

(Ut)värdering av brukares uppfattning

Brukarrevision, ett exempel på brukarundersökning

**”Göteborgarnas behov ska vara vägledande
för verksamhetens utveckling”**

eller

”Den som bär skon vet bäst var skon klämmer”

Christina Norman



Upplägg för dagens möte

- Att ta sig an begreppet brukarinflytande (5 min)
- Ge en inblick i brukarrevison (20 min)
- Brukarrevison i AllAgeHub (5 min)
- Bensträckare (5 min)
- Frågor i smågrupp (15 minuter)
 - Vad är er erfarenhet av brukarundersökningar?
 - När var undersökningen användbar?
 - Hur gick det till då?
- Återsamling grupper berättar (15 min)
- Avslutning vad har brukarrevison gett för resultat? (10 minuter)

Brukarinflytandets arenor

- Individnivå enskildes möjlighet att påverka sitt liv
- Verksamhetsnivå möjlighet att påverka och vara delaktig i beslut i en verksamhet
- Systemnivå policyprogram, politiska beslut

Olika sätt att utvärdera

...eller sätt att mäta kvalitet

Finna fel och brister och uppnå kvalitet

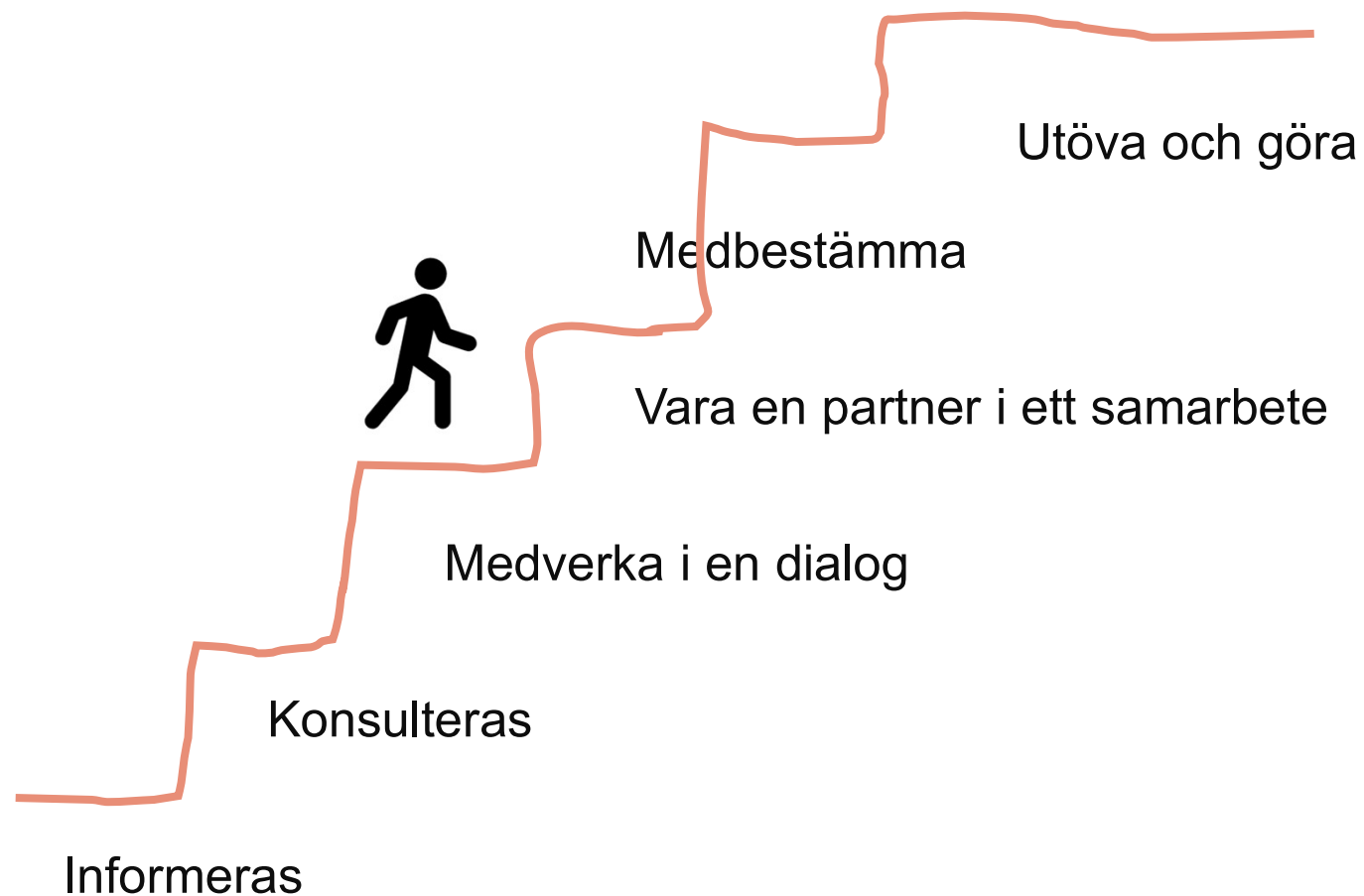
Utveckla verksamheter och sätt att samarbeta

Kontinuerligt arbetssätt

Punktinsats en mätning

Bör kunna visualiseras tydligt för alla

Trappa av inflytande (Arnstein)



Brukarrevisioner i AllAgeHub

- Som utvärderingsmetod då man är intresserad av vad slutanvändarna tycker
- Kan planeras in vid olika tidpunkter i ett projekt beroende på vad man vill göra med resultatet (se D. Lyhdals avhandling)
- Vi vill testa modellen inom andra områden som äldreomsorg
- Som kunskapskälla för utmaningarna...

Tillgänglig information, kommunikation, samhällsfunktioner, delaktighet i samhället, behovsanpassade lösningar och digital tillgänglighet



ATT ERBJUDA BRUKARREVISIONER ÄR ATT...



Göteborgs
Stad

ÖKA DELAKTIGHETEN

- Ge stöd till stadsdelarna för ett ökat brukarinflytande
- Stödja brukare att påverka den egna situationen

KVALITETSSÄKRA VERKSAMHETER

- Vara en metod i kvalitetsarbete
- Användas för styrning och uppföljning
- Skapa reflektioner runt den egna verksamheten (starta processer)



BAKGRUND & ORGANISERING

- Startades som ett projekt 2006 av Göteborgs kommun och organisationer inom funktionshinderområdet
- Startades 2008 som uppdrag till social resursförvaltning
- En modell av totalt 10-tal modeller i Sverige
- Cirka 180 rapporter (cirka 25% av BmSS och 20% av DV, 4 personlig assistans)
- Utökat uppdrag per 2014 från kommunstyrelsen

- Göteborgs stad
- Social resursförvaltning, Funktionsstöd
- Styrgrupp, arbetsgrupper, 40-tal brukarrevisor



SYFTE



- Del i Göteborgs Stads kvalitetsarbete
Brukarens kunskaper tas tillvara i utvecklingsarbetet
- Ersätter/kompletterar andra metoder (enkäter)
- Kvalitetsgranskning
- Brukarinflytande brukaren ges en ny roll inflytandet stärks
- Verksamheter kan jämföra sig



MÅLGRUPPER & VERKSAMHET



I fokus är personer med:

- Intellectuella funktionsnedsättningar
- Psykiska funktionsnedsättningar
- Missbruksproblematik och missbruk samt psykisk ohälsa
- Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar

I fokus är verksamheter som erbjuder:

- Boende
- Sysselsättning och/eller arbete
- Personlig assistans



VAD? VEM? HUR? VARFÖR?



...är utmärkande?

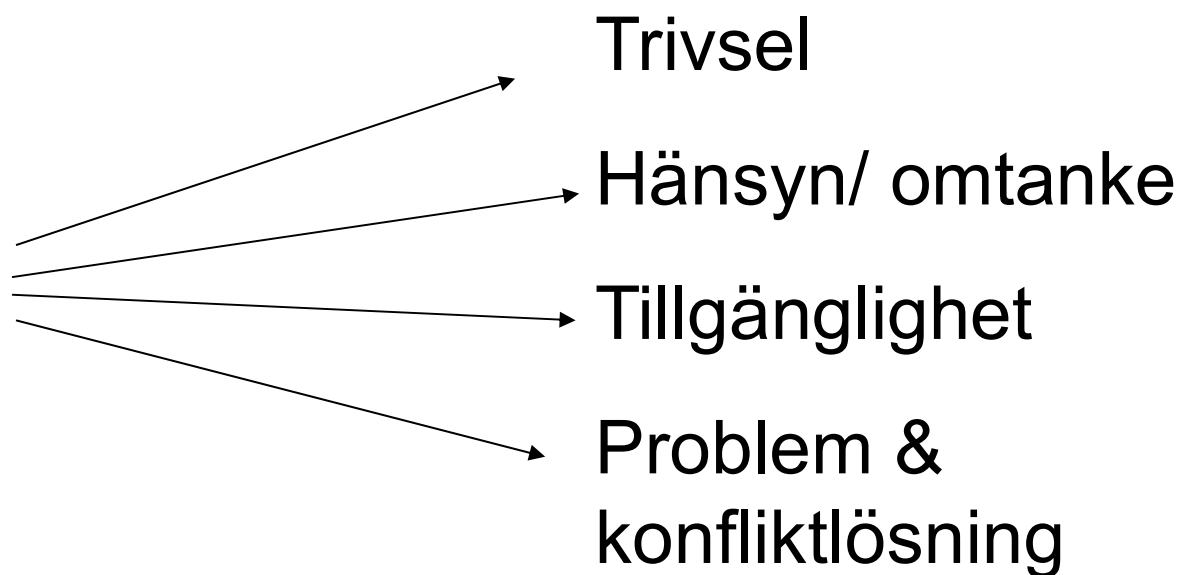
- Åtterrapporering med fokus på dialog
- Tid för reflektion är inplanerad
- Möjlighet för mätning/jämförelser
- Intervjuer är främsta datakällan (synpunkter kan också hämtas från AKK (Alternativ Kompletterande Kommunikation))



VAD? VEM? HUR? VARFÖR?



Bemötande

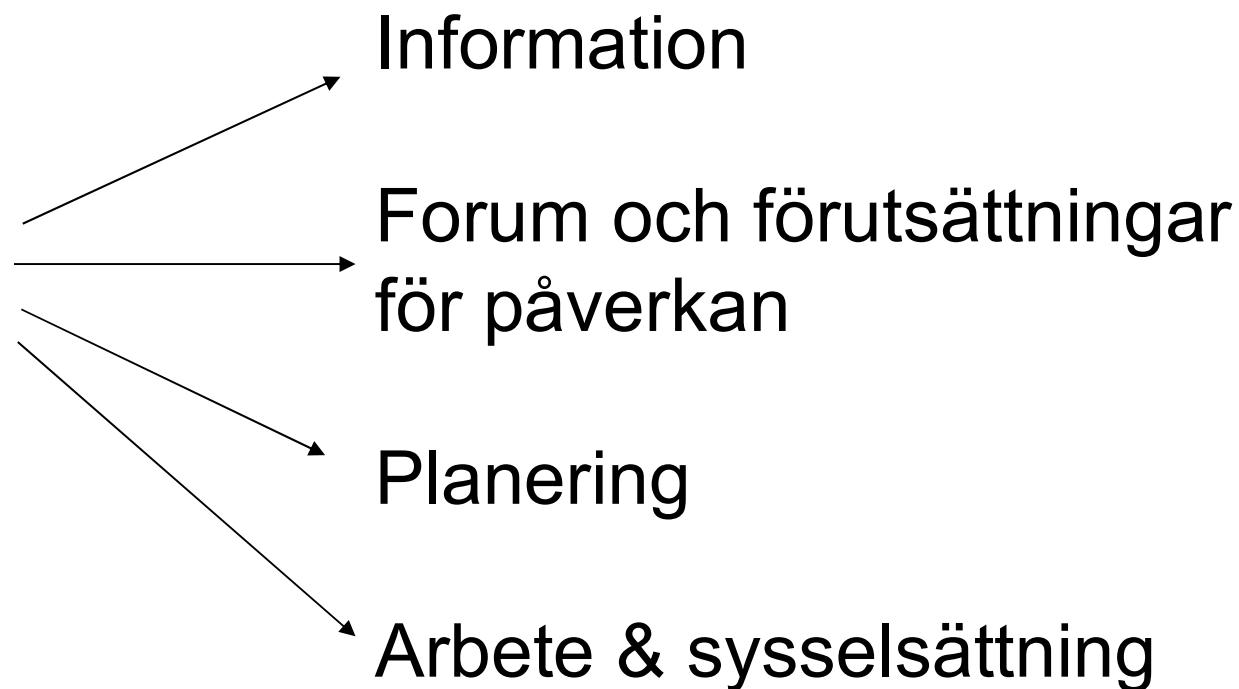




VAD? VEM? HUR? VARFÖR?



Inflytande Delaktighet





VAD? **VEM?** HUR? VARFÖR?

TEAMSAMMANSÄTTNING

BRUKARE

(egen erfarenhet)

BRUKARE

(egen erfarenhet)

NÄRSTÅENDE

(anhörig , god man, nära person)

SAMORDNARE

(utbildad i kvalitet och uppföljning)



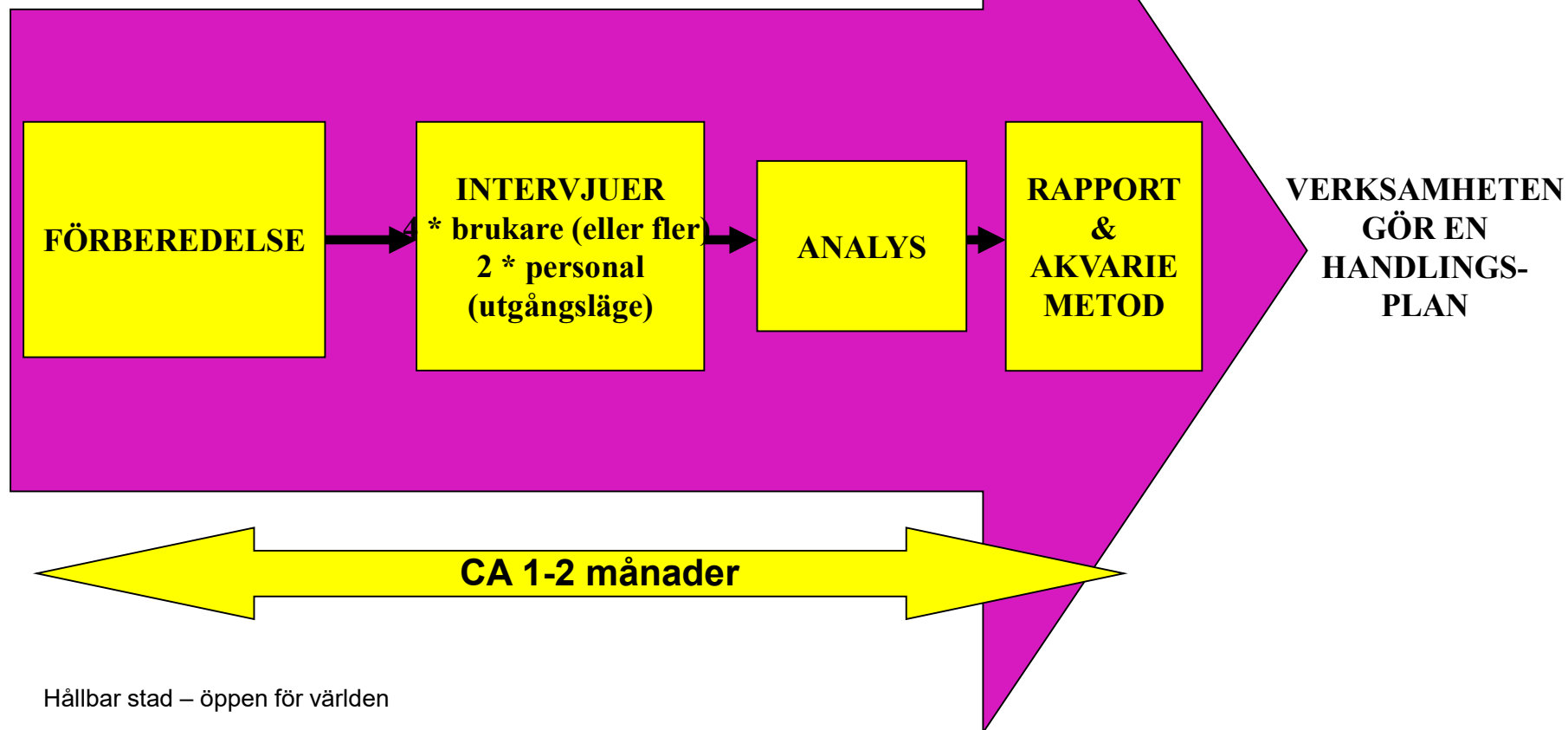
VAD? VEM? **HUR?** VARFÖR?

KOMPETENS

GRANSKA

RAPPORTERA

UTVECKLA



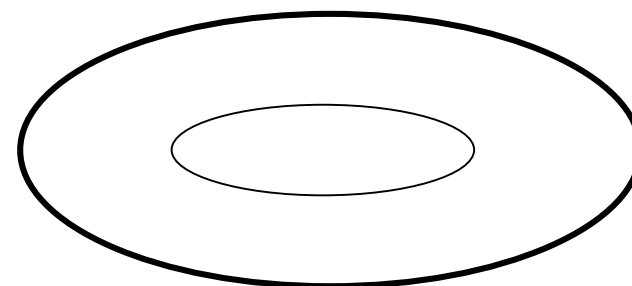


VAD? VEM? **HUR?** VARFÖR?

Akvariemodellen



=



- FAS 1:** Inre ring: Brukarrevisionsteamet
Yttre ring: Brukare, personal och enhetschef
- FAS 2:** Inre ring: Samordnare och brukare
Yttre ring: Övriga brukarrevisorer, brukare,
personal och enhetschef
- FAS 3:** Gemensam ring



VAD? VEM? HUR? **VARFÖR?**



- Parallella processer
- Ger brukaren en ny roll och en röst
- Kvalitetsutveckling och kvalitetssäkring
- Nyttänkande
- Effekter kort sikt/ lång sikt
- Förändrade arbetssätt
- Ökad delaktighet
- Bekräftelse på styrkor/svagheter

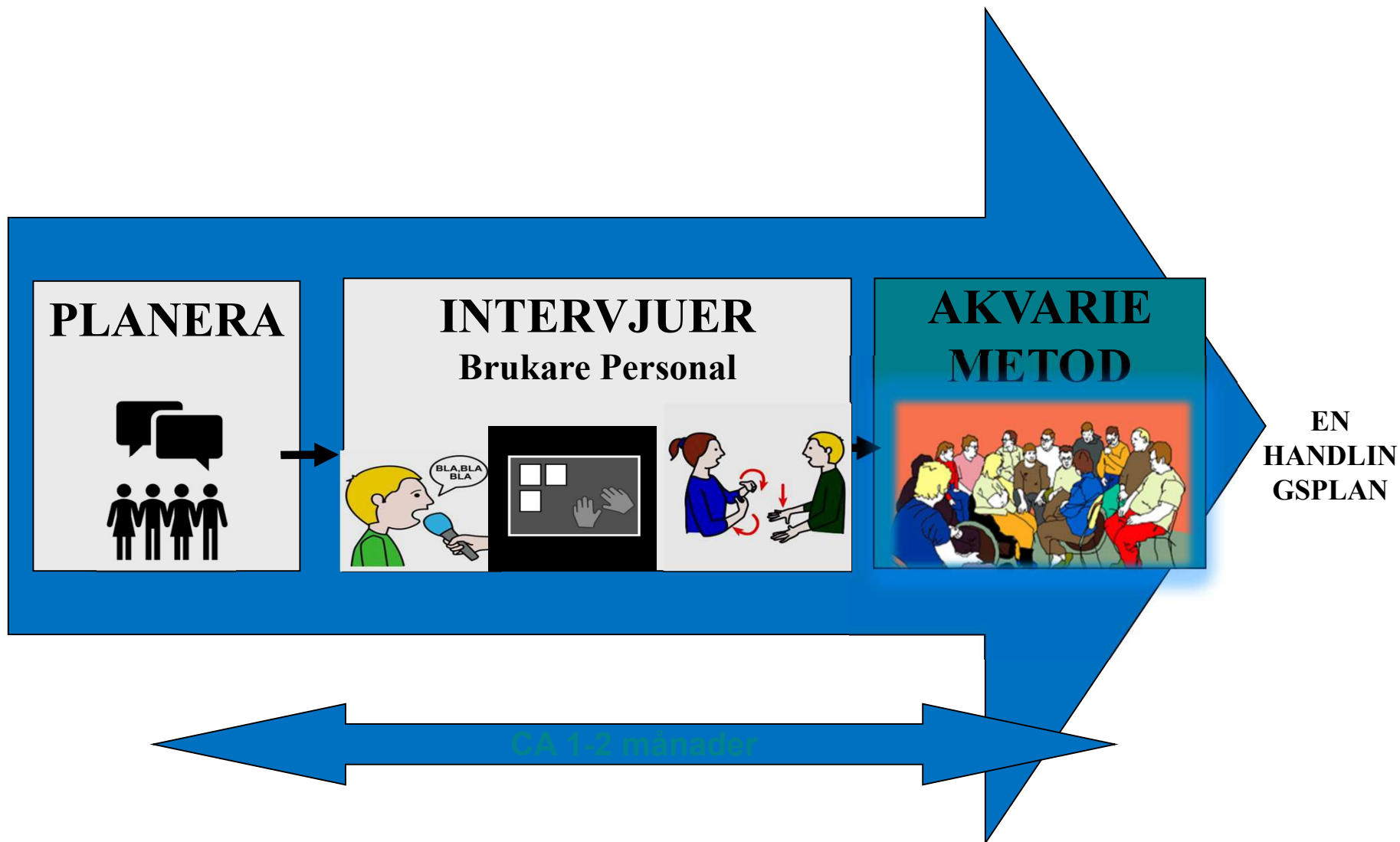
AKK Alternativ Kompletterande Kommunikation

i brukarrevisioner - metodbok





Steg för steg-Brukarrevision



Metodboken

Beställ gärna
så
skickar vi till
er per post

Social resursförvaltning



Göteborgs
stad

Alternativ
Kompletterande
Kommunikation
i brukarrevisioner
– metodbok



I samarbete med:



goteborg.se/brukarrevision

Träffas i smågrupper

(15 minuter)

Vad är er erfarenhet av brukarundersökningar?

När var undersökningen användbar?

Hur gick det till då?

Återsamling

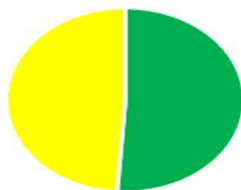
**LÅT OSS ANDRA TA DEL AV ERA
SAMTAL**

RESULTAT brukarrevisjoner på bostad med särskild service 2006-2019

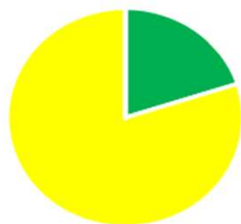


REVISION UTAN AKK

Bemötande, fördelning mellan 45 enheter inom Boende med särskild service 2006-2019



Delaktighet, fördelning mellan 45 enheter inom Boende med särskild service 2006-2019

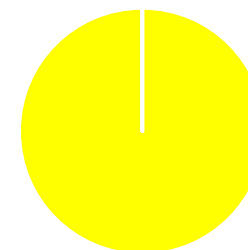


REVISION MED AKK

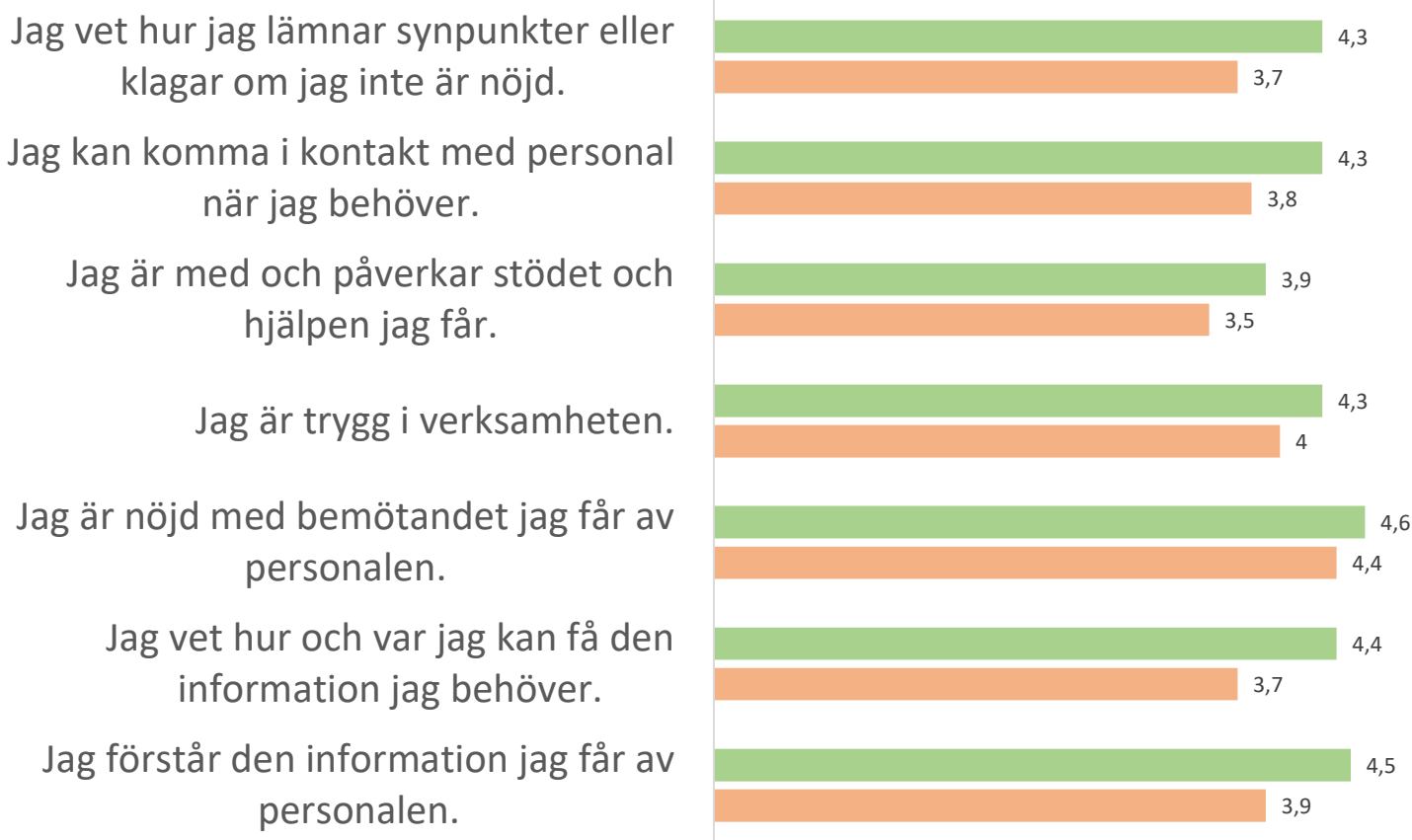
Bemötande för 16 bostad med särskild service där brukare använder AKK



Delaktighet för 16 bostad med särskild service där brukare använder AKK



Jämförelse svar med samtalsmatta (14 personer/ orange färg) och enkät (17 personer/grön färg) SKALA 1-5



Begrepp i SKR och i brukarrevision

SKR har 9 frågor vilka representerar följande tema:

- Inflytande
- Rätt stöd
- omtanke
- Kommunikation
- Förtroende
- Trygghet
- Trivsel
- Betydelse
- Synpunkter

Brukarrevision har 3-6 frågor/tema:

- Bemötande/Trivsel
- Bemötande/Stöd och omtanke
- Bemötande/Konflikthantering
- Inflytande/Socialt
- Inflytande/Planering
- Inflytande/Information

Samt områdesspecifika teman

Resultat BmSS



SKRs enkät

I jämförelse med daglig verksamhet, boendestöd och personlig assistans visas teman

Bättre Medel Lägre

Inflytande

Rätt stöd

omtanke

Kommunikation

Förtroende

Trygghet

Trivsel

Betydelse

Synpunkter

Brukarrevision

Nedan visas teman i färger där minst 50% av enheterna fått bedömningen **Grönt Gult Rött**

Bemötande/Trivsel

Bemötande/Stöd och omtanke

Bemötande/Konflikthantering

Inflytande/Socialt & fritid

Inflytande/Planering

Inflytande/Information

Resultat boendestöd



SKRs enkät

I jämförelse med BmSS, daglig verksamhet och personlig assistans visas teman

Bättre Medel Lägre

Inflytande

Rätt stöd

omtanke

Kommunikation

Förtroende

Trygghet

Betydelse

Synpunkter

Brukarrevision

Nedan visas teman i färger där minst 50% av enheterna fått bedömningen **Grönt Gult Rött**

Bemötande/Trivsel

Bemötande/Stöd och omtanke

Bemötande/Konflikthantering

Inflytande/Arbete sysselsättning

Inflytande/Planering

Inflytande/Information

Resultat dagliga verksamheter

SKRs ENKÄT

I jämförelse med BmSS,
boendestöd och personlig
assistans visas

Bättre Medel Lägre

Inflytande

Rätt stöd

Omtanke

Kommunikation

Förtroende

Trygghet

Trivsel

Betydelse

Synpunkter

Brukarrevision

Nedan visas teman i färger där
minst 50% av enheterna fått
bedömningen Grönt Gult Rött

Bemötande/Trivsel

Bemötande/Stöd och omtanke

Bemötande/Konflikthantering

Inflytande/arbetstider
arbetsuppgifter

Inflytande/Planering

Inflytande/Information

Resultat Personlig assistans

SKRs enkät

I jämförelse med daglig verksamhet, boendestöd och personlig assistans visas teman

Bättre Medel Lägre

Inflytande

Rätt stöd

omtanke

Kommunikation

Förtroende

Trygghet

Trivsel

Betydelse

Synpunkter

Brukarrevision

Nedan visas teman i färger där minst 50% av enheterna fått bedömningen

Grönt Gult Rött

Bemötande/Trivsel

Bemötande/Stöd och omtanke

Bemötande/Konflikthantering

Inflytande/Socialt & fritid

Inflytande/Planering

Inflytande/Rutiner

Sammanfattande resultat

Styrkor:

Bemötande

Stöd

Brukare vet vart de ska vända sig

Konflikthantering

Förbättringsområden:

Kommunikation

Information

Planering

Delaktighet

Källhänvisning

SKRs enkät www.Kolada.se

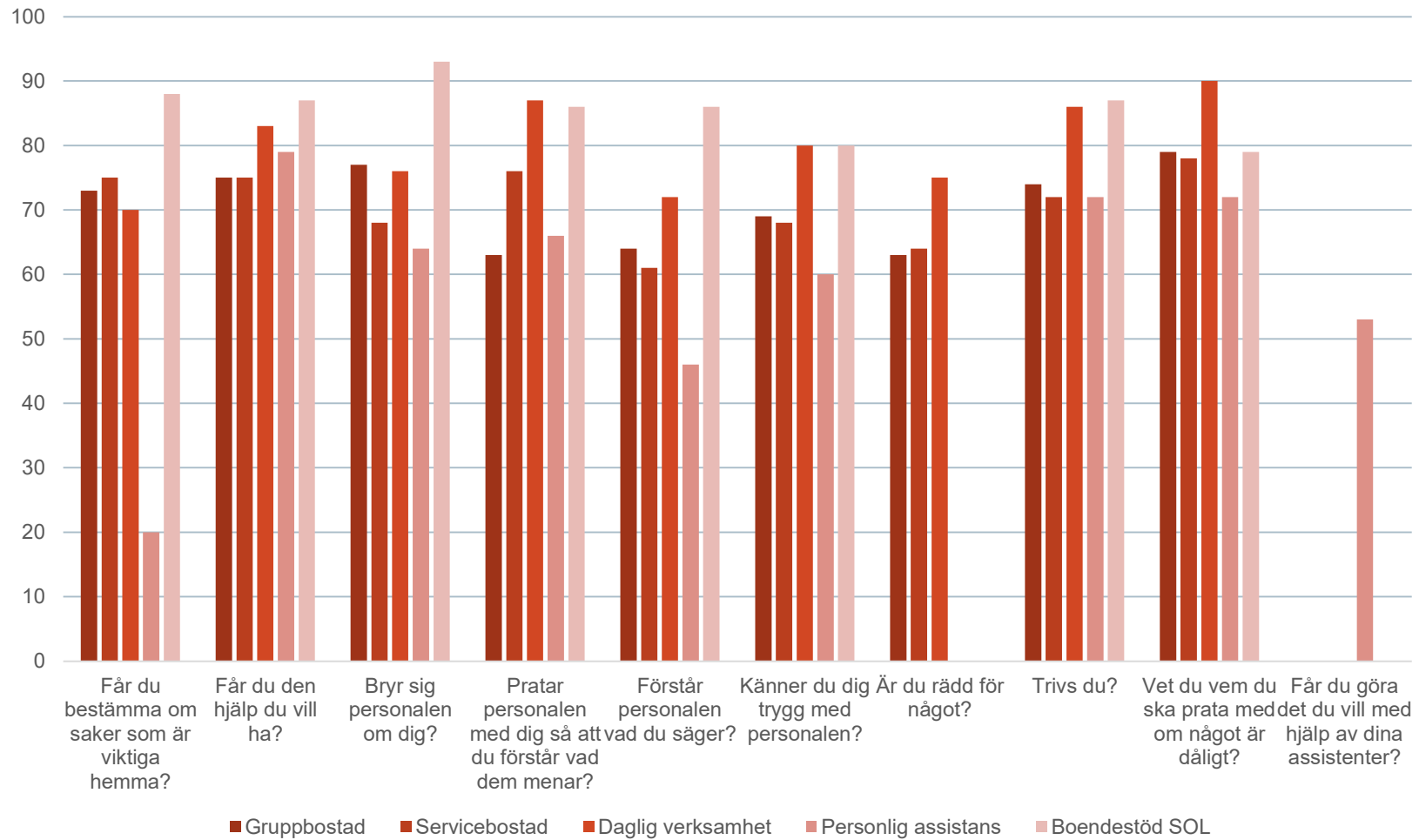
Göteborgs brukarenkät www.enkater.goteborg.se samt
länk till SKR för Göteborg

[https://kolada.se/verktyg/jamforaren/?_p=jamforelse&focus=16699
&tab_id=93286](https://kolada.se/verktyg/jamforaren/?_p=jamforelse&focus=16699&tab_id=93286)

Göteborgs brukarrevision

<https://goteborg.se/wps/portal?uri=gbglnk:2016411125349723-1>

Resultat SKRs enkät för Göteborg



Tack skall ni ha!



Kontakt

christina.norman@socialresurs.goteborg.se

Social resursförvaltning, Göteborgs Stad