplevelsen om att man får möjlighet att se på sig själv på ett nytt sätt.

Istället för att uppleva det [den egna erfarenheten] som en nackdel kan man se det som en fördel, att vara behövd, ha kompetens och granska. Brukarrevisor

Vi har märkt en stor kraft hos de medlemmar av revisionsteamet som har egen erfarenhet. Detta kan till viss del bero på att de har fått sina egna erfarenheter uppgraderade.

...Jag har fått nytta av mina erfarenheter. Att man hittar ett sätt att använda dem på. Brukarrevisor

Möjligheten att göra en insats har också betytt mycket för många. När gruppen träffas talas det ofta om behovet av förändring för alla som nyttjar socialpsykiatri och det är tydligt att revisionsteamet ser brukarrevisionen som en möjlighet att påverka.

Vi är brukarnas fackförening. Brukarrevisor

Hur ser man på granskningen?

Att agera som revisorer var en ny roll för alla inblandade och det har ofta kommit upp tankar kring granskningen och olika arbetsmoment, som till exempel intervjsituationen.

Det var ju betydligt lättare när man kom ut på plats och fick intervjua än att sitta här och träna innan i alla fall. För det kände jag att det var ... det värsta jag har varit med om... Men sedan när man var på plats och det var verklighet, då funkade det. Brukarrevisor

Intervjsituationen är också ovan även för de som blir intervjuade, både personal och brukare. Flera upplevde att det var svårt att få personerna att slappna av och dela med sig av information.

Jag kände att personalen, i början satt de och passade på varandra, och allting var så bra. Men så småningom, när folk började slappna av så blev det en mening här och någon annan spädde på. Det blev rakare och ärligare på slutet. Brukarrevisor

Som en effekt av att det är svårt att få människor att våga lita på medlemmar i teamet och vara ärliga har en hel del funderingar rört hur man kan få fram information utan att kränka någon.

Men sen vid själva intervjuerna så var det viktigt att man var uppmärksam på om det var någon som inte vågade prata eller man såg om det var någon som ville säga något och då gällde det ju att spinna på och få med allas röster. Brukarrevisor

Under arbetets gång har revisorerna också fått stor insyn i hur det fungerar i olika verksamheter och kunskapen om socialpsykiatri har ökat hos de flesta. I takt med att revisorerna har fått ökade kunskaper har de också blivit mer detaljerade i sin syn på vad som fungerar bra respektive borde förändras i verksamheterna.

...En del hade kontaktman och vissa hade stödperson, det var verkligen olika. Och de sa "finns det?". Okunskap om möjligheter. Just [bristen på] information om vad man har i den egna kommunen, det var lite tragiskt tyckte jag. Brukarrevisor

De borde få mer information redan när de ligger på avdelningen. ...
Någon typ av informationsblad eller muntligt ... så att man vet att det
här är mina rättigheter, det här har jag rätt att kräva. Brukarrevisor

Att delta i gruppen

Inte bara själva revisionerna, utan också de träffar som gruppen har haft, fungerar som en möjlighet att utvecklas. Många pratar om gruppen, och att det är ett sätt att ”träffa härliga människor”. Det är också i diskussionerna med andra som nya insikter kan komma.

Jag tycker att när vi är här och pratar så är det som om vi varje gång kommer ett steg längre, i tanken. Personal

I och med att brukarrevisionen är ett nationellt projekt finns det andra grupper i Sverige att ta intryck ifrån. En brukare som varit med till en träff i Stockholm ser det som något av det intressantaste på hela året.

När vi var i Stockholm, det tycker jag var jätteintressant. För det gällde en så stor grupp, man såg att det var ju inte bara vi, det var ju folk från hela Sverige. Brukarrevisor

Att projektet är lanserat från Psykiatrisamordnaren och därmed har en god förankring är också viktigt för några.

Att det är efterfrågat och accepterat och önskat uppifrån, det tycker jag är ett enormt framsteg och ett stort steg som vi har tagit i utvecklingen [av vårt arbete]. Personal

Genom att diskutera frågor om utveckling med andra och genom att intervjua människor som nyttjar verksamheter i andra kommuner än den egna har många också sett att de inte är ensamma, utan att det är många som delar deras erfarenheter och åsikter.

Det jag tycker har varit mest intressant har varit brukarnas erfarenheter av sitt liv. Hur man har upplevt det ... Att det inte bara är jag som tycker likadant. Brukarrevisor

Diskussion

Rapporten – ett kunskapsdokument

En viktig del av brukarrevisionen är den rapport som blev resultatet av materialinsamlingen och som levererades som ett dokument över vad som framkommit till både ansvariga och brukare i verksamheten. Tanken bakom rapporten är att den ska kunna användas som ett verktyg för kvalitetsutveckling i verksamheten. De två genomförda revisionerna visar också att den information som rapporten ger i viss mån ses som intressant av de ansvariga för verksamheten.

En skriftlig rapport kan ses som ett bra sätt att dokumentera den kunskap som lyfts fram under revisionen. Denna kunskap har två källor. Dels bygger den på erfarenheter från det brukarteam som gjort revisionen. Rapporten är skriven med utgångspunkt i det de har sett som det viktigaste vid materialinsamlingen. Dels är det brukare och personal som intervjuats som bidragit till rapporten. Detta är den viktigaste kunskapskällan i brukarrevisionen och mycket energi har lagts på att få fram dessa åsikter.

Effekter av brukarrevisionen

Ännu har väldigt kort tid gått sedan brukarrevisionerna genomfördes i verksamheterna och det är svårt att sja om vilka effekter brukarrevisionen kommer att få på de granskade verksamheterna. Rapporterna har dock mottagits med stort intresse av personal och chefer i de verksamheter som granskats. I båda verksamheterna diskuterades rapporterna under planeringsdagarna i början av 2007 och meningen var att det som framkom i dessa ska leda till utveckling.

Båda de intervjuade cheferna för verksamheterna ser brukarrevisionen som ett verktyg för att lyfta fram sådant de själva inte ser i verksamheten. De är positiva till att genomföra brukarrevisioner regelbundet för att få syn på de problem som finns i en verksamhet och till att utveckla ett brukarperspektiv i verksamheten. Vi har dock sett att det kan vara svårt att praktiskt applicera det som framkommit i rapporterna för att göra en verklig förändring.

Ett syfte med brukarrevisionen har varit att lyfta fram dialogen mellan personal och brukare som ett viktigt verktyg i utvecklingsarbetet. Brukare har stor kompetens när det gäller de egna behoven och det har setts som viktigt från revisionsgruppen att förmedla detta. Genom att brukarteamet lyssnar på brukarna i en verksamhet kan personalen få anledning att göra detsamma.

Vid återkopplingen av resultatet märktes det att de personer med egen erfarenhet som deltar i revisionsteamet fick stor respekt från deltagande personal. De verkade uppleva det som någonting positivt att få möjlighet att diskutera olika frågor med medlemmarna i teamet. I den ena verksamheten blev diskussionen också sådan att brukare från verksamheten deltog med sina åsikter. Att en sådan diskussion skapas utifrån brukarrevisionen kan ses som en positiv effekt.

Även det faktum att revisionen genomförs kan leda till förändring. Att få besök från ett antal personer som ställer frågor om hur verksamheten fungerar och hur man själv skulle vilja ha det kan starta processer både hos brukare och hos personal.

Jag hörde en av dem som vi intervjuade. Efter intervjun gick han fram till psykiatrichefen i kommunen och sa "var är min rehabiliteringsplan, är jag färdig snart?".... Ja, det var härligt.
Personal

Det vore ju kul om allas intressen vaknar i och med det här, i och med att vi har varit där så kanske vi har bidragit till en nyfikenhet och sått något frö. Brukarrevisor

Medlemmarna i brukarrevisionen är ibland positiva och ibland skeptiska till om brukarrevisionen leder till förändring. Ibland tas det upp att det är de som redan är intresserade av brukarinflytande som deltar, och att det finns andra verksamheter som är i större behov av granskning. Samtidigt finns det även i välfungerande verksamheter mycket att förändra och där har brukarrevisionen en viktig roll.

Det kan ju vara en liten press på personalen att det väcks så mycket frågor, att det är saker som har gått förbi rutinerna ... Att det kommer folk utifrån, och att det blir rapport på det här. Så det är en press att rätta till det där som man kanske har låtit passera under broarna.
Personal

Det är också tydligt att deltagarna tycker att frågorna är viktiga och att det är viktigt att det kommer till en förändring så snart som möjligt.

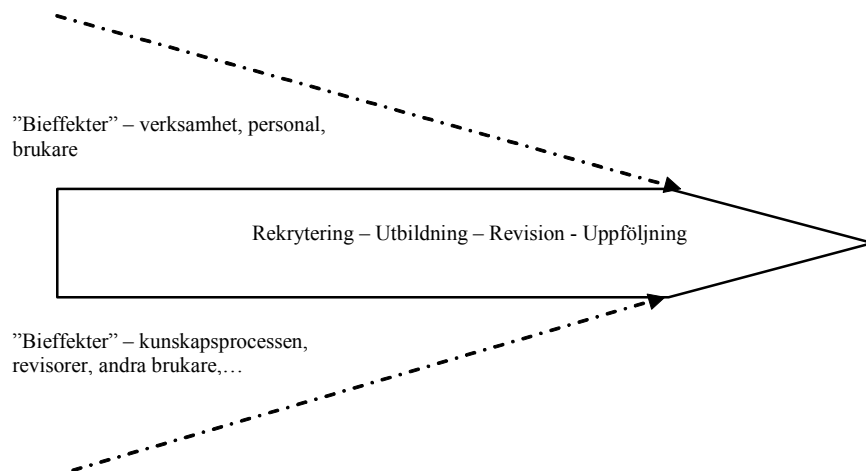
Jag tror att fortsätter man med det här arbetet så blir livet både mänskligare och billigare för samhället, för man slipper göra stora misstag som kostar pengar. Brukarrevisor

"Bieffekter"

Arbetet med brukarrevisionen har inte bara gett effekter i form av konkreta rapporter till de granskade verksamheterna. Under den tid

som brukarrevisionen har pågått har mycket hänt med både deltagarna och de deltagande verksamheterna. Dessa "bieffekter" som kan relateras till brukarinflytande ser vi som så viktiga att de bör beskrivas i denna rapport. Man kan säga att den konkreta processen, revisionen, är ett begränsat moment i en större process där man vill lyfta fram "egen erfarenhet" som en kunskapskälla. Vi som försöker utveckla metoden måste kanske förstå, att vi bara kommer att uppleva en begränsad effekt, men vi kan hoppas på, att revisionen och dessa bieffekter som vi beskriver kan bidra till en utvecklingsprocess där brukarinflytande kan upplevas av verksamheten.

Illustration 2: Revisionsprocess och bieffekter



Effekter på verksamheter

Brucarrevisionsarbetet har effekter på verksamheterna förutom de uppenbara möjligheterna till förändring efter granskning. I och med att de utvalda verksamheterna får besök från brukare och personal från flera andra verksamheter i länet får de redan vid det första besöket många möjligheter till utbyte. Vi har märkt att i diskussionerna mellan intervjuerna kommer ofta tankar kring utbyte upp. Båda verksamheterna har nämnt att de skulle vilja besöka andra verksamheter i länet efter att ha diskuterat med brukarteamet om hur det fungerar på andra ställen. Brucarrevisionen kan därmed sägas fungera kontaktskapande verksamheter emellan.

En annan tydlig effekt sågs i en av kommunerna där en verksamhet granskades. Inför utbildningen av brukare kontaktades ansvarig för verksamheten i kommunen och denne deltog också i flera av träffarna innan utbildningen. Försöken att hitta intresserade personer med egen erfarenhet var dock resultatlösa. Orsakerna till detta är okända men det kan vara en kombination av att det inte fanns intresse och att personalen omedvetet ställde höga krav på personer som skulle kunna delta och därmed inte frågade så många.

Efter revisionen har dock flera personer anmält intresse om att vara med i den fortsatta verksamheten. Det kan antas att kombinationen av att de har sett vad revisionen innebär personligen och att personalen har upplevt hur brukarna uttrycker sig för att förändra verksamheten har lett till detta resultat.

Effekter på revisorerna

Deltagarna i brukarteamen har träffats ett antal gånger under 2006 och vid slutet av projektet är det tydligt att arbetet med brukarrevisionen har gett dem vissa insikter som de kanske inte skulle ha fått om de inte deltagit. De personalrepresentanter som är med i projektet har sedan tidigare varit intresserade av brukarinflytande men det är ändå tydligt att de har fått delvis nya insikter.

...Att man kanske sa "jag skulle behöva det här... men personalen verkar ha så mycket att göra och jag kan inte ställa de här kraven" och att man hade så stor förståelse för personalens situation, det tyckte jag var en erfarenhet som jag tänker på ofta så där, i mitt jobb också. Personal

Man kanske inte tänker på hur man pratar till folk. För det är också en del i det här att man börjar tänka "Vad säger jag egentligen? Den här personen uppfattar det så här och jag menar så här." Att man börjar och titta djupare på det. Personal

Även brukarrevisorerna har fått nya insikter. Vi har sett att en person som fått möjlighet att följa med på en konferens med det nationella projektet nämner den resan som någonting speciellt. Att detta är ett nationellt projekt och inte bara någonting som sker i Västernorrland har gjort stort intryck. Samma person visar också prov på den mer kritiska hållning som vi upplever hos flera av de deltagande personerna med egen erfarenhet. Genom att granska en verksamhet och göra jämförelser med den egna vardagen har flera utvecklat sin syn på vilka möjligheter man har att påverka.

Arbetet med brukarrevisionen är en ny situation för de flesta. Revisorerna har tagit stort ansvar under besöken, genomfört intervjuer och arbetat för att tillit ska utvecklas i den grupp som deltar i

revisionen. Det beskrivs av några som ansträngande att genomföra revisionen, men efteråt, när uppdraget är slutfört, ser de det som en seger att de har lyckats.

Den nya rollen och möjligheten att medverka till en förändring, har upplevts som stärkande för många med egen erfarenhet.

Och från att må dåligt så känner man att man växer, det kanske inte var förgäves, jag kanske kan hjälpa någon annan. Brukarrevisor

Man känner sig mer lika, man kände sig mer som en annan sort, sekunda liksom, för tio år sedan. Nu blir man mer respekterad som en människa med erfarenheter. Brukarrevisor

Att brukarutvärdering har en effekt även på de som utför den är tydligt.

Effekter på FoUs arbete

Arbetet med brukarrevisionen har också stärkt FoU Västernorrlands brukarfokus. Tankar har väckts kring hur personer med egen erfarenhet kan vara en resurs i utvecklingsarbete och hur FoU kan stödja dessa personer när de utvecklar sin kompetens. Den kunskapsutveckling som är FoUs syfte borde rimligen också innefatta utvecklingen av kunskap som bygger på egna erfarenheter.

En av deltagarna i brukarteamet har skrivit två böcker om sina erfarenheter och denna person kommer under 2007 att leda utbildning i FoUs regi för personer med egna erfarenheter av socialpsykiatri. Några andra deltagare i teamet har visat intresse för att gå utbildningen och förhoppningen är att åtminstone några kommer att skriva om sina erfarenheter på ett sätt som kan komma verksamheter till del.

Slutkommentarer

Erfarenheten hittills med brukarrevision i ett FoU-sammanhang har för alla inblandade varit väldigt positiv. Vi som deltagit som forskare, brukarrevisorerna och stödpersonalen har lärt av varandra och har tagit med de olika typer av kunskap som vi har till ett riktigt samarbete. Vi har alla blivit klokare och har till och med upplevt en sorts ”synergieffekt” där våra många samtal har lett till en lärandeprocess som är större än vi kunde ha förutsett. Vår förhoppning är att vi kan sprida dessa upplevelser och insikter till andra, chefer, politiker och främst andra brukare, för att bekräfta den väsentliga kunskap som finns hos dem som själva har upplevt ett psykisk funktionshinder. Men för att sprida någonting som i grunden

är en erfarenhetsbaserad kunskap måste vi troligtvis bjuda in så många som möjligt att uppleva en sådan process. Genom att lyfta fram FoU-enheter som en naturlig samarbetspartner hoppas vi att man kan hitta en struktur för att sprida och hålla kvar det som vi har sett som en viktig och givande process.

Referenser

Ershammar, David & Denhov, Anne (2006) Brukarrevision av vård och stöd, Riksförbundet för Social och Mental Hälsa

Dahlberg, Magnus & Vedung, Evert (2001). Demokrati och brukarutvärdering, Studentlitteratur, Lund.

Kotecha, Nutan, m fl. User Focused Monitoring (UFM) av Sainsbury Centre for Mental Health (SCMH). (A guide to User-Focused Monitoring. Setting up and running a projekt.)

Nationell Inflytande projekt - www.inflytandeguiden.se

FoU Fokus Kalmar län - <http://www.fokus.regionforbund.se/>

Bilagor

Frågeguide till brukarna

* Verksamhet och miljö

Kan ni beskriva verksamheten? Vad är bra/inte bra?
T.ex.

Lokalerna

Stämningen
Bemötande

* Inflytande

Fick du välja att komma hit? Fanns det andra alternativ?

Hur mycket får du bestämma över din vardag i verksamheten?

T.ex.

Välja kontaktperson
Arbeta i sin egen takt

Kan du välja vilka aktiviteter du vill delta i?

Kan du välja att inte delta?

Kan du välja att göra något annat (andra alternativ)?

Hur mycket får ni hjälpa till med verksamhetsutveckling?

T.ex.

Regler/rutiner

Öppettider
Aktiviteter

Utveckling –

Utveckling av individen;

Har du en individuell plan? Har personalen tagit hänsyn till era önskemål och intresse?

Har du fått hjälp att planera din framtid utifrån dina förutsättningar?

Utveckling av verksamheten;

Känner du att verksamheten utvecklas så att den blir bättre på att stötta er/tillfredsställa era behov?

T.ex.

Nya resurser/aktiviteter?

Kontakt med arbetsliv, utbildning, föreningar(RSMH och andra), socialt liv.

Frågeguide till personal

* Verksamhet och miljö

Hur tror ni att brukarna upplever verksamheten? Vad är bra?
Kunde vara bättre?

Lokalerna

Stämningen
Bemötande

* Inflytande

Hur mycket får brukarna bestämma över sin vardag i verksamheten?
T.ex.

Välja kontaktperson
Arbeta i sin egen takt

Kan de välja vilka aktiviteter de vill delta i?

Kan de välja att inte delta?

Kan de välja att göra något annat (andra alternativ)?

Hur mycket får brukarna hjälpa till med verksamhetsutveckling?
T.ex.

Regler/rutiner

Öppettider
Aktiviteter

Utveckling –

Utveckling av individen;

Har de en individuell plan? Har ni tagit hänsyn till deras önskemål och intresse?

Utveckling av verksamheten;

Känner du att verksamheten utvecklas så att den blir bättre på att stötta brukarnas behov?

T.ex.

Nya resurser/aktiviteter?

Kontakt med arbetsliv, utbildning, föreningar(RSMH och andra), socialt liv.

Vilka är hinder till en ökat brukarinflytande i verksamheten

Få ni stöd från ledningen för att utveckla brukarinflytande?

Sammanfattning av diskussion "Vad är kvalitet?"

Inflytande
Valfrihet
Frivillighet
Delaktighet
Påverkan
Tex Forum

Personalens makt
Hur bestäms regler och rutiner?

Individen
Respekt
Önskemål

Tex planering

Fysisk hälsa

Utveckling
Hoppfullhet
Sysselsättning, studier, arbetsliv
Stöd, individuellt, för utveckling
Kontakt med RSMH

Miljö
Attityder
Trygghet
Information
Öppettider, närstående
Hur ser den fysiska miljön ut

Brukarrevision som Kunskapsutveckling

En arbetsmetod för FoU-enheter?

Nationella Psykiatrisamordningen erbjöd under 2005 – 2006 stöd till utvecklingen av olika arbetssätt där personer med psykiska funktionshinder blir delaktiga i planering, genomförande och uppföljning av psykiatrins och socialtjänstens insatser. Brukarrevision är enligt RSMH, ”en granskning av en enhet eller verksamhet som ger vård, stöd eller service till personer med psykiska funktionshinder som utförs av brukare och/eller närstående.” FoU Västernorrland har genomfört ett försöksprojekt med Brukarrevision där forsknings- och utvärderingsmetoder använts med syftet att utveckla kunskap utifrån ett brukarperspektiv. Resultatet och modellen som den ser ut efter ett år presenteras i rapporten.

Anna Jakobsson Lund är filosofie magister med Statsvetenskap som huvudämne och arbetar huvudsakligen med utvärdering och undervisning inom vetenskaplig metodik. Inom FoU-enheten fungerar hon som forskare med speciell orientering mot utvärdering.

David Rosenberg arbetar som forskare och forskningshandledare på FoU-Västernorrland med ett särskilt intresse för socialpsykiatri, psykiatrisk rehabilitering och återhämtning. Han är socionom och har arbetat praktiskt i många år med personer som upplever allvarliga psykiska funktionshinder. David är också doktorand vid institutionen för socialt arbete vid Umeå Universitet.

FoU-Västernorrland finansieras av kommunernas socialtjänster i Västernorrland med Kommunförbundet Västernorrland som huvudman. Enhetens uppdrag är att fånga upp idéer och stödja forsknings-, utvecklings- och uppföljningsprocesser inom socialtjänsten samt att göra dessa tillgängliga för socialtjänstens personal. mer information om FoU Västernorrland finns på www.fouvasternorrland.se