

Brukarrevision utvecklar värdet av ömsesidighet

Brukarrevision är nytt. Brukarrevision bygger på och utvecklar värdet av ömsesidighet. I Verdandi Borlänge har man fått möjlighet att göra detta inom ramen för det projekt som bedrivits av Sveriges Kommuner och Landsting – ”Från kunskap till praktik” under 2010 - 2012.

Verdandi som fick uppdraget att utveckla metoder för brukarstyrd brukarrevision lyssnade in de erfarenheter som dragits i arbetet med brukarråd i Örebro län.

Gunvi Haggren, förbundssekreterare med ansvar för sociala frågor och Verdandis representant i projektgruppen tillsammans med Ann-Mari Wulfstrand-Byhlin från Verdandi Örebro och Margot Grälls-Anjou, Verdandi Dalarna, drog sedan upp ramarna för det kommande arbetet. Valet blev att pröva metoderna i Borlänge och Sundsvall.

Margot Grälls-Anjou, som samordnade det lokala praktiska arbetet berättar att i Borlänge var det första praktiska steget att erbjuda andra brukarorganisationer att vara med.

– Det var IOGT och Länkarna som nappade och ville följa med Verdandi på resan. De fick föreslå representanter och slutligen var vi en grupp på ett tiotal personer. Vi träffades och resonerade om hur vi såg på begreppet brukare och våra tankar omkring vad som inbegrips i en god missbruksvård. I vårt fall skulle brukarrevisionen granska verksamheter som rör brukare och de resultat som vi kom fram måste självklart vara hållbara.

För att nå detta gav vi Dalarnas forskningsråd uppdraget att hjälpa oss med en utbildning. De var mycket lyhörda och vi fick en jättebra utbildning som utgick från våra önskemål och olika kunskapsnivåer i gruppen. Åke Karlsson är aktiv i Verdandi sedan många år och var en av brukarrevisorerna:

– Det var väldigt intressant och lite svårt. Vi började med

en inventering där vi gemensamt formulerade kriterier för vad en bra brukarrevision kan vara. Utifrån det kunde vi sedan gå vidare och bygga olika frågor.

Margot berättar att erfarenheterna från Örebro hade pekat mot enkätfrågor, då de ger bättre förutsättningar att tolka materialet jämfört med öppna frågor. Men även med denna metod finns det risk för feltolkningar och ett stort arbete lades ner på att göra frågorna så klart formulerade att feltolkningar om möjligt kunde undvikas.

– I tre halvdagssittningar jobbade vi intensivt med underlagen, vi lade ner mycket tid men det hade vi igen senare. I utbildningen ingick en halvdagssittning med missbruksenheten i Borlänge, där vi skulle göra vår revision. Syftet var att vi skulle få en helhetsbild av verksamheten och skulle förstå vårdens uppläggning.

Två revisioner har genomförts, den senaste under två veckor i september 2011 då besökarna på missbruksenheten mellan klockan 8 till 17 fick möjlighet att påverka värden genom att fylla i enkätens frågor.

Och hur blev resultatet?

Först och främst att var det väldigt många som svarade, över två tredjedelar. Det var endast 17 personer av 72 som inte fyllde i enkäten och revisorernas upplevelse är att orsaken var tidbrist.

Några resultat sticker ut. Brukarna ansåg att de fick ett mycket bra bemötande av personalen och det ska ses mot bakgrund av den livliga diskussion som förts om brister i bemötandet i vården.

Det andra uppseendeväckande resultatet är att så många som 40 procent av dem som svarat inte visste om att de hade någon behandlingsplan eller vårdplan.

Verdandisten frågar Anders Taavo, Verdandi Borlänge

Vad har brukarrevisionen tillfört Verdandis verksamhet?

– Vår brukarrevision har gett oss nytt renommé hos politikerna. De har hela tiden vetat att vår verksamhet varit bra, men revisionen i sin helhet visar inte bara resultaten. Först visar den att vi i Verdandi har kompetens att bygga och genomföra en undersökning av det här slaget tillsammans med andra organisationer. Därefter, att vi också kan analysera resultaten, formulera och föra dem fram till verksamheten på ett bra vis.

– Och ingenting av det här kunde ha blivit gjort om vi inte

hade haft den respekt vi och de andra organisationerna har från brukarna.

– Även om inte alla vet vilka vi är, så förstår man att vi står på deras sida. Att det finns många samlade erfarenheter, och för Verdandis del, att vi också vill förändra. Vi har fått en annan samtalston med politikerna efter det att revisionen är genomförd och vi ser ett klart genombrott när det gäller vissa verksamhetsområden inom kommunen. Ett exempel är hemlöshetsfrågor som vi arbetat med i över 10 år och där våra kunskaper och erfarenheter nu har blivit efterfrågade. Tidigare var det framförallt våra praktiska insatser som uppskattats.